BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kebutuhan air bersih merupakan kebutuhan dalam keseharian aktifitas masyarakat. Air merupakan salah satu kebutuhan yang sangat vital dan mutlak diperlukan oleh semua makhluk hidup terutama manusia. Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak mungkin lepas dari kebutuhannya akan air. Karena itulah penyediaan air bersih sangat diperlukan untuk keperluan umum. Air bersih yang dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan manusia tersebut adalah air bersih yang tidak berwarna, tidak berasa, bebas dari *pathogen organic* atau anorganik dan kuman-kuman tetapi cukup mengandung zat-zat kimia yang diperlukan tubuh manusia serta mudah didapat oleh masyarakat. Kebutuhan akan air bersih akan terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, selain itu khususnya didaerah perkotaan kebutuhan akan air bersih menjadi kian mendesak, hal ini disebabkan langkanya sumber air bersih yang tersedia serta tuntutan kehidupan masyarakat kota yang membutuhkan pemenuhan air bersih yang bersifat praktis, cepat, dan tetap terjamin syarat-syarat kesehatannya. Namun pada dasarnya kebutuhan air bersih disetiap wilayah di Indonesia di sediakan oleh PDAM. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat pada disetiap provinsi, kabupaten dan kota madya diseluruh Indonesia. Perusahaan penyedia air

bersih ini 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 1920-an dengan nama *Waterleiding*. PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah, diharapkan dapat mandiri dalam mengoperasikan perusahaan maupun mengembangkan tingkat pelayanan dan menentukan tarif yang diberlakukan. Masyarakat kota Semarang untuk memperoleh air bersih melalui PDAM.

PDAM dituntut untuk dapat menyediakan kebutuhan air bersih masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas. Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan tertentu yang ingin dicapainya yaitu keuntungan. Perusahaan sendiri ada yang mendapat keuntungan maksimal dan ada yang tidak, misalnya dalam bentuk sosial. Tujuan perusahaan berbeda-beda, namun salah satu tujuan yang selalu ada pada perusahaan adalah keuntungan. PDAM dalam mencapai tujuannya dituntut mampu memberikan kepuasan kepada konsumennya untuk tetap eksis dipasar, khususnya kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas bukan hanya akan melakukan pembelian secara berulang (*re purchases*) akan tetapi juga mampu mendatangkan pelanggan baru (*new customer*) melalui *word of mouth*. Oleh karena itu perlu kiranya perusahaan mempertahankan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan faktor –faktor yang mendukung kepuasan pelanggan (Utari,2010).

Fenomena yang terjadi pada PDAM Semarang, banyaknya kasus pengaduan pelanggan semakin tahun semakin naik, lebih detailnya bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel1.1
Pengaduan

No	Bulan	Jumlah Pengaduan		Persentase Kenaikan	Persentase Penurunan
		2018	2019		
1.	Januari	90	146	62%	-
2.	Februari	86	182	89%	-
3.	Maret	74	100	35%	-
4.	April	98	140	43%	-
5.	Mei	92	135	48%	-
6.	Juni	90	98	8%	-
7.	Juli	97	126	30%	-
8.	Agustus	82	151	84%	-
9.	September	90	108	2%	
10.	Oktober	60	81	35%	
11.	Nopember	60	82	37%	-
12.	Desember	67	96	43%	-
Total		986	1445	46%	-
Rata-rata				43%	

Sumber : Data PDAM Tirta Moedal Semarang Tahun2018-2019

Berdasarkan pada data tersebut PDAM Kota Semarang dari tahun 2018 jumlah pengaduan sebanyak 986 pelanggan dan tahun 2019 sebanyak 1445 pelanggan. Beberapa keluhan yang sering diajukan pelanggan kepada PDAM Kota Semarang antara lain:

a. Penyaluran air yang belum maksimal dan merata sehingga masyarakat kekurangan air bersih.
b. Kinerja dan pelayanan yang masih buruk dan tidak professional.
c. Kinerja teknisi pihak PDAM yang tidak merespon keluhan yang masyarakat ajukan.
d. Angka meter yang tidak sesuai.
e. Lonjakan pemakaian.
f. Kebocoran
g. Air mati
h. Air kecil/tidak lancar.
i. Air keruh.
j. Meteran rusak.
k. Kerusakan Acc (Stopkran, dll).
l. Pindah meter.
m. Galian pipa.
n. Dan lain-lain.

