

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan, dan manfaat penelitian yang dilakukan. Berikutnya akan diuraikan mengenai batasan masalah dan asumsi yang digunakan dalam penelitian

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan otonomi daerah yang diberlakukan dan dilaksanakannya di dalam peraturan UU no 32 Tahun 2004, yaitu pemerintahan daerah harus lebih dapat menjamin peningkatan kesejahteraan masyarakat dan mampu memenuhi aspirasi masyarakat yang menginginkan pelayanan prima dari aparatur birokrasi maupun legislatif. Dalam menyikapi hal tersebut implementasi yang sesungguhnya harus dicapai pemerintah daerah adalah bagaimana suatu jaringan kelembagaan pemerintah mampu menyelenggarakan pelayanan yang baik dan mampu menjawab tantangan pelayanan agar kepada terwujudnya *Good Governance*. Kondisi yang demikian berlaku juga bagi semua lembaga pemerintahan dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) salah satunya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surabaya sebagai salah satu perusahaan milik pemerintah daerah juga dituntut memberikan pelayanan prima yang sesuai bidang kerjanya yaitu menyediakan air bersih bagi masyarakat Kota Surabaya.

Sebagai penyedia air bersih PDAM Surabaya diharapkan dapat memancing aktivitas ekonomi ke arah pencapaian kualitas hidup yang lebih baik dengan menerapkan fasilitas yang baik dan teknologi modern, untuk menunjang aspek sosial dan lingkungan. Dalam aspek ekonomi, sektor air bersih dituntut menyesuaikan diri dengan kaidah-kaidah ekonomi dalam rangka memadu alokasi sumber daya air dan mendorong terselenggaranya sektor usaha selayaknya menjalin mitra baik bersama penduduk maupun sektor ekonomi pemilik usaha di daerah tersebut secara profesional, efisien,

dan saling menghasilkan manfaat satu dengan yang lainnya. Dalam aspek sosial, sektor air bersih berhadapan dengan nilai-nilai sosial yang harus diaspirasikan didalam pembangunan serta kedudukannya sebagai sektor publik yang paling mendasar, sedangkan dalam aspek lingkungan sektor pelayanan air bersih terus didorong untuk dimasukkannya Pelayanan Air Minum dan Penyehatan Lingkungan (AMPL) sebagai salah satu butir *Milenium Development Goals* (MDGs) yang menjadi kesepakatan internasional yang diharapkan dapat memberikan pengaruh kesehatan, meningkatkan produktifitas dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah timbulnya keluhan pelanggan di dalam media cetak maupun internet di kota Surabaya antara lain “keluhan masyarakat wilayah Simogunung Keramat yang selama empat bulan tidak teraliri air PDAM”, “keluhan pelanggan tentang keruhnya air PDAM Rungkut Asri” (sumber: Koran harian Jawa Pos, Senin 11 Juli 2011). Hampir seluruh daerah surabaya sepenuhnya telah didukung dengan saluran perpipaan air bersih resmi milik PDAM untuk menyuplai ke sektor rumah tangga maupun sektor usaha.

Berdasarkan *pre-survey* yang telah dilakukan penulis di daerah Kenjeran Surabaya, keterlambatan *supply* air bersih masih menjadi di daerah Kenjeran. Seharusnya PDAM mampu menyalurkan air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, tetapi pada kenyataannya keterlambatan ini masih dirasakan warga untuk daerah Kenjeran dan sekitarnya untuk mendapatkan air bersih tersebut. Dengan adanya keterlambatan *supply* air bersih ini sebenarnya banyak pihak yang dirugikan, terkhusus bagi pelanggan rumah tangga. Sejatinya keterlambatan air bersih ini menghentikan sejumlah aktivitas warga disekitar daerah tersebut karena beberapa warga banyak yang mengandalkan air bersih milik PDAM tersebut untuk menjalankan kebutuhan rumah tangganya seperti mandi, memasak, mencuci dan sebagainya, sedangkan banyak diantaranya juga warga mengandalkan air bersih untuk menjalankan usahanya yang mencolok seperti jasa mencucikan baju atau *laundry* dan membuka warung atau tempat makan. Sehingga dalam kesehariannya warga

sekitar tersebut tidak menggunakan air dan harus menunggu untuk waktu yang lama karena tidak adanya perbaikan (*maintenance*) sepenuhnya yang diberikan PDAM. Hal ini berakibat masalah yang sama akan terulang kembali dan masyarakat di daerah tersebut mengeluh karena merasa tidak diperhatikan lagi.

Kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan agar pelanggan yang dilayani tidak merasa kecewa dan mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam ISO 8402, kualitas didefinisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Menurut Kotler (1998) menyatakan, bahwa pelayanan yang berkualitas dan memuaskan itu perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, pada umumnya sendiri masyarakat atau konsumen di Surabaya tidak mengetahui bagaimana cara mengadu kepada pihak yang bersangkutan karena tidak adanya sosialisasi yang merata dan prosedur yang jelas mengenai keluhan-keluhan yang ingin mereka sampaikan.

Terkait dengan pelayanan, masalah pembangunan sektor air bersih juga berhadapan dengan aspek-aspek ekonomi, sosial dan lingkungan. Dalam aspek ekonomi, sektor air bersih dituntut menyesuaikan diri dengan kaidah-kaidah ekonomi dalam rangka memandu alokasi sumberdaya air dan mendorong terselenggaranya sektor usaha selayaknya *corporate* yang profesional, berperilaku efisien, dan menghasilkan manfaat bagi sektor ekonomi lainnya. Dalam aspek sosial, sektor air bersih berhadapan dengan nilai-nilai sosial yang harus diaspirasikan di dalam pembangunan serta kedudukannya sebagai sektor publik yang paling mendasar. Sedangkan aspek lingkungan, sektor air bersih sangat berpengaruh pada tingkat kesehatan masyarakat dimana kondisinya saat ini masih tergolong rendah dan memerlukan perhatian, terutama pada daerah rawan kekeringan dan rawan endemik serta daerah yang tidak memiliki peluang air bersih karena muka air tanah yang dalam atau air yang asin karena intrusi air laut. Aspek-aspek tersebut merupakan kerangka (kebijakan) baku dalam implementasi pembangunan sektor air bersih. Secara teknis dan

operasional, hal tersebut diimplementasikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sebagai lembaga ekonomi satu-satunya penyelenggara dan penyedia air bersih di Indonesia. Implikasinya, kinerja PDAM menjadi ukuran penting dan menjadi harapan bagi keberhasilan kebijakan sektor air bersih. Fokus pelayanan terhadap pelanggan adalah hal menarik untuk diteliti agar variabel-variabel terkait pelayanan yang diberikan PDAM Surya Sembada terhadap pelanggan bisa didapatkan, mengingat PDAM Surabaya adalah satu-satunya perusahaan tunggal yang menyuplai air bersih ke daerah-daerah di Surabaya, seharusnya juga dapat mengevaluasi kinerja hingga saat ini agar mengetahui apa saja kelebihan dan kekurangan. Sehingga untuk kedepannya kinerja PDAM Surabaya akan lebih baik. Maka dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk mengambil tema “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode *SERVQUAL* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada kota Surabaya”. Pada penelitian sebelumnya Analisis kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *servqual* sudah pernah dilakukan di PDAM Tirta Pakuan Bogor, penulis mengadopsi penelitian Karnadi (2008) untuk mendapatkan hasil analisis kualitas dengan menggunakan metode *servqual* pada PDAM Surya Sembada Surabaya, mengingat Surabaya adalah kota metropolitan ke dua setelah DKI Jakarta, analisis kepuasan pelanggan akan sangat berguna khususnya di PDAM Surya Sembada Surabaya dan perlu dilakukan guna meningkatkan kesejahteraan Masyarakat Surabaya terkait Pelayanan Air bersih yang diberikan oleh PDAM Surabaya.

*Servqual* adalah salah satu model pengukuran yang dicetuskan oleh Parasuraman, Zeithaml & Berry pada tahun 1985. Penggunaan metode *servqual* ini cukup tepat untuk menganalisis tingkat kualitas sebuah penyedia layanan jasa karena melibatkan lima dimensi kualitas jasa yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan. Parasuraman (1990) mengemukakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan jasa tersebut terdiri dari bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*) ketanggapan

(*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Model pengukuran *servqual* ini dapat membantu untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan dari PDAM Surya Sembada Surabaya, dengan mendapatkan hasil perhitungan dari masing-masing Indikator yang disaring dari kelima dimensi *servqual* tersebut diharapkan kesenjangan yang terdapat pada pelayanan menjadi lebih kecil atau melebihi ekspektasi yang diinginkan oleh pelanggan dan besar harapannya kedepan PDAM Surabaya semakin mampu untuk memberikan pelayanan yang profesional dan mampu menjawab tantangan pelayanan masyarakat Surabaya sehingga masyarakat untuk dapat merasakan pelayanan yang baik dari pihak PDAM Surya Sembada Surabaya .

