

BAB 1

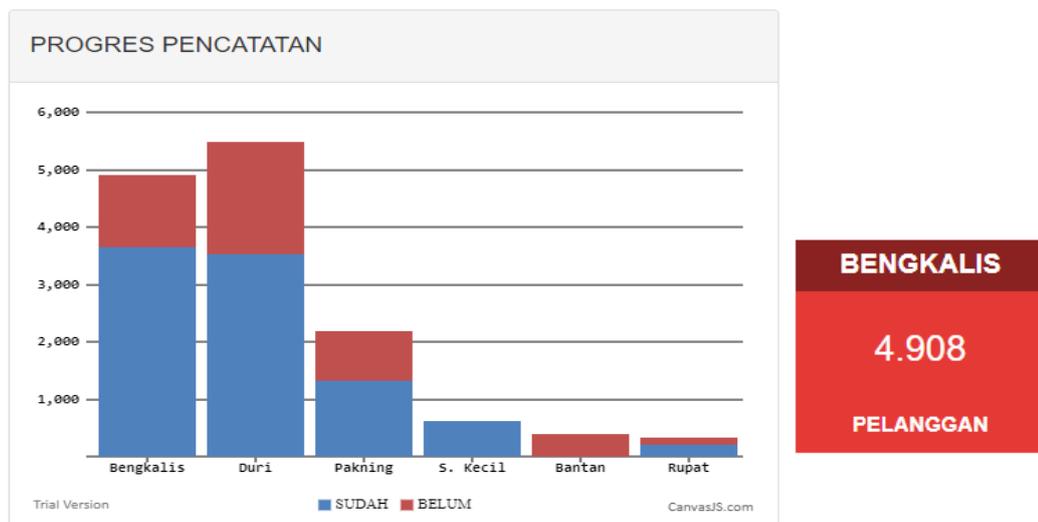
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air suatu kebutuhan dasar bagi semua makhluk hidup di bumi, termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan menghadapi kesulitan dalam mempertahankan kehidupannya. Oleh karena itu, pengelolaan air harus diatur sedemikian rupa agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sebagai sumber daya nasional yang menyangkut kepentingan hidup orang banyak, pengelolaan air berada di bawah kendali pemerintah. Dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 yang berbunyi, “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat.”

Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah Daerah berwenang mengelola sumber daya nasional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka pelaksanaan penyerahan sebagian urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum kepada daerah, layanan penyediaan air minum dialihkan kepada pemerintah daerah. Implementasinya kemudian diatur melalui peraturan daerah yang memberikan tanggung jawab ini kepada berbagai instansi terkait. Dengan demikian, penelitian terhadap Perumda Air Minum Tirta Terubuk di Kecamatan Bengkalis menjadi penting untuk mengkaji efektivitas dan efisiensi pengelolaan air minum oleh pemerintah daerah dalam memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat.

Salah satu instansi yang berperan penting dalam hal ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis, yang berstatus sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perumda Air Minum Tirta Terubuk merupakan perusahaan daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan air minum bagi masyarakat di Kecamatan Bengkalis, Sebagai salah satu perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam penyediaan air minum.



Gambar 1. 1 Pengguna PDAM Bengkalis
Sumber: infocater.tirtaterubuk.Bengkalis 2024

Berdasarkan data yang ditampilkan, jumlah penduduk atau pelanggan di Bengkalis tercatat sebanyak 4.908 Pelanggan. Informasi ini memberikan gambaran awal tentang skala dan cakupan populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Perumda Air Minum Tirta Terubuk harus dapat memberikan kualitas layanan yang baik kepada para pelanggannya.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Menurut Garvin dalam Indrasari, (2019) Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu perusahaan harus memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karna itu semakin didasari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Masalah yang dihadapi oleh Perumda Air Minum Tirta Terubuk adalah bahwa pelayanan terhadap penyediaan air bersih belum memuaskan seluruh pelanggan. Hal ini tercermin dari keluhan pelanggan yang tergabung dalam WAG Forum Komunikasi Pelanggan (FKP), yang mendatangi Perumda Air Minum

Tirta Terubuk untuk memastikan pelayanan terhadap penyediaan air bersih pada Jumat (07/06/24). FKP dibentuk oleh Perumda melalui kebijakan Direktur untuk menampung keluhan dan laporan kondisi pelayanan pelanggan, dan saat ini dalam pelayanannya diketahui belum 100 persen terpuaskan. (Admin, 2024)

Jika perusahaan dapat memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Untuk memahami lebih lanjut mengenai pentingnya kepuasan pelanggan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Terubuk, perlu dikaji lebih dalam mengenai konsep kepuasan pelanggan.

Dalam dunia pelayanan, *responsiveness* atau daya tanggap merupakan salah satu dimensi utama dari kualitas layanan yang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. *Responsiveness* mengacu pada kemampuan dan kesiapan perusahaan dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat saat pelanggan membutuhkan bantuan atau mengajukan keluhan. Dimensi ini mencakup kecepatan merespons permintaan pelanggan, kemampuan menyelesaikan masalah dengan cepat, serta sikap ramah dan proaktif dari karyawan dalam memberikan pelayanan.

Sebagaimana disampaikan sebelumnya, penelitian yang secara spesifik mengkaji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Meskipun sudah disebutkan pentingnya kualitas layanan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, serta teori dan temuan penelitian terdahulu yang mendukung hubungan ini, penelitian spesifik yang mengkaji bagaimana kualitas layanan dimensi *responsiveness* Perumda Air Minum Tirta Terubuk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggannya masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis secara empiris pengaruh dimensi *Responsiveness* kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis. Oleh karena itu Temuan penelitian ini harus dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam aspek daya tanggap, sehingga dapat mendorong kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Berdasarkan latar belakang diatas peneliti tertarik untuk melakukan suatu penelitian terkait kepuasan pelanggan PDAM di Kecamatan Bengkalis dengan judul “Analisis Pengaruh *responsiveness* (Daya tanggap) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kabupaten Bengkalis.”

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan *responsiveness* yang di berikan oleh Perumda Air minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis?
2. Bagaimana kepuasan konsumen terhadap Perumda Air minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis?
3. Berapa Besar pengaruh kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisa bagaimana tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan *responsiveness* yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis
2. Untuk menganalisa bagaimana kepuasan konsumen terhadap Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis
3. Untuk menganalisa bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen pada Perumda Air minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Perumda Air Minum Tirta Terubuk Kecamatan Bengkalis

1. Memahami tingkat kepuasan konsumen, Penelitian ini membantu Perumda memahami seberapa puas konsumen terhadap kualitas layanan yang mereka berikan. Hal ini penting untuk mengetahui aspek layanan mana yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

2. Meningkatkan kualitas layanan, Berdasarkan temuan penelitian, Perumda dapat mengambil langkah-langkah konkret untuk meningkatkan kualitas layanannya. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan meningkatkan loyalitas mereka.
3. Meningkatkan citra perusahaan, Kepuasan konsumen yang tinggi dapat meningkatkan citra perusahaan Perumda Air Minum Tirta Terubuk. Hal ini dapat menarik lebih banyak konsumen dan meningkatkan pendapatan perusahaan.
4. Membuat keputusan yang lebih baik, Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh Perumda untuk membuat keputusan yang lebih baik terkait dengan layanannya.

1.4.2 Bagi Masyarakat Luas

1. Mendapatkan informasi tentang kualitas layanan, Masyarakat dapat mengetahui informasi tentang kualitas layanan Perumda Air Minum Tirta Terubuk melalui penelitian ini. Hal ini dapat membantu mereka dalam memilih penyedia air minum yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
2. Meningkatkan kualitas hidup, Kepuasan konsumen terhadap layanan air minum yang berkualitas dapat meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

1.4.3 Bagi Penulis

1. Kontribusi pada ilmu pengetahuan
Penelitian ini dapat memberikan kontribusi pada ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen publik dan ilmu sosial. Temuan penelitian ini dapat menambah wawasan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap layanan air minum di Indonesia
2. Pengembangan diri
Melalui penelitian ini, penulis dapat mengembangkan kemampuannya dalam melakukan penelitian, menganalisis data, dan menulis laporan

penelitian. Penulis juga dapat meningkatkan kemampuannya dalam berpikir kritis, logis, dan sistematis.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini untuk mendapat sebuah gambaran terkait bagian-bagian yang telah dibahas, maka penulis menguraikan sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang, rumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu dan teori yang relevan dengan topik atau tema Tugas Akhir.

BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi, objek, jenis dan sumber data, jenis penelitian serta metode dan variabel Tugas Akhir dan gambaran analisis hasil sederhana.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil pengujian dan pembahasannya. Pembahasan tentang hasil yang diperoleh, dibuat berupa penjelasan teoritik, baik secara kualitati dan kuantitatif atau statistik.

BAB 5 : PENUTUP

Berisikan kesimpulan berserta saran dari penelitian yang dilaksanakan