

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan dalam dunia bisnis dan usaha di era moderenisasi ini semakin maju. Sehingga membuat pembisnis dan pengusaha ingin mempunyai keunggulan kompetitif agar mampu bertahan dan bersaing dengan pembisnis dan pengusaha lain nya. Usaha yang harus dilakukan dengan memperbaiki tingkat kualitas pelayanan atau (jasa).

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor utama dalam meningkatkan daya saing. Keinginan konsumen terkadang selalu berubah-ubah sehingga kualitas pelayanan yang disajikan juga harus disesuaikan. Pelanggan akan menilai pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan dengan membandingkan perusahaan lain, juga dengan membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkannya.

Adapun kepuasan pelanggan bergantung pada bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan. Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan oleh pelanggan.

PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu merupakan salah satu perusahaan penyedia air bersih milik pemerintah yang dikelola oleh pemerintah daerah kota bekasi dibangun tahun 1992 dengan tujuan untuk mencakup akan kebutuhan masyarakat terhadap air bersih di wilayah cakupan Harapan Indah, Pondok Ungu dan sekitarnya memiliki pelanggan sebanyak 19.501 sambungan aktif pada bulan Desember 2019.

Tabel 1. 1 Tugas dan Tanggung Jawab Pekerjaan

No.	Divisi	Jenis Pekerjaan
1	Ka.Cabang	Mengatur jalannya produksi dan keuangan
2	Sie.Hubungan Langgan	Petugas pelayanan pelanggan
3	Sie. Pemasaran (Loket)	Petugas pembayaran tagihan
4	Sie. Produksi/Pengolahan	Petugas pengolahan air baku
5	Sie. Teknisi	Petugas pasang / cabut meteran air

Sumber : PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi

PDAM Tirta Bhagasasi Cabang pelayanan Pondok Ungu yang dipimpin oleh Bapak Slamet Sukaryadi. S.E selaku kepala cabang memiliki 4 divisi yang membantunya dalam menjalankan aktivitas perusahaan dihadapkan pada permasalahan yaitu perkembangan jumlah pelanggan sejak tahun 2014 hingga tahun 2019 tidak pernah lebih dari 2% setiap tahunnya.

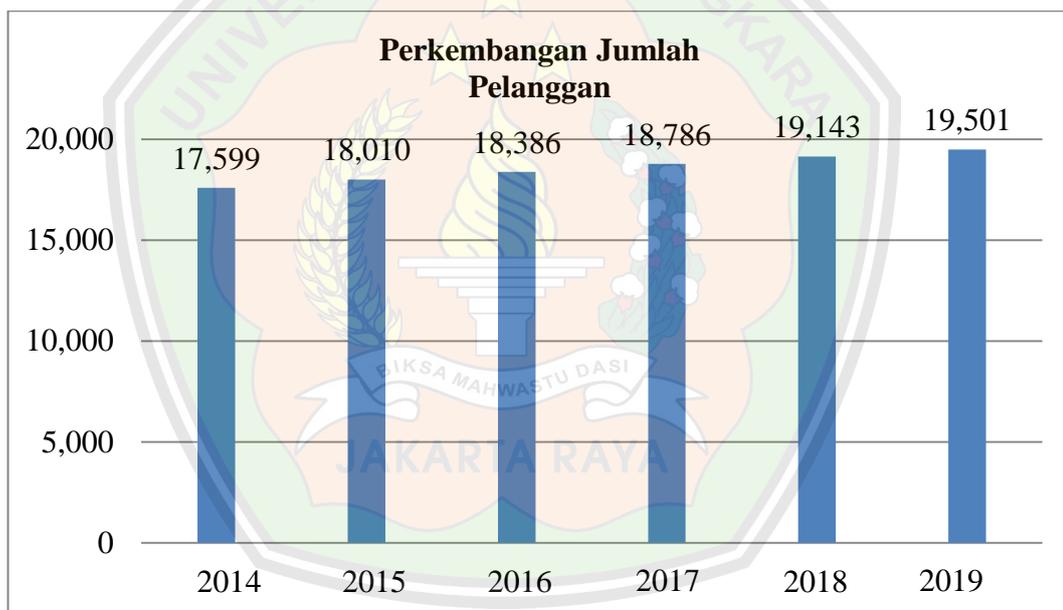
Divisi hubungan pelanggan adalah departemen pelayanan yang diberikan perusahaan untuk para pelanggan, baik sebelum atau sesudah berlangganan jasa air bersih. tujuan divisi hubungan pelanggan adalah memberikan kenyamanan sehingga pengalaman mereka dalam mengekspresikan pendapat seperti keluhan ataupun masalah yang berhubungan dengan jasa air dapat berjalan baik dan berharap memenuhi ekspektasi mereka. namun perkembangan jumlah pelanggan yang tidak sesuai dengan harapan perusahaan membuat kepala cabang terus melakukan evaluasi khususnya pada divisi hubungan pelanggan. Menurutnya, divisi hubungan pelanggan adalah faktor terbesar yang dapat menentukan kepuasan atas layanan yang telah pelanggan terima. dibawah ini penulis tampilkan rekap data perkembangan dan jumlah pelanggan di Cabang Pelayanan Pondok Ungu periode 2014-2019.

