

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manajemen pemasaran sangat penting bagi keberhasilan perusahaan karena membantu mengetahui apa yang diinginkan pelanggan, membangun hubungan dengan mereka dari waktu ke waktu, dan memberikan nilai yang bertahan lama. Manajemen pemasaran yang sukses memungkinkan bisnis untuk menysasar target audiens tertentu, mengembangkan kampanye iklan yang unggul, dan menetapkan harga yang kompetitif. Manajemen pemasaran juga memungkinkan perusahaan untuk beradaptasi dengan perubahan tren pasar dan persaingan, sehingga dapat mempertahankan daya saingnya. Selain itu, manajemen pemasaran membantu membangun citra merek yang kuat dan loyalitas pelanggan, yang keduanya sangat penting untuk pertumbuhan dan stabilitas jangka panjang dalam dunia bisnis yang dinamis.

Di era globalisasi ini, penting bagi setiap organisasi untuk terus berupaya meningkatkan kualitas produk mereka. Perusahaan yang menyediakan layanan juga perlu memprioritaskan peningkatan standar kepuasan pelanggan. Agar dapat berkembang dan berkembang, bisnis harus memprioritaskan kualitas layanan mereka. Perusahaan harus berupaya memahami dan memenuhi kebutuhan konsumen untuk meningkatkan standar layanan yang mereka berikan.

Istilah "kualitas layanan" mengacu pada sejauh mana bisnis mampu memenuhi semua keinginan dan persyaratan pelanggannya sekaligus memberikan

apa yang mereka pesan. Mempertahankan dan memperluas basis klien bergantung pada perhatian yang cermat terhadap, dan memanfaatkan sebaik-baiknya, kualitas layanan. Lupioadi (2013) menegaskan bahwa kesenjangan antara tingkat layanan aktual dan yang diharapkan merupakan ukuran kualitas layanan.

Mendukung proses layanan dengan fasilitas dan infrastruktur yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan. Mulai dari intake hingga output layanan harus ditangani dengan benar. Perusahaan di sektor jasa harus selalu berusaha memahami dan memenuhi tuntutan pelanggan untuk memastikan kepuasan pelanggan karena beragamnya perilaku pelanggan terhadap layanan yang ditawarkan. Menjaga kelancaran proses layanan sangat bergantung pada koneksi pelanggan yang baik dan jalur komunikasi yang terbuka. Lebih jauh, sangat penting bahwa semua pelanggan diizinkan untuk bergerak bebas dan menikmati suasana layanan.

Tabel 1
SOP Pelayanan PDAM Berdasarkan Indikator Kualitas Pelayanan

Indikator Kualitas Pelayanan	Aspek	Standar Operasional Prosedur (SOP)
1. Keandalan	Layanan Pembayaran	- Memastikan layanan pembayaran tersedia pada jam operasional. - Memperbarui sistem pembayaran untuk meminimalisir kesalahan transaksi.
	Penyelesaian Masalah	- Menyediakan saluran pengaduan bagi pelanggan yang mengalami masalah. - Menyelesaikan pengaduan dalam waktu maksimal 3 hari kerja.
2. Keresponsifan	Kesediaan Membantu Pelanggan	- Petugas siap membantu pelanggan selama jam operasional. - Memberikan arahan dan informasi yang jelas kepada pelanggan.
	Memberikan Jasa dengan Cepat	- Menyediakan layanan pembayaran cepat untuk menghindari antrean panjang. - Memastikan respons cepat atas pengaduan pelanggan (respons awal dalam 1 jam).

3. Jaminan	Kepercayaan	- Menjaga kepercayaan pelanggan dengan memberikan informasi akurat. - Memastikan seluruh transaksi tercatat dengan benar untuk menghindari kesalahan.
	Pengetahuan	- Melakukan pelatihan rutin bagi petugas terkait informasi layanan dan produk. - Memberikan informasi lengkap mengenai prosedur layanan kepada pelanggan.
4. Empati	Perhatian secara Personal	- Menyediakan layanan khusus bagi pelanggan berkebutuhan khusus atau lansia. - Menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada seluruh pelanggan.
5. Benda Berwujud	Perlengkapan	- Memastikan peralatan kantor dalam kondisi baik dan siap digunakan. - Menggunakan perangkat yang memadai untuk mendukung layanan pelanggan.
	Sarana Komunikasi	- Menyediakan informasi kontak yang dapat diakses oleh pelanggan. - Memastikan layanan telepon dan email berfungsi baik untuk komunikasi.