Beberapa pengaduan menjadi perhatian masyarakat, apabila hal tersebut dibiarkan dan tidak ada penindaklanjutan dari pihak PDAM maka akan mengakibatkan kerugian dan turunnya kepuasan pelanggan. Berdasarkan permasalahan tersebut PDAM harus memperhatikan khususnya dalam faktor kepuasan pelanggan. Faktor-faktor kepuasan pelanggan yang menjadi topik penelitian ini antara lain:

Faktor pertama Kualitas layanan merupakan faktor penentu kepuasan pelanggan karena PDAM memberikan kualitas pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan akan berdampak pada kepuasan pelanggan, tetapi sebaliknya apabila kualitas pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan maka pelanggan akan merasa tidak puas. Menurut Tjiptono (2007), kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini dibuktikan oleh penelitian Tjokrowibowo dan Zulaikha hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas layanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Bagi sebuah perusahaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka akan meningkatkan *output* bagi perusahaan.

Faktor kedua Kebijakan Harga masih menjadi faktor dari kepuasan pelanggan, Karena dengan harga apabila sesuai dengan harapan pelanggan maka akan terbentuk kepuasan, tetapi sebaliknya tidak sesuai harapan pelanggan merasa tidak puas. apalagi untuk segmen tertentu yang masih sangat rentan dengan masalah harga, Kebijkan harga adalah salah satu pertimbangan bagi konsumen yang akan mengambil keputusan apakah akan membeli barang tersebut atau tidak dan berapa jumlah yang harus dibeli berdasarkan harga tersebut dan didasarkan faktor-faktor yang menjadi pertimbangan, misalnya kualitas produk (Darma, 2013). Hal tersebut dibuktikan pada penelitian Darma (2013) hasil penelitian

membuktikan bahwa kebijakan harga mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor ketiga Citra perusahaan merupakan elemen faktor dalam kepuasan pelanggan karena PDAM mempunyai Citra yang negatif dan tidak jelas akan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Sebaliknya, PDAM mempunyai citra positif dan jelas, misalnya citra organisasi yang sangat baik secara internal menceritakan nilai-nilai yang jelas dan menguatkan sikap positif terhadap pelanggan. Menurut Gregory (2011) Citra perusahaan merupakan kombinasi dampak terhadap dari semua komponen-komponen verbal maupun visual perusahaan baik yang direncanakan ataupun tidak atau dari pengaruh eksternal lainnya. Citra perusahaan mempunyai pengaruh penting bagi manajemen. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian Tjokrowibowo (2013) hasil penelitiannya bahwa citra perusahaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Faktor keempat Kualitas produk merupakan salah satu faktor penentu kepuasan konsumen karena kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan pelanggan. Menurut Kotler dan Amstrong (2001) menyatakan bahwa kualitas produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Hal tersebut dibuktikan dengan penelitian Romadhoniyah (2016) bahwa Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan tetapi hasil tersebut berlawanan dengan hasil

penelitian Zulaikha (2015) Variabel kualitas produk berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan masih adanya pendapat peneliti yang kontraversi, maka PDAM Tirta Moedal Semarang untuk memperhatikan kepuasan pelanggan dengan melihat dari segi kualitas layanan, kebijakan harga , citra perusahaan dan kualitas produk yang diberikan kepada masyarakat. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi harga, dan Citra perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang".**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang tersebut maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang?
2. Apakah persepsi harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang?
3. Apakah citra perusahaan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Semarang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Untuk menganalsis pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan.
3. Untuk menganalisis pengaruh citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penilitian

1. Bagi Peneliti

   Untuk mendapatkan pemahaman secara empiris yang berkenaan terhadap pengaruh kebijakan harga, kualitas layanan, dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penelitian diharapkan dapat memberi konstribusi dan sebagai bahan pertimbangan PDAM Tirta Moedal Semarang dalam rangka merumuskan strategi pemasaran. Khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

3. Bagi Pembaca

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.