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat dirumuskan sebagai dasar dalam penelitian ini yaitu , :

1. Indikator/Variabel apa saja yang mempengaruhi Kepuasan pelanggan terkait pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya ?
2. Apakah terdapat Gap/kesenjangan antara Ekspektasi layanan dengan Persepsi layanan di PDAM Surya Sembada Surabaya
3. Upaya apa saja yang perlu dilakukan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya ?

Dimana dengan melakukan analisa tersebut diharapkan pelayanan kinerja yang diberikan PDAM Surya Sembada Surabaya akan menjadi lebih baik.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Mengetahui tingkat Gap/kesenjangan antara Ekpektasi layanan dan Persepsi layanan di PDAM Surya Sembada Surabaya.
3. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan melalui beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian Tugas Akhir ini adalah:

1. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengguna air bersih yang di supply PDAM Surabaya.
2. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam meakukan perubahan dalam upaya perbaikan berdasarkan prioritas dengan terus menerus (*continous*) untuk terus memuaskan pelanggan, terutama untuk variabel-variabel yang dianggap penting oleh pengguna dalam penulisan Tugas Akhir ini.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Banyaknya atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan kompleksnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan yang dihadapi , maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini yaitu:

- 1) Pengambilan data dilakukan peneliti dalam waktu 1 bulan pada bulan September sampai November kepada pelanggan-pelanggan PDAM dari kota Surabaya yang pernah membayar di loket diberi kesempatan untuk mengisi kuesioner yang disebarkan.
- 2) Penelitian melalui lembar kuesioner membantu untuk mendapatkan informasi secara langsung terhadap kinerja dari pegawai yang bekerja untuk mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan berjalan sampai sekarang, hal ini dikarenakan pentingnya evaluasi untuk mengetahui feedback yang diberikan pegawai terkait pelayanan yang akan diperbaiki.

- 3) Pengamatan hanya dilakukan hanya pada area PDAM Surabaya pusat  
Jln. Prof. Dr. Moestopo 2, Surabaya. Mengenai kualitas pelayanan

### **1.6 Asumsi Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini juga menggunakan asumsi-asumsi untuk mendukung keyakinan terhadap hasil-hasil pengamatan serta untuk menyederhanakan permasalahan sehingga perlu ditetapkan beberapa asumsi sebagai berikut:

1. Interpretasi responden terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah yang dimaksud peneliti
2. Atribut-atribut yang diajukan kedalam kuesioner berdasarkan persetujuan dan kesepakatan dari perusahaan yang bersangkutan sebelum dibagikan untuk diisi oleh responden.
3. Segala sesuatu yang dinyatakan oleh responden berupa jawaban yang diberikan didalam kuesioner merupakan cerminan pendapat mereka yang sesungguhnya tanpa ada maksud tertentu.

### **1.7 Sistematika Penelitian**

Untuk mengetahui isi menyeluruh laporan ini maka diperlukan sistematika penulisan. Sistematika penulisan dalam pembuatan laporan ini adalah sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini memuat penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah yang dihadapi, tujuan dan maksud penulisan laporan, batasan masalah, dan asumsi penelitian yang digunakan.

#### **BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan metode yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini membahas mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian sebagai pedoman agar proses penelitian dapat menjadi lebih terarah dengan baik.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan bagian yang menjelaskan gambaran umum perusahaan, serta bagaimana penerapan metode yang telah ditetapkan dalam penyelesaian permasalahan yang dihadapi. Dalam bab ini juga menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang telah terkumpul, selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas, kemudian tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Pengolahan data yang menggunakan SPSS dan Microsoft Excel.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari seluruh isi laporan dan saran kepada beberapa pihak baik itu perusahaan maupun universitas.