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi

Tabel berikut merinci Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk Pelayanan PDAM berdasarkan indikator kualitas pelayanan yang diadaptasi dari teori Kotler dan Keller (2020). Kualitas pelayanan mencakup keandalan, kerespansifan, jaminan, empati, dan benda berwujud, yang merupakan elemen penting dalam memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai sejauh mana suatu produk atau layanan memenuhi harapan audiens targetnya (Irwan, 2008). Di satu sisi, kepuasan dapat didefinisikan sebagai tindakan membuat sesuatu menjadi memadai atau lengkap. Ketika harapan konsumen terpenuhi, atau bahkan terlampaui, mereka melaporkan perasaan puas.

Menjamin kepuasan pelanggan melalui penyediaan layanan berkualitas tinggi merupakan prioritas utama manajemen perusahaan mana pun. Namun demikian, ada sejumlah faktor yang membuat sulit untuk mengevaluasi kualitas layanan. Hal ini mencakup sifat layanan yang tidak berwujud, keengganan responden untuk

menyampaikan evaluasi, penilaian yang tidak sesuai dengan pengalaman, dan perbedaan antara konsepsi responden tentang realitas dan dunia nyata. Apa yang dianggap berkualitas tinggi oleh satu pelanggan mungkin dianggap berkualitas rendah oleh pelanggan lain. Jadi, tidak selalu mungkin untuk mengukur kualitas layanan secara objektif.

Manusia, seperti semua bentuk kehidupan lainnya di Bumi, bergantung pada air untuk kelangsungan hidup kita sehari-hari. Air merupakan sumber daya mineral penting yang melayani banyak tujuan dalam kehidupan kita sehari-hari. Oleh karena itu, pengolahannya dirancang agar sangat efisien dan efektif. Kehidupan sehari-hari banyak orang bergantung pada air, menjadikannya sumber daya nasional yang penting yang pengelolaannya harus diawasi oleh pemerintah. Undang-Undang No. 7 Tahun 2004 menetapkan kerangka kerja untuk sumber daya air, yang memungkinkan negara kesatuan Republik Indonesia untuk merawat dan mengelola sumber daya airnya dengan lebih baik.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan salah satu lembaga yang membentuk organisasi perangkat daerah. BUMD didirikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Pemerintahan Daerah, yang bertujuan untuk melaksanakan pembangunan daerah melalui pengabdian kepada masyarakat, penyelenggaraan kepentingan umum, dan peningkatan pendapatan daerah. Anandar dan Putri (2015) menyebutkan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai salah satu perusahaan daerah yang mengelola sumber daya air di setiap daerah sebagai bagian dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Tujuan utama PDAM Tirta Muaro Jambi sebagai PERUMDA yang bergerak

di bidang pelayanan air bersih adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih sekaligus berupaya meningkatkan keandalan, kuantitas, dan konsistensi pelayanan tersebut. PDAM Tirta Muaro Jambi bercita-cita menjadi PDAM yang merupakan Perusahaan Daerah yang Sehat, Mandiri, dan Profesional. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh PDAM Tirta Muaro Jambi, yaitu: 1. Mengelola bisnis secara profesional 2. Memperkuat praktik SDM dan kesejahteraan karyawan 3. Memenuhi atau melampaui harapan pelanggan dengan layanan yang diberikan 4. Menciptakan air minum yang memenuhi semua standar dalam hal kuantitas, kualitas, dan konsistensi 5. Memperluas jangkauan layanan.

Oleh karena itu, untuk menjaga kepuasan pelanggan, PDAM Tirta Muaro Jambi harus terus meningkatkan standar kualitas layanan melalui optimalisasi produksi secara profesional dan optimal.

Beberapa program yang dijalankan oleh PDAM Tirta Muaro Jambi adalah:

1. Memperluas akses terhadap air minum yang aman.
2. Meningkatkan keandalan, ketersediaan, dan standar air minum bagi konsumen.
3. Mengurangi retribusi air seminimal mungkin.
4. Membuat penagihan pelanggan lebih efisien
5. Menyelesaikan keluhan masyarakat lebih cepat.
6. Peningkatan infrastruktur dan fasilitas tempat kerja.
7. Meningkatkan standar pelaporan dan pengelolaan keuangan.

