

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan perekonomian di Indonesia saat ini berkembang sangat pesat, dimulai dari pembangunan pada sektor industri, sektor pertanian, sektor pertambangan dan sektor lainnya. Seiring waktu, dengan pertumbuhan masyarakat yang tinggi diikuti dengan pertumbuhan ekonomi serta perkembangan industri sehingga banyak yang menggunakan lahan dan air. Hal ini, tentu saja menyebabkan kelangkaan air semakin meningkat di Indonesia. Banyak sumber-sumber air yang tercemar oleh limbah yang dihasilkan dari kegiatan ekonomi dan industri.

Di Bangka Belitung perkembangan ekonomi dalam sektor pertambangan dan perkebunan terus meningkat tiap tahunnya, tentu hal ini berdampak pada kualitas air yang ada dikonsumsi oleh masyarakat. Menurut Kepala Bidang Pemberantasan Penyakit dan Penyehatan Lingkungan Dinkes Kabupaten Bangka Belitung dalam (www.Radarbangka.co.id. 10 Mei 2016) berdasarkan pengamatan di seluruh wilayah, penggunaan air bersih masih di bawah standar yakni dari 50% hingga 60%, atau jauh di bawah standar internasional yang mencapai 80% dari jumlah penduduk.

Dengan adanya data tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas air bersih di Provinsi Kepulauan Bangka Belitung masih tergolong rendah. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air yang memiliki

peran penting untuk kemakmuran dan kesejahteraan suatu daerah. Tersediannya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program PDAM (Pembangunan Daerah Air Minum) baik di daerah perkotaan maupun dipedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat untuk mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk memenuhi kebutuhan pokok maupun industri yang nantinya akan menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk. Menurut Kepala Badan Pendukung Pengembangan Sistem Pengolahan Air Minum (BPPSPAM) cakupan pelayanan air minum PDAM di Indonesia sendiri secara nasional masih rendah yakni sebesar 55,04 % pada tahun 2011, serta cakupan pelayanan perpipaan di pedesaan sebesar 13,94 %, perkotaan sebesar 44,88% dan nasional sebesar 27,05 % sedangkan tingkat kebocoran air rata-rata nasional sebesar 33 % saja. (www.Bppspam.com, 10 Mei 2016).

Peningkatan kualitas air minum dengan mengadakan pengelolaan air yang akan digunakan sebagai air minum dengan mutlak sangat diperlukan, terutama apabila air tersebut berasal dari permukaan. Pengelolaan yang dimaksud dapat berupa pengolahan sederhana sampai lengkap.

Sebagai salah satu pelayanan publik yang ada di daerah, PDAM sangat dibutuhkan kehadirannya bagi masyarakat dan berperan penting dalam kegiatan ekonomi, PDAM Tirta Bangka yang ada di Kota Sungailiat juga berperan sangat penting. Keberadaan PDAM yang berada ditengah-tengah Kota Sungailiat sudah cukup membantu masyarakat dalam semua kegiatan baik dalam kegiatan ekonomi maupun untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, terlebih lagi letaknya cukup

strategis dan mudah dijangkau oleh masyarakat luas. Cakupan pelayanan PDAM Tirta Bangka untuk Kabupaten Bangka sendiri sesuai hasil audit BPKP tahun 2013 sebesar 13,14% dari jumlah penduduk untuk seluruh wilayah administrasi Kabupaten Bangka sebanyak 298.013 jiwa. Jumlah penduduk yang mendapat pelayanan air minum tahun 2013 untuk wilayah teknis pelayanan adalah sebanyak 36.426 jiwa atau sebesar 26,09% dari jumlah penduduk sebanyak 139.626 jiwa.

Untuk saat ini pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Bangka kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan, pembayaran, dan airnya sendiri dan lain-lain. Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM. Pihak PDAM menggolongkan keluhan menjadi, dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu; keluhan langsung ditangani dan keluhan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung ditangani PDAM biasanya berupa kebocoran pipa pelanggan, tetapi jika keluhan yang harus menunggu atau *pending* terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan penelitian terlebih dahulu, misalnya; beberapa rumah pelanggan yang airnya mati bersamaan atau dalam satu RT hanya 1-4 rumah pelanggan yang airnya kotor. Maka petugas PDAM memerlukan penelitian atau pemotongan pipa terlebih dahulu untuk mengetahui sumber masalahnya.