Tabel 1. 2 Perkembangan Jumlah Produksi dan pelanggan Periode Tahun 2014-2019

No.	Tahun	WTP (L/dtk)	Sumbangan Langganan
1	2014	320	17.599
2	2015	365	18.010
3	2016	385	18.386
4	2017	400	18.786
5	2018	420	19.143
6	2019	450	19.501

Sumber : PDAM Cabang Pelayanan Pondok Ungu 2019

Gambar 1. 1 Grafik Perkembangan Jumlah Pelanggan Tahun 2014-2019



Sumber : PDAM Tirta Bhagasasi Cabang pelayanan Pondok Ungu tahun 2019

Dari Gambar 1.1 diatas menunjukkan bahwa perkembangan jumlah sambungan langganan mengalami peningkatan jumlah langganan setiap tahunnya namun tidak mengalami kenaikan persentasi hanya tetap diangka 2% jika di hitung dari jumlah pertahun dari tahun 2014 hingga tahun 2019.

Perkembangan jumlah pelanggan yang tidak pernah meningkat hanya sekitar 2% membuat kepala cabang dikantor pelayanan Pondok Ungu terus melakukan perbaikan pada kualitas pelayanan pegawainya di setiap divisi. Pada divisi hubungan langganan. Menurutnya memiliki tanggung jawab yang besar untuk membuat pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan saat pengaduan.

Informasi dari pimpinan Kepala Cabang, Pelanggan yang menyampaikan keluhan dan keluhan mereka didengarkan oleh pihak perusahaan akan menceritakan perlakuan baik yang mereka terima tersebut kepada rata-rata 5 orang, tetapi pelanggan yang tidak puas rata-rata 10 orang, jika masing-masing orang tersebut memberitahukan kepada orang lain lagi, jumlah orang yang mendapatkan berita buruk tentang pelayanan perusahaan akan berlipat ganda. dibawah ini adalah rekapan kompleknan pelanggan yang dibuat & dibukukan oleh divisi hubungan langganan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu periode tahun 2014-2019.

Tabel 1. 3 Rekapan Data Keluhan Pelanggan PDAM Tahun 2014-2019

No	Tahun	Alamat / Wilayah	Jenis Pengaduan	Jumlah	Jumlah Pelanggan
1	2014	THB, Pejuang Jaya, PHB	Air Kecil, Air Mati, Kebocoran Pipa	39%	17.599
2	2015	THB, PUP, PHB, HI	Air Keruh, Air Mati	35%	18.010
3	2016	Harapan Indah, THB, Medan Satria	Pemasangan Meter baru, Air Keruh	28%	18.386
4	2017	Pejuang Jaya, THB, HI	Pemasangan Meter Baru, Air Mati, Air Keruh	33%	18.786

5	2018	THB, PUP, HI	Kebocoran Pipa, Air Mati	25%	19.143
6	2019	THB, HI, PHB, Pejuang Jaya	Pemasangan Meter Baru, Pencabutan Meter, Air Keruh	35%	19.501

Sumber : PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu Tahun 2019

Dari Tabel 1.3 menunjukkan bahwa rata-rata sekitar 32% setiap tahun pelanggan datang menyampaikan keluhannya, namun banyak diantaranya menceritakan ke pelanggan lainnya atas ketidakpuasannya terhadap pelayanan perusahaan pada saat pengaduan. kemudian peneliti tertarik untuk mengukur kualitas pelayanan divisi hubungan langganan dimata para pelanggan. karena peneliti melihat belum pernah ada penelitian terdahulu yang melakukan pengukuran terkait kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Bhagasasi cabang pelayanan Pondok Ungu. Apakah pegawai hubungan langganan telah melakukan pekerjaannya dengan baik dalam memenuhi kepuasan pelanggan? Apakah cara komunikasi para pegawai hubungan langganan sudah sesuai dengan harapan pelanggan ? Apakah perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan divisi hubungan langganan agar pelanggan PDAM di cabang Pondok Ungu mengalami peningkatan presentasi ?

Berdasarkan uraian maka penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Divisi Hubungan Langganan Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* (Studi Kasus PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu)**". Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan pada atribut-atribut tertentu, sehingga para pegawai hubungan langganan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu dapat meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memastikan para pelanggannya tidak berhenti berlangganan dan tidak membuat berita hoaks kepada para calon pelanggan PAM yang ingin berlangganan.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang terdapat beberapa masalah di divisi pegawai hubungan langganan pada kualitas pelayanan, masalah-masalah tersebut dapat diidentifikasi berdasarkan latar belakang di atas yaitu :

1. Persentasi jumlah sambungan pelanggan di PDAM Tirta Bhagasasi cabang pelayanan Pondok Ungu tidak ada peningkatan sejak tahun 2014-2019 hanya 2% pertahun.
2. Terdapat sekitar 32% setiap tahun pelanggan melakukan pengaduan di PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu, ada beberapa jenis masalah pengaduan seperti kualitas air, kebocoran pipa, pemasangan/pencabutan meter air hingga air mati. Dapat dilihat pada tabel 1.3 di atas.

1.3 Rumusan Masalah

Dari penjelasan pada latar belakang dan identifikasi masalah di atas. Peneliti telah menemukan beberapa permasalahan pada PDAM Tirta Bhagasasi di Cabang Pelayanan Pondok Ungu yang berindikasi pelanggan tidak puas dengan pelayanan divisi hubungan langganan, diantaranya :

1. Apakah pengaruh kualitas pelayanan divisi hubungan langganan berdampak terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu ?
2. Bagaimana hubungan keamatan antara kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu ?

1.4 Batasan Masalah

Agar menghindari cakupan yang terlalu luas dalam penelitian mengenai analisa kepuasan pelanggan, maka diperlukan batasan-batasan masalah dalam

penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, diantaranya :

1. Penelitian fokus pada kualitas pelayanan divisi hubungan langganan yang masuk pada dimensi kualitas pelayanan yaitu : bukti fisik,keandalan,ketanggapan,jaminan dan empati.
2. Responden yang penulis gunakan adalah pelanggan yang rutin melakukan pembayaran tagihan air di cabang Pondok Ungu periode bulan maret-mei 2021.

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi oleh PDAM Tirta Bhagasasi di Cabang Pondok Ungu, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelanggan pada PDAM Tirta Bhagasasi cabang Pelayanan Pondok Ungu.
2. Untuk menganalisis keeratan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu.

1.6 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi Mahasiswa, Universitas, dan Perusahaan dengan penjabarannya sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
 - b. Mahasiswa dapat belajar memberikan pengambilan keputusan pada perbaikan yang akan diambil untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Bagi Universitas
 - a. Sebagai bahan bacaan dan ilmu mengenai tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan.
 - b. Terjalannya kerjasama yang baik antara perusahaan dengan universitas.

3. Bagi Perusahaan
 - a. Sebagai bahan masukan dan perbaikan untuk menunjang kinerja pegawai hubungan langganan di PDAM Tirta Bhagasasi.
 - b. Sebagai bahan bacaan untuk peneliti berikutnya

1.7 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Bhagasasi cabang Pondok Ungu yang terletak di jalan Pejuang No. 1 Bekasi Utara. Perusahaan ini sudah memiliki lebih dari 19.501 pelanggan yang telah berlangganan. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret- Mei 2021.

1.8 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini metode yang dipakai dalam pengumpulan data ialah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan beberapa item pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2016).

Adapun langkah yang harus dicapai dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Membuat indikator pernyataan kusioner yang terdiri dari indikator variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Menentukan skala pengukuran dengan skala pengukuran tersebut maka nilai variabel yang diukur dari kusioner dapat dinyatakan dalam bentuk angka. Adapun skala digunakan peneliti adalah skala *likert*. “ skala *likert* digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social “ (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini fenomena sosial adalah kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
3. Menyebarkan kusioner kepada pelanggan PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi di cabang Pondok Ungu untuk dijawab. Adapun pilihan jawaban ditentukan oleh peneliti berdasarkan teori yang didapat, pilihan jawaban

yang digunakan menggunakan rumus yang dipaparkan pada tabel berikut :

Tabel 1. 4 Skala Likert

Tanggapan Responden	SKOR
SP = Sangat Puas	5
P = Puas	4
KP = Kurang Puas	3
TP = Tidak Puas	2
STP = Sangat Tidak Puas	1

Sumber : Pengolahan data peneliti

4. Melakukan pemilihan data hasil kuesioner yang didapat, apakah jawaban memenuhi kriteria sampel yang diharapkan peneliti atau tidak.
5. Melakukan proses pengelompokkan jawaban dari hasil kuesioner yang didapat kedalam tabel dalam bentuk angka yang kemudian melakukan uji statistik.

1.9 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menerangkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, tempat penelitian, metode penelitian dan sistematika penelitian yang dibuat oleh penulis.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini mengemukakan perihal pengertian kualitas produk, kualitas pelayan dan kepuasan pelanggan menurut para ahli yang dibuat dengan tujuan agar penulis mempunyai landasan teori dari peneliti-peneliti terdahulu untuk kemudian menjadi bahan perbandingan dan data penunjang tambahan pada penelitian ini.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang jenis penelitian, teknik pengumpulan dan pengolahan data, lokasi penelitian.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi hasil penelitian pada analisa data yang diperoleh lalu bagaimana data itu didapat hingga pembahasan untuk menemukan sumber masalah dan perbaiki serta solusinya.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan serta saran-saran yang bersifat membangun Perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi Cabang Pelayanan Pondok Ungu.

