

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan memegang peranan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan, terutama dalam sektor jasa seperti penyediaan air bersih. PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) sebagai penyedia layanan publik kita mampu harus memberikan layanan yang andal, responsif, dan sesuai dengan yang diinginkan pelanggan. Ketersediaan air bersih yang berkualitas sangat krusial, terutama mengingat tantangan geografis dan musim yang memengaruhi pasokan. Rendahnya kualitas pelayanan dapat berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

Kualitas menjadi suatu hal yang penting bagi citra perusahaan yang menawarkan layanan khusus kepada pelanggan dalam bentuk barang dan jasa, yang bergantung terhadap kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah disebutkan serta yang belum diungkapkan. Layanan yang baik selalu harus fokus pada kebutuhan pelanggan agar dapat menghasilkan kepuasan bagi mereka. Baik kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan menjadi isu yang banyak dibahas baik di tingkat global, nasional, industri, maupun perusahaan. Karena itu, jaminan mutu menjadi aspek yang sangat krusial daya saingan kini menjadi tolok ukur utama bagi perusahaan untuk mengevaluasi seberapa baik mereka bersaing di pasar.. Kualitas dapat didefinisikan sebagai tolok ukur seberapa efektif layanan yang diberikan dapat memenuhi ekspektasi konsumen. Ini berarti, mutu pelayanan

ditentukan oleh seberapa jauh suatu lembaga atau perusahaan dapat menyediakan permintaan yang sejalan dengan ekspektasi atau keinginan konsumen. (Lewis and Mitchell, 1990).

Kepuasan adalah perasaan positif atau negatif yang muncul setelah seseorang mengalami setelah menilai antara anggapan tentang kinerja produk tidak mencapai apa yang biasanya diharapkan oleh konsumen cenderung merasa kurang puas. Sebaliknya, jika hasil produk memenuhi anggapan, pelanggan akan merasa bahagia. Tetapi, jika mutu produk melebihi harapan, kebahagiaan pelanggan akan sangat besar (Kotler, 2009). Penilaian terhadap kepuasan pelanggan dilakukan setelah pembelian, di mana pandangan mengenai kinerja produk yang diterima setidaknya memenuhi ekspektasi pelanggan (Tjiptono, 2014).

Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang tidak tampak, yang muncul dari hubungan antara pelanggan dengan karyawan.. Sebuah PDAM di Indonesia perlu merancang dan mengembangkan layanan yang diinginkan oleh pelanggan. Layanan ini juga harus efektif untuk bersaing. Keberhasilan suatu perusahaan yang beroperasi di bidang layanan berada pada peningkatan layanan yang memberikan nilai tambah dan meningkatkan kualitas (Ismatulloh, 2005).

Air adalah komponen penting yang esensial untuk keberlangsungan hidup manusia. Selama manusia ada, kebutuhan akan air akan terus ada. Meskipun Indonesia memiliki iklim tropis dengan dua musim utama, yaitu hujan dan kemarau, kondisi ini seharusnya bisa menjamin ketersediaan air bersih secara melimpah. Namun, realitanya justru menunjukkan sebaliknya.

Saat musim kemarau, pasokan air bersih sering mengalami penurunan, sedangkan pada musim hujan, banjir justru memperparah krisis air bersih. Dampaknya, masyarakat di sejumlah kota harus membeli air bersih dalam jerigen dengan harga mahal, meskipun jumlahnya belum mencukupi kebutuhan harian mereka. Situasi ini muncul karena manusia belum mampu mengelola, menjaga, dan memanfaatkan sumber daya air secara optimal. Selain itu, ekspansi wilayah di daerah perkotaan juga mempengaruhi ketersediaan air. Banyak lahan hijau dan area lembap yang diubah menjadi permukiman penduduk, sehingga mengurangi wilayah resapan air secara signifikan (Martuti, Rahayuningsih and Sidiq, 2021).

Air yang bersih dan aman untuk diminum merupakan hal yang sangat krusial dan Memberikan pengaruh yang signifikan terhadap masyarakat. maka dari itu, menjaga mutu air sangatlah penting bersih serta pengelolaannya yang harus dilakukan oleh para profesional. Maka dari itu, dibutuhkan peran serta pemerintah dalam upaya memperbaiki kesehatan umum Nampaknya, pemerintah Indonesia sedang berupaya menyediakan air bersih yang aman untuk diminum sangat peka terhadap kebutuhan akan pasokan air bersih demi keberlangsungan hidup warganya. Ini bisa dilihat melalui pembentukan perusahaan-perusahaan yang menyediakan layanan air bersih, di mana pengelolaannya dipercayakan kepada setiap daerah tingkat II atau Kabupaten. (Anam and Qiram, 2022).

