

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama *Waterleiding* sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai *Suido Syo*.

BUMD dalam hal ini, tidaklah jauh berbeda dengan tujuan BUMN, yang bertujuan menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi hajat hidup orang banyak, mampu untuk memupuk keuntungan dan menunjang terselenggaranya rencana pembangunan. Hanya perbedaannya terletak pada kepemilikan yaitu dalam konteks negara dan daerah. Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan peran strategis di daerah adalah PDAM. Yang berfungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan

masyarakat. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dinyatakan bahwa Badan Usaha Milik

Daerah adalah satu kesatuan produksi yang bersifat memberi jasa, menyelenggarakan kemanfaatan umum dan memupuk pendapatan. Tujuan perusahaan daerah adalah untuk turut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah khususnya dan pembangunan ekonomi nasional umumnya, untuk memenuhi kebutuhan rakyat dengan mengutamakan industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan, menuju masyarakat adil dan makmur.

Salah satu upaya untuk mempertahankan kualitas perusahaan adalah dengan menciptakan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan merupakan salah satu kunci keberhasilan suatu usaha. Dengan memberi kepuasan kepada pelanggan, perusahaan dapat meningkatkan keuntungan dan mendapatkan pangsa pasar yang lebih luas. Kepuasan Konsumen/pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya Umar (2015:65). Seorang konsumen, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Kepuasan yang dirasakan pelanggan tergantung dari persepsi mereka terhadap harapan dan kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan. Apabila harapan pelanggan lebih besar dari kualitas pelayanan yang diterima maka konsumen tidak puas. Demikian pula sebaliknya, apabila harapan sama atau lebih kecil dari kualitas pelayanan yang diterima, maka pelanggan kurang puas. Kualitas pelayanan merupakan pengukuran terhadap tingkat layanan yang diberikan atau disampaikan sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan perusahaan. Adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan memberi rekomendasi kepada orang lain untuk bergabung di tempat yang sama. penelitian sebelumnya yaitu Haryanto (2013), dimana dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan masyarakat pada kantor samsat manado. Dan pada penelitian Runtunuwu (2014), didalam penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Cafe dan Resto Cabana Manado. Hal ini berarti bahwa pengguna sangat mementingkan kualitas pelayanan yang diterima di Cafe dan Resto Cabana Manado.

Pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan sering sekali pelanggan mengalami kekecewaan dikarenakan matinya air secara tiba-tiba tanpa ada pemberitahuan yang jelas serta tepat kepada seluruh pelanggan, karena kurangnya komunikasi dari karyawan secara langsung kepada seluruh pelanggan.

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan dalam usaha jasa adalah mengenai fasilitas. Fasilitas dalam usaha jasa harus selalu diperhatikan terutama yang berhubungan atau berkaitan erat dengan apa yang dirasakan oleh konsumen, karena dalam usaha jasa, penilaian konsumen terhadap suatu perusahaan didasari atas apa yang mereka peroleh setelah penggunaan jasa

tersebut. Persepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas berpengaruh terhadap kualitas jasa dimata pelanggan (Tjiptono 2005:43). Oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. penelitian sebelumnya yaitu Mongkaren (2013) dan Lumentut dan Palendeng (2014), dimana dalam penelitian-penelitian tersebut ditemukan bahwa variabel fasilitas memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan konsumen. Penelitian pertama memfokuskan pada fasilitas pengguna jasa Rumah Sakit Advent Manado, sedangkan pada penelitian kedua fasilitas terhadap MCDONALD'S Manado. Implikasi dari penelitian ini, menyebabkan perusahaan Hotel Yuta harus terus meningkatkan kepuasan konsumen dan produktivitas dari para karyawan dalam melakukan fasilitas kepada para konsumen yang akan memicu kepuasankonsumen pada hotel secara berkelanjutan dan akan berdampak pada kinerja hotel dilihat dari segala aspek seperti keuntungan dan bertambahnya tamu yang menginap.

Sementara pada PT. PDAM Tirtanadi masih terdapat fasilitas yang tidak merata disebabkan karena kurangnya kontrol dari karyawan atau dari PT. PDAM Tirtanadi sendiri karena banyak masyarakat/pelanggan yang menggunakan mesin pompa air sendiri sehingga air yang masuk kedalam rumahnya lebih besar atau lebih banyak dari pada yang sama sekali tidak memakai mesin pompa air atau hanya memakai fasilitas yang disediakan perusahaan sehingga terjadi perbedaan diantara pelanggan perusahaan, disisi lain fasilitas PT. PDAM Tirtanadi juga belum mencakup kedalam jalan-jalan kecil sehingga apabila ada calon pelanggan

yang ingin menggunakan jasa sedikit terhalang karena biaya yang dikeluarkan oleh calon pelanggan termasuk besar berbeda dengan yang berada di jala-jalan besar sehingga menimbulkan sisi kecewa calon konsumen yang berharap bisa menggunakan jasanya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh pelayanan dan fasilitasterhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Untuk menghindari ruang lingkup permasalahan agar tidak terlalu luas, maka dalam penelitian ini terlebih dahulu masalah tersebut di identifikasikan melalui pengamatan-pengamatan yang penulis lakukan terhadap objek penelitian. Adapun identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung antara pelanggan dengan karyawan PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
2. Kurangnya kontrol dari perusahaan kepada pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung.
3. Fasilitas yang diberikan perusahaan belum cukup merata untuk bisa dijangkau oleh semua kalangan masyarakat.

### **1.3. Batasan Masalah Dan Rumusan Masalah**

#### **1.3.1. Batasan Masalah**

Untuk menghindari kekeliruan dalam penafsiran mengenai masalah yang dibahas serta terbatasnya waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis, maka dalam hal ini permasalahan hanya dibatasi pada masalah pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.

#### **1.3.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah merupakan sesuatu yang sangat penting dalam suatu penelitian. Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
2. Apakah ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
3. Apakah ada pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.

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

#### **1.4.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.

3. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.

#### **1.4.2. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan dan memperluas wawasan khususnya tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
2. Untuk perusahaan, dapat memberikan sumbangan pemikiran dan diharapkan dapat dijadikan informasi yang bermanfaat bagi Yakes Telkom PT. PDAM Tirtanadi Medan tentang pengaruh pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PDAM Tirtanadi Kota Medan.
3. Bagi pihak lain, diharapkan dapat digunakan sebagai perbandingan bagi penelitian selanjutnya.
4. Bagi Universitas Islam Sumatera Utara, sebagai bahan studi kepustakaan dan memperkaya penelitian ilmiah pada program studi S-1 Manajemen.