

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Air merupakan sumber kehidupan manusia, karena tanpa adanya air manusia tidak akan bertahan hidup, maka kebutuhan akan air harus selalu terpenuhi. Penyediaan akan air bersih atau air minum yang sehat selalu menjadi tuntutan, tidak terkecuali bagi masyarakat Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No 5 tahun 1962 adalah merupakan suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan umum dibidang air minum.

Di Indonesia pendistribusian air dilakukan oleh PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum sebagai satu-satunya penyedia pelayanan air di Indonesia diharapkan bisa terus meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi kepuasan para penggunanya. Dimana sejalan dengan perkembangan zaman dan pesatnya pertumbuhan jumlah penduduk pada umumnya di Provinsi Bali, khususnya di Kabupaten Buleleng tuntutan terhadap jasa air bersih pun terus mengalami peningkatan. PDAM Kabupaten Buleleng hadir di Kabupaten Buleleng untuk melayani pendistribusian air. Adapun cabang dan unit yang dibawah operasional PDAM Kabupaten Buleleng meliputi Cabang Singaraja, Cabang Seririt, Cabang Gerokgak, Cabang Busungbiu, Unit Pancasari, Cabang Kubutambahan, Unit Sambirenteng, Cabang Lovina dan Unit Pejarakan.

Adapun jenis pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Buleleng kepada masyarakat yaitu: proses sambungan baru, proses permohonan pindah meteran air, permohonan balik nama rekening, mengentri data stan meter air pelanggan, menerima laporan pelanggan secara langsung, menerima laporan pelanggan melalui telepon, pengumuman perbaikan kebocoran lewat radio, pembacaan stan meter air pelanggan. Berdasarkan data yang diperoleh dari PDAM Kabupaten Buleleng diketahui jumlah penduduk dan jumlah sambungan untuk tahun 2016 seperti Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Data Jumlah Penduduk dan Jumlah Sambungan pada Cabang PDAM
Kabupaten Buleleng Tahun 2016

No.	Wilayah/Cabang	Kran Umum (KU)	Sambungan Rumah (SR)	Jumlah Sambungan	Jumlah Penduduk
1.	Cab. Singaraja	69	25.163	25.232	190.150
2.	Cab. Seririt	49	6.237	6.286	135.980
3.	Cab. Gerokgak	3	1.489	1.492	72.320
4.	Cab. Busungbiu	15	2.209	2.224	40.460
5.	Unit Pancasari	4	849	853	8.560
6.	Cab. Kubutambahan	23	5.183	5.206	143.820
7.	Unit Sambirenteng	2	881	883	9.150
8.	Cab. Lovina	6	3.660	3.666	32.230
9.	Unit Pejarakan	-	173	173	9.630
	Total	171	45.844	46.015	642.300

Sumber : PDAM Kabupaten Buleleng

Berdasarkan Tabel 1.1 diketahui pertumbuhan sambungan pada tahun 2016 sebesar 46.015 PDAM Kabupaten Buleleng sudah mampu untuk melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat di luar Kota Singaraja seperti, untuk daerah Pejarakan, Grokgak, Busungbiu, Pancasari, Sambirenteng, Kubutambahan, Seririt dan Lovina. Pelayanan terbanyak pada wilayah Cabang Singaraja mencapai 25,232.

Menurut Zeithaml et. al (dalam Fandy dan Gregorius, 2011), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja kualitas; kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepercayaan konsumen terhadap janji perusahaan (Oliver, 1993). Secara spesifik, pentingnya meningkatkan kualitas pelayanan adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan dengan menjadikan pelanggan sebagai fokus utamanya. Persoalan kualitas jasa dan kepuasan konsumen kini semakin menjadi hal yang penting dan genting bagi perusahaan jasa. Perusahaan perlu membangun sistem manajemen kualitas jasa, mengidentifikasi kesenjangan yang mungkin terjadi, serta pengaruhnya bagi kepuasan konsumen dan perilaku konsumen purna pelayanannya (Setyani, 2011).

Pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Buleleng tidak lepas dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness*. Dimensi kualitas pelayanan inilah yang sering digunakan oleh perusahaan dalam meningkatkan pelayanan pelanggan. Seperti halnya PDAM Kabupaten Buleleng, dalam menilai tingkat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan mengacu pada dimensi kualitas pelayanan. Namun tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang penilaian lembaga tetapi harus dipandang dari sudut penilaian pelanggan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Buleleng masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang ditujukan kepada PDAM Buleleng. Masalah - masalah yang dihadapi oleh PDAM mengenai pelayanannya antara lain:

- (1) Tingkat kebocoran relatif tinggi terutama pada jam - jam puncak pemakaian air.
- (2) Penanganan kebocoran agak lambat karena masih menggunakan system manual.
- (3) Prosentase pelayanan relatif masih kecil terutama di daerah - daerah pedesaan, karena sistem jaringan distribusi kurang memadai.
- (4) Pada daerah pelayanan tertentu dengan sistem perpompaan dengan daya PLN sering mengalami hambatan pelayanan pada waktu PLN mati sehingga pompa tidak operasional. Tidak semua pompa ada GENZETnya (mesin diesel).
- (5) PDAM lebih berorientasi pada profit sehingga fungsi pelayanan atau sosial dikurangi.

Untuk menggali tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan harapan pelanggan yang telah dilakukan, pihak manajemen PDAM Kabupaten Buleleng telah melakukan survei pada tahun 2016. Survei yang dilakukan dengan menggali tanggapan pelanggan mengenai dimensi kualitas pelayanan seperti: *image/* pandangan terhadap keberadaan PDAM Kabupaten Buleleng, prosedur pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, profesionalisme petugas, kecepatan penanganan gangguan, keamanan dan kenyamanan di lingkungan pelayanan PDAM Kabupaten Buleleng, kontinyuitas aliran air, kualitas air, rutinitas pembacaan stan meter, dan tarif air. Adapun hasil dari survei diketahui bahwa ada penurunan kualitas pelayanan terutama selama bulan Desember dimana berdasarkan data awal survei di bulan Januari total prosentase pelayanan langganan mencapai 83,47% dan menurun tajam pada bulan Desember dimana prosentase terlayani hanya 45,49% saja. Berdasarkan data survei yang dilakukan

pada tanggal 10 Januari 2017 yang dibuat oleh Putu Netry Indriani sebagai Ka. Sub. Bag. Pelanggan dari PDAM Kabupaten Buleleng, terbukti bahwa ada penurunan prosentase pelayanan langganan pada Wilayah/ Cabang Kabupaten Buleleng yang juga menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Kabupaten Buleleng belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan.

Harapan dapat dibagi menjadi beberapa komponen, yaitu kemungkinan yang terjadi dan evaluasi dari yang terjadi (Oliver, 1993). Harapan sendiri terbentuk atau dipengaruhi oleh pengalaman dari pembeli atau pelanggan, pernyataan atau informasi dari sumber perusahaan seperti misalnya dari iklan, media dan teman, juga dari informasi pesaing dan janji perusahaan (Joko, 2009). Variabel harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas produk (barang atau jasa) dan kepuasan pelanggan. Dalam mempertimbangkan pilihannya, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan pelanggan dalam memilih suatu produk, baik barang maupun jasa (Dinar, 2010).

Pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan pelanggan berperan penting dalam membentuk kepuasan konsumen, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi perusahaan. Kotler (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya, sedangkan Wilkie (1990) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang

diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen.

Untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai harapan pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng, pada tanggal 12 Februari 2019 peneliti melakukan observasi awal di PDAM Kabupaten Buleleng yang terletak di Jalan Melati No.17, Singaraja. Lokasi ini dipilih karena merupakan subjek penelitian di dalam penelitian ini. Pra-survey dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sementara yang terdiri dari indikator mengenai harapan pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan kepada 10 pelanggan. Seperti nampak pada Tabel 1.2, 1.3 dan 1.4.

