

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PDAM Kabupaten Bojonegoro adalah badan milik pemerintah yang bertanggung jawab atas penyediaan, pengolahan, dan pelayanan air ke pelanggan di Kabupaten Bojonegoro. Pelayanan tentunya menjadi faktor terpenting dalam keberlangsungan organisasi. Tetapi masih ada ketidakpuasan yang dirasakan pelanggan. Sebenarnya hal ini tidak lepas dari faktor manusia yaitu karyawan PDAM dalam memberikan pelayanan.

Namun kepuasan karyawan sering luput dari perhatian perusahaan. Inilah yang sebenarnya bisa menjadi alasan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Ketidakpuasan yang dirasakan karyawan akan berpengaruh pada produktivitas yang menurun. Sehingga hal ini secara tidak langsung membuat pelayanan ke pelanggan terganggu. Kepuasan merupakan salah satu faktor dalam tolak ukur kinerja dari perusahaan. Aspek pelayanan dan kepuasan kerja dari karyawan merupakan sarana dalam berlangsungnya kegiatan organisasi dari sebuah perusahaan. Maka keterkaitan antara kepuasan pelayanan pelanggan dan kepuasan kerja karyawan diperlukan untuk mendukung serta meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan[11].

Pelanggan pasti menginginkan untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik sehingga merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu juga karyawan yang memberikan pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika kinerja memenuhi harapan. Jika kinerja melebihi harapan maka kepuasan yang dirasakan menjadi sangat puas. Sedangkan kunci untuk menghasilkan kelayakan pelanggan adalah memberikan pelayanan yang tinggi.

Salah satu metode untuk mengetahui indikator-indikator yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan adalah menggunakan metode *Importance and Performance Matrix*. Metode ini dapat mengidentifikasi dan menghasilkan indikator-



indikator yang berpengaruh pada tingkat kepuasan dari suatu perusahaan.

Sedangkan untuk mengetahui nilai dari tingkat kepuasan adalah menggunakan analisis kesenjangan/GAP. Kesenjangan merupakan ketidaksesuaian antara pelayanan yang diasumsikan dan pelayanan yang diharapkan. Kesenjangan bisa terjadi jika tingkat pelayanan yang dirasakan lebih tinggi daripada keinginan/harapan terhadap produk atau sebaliknya yaitu lebih rendah daripada harapan.

Dalam keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 47 tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, salah satu aspeknya adalah aspek operasional yang terdiri dari cakupan pelayanan, kualitas air distribusi, kontinuitas air, produktivitas pemanfaatan instalasi produksi, tingkat kehilangan air, peneraan meter air, kecepatan penyambungan baru, kemampuan penanganan pengaduan rata-rata per bulan, kemudahan pelayanan, rasio karyawan per 1000 pelanggan[10].

Berdasarkan permasalahan diatas, maka diperlukan suatu sistem untuk mengetahui kepuasan dari para karyawan dan pelanggan yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan serta faktor apa saja yang mempengaruhinya. Untuk faktor eksternal yaitu kepuasan pelanggan mengacu dari aspek operasional keputusan MENDAGRI Nomor 47 tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja perusahaan daerah air minum (PDAM) [10] yang meliputi 6 indikator dan sub-sub indikator sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Indikator Penilaian Kepuasan Pelayanan Pelanggan

No	Indikator	Sub Indikator
1.	Kualitas Air Distribusi	• Kejernihan Air • Rasa Air • Bau Air
2.	Kontinuitas Air Distribusi	• Ketersediaan Air • Kelancaran Air
3.	Kecepatan Pemasangan Instalasi Baru	• Kesigapan Operator • Keterampilan Operator • Keahlian Operator
4.	Meter Air	• Sikap operator • Respon keluhan

5.	Pengaduan Mengenai Perpipaian	• Kesigapan/kecepatan Operator • Keterampilan Operator • Keahlian Operator
6.	Kemudahan Pelayanan	• Prosedur Pelayanan • Pelayanan di Luar Loker

Sedangkan untuk faktor internal yaitu kepuasan kerja karyawan diambil dari penelitian Codorge Gde Dharma terdiri dari 4 indikator [17] yaitu :

Tabel 1. 2 Indikator Penilaian Kepuasan Kerja Karyawan

No	Indikator	Sub Indikator
1.	Apresiasi Perusahaan kepada Karyawan	• Jaminan Kehidupan kepada Karyawan • Imbalan Karyawan • Kesempatan berkembang
2.	Profesionalisme Pekerjaan	• Cara Pemimpin Menangani Bawahan • Kemampuan Atasan dalam Membuat Keputusan • Penghargaan/Sanksi yang Diberikan
3.	Kebijakan Organisasi	• Keleluasaan dalam Memanfaatkan Waktu Kerja • Kebebasan dalam Menyelesaikan Pekerjaan • Kebijakan Perusahaan dalam Keseharian
4.	Tuntutan Tugas	• Kesempatan Membantu Rekan Kerja • Kesempatan Menggunakan Kemampuan • Kenyamanan/Fasilitas Kerja