Peneliti menemukan bahwa pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi memiliki banyak keluhan tentang hak yang tidak terpenuhi, termasuk aliran air yang tidak

stabil, air keruh, dan kurangnya respons terhadap keluhan, berdasarkan fenomena yang diamati dan diwawancarai dengan pelanggan PDAM. Pelanggan melaporkan bahwa selama musim hujan, aliran air sering dimatikan tanpa pemberitahuan, dan ketika kembali menyala, air berwarna keruh. Selain itu, pelanggan merasa bahwa meteran air terus berjalan meski air tidak mengalir, dan keluhan mereka di media sosial sering tidak ditanggapi.

Masalah ini disebabkan oleh kurangnya respons dari PDAM terhadap keluhan pelanggan dan buruknya kualitas air yang disuplai. Infrastruktur yang tidak memadai dan manajemen pelayanan yang kurang responsif memperburuk situasi. Pelanggan tidak senang dan mulai menggunakan sumur bor dan sumber air non-tradisional lainnya, yang merugikan PDAM secara finansial dan berdampak pada lingkungan termasuk penurunan muka air tanah.

Jika ingin mengetahui berapa banyak orang yang menggunakan unit tangki baru PDAM Tirta Muaro Jambi dari tahun 2019 hingga 2023, cukup lihat data yang ditunjukkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 2
Data Pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi PDAM Unit
Tangkit Baru Periode 2019-2023

Tahun	Pelanggan	Golongan			Jumlah	Persentase kenaikan
		1B	2B	2C		
2019	Masjid/Mushola	2			159	0%
	Rumah Tangga		156			
	Instansi Umum			1		
2020	Masjid/Mushola	2			181	14,10%
	Rumah Tangga		178			
	Instansi Umum			1		
2021	Masjid/Mushola	2			192	21,15%
	Rumah Tangga		189			
	Instansi Umum			1		
2022	Masjid/Mushola	2			210	34,61%

	Rumah Tangga		210			
	Instansi Umum			1		
2023	Masjid/Mushola	2			218	37,82%
	Rumah Tangga		215			
	Instansi Umum			1		

Sumber: Data Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Muaro Jambi PDAM Unit Tangkit Baru

Keterangan:

- 1B = Rumah tangga dengan kapasitas pemakaian standar dan kebutuhan dasar.
- 2B = Kelompok pelanggan yang umumnya memiliki kebutuhan air lebih tinggi.
- 2C = Institusi atau bangunan publik yang memerlukan jumlah air signifikan untuk operasionalnya.

Berdasarkan tabel 1 Data pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi PDAM Unit Tangkit Baru, untuk periode 2019-2023 menunjukkan tren yang meningkat. Secara keseluruhan, data menunjukkan tren peningkatan jumlah pelanggan setiap tahun, terutama pada kategori Rumah Tangga yaitu meningkat sebanyak 37,82%. Kualitas layanan di PDAM Tirta Muaro Jambi dapat ditingkatkan dengan masukan dari pelanggan. Pengembangan layanan yang lebih baik dan peningkatan kepuasan pelanggan dapat dicapai oleh PDAM Tirta Muaro Jambi dengan mendapatkan informasi tentang karakteristik pelanggan. Alamat PDAM Tirta Muaro Jambi adalah Jln. Salah satu penyedia air di Kabupaten Muaro Jambi adalah Kemas Tabro Pasar Sengeti. Tujuan berdirinya PDAM Tirta Muaro Jambi saat ini adalah untuk memfasilitasi pembangunan daerah dan pembangunan ekonomi nasional demi kepentingan masyarakat secara keseluruhan, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan kesehatan penduduk Muaro Jambi dan sekitarnya melalui penyediaan air minum.

Tabel 2.1
Data Keluhan Pelanggan

No	Jenis Keluhan	Deskripsi Keluhan	Dampak Terhadap Pelanggan
1	Aliran Air Berjalan Tanpa Air Mengalir	Pelanggan melaporkan bahwa meski air tidak mengalir, jarum di meteran air terus berjalan seolah-olah air keluar dari keran.	Menimbulkan tagihan yang tidak sesuai.
2	Air Keruh dan Berwarna Coklat	Ketika air menyala setelah pemadaman, pelanggan sering mendapati air berwarna keruh dan kecoklatan, terutama pada musim hujan.	Mengurangi kualitas air untuk konsumsi.
3	Pemutusan Aliran Air Tanpa Pemberitahuan	Pada musim hujan, aliran air sering dimatikan oleh pihak PDAM tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada pelanggan.	Menghambat aktivitas harian pelanggan.
4	Pemutusan Aliran Air Berlangsung Lama	Pelanggan melaporkan pemutusan aliran air yang berlangsung hingga 2-3 minggu tanpa informasi yang jelas dari pihak PDAM.	Mengakibatkan ketidaknyamanan pelanggan.
5	Tanggapan Tidak Memadai Terhadap Keluhan	Pihak PDAM memberikan tanggapan yang tidak jelas dan sering kali tidak sesuai dengan fakta ketika pelanggan menyampaikan keluhan terkait penghentian aliran air.	Meningkatkan ketidakpuasan pelanggan.
6	Kurangnya Respons di Media Sosial	Keluhan di akun Facebook resmi PDAM tentang air keruh, pemutusan aliran, dan keluhan lainnya sering kali diabaikan oleh pihak PDAM.	Menurunkan kepercayaan terhadap PDAM.
7	Dampak Terhadap Aktivitas Sehari-hari	Kurangnya respons dan kualitas pelayanan yang rendah menyebabkan aktivitas sehari-hari pelanggan terganggu akibat ketidakstabilan pasokan air.	Mengurangi kepuasan dan kenyamanan hidup.

Tabel di atas merangkum beberapa keluhan utama yang disampaikan pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Keluhan mencakup berbagai masalah, seperti aliran air yang terus berjalan di meteran meski air tidak mengalir, air yang keruh terutama setelah pemadaman, serta pemutusan aliran air yang sering kali terjadi tanpa pemberitahuan. Selain itu, pelanggan merasa kurang puas dengan tanggapan PDAM yang dinilai tidak jelas

dan tidak sesuai fakta, serta minimnya respons terhadap keluhan yang disampaikan di media sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa kurangnya perhatian terhadap keluhan pelanggan menyebabkan gangguan dalam aktivitas harian mereka dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan PDAM.

Bukti dari pengamatan yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas layanan PDAM masih jauh dari apa yang dianggap baik oleh pelanggan. Alasan di balik hal ini adalah kualitas air yang tidak memenuhi standar pelanggan, dan staf di PDAM tidak memperhatikan ketika pelanggan mengeluh. Pelanggan tidak senang karena kondisi ini, dan mereka sering melampiaskan kekesalan mereka melalui demonstrasi publik, surat terbuka yang dimuat di surat kabar, dan bentuk ketidakpuasan publik lainnya. Masyarakat luas dapat menyadarinya, yang dapat merusak reputasi perusahaan (Anandar & Putri, 2022).

Jika reputasi PDAM tercoreng, pelanggan dapat kehilangan kepercayaan pada perusahaan dan mencari cara lain untuk mendapatkan air, seperti menggunakan sumur bor. Hal ini tidak hanya merugikan PDAM secara finansial, tetapi juga berdampak pada lingkungan, seperti membuat lahan tidak dapat digunakan dan mengurangi sumber daya air tanah. Ketidakpuasan pelanggan yang disebabkan oleh pelayanan yang kurang memadai dapat mengakibatkan keluhan dan protes yang meningkat, yang pada akhirnya semakin merusak reputasi PDAM (Supranto, 2006; Zendesk, 2022).

Pelanggan yang tidak puas sering kali menyebarkan pengalaman negatif mereka kepada orang lain, yang memperburuk citra perusahaan. Jika PDAM ingin mencegah kliennya menggunakan sumur bor, mereka perlu meningkatkan layanan

dan kualitas produk. Menurut McKinsey (2022), tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat menyebabkan retensi pelanggan, mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan, dan meningkatkan PDB regional.