Sama seperti perusahaan di sektor layanan lainnya, untuk meraih keuntungan dan kesuksesan dalam bisnis, diperlukan usaha yang keras serta peningkatan kesuksesan perusahaan sangat bergantung pada bagaimana

mereka berupaya memenuhi kepuasan pelanggan, mana yang merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan akibat dari evaluasi yang mereka lakukan terhadap harapan mereka setelah membeli dan memanfaatkan sebuah produk atau layanan. Dalam Perusahaan yang beroperasi di sektor layanan, peningkatan mutu layanan adalah aspek yang sangat krusial. Ketika harapan pelanggan sejajar atau bahkan lebih rendah dari kinerja produk atau layanan, hal itu berdampak positif pada tingkat kepuasan mereka. Ini adalah aspek penting bagi perusahaan layanan yang diberikan, pelanggan tersebut pelanggan akan merasa senang jika performa produk sesuai atau lebih baik dari harapan mereka, sebaliknya, mereka akan kecewa bila kinerja produk di bawah ekspektasi

Dengan terus bertambahnya jumlah konsumen di PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA), perusahaan tentunya perlu memperbaiki mutu layanan agar konsumen merasa senang dan puas dengan apa yang mereka terima sesuai dengan ekspektasi mereka. Tingkat kepuasan layanan tidak hanya perlu dianalisis dari sisi perusahaan, namun juga perlu dipertimbangkan dari perspektif konsumen lain. Maka dari itu, ketika merancang strategi dan program layanan, perusahaan perlu mengutamakan kepentingan konsumen dengan memberikan perhatian khusus pada mutu layanan.

Kualitas pelayanan yang rendah dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan pelanggan. Dalam industri jasa, kepuasan pelanggan ialah hasil dari penilaian terhadap kepuasan pelanggan muncul dari kesesuaian antara apa yang pelanggan harapkan dan layanan yang sesungguhnya

mereka terima. Apabila pelayanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan tersebut, konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, jika kinerja layanan di bawah ekspektasi, maka ketidakpuasan akan muncul dan dapat mempengaruhi reputasi perusahaan.

Memahami betapa pentingnya kualitas pelayanan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji pengaruh mutu layanan terhadap kepuasan konsumen di PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA). Hasil studi ini juga diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi perusahaan untuk mengembangkan program peningkatan layanan yang lebih berfokus pada kebutuhan pelanggan.

Penelitian ini berupaya menyelesaikan permasalahan utama terkait tingkat kepuasan pelanggan PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk menjawab apakah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggannya di Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Permasalahan ini penting untuk diselesaikan karena kepuasan pelanggan merupakan indikator kunci keberhasilan suatu perusahaan jasa, terutama dalam konteks penyediaan kebutuhan dasar seperti air bersih. Memahami pengaruh kualitas pelayanan akan membantu perusahaan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Beberapa isu penting yang terkait dengan permasalahan penelitian ini meliputi pentingnya kualitas pelayanan dalam sektor jasa publik, di mana aspek teknis dan non-teknis sama-sama krusial dan rendahnya kualitas pada salah satu aspek dapat menurunkan kepuasan pelanggan. Isu lain adalah ekspektasi pelanggan yang beragam, yang menjadi tantangan bagi PT. Air Minum Murakata Lestari dalam mengidentifikasi dan merespons kebutuhan spesifik dari berbagai segmen pelanggannya. Selain itu, dampak kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan dan keberlanjutan bisnis juga menjadi perhatian, karena kepuasan pelanggan yang rendah dapat merusak reputasi dan berpotensi pada hilangnya pelanggan, sementara kepuasan tinggi dapat meningkatkan reputasi dan mendukung keberlanjutan operasional. Tantangan geografis dan musiman dalam penyediaan air, yang dapat memengaruhi pasokan dan persepsi kualitas pelayanan, serta peran pemerintah daerah sebagai pemegang saham PERSERODA dalam efisiensi, regulasi, dan dukungan infrastruktur, juga merupakan isu-isu yang relevan.

Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada PT. Air Minum Murakata Lestari)”.

## **1.2 Batasan Masalah**

Penelitian ini akan dibatasi pada analisis kualitas pelayanan (keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap tingkat kepuasan pelanggan PT. Air Minum Murakata Lestari (Perseroda). Penelitian ini akan mengukur dan menganalisis data numerik yang diperoleh

dari survei pelanggan untuk mengidentifikasi hubungan statistik antara variabel-variabel tersebut.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA) ?

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima dari PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA).

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman serta dapat menambah pengetahuan dalam cara meneliti seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan penelitian ini pihak perusahaan di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

##### **1. Bagi PT. Air Minum Murakata Lestari (PERSERODA).**

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman serta dapat menambah pengetahuan dalam cara meneliti beberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan penelitian ini pihak perusahaan di harapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak Sekolah Tinggi Ilmu Administasi Amuntai pada umumnya sebagai pengembangan ilmuan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi tambahan bagi penelitian berikutnya, yang membahas hal sama dengan judul penelitian ini.

3. Sebagai bahan rujukan kepada penelitian yang berkeinginan untuk mempelajari tentang kasus yang sama serta sebagai bahan rujukan kepada pihak-pihak yang memerlukan data.