Tabel 1.2
Hasil Kuisisioner Observasi Awal Harapan Pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng

No Responden	Variabel Harapan Pelanggan				Skor	Kategori
	Butir Pertanyaan					
	1	2	3	4		
1	2	1	3	2	8	Rendah
2	3	2	1	3	9	Sedang
3	3	3	1	3	10	Sedang
4	1	2	2	2	7	Rendah
5	1	2	3	1	7	Rendah
6	2	2	3	2	9	Sedang
7	2	2	1	1	6	Rendah
8	3	2	2	2	9	Sedang
9	2	1	3	2	8	Rendah
10	2	2	2	1	7	Rendah
Total	21	19	21	19	80	Rendah

Berdasarkan Tabel 1.2, dapat dilihat bahwa kondisi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hasil skor yang diperoleh dari jawaban sementara responden pada kuesioner awal menunjukkan angka 80 yang berada pada rentang kategori 50 – 100

maka dapat dikatakan bahwa harapan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng berada pada kategori rendah. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pelanggan merasa pernyataan layanan PDAM Kabupaten Buleleng belum sesuai harapan dan belum ada perubahan pelayanan yang berarti. Contohnya di beberapa daerah, PDAM sering membuat pengumuman pendistribusian air bergilir dan menghimbau masyarakat untuk menampung air karena proses tersebut. Hal ini disebabkan karena di beberapa titik masih merupakan jaringan tua sehingga distribusi air kerap tersendat karena pipa bocor. Tentu keadaan ini tidak sesuai dengan harapan pelanggan dan tidak memuaskan pelanggan yang menginginkan kebutuhan akan air bersih dapat dinikmati setiap hari.

Tabel 1.3
Hasil Kuisisioner Observasi Awal Mengenai Kualitas Pelayanan
PDAM Kabupaten Buleleng

No Responden	Variabel Kualitas Pelayanan					Skor	Kategori
	Butir Pertanyaan						
	1	2	3	4	5		
1	3	2	3	2	3	13	Rendah
2	2	1	3	3	2	11	Rendah
3	3	2	3	2	3	13	Rendah
4	2	2	3	1	2	10	Rendah
5	3	2	3	3	2	13	Rendah
6	3	3	2	3	3	13	Sedang
7	4	3	4	4	3	18	Tinggi
8	2	1	3	3	2	11	Rendah
9	1	2	3	2	3	11	Rendah
10	2	1	3	3	2	11	Rendah
Total	25	18	31	25	25	124	Rendah

Berdasarkan Tabel 1.3, dapat dilihat bahwa kondisi kualitas pelayanan secara keseluruhan belum baik, dilihat dari hasil skor yang diperoleh dari jawaban sementara responden pada kuisisioner awal menunjukkan angka 124 yang berada pada rentang kategori 100-150 maka dapat dikatakan bahwa harapan pelanggan

pada PDAM Kabupaten Buleleng berada pada kategori rendah. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat bahwa pelanggan merasa pelayanan yang dijanjikan belum memuaskan, pegawai belum merespon dan memperbaiki dengan cepat dan tepat keluhan yang disampaikan pelanggan.

Tabel 1.4
Hasil Kuisioner Observasi Awal Mengenai Kepuasan Pelanggan
PDAM Kabupaten Buleleng

No Responden	Variabel Kepuasan Pelanggan			Skor	Kategori
	Butir Pertanyaan				
	1	2	3		
1	2	1	3	6	Rendah
2	3	2	1	6	Rendah
3	3	3	1	7	Sedang
4	2	2	1	5	Rendah
5	1	2	3	6	Rendah
6	2	3	2	7	Sedang
7	1	2	2	5	Rendah
8	2	2	3	7	Sedang
9	2	1	3	6	Rendah
10	2	1	2	5	Rendah
Total	18	20	21	59	Rendah

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat dilihat bahwa terlihat bila pelanggan tidak puas, hal ini dapat dilihat dari hasil skor yang diperoleh dari jawaban sementara responden pada kuesioner awal menunjukkan angka 59 yang berada pada rentang kategori 50-100 maka dapat dikatakan bahwa harapan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng berada pada kategori rendah. Ketidakpuasaan ini terindikasi terjadi akibat terpengaruh oleh harapan dan kualitas pelayanan. Pelanggan merasa layanan yang ditawarkan tidak sesuai harapan dan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan selama menggunakan jasa PDAM kabupaten Buleleng kurang baik.

Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan sesuai dengan harapan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi. Dari uraian tersebut di atas menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara harapan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Hal ini sejalan dengan peneliti terdahulu yaitu Abdullatif (2016) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Harapan pelanggan, nilai pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada pengguna jasa kereta *Commuterline* Jabodetabek” bahwa secara simultan dan parsial harapan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Setiap konsumen memiliki tolak ukur yang berbeda-beda tergantung dengan kepuasan yang mereka dapatkan dari pelayanan serta harapan terhadap PDAM. Dan kita tidak dapat menghindari fakta bahwa kita harus memuaskan pelanggan agar mempertahankan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan harus dimulai dari hati, yaitu kesadaran akan arti penting seorang pelanggan dan kepuasan pelanggan harus terus terjalin. Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh antara harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM. Maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Harapan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng”.

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, penulis mengidentifikasi masalah dalam kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng sebagai berikut.

- (1) Perusahaan Daerah Air Minum sebagai satu-satunya penyedia pelayanan air di Indonesia diharapkan bisa terus meningkatkan pelayanannya untuk memenuhi kepuasan para penggunanya.
- (2) Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Buleleng masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang ditujukan kepada PDAM Buleleng.
- (3) Masalah - masalah yang dihadapi oleh PDAM mengenai pelayanannya antara lain tingkat kebocoran relatif tinggi terutama pada jam - jam puncak pemakaian air; penanganan kebocoran agak lambat karena masih menggunakan sistem manual; prosentase pelayanan relatif masih kecil terutama di daerah - daerah pedesaan, karena sistem jaringan distribusi kurang memadai; pada daerah pelayanan tertentu dengan sistem perpompaan dengan daya PLN sering mengalami hambatan pelayanan pada waktu PLN mati sehingga pompa tidak operasional dan tidak semua pompa ada GENZETnya (mesin diesel); serta PDAM lebih berorientasi pada profit sehingga fungsi pelayanan atau social dikurangi.
- (4) Terbukti bahwa ada penurunan prosentase pelayanan langganan pada wilayah/ cabang Kabupaten Buleleng yang juga menunjukkan bahwa pelayanan PDAM Kabupaten Buleleng belum memenuhi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Hal ini disimpulkan berdasarkan hasil dari survei yang menunjukkan ada penurunan kualitas pelayanan terutama selama bulan Desember dimana berdasarkan data awal survei di bulan Januari total prosentase pelayanan langganan mencapai 83,47% dan menurun tajam pada bulan Desember dimana prosentase terlayani hanya 45,49% saja.

- (5) Observasi awal mengenai harapan pelanggan diketahui bahwa kondisi kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng secara keseluruhan belum sesuai dengan yang diharapkan.
- (6) Observasi awal mengenai kualitas pelayanan secara keseluruhan belum baik dilihat dari banyaknya pelanggan yang masih berada pada kategori rendah.
- (7) Observasi awal mengenai kepuasan pelanggan diketahui bila pelanggan tidak puas, Ketidakpuasaan ini terindikasi terjadi akibat terpengaruh oleh harapan dan kualitas pelayanan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang terjadi pada pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng di duga ketidakpuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang menurun dan tidak terpenuhinya harapan pelanggan. Maka penelitian ini membatasi pada permasalahan mengenai variabel harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dari penelitian adalah sebagai berikut.

- (1) Bagaimana pengaruh harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng ?
- (2) Bagaimana pengaruh harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng ?
- (3) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng ?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menguji hal - hal sebagai berikut.

- (1) Pengaruh harapan pelanggan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng.
- (2) Pengaruh harapan pelanggan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng.
- (3) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kabupaten Buleleng.

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah :

- (1) Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan menjadi referensi bagi pembaca dalam mengembangkan kajian ilmu manajemen pemasaran terutama tentang strategi pemasaran mengenai harapan pelanggan, kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

- (2) Manfaat Praktis

Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini digunakan sebagai pertimbangan kebijakan lembaga yang bersangkutan dan sekaligus memberikan informasi tentang temuan-temuan yang diperoleh. Selain itu diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk mengetahui sejauh mana harapan pelanggan dan kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Kabupaten Buleleng.