Dari latar belakang diatas, timbulah ide untuk merancang dan membangun suatu sistem untuk mengetahui indikator-



indikator yang berpengaruh pada kepuasan dan nilai tingkat kepuasan itu sendiri dengan analisis *Importance and Performance Matrix* dan analisis kesenjangan/GAP. Sistem yang akan dibangun merupakan sistem yang diharapkan dapat mengetahui kepuasan pelanggan dan karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro dari sisi operasional. Dengan dibangunnya sistem ini menggunakan analisis *Importance and Performance Matrix* dan analisis kesenjangan/GAP akan membantu PDAM Kabupaten Bojonegoro dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan karyawan dan pelanggan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas dapat diperoleh rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana mengidentifikasi indikator-indikator yang perlu diperbaiki dalam pelayanan PDAM Kabupaten Bojonegoro?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Bojonegoro?
3. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro terhadap PDAM Kabupaten Bojonegoro?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan, maka tujuan dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Merancang dan membangun sistem yang dapat mengidentifikasi indikator-indikator yang berpengaruh terhadap kepuasan menggunakan metode *Importance and Performance Matrix* serta mengetahui nilai tingkat kepuasan dengan analisis kesenjangan/GAP.
2. Menentukan indikator-indikator apa saja yang perlu dipertahankan, ditingkatkan bahkan dikurangi kinerjanya.
3. Mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro.



4. Mengetahui peringkat tingkat kepuasan baik pelanggan maupun karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan seperti yang diuraikan diatas, manfaat yang diperoleh dari penelitian tugas akhir ini adalah :

1. Membuat suatu sistem yang dapat menghasilkan indikator-indikator guna peningkatan kualitas pelayanan di perusahaan.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah bertujuan untuk penelitian tugas akhir ini tidak meluas dan lebih terarah, maka batasan permasalahan adalah sebagai berikut:

1. Perancangan sistem ini hanya terbatas pada memberikan penilaian tingkat kinerja dan kepentingan dari indikator-indikator yang ada.
2. Pada sistem ini, penilaian hanya berdasarkan dari sisi operasional atau teknis yaitu kepuasan pelanggan dan kepuasan kerja karyawan.
3. *User* dalam sistem ini adalah kepala, pegawai, pelanggan dan *admin*.
4. Objek penelitian tugas akhir ini adalah pelanggan dan karyawan PDAM Kabupaten Bojonegoro dengan menggunakan kuisioner.

1.5 Metodologi Pengerjaan Tugas Akhir

Tugas akhir ini memiliki beberapa tahapan pengerjaan sebagai berikut :

1. Observasi Awal

Tahapan ini adalah tahapan dimana dilakukannya identifikasi masalah, perumusan masalah dan tinjauan pustaka. Awalnya melakukan survei ke PDAM Kabupaten Bojonegoro untuk mengidentifikasi mengenai permasalahan pada kualitas pelayanan di PDAM Kabupaten Bojonegoro. Setelah mengetahui permasalahan dilakukan perumusan masalah. Kemudian



mencari referensi yang berhubungan dengan kualitas pelayanan.

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuisioner yang terdiri dari dua jenis kuisioner. Yaitu kuisioner yang ditujukan kepada pelanggan untuk mengukur kepuasan pelayanan pelanggan dan kuisioner untuk karyawan untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan.

3. Analisa dan Desain Sistem

Pada tahapan ini akan dilakukan analisa untuk mengetahui kebutuhan-kebutuhan sistem. Mulai dari fitur-fitur, data dan keluaran seperti apa yang akan dihasilkan oleh sistem ini. Setelah mengetahui kebutuhan sistem, tahapan berikutnya adalah melakukan perancangan sistem sesuai dengan kebutuhan mulai dari perancangan *database*, perancangan *user interface*, perancangan proses sistem yaitu berupa algoritma/*pseudocode* maupun *flowchart*.

4. Implementasi Sistem

Tahapan ini adalah tahapan secara nyata dalam pengerjaan suatu sistem. Implementasi sistem berupa penulisan kode program yang telah disesuaikan dengan kebutuhan.

5. Uji Coba Sistem

Setelah proses pengkodean selesai, diperlukan pengujian sistem. Pengujian sistem dilakukan untuk menemukan kesalahan-kesalahan yang ada pada sistem yang telah dibuat kemudian sistem dapat diperbaiki dan disempurnakan. Dengan dilakukannya pengujian diharapkan saat aplikasi ini telah digunakan oleh *user* tidak ditemukan lagi kesalahan yang dapat menghambat kinerja sistem.

6. Pembuatan Laporan Tugas Akhir

Tahapan ini adalah pembuatan laporan yang bertujuan untuk dokumentasi tugas akhir. Selain itu juga diharapkan dapat memberi informasi kepada pembaca.



1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian tugas akhir berisi mengenai bab-bab dalam laporan tugas akhir sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : STUDI PUSTAKA

Pada bab ini menjelaskan penelitian terdahulu yang telah dilakukan peneliti sebelumnya dan mengenai teori yang digunakan untuk perancangan dan pembuatan sistem yaitu mengenai pemrograman yang digunakan dan metode yang digunakan.

BAB III : PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini berisi mengenai analisis kebutuhan sistem dan perancangan sistem penilaian kinerja PDAM Kabupaten Bojonegoro mulai dari *flowchart* sistem, *usecase diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*.

BAB IV : IMPLEMENTASI SISTEM

Bab ini berisi tentang mengimplementasikan dari desain yang dibuat ke program yang sebenarnya. Kemudian ditampilkan uji coba program yang telah dibuat.

BAB V : PENUTUP

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran laporan tugas akhir yang didapat dari sistem ini.



[HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN]