Berdasarkan data yang ada pada PDAM Tirta Bangka diperoleh gambaran tentang keadaan pelayanan yang diduga kurang memuaskan bagi pelanggan dengan berbagai keluhan di antaranya:

1. Pembagian air yang tidak merata disebabkan kurangnya tekanan

2. Kebocoran pada instalasi perpipaan
3. Pembacaan meter yang kurang akurat
4. Kurang cepatnya petugas dalam mengatasi pengaduan masalah
5. Kualitas air yang kadang-kadang keruh
6. Air sering mati, terutama pada beban puncak.

Tabel I.1 Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Bangka untuk wilayah Sungailiat

	Jenis Keluhan	Jumlah Pelanggan yang mengeluh
1	Pembagian air yang tidak merata disebabkan kurangnya tekanan	135
2	Kebocoran pada instalasi perpipaan	87
3	Pembacaan meter yang kurang akurat	95
4	Kurang cepatnya petugas dalam mengatasi pengaduan masalah	110
5	Kualitas air yang kadang-kadang keruh	227
6	Air sering mati, terutama pada beban puncak.	104

Sumber : PDAM Tirta Bangka, 2016

Dengan ini maka pihak PDAM harus dapat menangani masalah atau keluhan dari pelanggan secara efektif, pentingnya pelayanan pada suatu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan *service excellent* (pelayanan prima) diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kepuasan bagi pelanggan.

Service excellent yang biasa disebut dengan pelayanan prima adalah salah satu faktor paling penting dari *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan dalam memilih suatu barang atau jasa. Hal ini dikarenakan pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Barata dalam Suhartono Abdul Majid (2011:59), *Service excellent* adalah bagaimana membuat pelanggan merasa penting dan istimewa. Pelayanan yang baik bukanlah

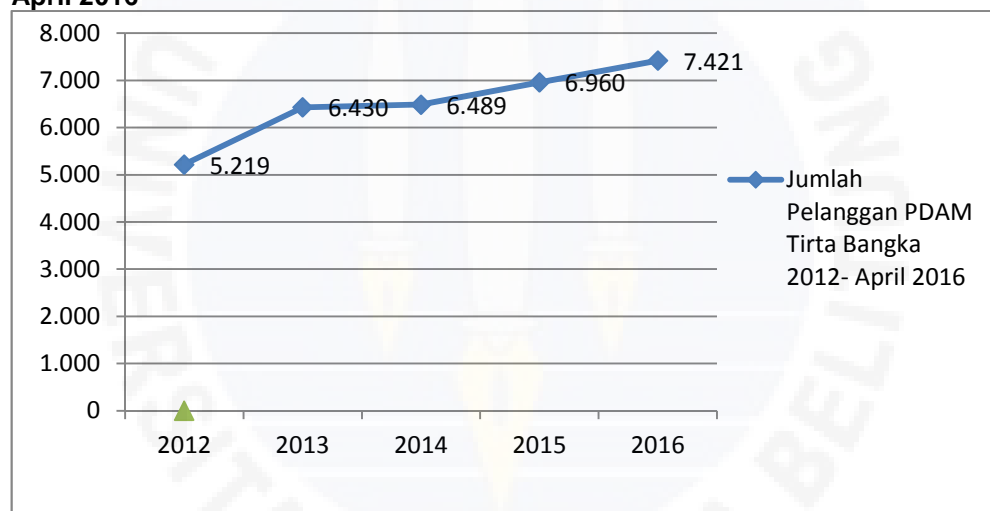
berdasarkan sudut pandang atau persepsi pelanggan. *Service excellent* juga merupakan variabel pertama yang diduga berpengaruh terhadap perilaku pembelian yaitu melalui *customer satisfaction*, karena salah satu keunggulan kompetitif yang dapat diciptakan suatu perusahaan adalah memfokuskan bisnisnya pada kepuasan pelanggan. Kepercayaan juga merupakan variabel penting dan berpengaruh dengan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Bangka. Kepercayaan merupakan suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif (Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo dikutip Panca Winahyuningsih,2010:3).

Selain variabel *service excellent* dan *trust* (kepercayaan), variabel *promotion* (promosi) juga memiliki peran penting dalam suatu perusahaan, karena dengan adanya promosi perusahaan akan dengan mudah menarik minat pelanggan. *Promotion* atau Promosi merupakan sejenis komunikasi yang memberi penjelasan yang meyakinkan calon konsumen tentang barang dan jasa. Tujuan promosi ialah memperoleh perhatian, mendidik, mengingatkan, dan meyakinkan calon konsumen (Buchari Alma, 2013:179).

