

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan pokok manusia yang esensial untuk kehidupan. Akses air minum yang bersih dan aman menjadi faktor penting dalam menjaga kesehatan dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Maka dari itu, pengolahan air harus dilakukan secara efektif dan efisien.

Di Indonesia, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) berperan penting dalam menyediakan layanan air minum bagi masyarakat. PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, memiliki tugas untuk mendistribusikan air minum bersih kepada pelanggan di wilayahnya. Kualitas pelayanan PDAM menjadi faktor krusial dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan air minum masyarakat secara optimal.

Menurut (Kotler, 2022), kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dibandingkan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan.

PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat

mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah.

Meskipun PDAM memiliki peran penting, namun dalam kenyataannya, masih terdapat berbagai permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini seringkali berakibat pada ketidakpuasan pelanggan terhadap layanan PDAM. Beberapa permasalahan umum yang dihadapi PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, antara lain ketersediaan air yang kurang, distribusi air yang tidak merata, air keruh, pelayanan yang lamban, kurang responsif, dan kurangnya informasi kepada pelanggan.

PDAM Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan, merupakan badan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih dan pengaturan sistem distribusi. PDAM dituntut untuk dapat melakukan pembenahan dalam bidang pelayanan dengan mengembangkan pelayanan secara profesional untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya.

Meningkatkan kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi setiap bisnis, termasuk PDAM. Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat memberikan banyak manfaat, baik bagi pelanggan maupun bagi PDAM. Meningkatkan kualitas pelayanan akan cenderung membuat para pelanggan puas dengan apa yang mereka terima dan dapat membangun citra PDAM yang baik dimata pelanggan.

Sedangkan (Kotler, P., & Keller, K.L, 2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan keunggulan kompetitif. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau layanan yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan, dan keramahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Permasalahan kualitas pelayanan PDAM dapat memberikan dampak negatif, baik bagi pelanggan maupun bagi PDAM itu sendiri. Ketidakpuasan pelanggan dapat merusak citra PDAM di mata masyarakat, menurunkan jumlah pelanggan, dan potensi pendapatan. Melihat permasalahan dan dampak yang ditimbulkannya, meningkatkan kualitas pelayanan PDAM menjadi hal yang sangat penting. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, pendapatan, dan citra PDAM.

Karena itu, kualitas pelayanan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan yang profesional dan dapat diandalkan.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan tujuan dari penelitian ini untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM, maka penulis akan meneliti mengenai **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan**
“

1.2 Batasan Masalah

- 1 Penelitian ini akan difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
- 2 Permasalahan yang akan dibahas meliputi ketersediaan air, distribusi yang tidak merata, kejernihan air, kecepatan pelayanan, responsifitas, dan informasi kepada pelanggan.
- 3 Penelitian ini tidak akan membahas aspek teknis dalam pengolahan air, namun hanya fokus pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 4 Responden penelitian terbatas pada pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
- 5 Penelitian ini tidak akan membahas faktor-faktor eksternal yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti faktor ekonomi atau geografis.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka muncul rumusan masalah diantaranya sebagai berikut :

1. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?
2. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan diatas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk Mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.
2. Untuk Mengetahui Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi PDAM Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Balangan
 - a. Menyediakan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.
 - b. Memberikan wawasan tentang permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dalam hal pelayanan.
 - c. Memberikan panduan untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan PDAM.
2. Bagi Masyarakat
 - a. Memberikan informasi tentang kualitas layanan PDAM yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan terkait langganan atau peningkatan layanan.
 - b. Memberikan wadah untuk menyampaikan keluhan dan masukan kepada PDAM untuk perbaikan layanan di masa depan.
 - c. Meningkatkan kepuasan pelanggan dan kualitas hidup masyarakat dengan akses yang lebih baik terhadap air bersih.
3. Bagi Peneliti dan Akademis

- a. Menyediakan data dan informasi baru tentang kualitas pelayanan PDAM serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan yang dapat digunakan sebagai acuan untuk penelitian lanjutan.
 - b. Menyumbang pengetahuan baru dalam bidang manajemen pelayanan publik, terutama dalam konteks PDAM di Indonesia.
4. Bagi Pemerintah Daerah
- a. Memberikan masukan dalam pengembangan kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya dalam sektor penyediaan air bersih.
 - b. Membantu dalam meningkatkan citra pemerintah daerah melalui peningkatan kualitas layanan PDAM.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan PDAM dan kontribusinya terhadap kepuasan pelanggan serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan.