

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Air sendiri merupakan hasil dari kekayaan alam yang dikaruniakan Allah S.W.T sebagai sarana kehidupan yang amat penting dan menyangkut hajat hidup orang banyak. Komposisi air dipermukaan bumi terdiri dari 70% di laut dan 30% nya di darat dan udara. Air merupakan senyawa kimia yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup di bumi ini (Asdak (2004)). Air sangat dibutuhkan di berbagai daerah khususnya di Surabaya. Air dimanfaatkan oleh manusia untuk kebutuhan sehari-hari seperti mandi, cuci pakaian, mencuci peralatan makan, serta untuk di konsumsi. Air yang baik dikonsumsi adalah air yang bersih. Air dikatakan bersih apabila tidak berwarna, berbau dan berasa. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas merupakan salah satu indikator utama untuk menjamin kesehatan dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam penyaluran air bersih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bertanggung jawab dalam melakukan penyaluran air bersih. PDAM sendiri merupakan perusahaan yang dimiliki negara yang bertugas dalam melakukan penyaluran air bersih ke setiap daerah-daerah. Mengingat daerah-daerah di Indonesia sangat banyak, PDAM berupaya dengan sepenuh hati dalam menjalankan tugasnya sebagai jasa penyalur air bersih. sebagai contoh adalah PDAM di kota Surabaya. Sebagai kota metropolitan yang berkembang pesat, Kota Surabaya menghadapi tantangan dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduknya. Dalam hal ini, yang menjadi masalah berdasarkan fenomena yang ada adalah adanya keluhan-keluhan dari pelanggan tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya diantaranya, seringkali air tidak mengalir ke konsumen karena terjadi kerusakan pipa dan lain hal.

Kepuasan Pelanggan merupakan suatu perasaan senang atau Kecewa yang dialami seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap Kinerja

(hasil) sesuatu produk ataupun jasa dengan harapannya (Kotler, 2000). Kepuasan Pelanggan juga disebutkan bahwa penilaian pelanggan terhadap penampilan dan kinerja Barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi keinginan, hasrat, dan Tujuan pelanggan (Puspita, 2012).

Agar pelanggan merasakan kepuasan dari hasil kinerja jasa yang sudah diberikan, dapat dilakukan dengan pendekatan melalui harga dan kualitas pelayanan. Harga merupakan salah satu faktor terpenting dalam menarik pelanggan. Harga merupakan sejumlah uang yang bisa ditukarkan dengan produk dan jasa lebih tepatnya harga merupakan nilai yang ditukarkan konsumen agar mendapatkan manfaat dari memiliki barang dan jasa (Kotler dan armstrong, 2018). Dalam perusahaan PDAM sendiri, meskipun dalam satu wilayah, namun harga yang diberikan memiliki perbedaan yang signifikan dimana masyarakat yang tinggal di daerah perkampungan akan diberikan harga yang lebih murah dibanding masyarakat yang bertempat tinggal di perumahan atau yang memiliki bsns memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi pelanggan.

Bagi PDAM sendiri khususnya di daerah Perkotaan Surabaya yang dimana memiliki jumlah penduduk yang sangat padat, menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Setiap harinya, kebutuhan akan air bersih sangat diperlukan bagi masyarakat Surabaya. kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, serta perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2002). Sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan sendiri, yang dapat ditawarkan oleh perusahaan PDAM adalah Jasa Penyaluran Air bersih.

Selain berfokus dalam memperoleh *profit* yang didapat dari hasil jasa penyaluran Air bersih juga selain itu fokus utama perusahaan ini merupakan memperoleh kepuasan pelanggan. Dengan hal seperti itu, kiranya perusahaan dapat mempertahankan kepuasan pelanggan dengan peningkatan penyaluran air bersih ke setiap tempat di daerah Surabaya. Dalam fenomena ini peneliti ingin melakukan objek penelitian di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai perusahaan

penyedia air bersih di Kota Surabaya yang memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Namun dalam kenyataan yang terjadi, karena Perusahaan PDAM harus dapat menyalurkan air bersih di setiap tempat khususnya Daerah Surabaya tanpa terkecuali sehingga penyaluran air bersih sering terjadi kendala dan menyebabkan kelangkaan bagi beberapa tempat di Surabaya. Sepertinya PDAM kurang mempersiapkan kemungkinan terjadinya kelangkaan air bagi masyarakat atau konsumen, sehingga banyaknya keluhan terhadap pelayanan PDAM tentang kesiapan air bagi masyarakat.

Lalu, kelangkaan air menjadi keluhan masyarakat atau konsumen dengan tidak adanya pelayanan PDAM sehingga masyarakat atau konsumen tidak terpenuhi kepuasannya sehingga memilih dan membeli jasa seperti penjualan air galon yang memakai sebuah roda di suatu daerah tertentu. Tentu juga, masyarakat mengeluhkan pembayaran yang harus dibayar setiap bulannya namun terkadang air yang disalurkan tidak merata dan memprioritaskan pada tempat yang membayar lebih tinggi. Maka dari itu peneliti ingin mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN AIR BERSIH TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
2. Apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?
3. Apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya?

### **1.3 Batasan Masalah**

Permasalahan pada identifikasi masalah tersebut tidak akan dibahas secara keseluruhan karena berbagai keterbatasan dan menghindari meluasnya permasalahan serta agar lebih mudah dipahami dan dimengerti maka dalam penelitian ini penulis memberikan batasan-batasan mengenai masalah yang diteliti, yaitu mengenai pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan di atas, adapun tujuan diadakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah kualitas pelayanan air bersih berpengaruh signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis apakah harga dan kualitas pelayanan air bersih secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Pada penulisan ini diharapkan memiliki manfaat penelitian antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi informasi yang digunakan dalam acuan meningkatkan kinerja karyawan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Selain itu adanya penelitian ini berguna menjadi masukan dalam menerapkan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang ada pada perusahaan dan untuk meningkatkan kepercayaan

masyarakat terhadap PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai penyedia air bersih.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan wawasan untuk mahasiswa dalam berpikir, menambah literatur perpustakaan sehingga bermanfaat bagi semua pihak, sekaligus dapat menerapkan teori dalam bidang manajemen pengembangan sumber daya manusia (SDM) khususnya mengenai proses rekrutmen dan proses seleksi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan menjadi sumbangan wawasan yang bertambah. peneliti lebih memahami tentang factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan air bersih.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pengertian dan pemahaman penulisan ini, maka penulis menyusun dalam suatu sistematika penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah yang menjadi acuan penelitian dan landasan penelitian. Adanya rumusan masalah yang menjadi fokus orientasi penelitian. Selain itu terdapat batasan masalah agar penelitian yang dilakukan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Serta terdapat tujuan dan manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini. Dan sistematika penulisan yang berisi uraian singkat proses penulisan tugas akhir ini lebih terarah.

### **2. BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang berhubungan dengan pembahasan penelitian yang diperkuat dengan menunjukkan hasil penelitian sebelumnya. Teori-teori tersebut diperoleh dari buku-buku referensi serta sumber informasi lain yang terkait dengan pembahasan penelitian.

### **3. BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi mengenai langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis dalam melakukan penelitian dan penulisan laporan penelitian. Agar hasil yang dicapai tepat, maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang terstruktur dan terarah, sehingga hasil yang diperoleh tidak menyimpang dari tujuan awal penelitian.