Tingkat kepuasan yang tinggi di kalangan pelanggan menjadi landasan penting untuk menarik pelanggan baru, dengan diadakan kegiatan promosi PDAM Tirta Bangka mampu memperluas wilayah layanan mereka dan mengembangkan layanan yang efektif dengan pelanggan. Promosi selain digunakan untuk meningkatkan pendapatan juga digunakan sebagai pendekatan perusahaan dengan pelanggan agar mereka merasa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Saat ini kegiatan ekonomi di Bangka Belitung terus berkembang pesat, tentu dalam semua kegiatan ekonomi para pelaku usaha pasti membutuhkan air dalam usahanya sehingga hal ini berdampak pada kualitas air yang dihasilkan terus menurun, terbukti dengan jumlah pelanggan PDAM Tirta Bangka yang tiap tahunnya terus mengalami peningkatan, Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pelanggan PDAM Tirta Bangka yang didapat peneliti dari tahun 2012 - April 2016 untuk seluruh wilayah Kabupaten Bangka. Dapat dilihat pada gambar I.1 dibawah ini.

Gambar I.1 Grafik Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungaliat tahun 2012- April 2016



Sumber: PDAM Tirta Bangka, 2016

Dilihat dari data diatas jumlah pelanggan PDAM Tirta Bangka tiap tahunnya terus mengalami peningkatan, hal ini dikarenakan selain kegiatan ekonomi diduga faktor jumlah penduduk juga sangat berpengaruh dengan meningkatnya jumlah pelanggan, karena jumlah penduduk tiap tahunnya terus bertambah, sehingga konsumsi air juga naik tetapi kualitas air yang dihasilkan terus menurun. PDAM Tirta Bangka sendiri memiliki dua cabang, yaitu cabang Merawang dan cabang Belinyu.

Peningkatan pelayanan air minum juga dapat dilakukan melalui pengembangan dan peningkatan kualitas jasa sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat Kota Sungailiat. Sedangkan jasa yang mengikuti pelayanan tersebut, seperti tersediannya sarana informasi, keandalan kinerja pelayanan, daya tanggap staf dan petugas juga merupakan syarat mutlak yang juga akan dipertimbangkan oleh pelanggan untuk menikmati atau tidak jasa penerimaan air bersih. Untuk itu perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Sungailiat, haruslah berusaha untuk memperhatikan pelayanan terhadap pemenuhan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat diharapkan oleh perusahaan untuk mempertahankan pelanggan agar tetap eksis.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang respon masyarakat Sungailiat terhadap PDAM Tirta Bangka maka dilakukan survei pra penelitian terhadap 30 responden.

Untuk melihat PDAM Tirta Bangka dari perspektif pelanggan terutama menyangkut *customer satisfaction*, dapat dilihat pada tabel I.2 dibawah ini:

Tabel I.2 Dara Pra-Penelitian Tentang *Customer Satisfaction* PDAM Tirta Bangka
Alternative Jawaban

Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	%	%	%	%	%
Saya merasa puas dengan ketepatan waktu dalam memberikan informasi ulang yang diberikan oleh PDAM Tirta Bangka	20	53,3	23,3	3,3	-
Saya puas dengan kualitas air yang berasal dari PDAM Tirta Bangka	-	23,3	13,3	40	23,3

Saya merasa nyaman dalam melakukan transaksi dan pembayaran dengan petugas PDAM Tirta Bangka	10	50	23,3	16,7	-
Customer Service	10	27.2	19.9	20	7.7

Sumber: Hasil Pra-Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Mei 2016

Berdasarkan tabel I.2 menunjukkan bahwa pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan PDAM Tirta Bangka adalah sebanyak 10% responden menjawab sangat setuju dan 27,2% responden menjawab setuju. Sedangkan 20% responden menjawab tidak setuju dan 7,7% sangat tidak setuju dengan pelayanan PDAM Tirta Bangka dan sisanya 19,9% responden menjawab netral. Kondisi ini menunjukkan bahwa *customer satisfaction* PDAM Tirta Bangka masih kurang sehingga harus ditingkatkan lagi.

Untuk melihat PDAM Tirta Bangka dari perspektif pelanggan menyangkut *service excellent*, dapat dilihat pada tabel I.3 dibawah ini:

Tabel I.3 Dara Pra-Penelitian Tentang *Service Excellent* PDAM Tirta Bangka Alternati Jawaban

Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
	%	%	%	%	%
Pelayanan yang diberikan oleh petugas PDAM Tirta Bangka sangat baik	3,3	50	10	26.7	-
Saat pelanggan punya masalah, petugas PDAM ini cepat tanggap dan segera membantu	3,3	60	10	16,6	-
Service Excellent	3.3	55	10	21.65	-

Sumber: Hasil Pra-Penelitian dilakukan oleh peneliti, Mei 2016

Berdasarkan tabel I.3 menunjukkan bahwa untuk pertanyaan menyangkut *service excellent* sebanyak 3,3% responden menjawab sangat setuju dan 55% menjawab setuju dan sisanya nya sebanyak 31% responden menjawab netral dan tidak setuju. Dengan kondisi ini dapat dilihat bahwa *service excellent* PDAM Tirta Bangka cukup baik dalam melayani pelanggan.

Untuk melihat PDAM Tirta Bangka dari perspektif pelanggan menyangkut *trust*, dapat dilihat pada tabel I.4 dibawah ini:

Tabel I.4 Dara Pra-Penelitian Tentang *Trust* Tirta Bangka

Pertanyaan	Alternative Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	%	%	%	%	%
Petugas PDAM mampu meyakinkan dan dapat dipercaya dalam memberikan informasi yang akurat	60	23,3	16,6	-	-
Trust	60	23,3	16,6	-	-

Sumber: Hasil Pra-Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Mei 2016

Berdasarkan tabel I.4 diatas menunjukkan bahwa yang menyatakan pelanggan merasa aman dalam melakukan transaksi dan pembayaran dengan karyawan PDAM Tirta Bangka sebanyak 60% reponden menjawab sangat setuju dan 23,3% reponden menjawab setuju dan sisanya 16,6% reponden menjawab netral. Kondisi ini menunjukkan indikasi bahwa *trust* cukup baik di PDAM Tirta Bangka.

Untuk melihat PDAM Tirta Bangka dari perspektif pelanggan menyangkut *promotion*, dapat dilihat pada tabel I.5 dibawah ini:

Tabel I.5 Dara Pra-Penelitian Tentang *Promotion* Tirta Bangka

Pertanyaan	Alternatif Jawaban				
	SS	S	N	TS	STS
	%	%	%	%	%
Pesan promosi yang disampaikan oleh PDAM Tirta Bangka menarik bagi saya	16,6	40	20	23,3	-
Pesan promosi yang disampaikan oleh PDAM Tirta Bangka sangat mudah saya pahami	13,3	33,3	30	23,3	-
Promotion	9,9	24,4	16,6	15,5	-

Sumber: Hasil Pra-Penelitian yang dilakukan oleh peneliti, Mei 2016

Berdasarkan tabel I.5 menunjukkan bahwa yang menyatakan pesan promosi yang disampaikan oleh PDAM Tirta Bangka sangat menarik dan pesan promosi yang disampaikan oleh PDAM Tirta Bangka sangat mudah dipahami sebanyak 9,9% reponden menjawab sangat setuju dan 24,4% reponden menjawab setuju dan sisanya 16,6% reponden menjawab netral dan 15,5% tidak setuju. Kondisi ini menunjukkan indikasi *promotion* dalam PDAM Tirta Bangka masih harus ditingkatkan.

Untuk promosi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bangka saat ini adalah dengan mengadakan sosialisasi atau seminar-seminar kepada masyarakat tidak hanya itu selain media cetak yang digunakan, promosi yang dilakukan oleh PDAM Tirta Bangka juga saat ini menggunakan sarana internet untuk promosi, melihat banyaknya masyarakat yang menggunakan internet hal ini tentu saja dimanfaatkan oleh PDAM Tirta Bangka dalam melakukan promosi di media sosial sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui perkembangan terupdate yang di lakukan oleh PDAM Tirta Bangka.

Survei pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah bertujuan untuk mengetahui dengan jelas mengapa pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat jumlahnya selalu meningkat dan sangat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan merupakan variabel pertama yang diduga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dengan adanya *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan yang juga memiliki peran sangat penting dalam suatu perusahaan, mempertahankan pelanggan berarti meningkatkan kerja keuangan dan mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, hal ini menjadi alasan utama bagi sebuah perusahaan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Menurut Schanaar dalam Tjiptono dan Chandra (2007:216) strategi *customer satisfaction* menyebabkan para pesaing harus bekerja keras dan memerlukan biaya yang tinggi dalam usahanya merebut pelanggan dalam sebuah perusahaan spesifik. Satu hal yang perlu diperhatikan di sini adalah bahwa kepuasan pelanggan merupakan strategi yang panjang dan membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia.

Perusahaan yang tidak memperhatikan nilai *service excellent, trust* dan *promotion* yang berada di lingkungan masyarakat atau konsumen, tentu akan menanggung rasa tidak puas dari pelanggan, sehingga dapat mempengaruhi kinerja dan pendapatan perusahaan menjadi menurun. Karena itu dari mengetahui tingkat *service excellent, trust* dan *promotion*, perusahaan diharapkan mampu menanggapi masalah yang terjadi dihadapi pelanggannya. Menjaga hubungan baik dengan pelanggan tentu akan membuat perusahaan menjadi lebih maju dan

berkembang dengan sendirinya dan agar terciptanya nilai *service excellent*, *trust* dan *promotion* yang baik dimata pelanggannya.

Sebagaimana pemaparan diatas, ketiga variabel tersebut merupakan variabel yang diduga memiliki peran penting dalam mempengaruhi *customer satisfaction* di masyarakat. Tetapi untuk mengetahui apakah ada hubungan antara *service excellent*, *trust* dan *promotion* terhadap *customer satisfaction* tentunya di butuhkan penelitian lebih lanjut.

Maka dari latar belakang tersebut, tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Service Excellent*, *Trust* dan *Promotion* terhadap *Customer Satisfaction* pada Pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *service excellent*, *trust*, *promotion* dan *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat?
2. Bagaimana pengaruh *service excellent* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat?
3. Bagaimana pengaruh *trust* terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat?
4. Bagaimana pengaruh *promotion* terhadap *customer satisfaction* pada PDAM Tirta Bangka Sungailiat?

5. Bagaimana pengaruh *service excellent*, *trust* dan *promotion* secara simultan terhadap *customer satisfaction* pada pelanggan PDAM Tirta Bangka Sungailiat?

1.3 Batasan Masalah

Untuk membatasi ruang lingkup peneliti perlu menentukan pembatasan masalah, dengan tujuan agar masalah yang diteliti lebih terfokus dan tepat pada sasaran. Maka ruang lingkup penelitian ini berfokus pada *service excellent*, *trust* dan *promotion* sebagai variabel independen dan *customer satisfaction* sebagai variabel dependen. Jumlah pelanggan PDAM Tirta Bangka di Sungailiat sendiri sebanyak 2.872 dengan jumlah pelanggan yang aktif 1.782. Responden dalam penelitian ini adalah 1.782.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendapatkan gambaran *service excellent*, *trust*, *promotion* dan *customer satisfaction* pada PDAM Tirta Bangka Sungailiat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *service excellent* terhadap *customer satisfaction* pada PDAM Tirta Bangka Sungailiat.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *trust* terhadap *customer satisfaction* pada PDAM Tirta Bangka Sungailiat.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *promotion* terhadap *customer satisfaction* pada PDAM Tirta Bangka Sungailiat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana *service excellent*, *trust* dan *promotion* secara simultan berpengaruh terhadap *customer satisfaction*.

1.5 Manfaat penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian yang berhubungan dengan masalah yang sama, sehingga dapat memberikan manfaat bagi pengembangan manajemen khususnya yang terkait dengan pengaruh *service excellent*, *trust*, dan *promotion* terhadap *customer satisfaction* pada PDAM di Kota Sungailiat.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini merupakan proses pembelajaran untuk dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama ini dan diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan mengenai pengaruh *service excellent*, *trust*, *promotion* dan *customer satisfaction*. sehingga hasil penelitian ini dapat menerangkan dan mempunyai pengetahuan teoritis dalam kasus nyata di lapangan.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pemerintah di Bangka Belitung dalam menyusun kebijakan mengenai program PDAM dalam mengelola air bersih.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan skripsi ini akan dibagi dalam lima bab dengan perincian sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori yang mendukung pemecahan masalah yang ada, yaitu teori-teori mengenai *service excellent*, *trust*, *promotion* dan *customer satisfaction* serta teori manajemen yang berisi tentang penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi membahas tentang pendekatan penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, jenis data, defenisi oprasional variabel dan tehnik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Didalam bab ini membahas tentang gambaran umum PDAM Tirta Bangka Sungailiat, visi dan misinya, hasil penelitian, hasil penelitian karakteristik reponden dan pembahasan analisis data.

BAB V PENUTUP

Di dalam bab ini membahas tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran-saran yang perlu untuk disampaikan baik untuk subjek penelitian maupun bagi penelitian selanjutnya.