Pegawai PDAM harus menanggapi keluhan klien dengan layanan yang sangat baik dan berupaya meningkatkan layanan PDAM di semua bidang untuk memastikan kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, kata Kotler (2000), adalah dengan mengenal klien Anda lebih baik dan memperhatikan umpan balik mereka tentang layanan yang Anda tawarkan. Menurut Gerson (Yenita, 2008), perusahaan harus mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menyelaraskan harapan dan persyaratan konsumen dengan keberhasilan perusahaan. Jadi, penting bagi bisnis untuk mengetahui apa yang membuat pelanggan senang.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa agar bisnis dapat mengetahui apakah pelanggannya puas, mereka perlu melihat lima hal: kualitas produk, kualitas layanan, elemen emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan pertimbangan ini, jelas bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan perusahaan. Menurut Assauri (2015), layanan pelanggan merupakan faktor kunci dalam menentukan apakah pelanggan akan tertarik pada produk atau layanan perusahaan.

Satu-satunya cara bagi PDAM Tirta Muaro Jambi untuk memperbaiki hal ini adalah dengan mulai menanggapi masalah konsumen dengan lebih baik dan memberikan layanan yang lebih baik secara keseluruhan. Gerson (Yenita, 2021) dan Kotler (2017) berpendapat bahwa PDAM harus menjaga hubungan baik dengan klien dan meluangkan waktu untuk mendengarkan mereka ketika mereka memiliki

masalah. Lupiyoadi (2019) menyebutkan kualitas produk, layanan, aspek emosional, harga, dan biaya sebagai elemen yang memengaruhi kebahagiaan konsumen. Perusahaan harus memahami karakteristik ini.

Dalam rangka memperbaiki citra dan layanan, PDAM harus fokus pada peningkatan infrastruktur dan pelatihan pegawai untuk merespons keluhan dengan cepat dan tepat. Pengukuran kualitas pelayanan yang lebih akurat dan penerapan umpan balik pelanggan secara efektif dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan, mengurangi keluhan, dan mempertahankan pelanggan, serta menjaga lingkungan dari dampak negatif penggunaan sumur bor.

Penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Muaro Jambi”** ini menjadi bahan pertimbangan peneliti berdasarkan informasi sebelumnya.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Meski jumlah pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi meningkat hingga 37,82% dalam lima tahun terakhir, keluhan tentang kualitas air dan respons pelayanan yang lambat menunjukkan bahwa layanan PDAM belum mampu memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi menyampaikan keluhan karena merasa haknya dilanggar. Pelanggan tersebut melaporkan masalah seperti tidak mendapatkan air padahal jarum meteran air menunjukkan air bekas, air keruh, dan keluhan mengganggu lainnya.
2. Setelah air mengalir, konsumen melihat air menjadi keruh dan berwarna kecokelatan saat musim hujan. Selain itu, pelanggan juga melihat PDAM

mematikan air selama dua hingga tiga minggu tanpa pemberitahuan.

3. PDAM menanggapi keluhan pelanggan terkait pemutusan aliran air, tetapi tanggapannya kurang jelas dan tidak sesuai dengan fakta. Selain itu, pelanggan juga sering melaporkan masalah seperti air yang keruh atau berwarna kecokelatan atau aliran air terputus tanpa pemberitahuan di laman Facebook resmi PDAM Kabupaten Muaro Jambi. Namun, PDAM atau admin Facebook PDAM hampir tidak pernah menanggapi keluhan tersebut. Lambatnya respons PDAM terhadap keluhan pelanggan telah mengganggu kehidupan sehari-hari pelanggan dan masyarakat sekitar.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, berikut ini adalah beberapa permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PDAM TIRTA Muaro Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM TIRTA Muaro Jambi?

1.4 Batasan Masalah

Penulis membatasi ruang lingkup permasalahan ini agar hanya terfokus pada kualitas pelayanan yang berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi di Desa Tangkit Baru, agar pembahasan tidak menyimpang dari rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya.

1.5 Tujuan Penelitian

Berikut ini adalah tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Muaro Jambi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Pada prinsipnya, penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan.

2. Kegunaan praktis

Penelitian ini dapat diaplikasikan secara praktis dengan menyediakan bahan referensi dan pemikiran yang dapat meningkatkan pemahaman, informasi, dan pengambilan keputusan mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Muaro Jambi.