

BAB I

PENDAHULUAN

Bab satu akan dibahas mengenai masalah yang terjadi beserta tujuan untuk penelitian skripsi yang akan dibuat oleh peneliti.

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkatnya era globalisasi ini, semakin meningkat pula perindustrian untuk meningkatkan keinginan setiap individu. Hal ini dikarenakan seseorang di setiap belahan dunia memiliki keinginan yang tiada batas. Keinginan yang tiada batas tersebut memunculkan berbagai hal didalam zaman yang semakin modern. Rasa untuk memiliki suatu barang yang dapat melengkapi kebutuhan pribadi dari masing-masing individu. Sehingga memberikan peningkatan industri kecil maupun besar untuk menciptakan kebutuhan yang semakin meningkat.

Peningkatan sektor industri di berbagai tempat, serta rumah-rumah yang didirikan memberikan pengurangan tersendiri terhadap lahan kosong. Lahan kosong digunakan sebagai pengambilan mata air bersih untuk keperluan sehari-hari. Penutupan setiap lahan kosong untuk dijadikan sektor industri ataupun perumahan membuat kendala tersendiri bagi setiap orang. Air bersih yang digunakan untuk mandi, cuci baju dan sebagainya perlahan hilang karena dari lahan kosong tersebut dapat di buat tempat pengambilan sumber mata air bersih untuk kebutuhan sehari-hari.

PDAM merupakan perusahaan yang didirikan untuk melayani dan melengkapi kebutuhan suatu kelompok individu. Lahan yang tidak luas atau banyak bukan lagi masalah besar untuk pembuatan sumur, karena PDAM memberikan jasa menggunakan pipa-pipa yang disalurkan melalui rumah para warga dimana pipa tersebut berfungsi untuk menyalurkan air bersih. Kebutuhan terpenuhi dengan adanya PDAM yang membantu menyalurkan bantuan dengan mengalirkan air bersih pada rumah yang tidak dapat membuat sumur.

PDAM yang berlokasi di kabupaten Bangkalan saat ini mengalami peningkatan yang cukup besar. Sektor perumahan yang semakin meningkat membuat para karyawan PDAM harus memberikan pelayanan ekstra. Sehingga banyak sekali pelanggan mengeluhkan beberapa hal yang dialami oleh konsumen. Keluhan tersebut mengakibatkan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Membuat para konsumen malas untuk melakukan pembayaran tagihan air pada tanggal yang telah ditetapkan, pada akhirnya penunggakan pembayaran meningkat karena keinginan dari setiap konsumen tidak terpenuhi.

Menilai tingkat tingginya pengaruh yang disebabkan oleh keinginan konsumen terhadap kepuasan konsumen dan pembayaran tagihan sesuai jadwal. Penulis ingin menganalisis kuat hubungan antara keinginan konsumen dan kepuasan konsumen dari permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya. Menggunakan analisis kanonikal korelasi penulis mencoba untuk melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan.

1.2 Perumusan Masalah

Mendapatkan latar belakang seperti yang telah dipaparkan, maka terdapat beberapa hal yang akan dijadikan pokok bahasan dalam penelitian. Pokok bahasan dalam penelitian tersebut adalah :

1. Bagaimana hubungan jadwal pembayaran tagihan air PDAM dengan keinginan konsumen di PDAM?
2. Bagaimana hubungan kepuasan pelanggan dengan keinginan konsumen di PDAM?
3. Variabel apa yang memiliki pengaruh paling kuat terhadap variabel kepuasan konsumen dan jadwal pembayaran?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan untuk :

1. Mengetahui hubungan jadwal pembayaran tagihan air PDAM dengan keinginan konsumen di PDAM.

2. Mengetahui hubungan kepuasan pelanggan dengan keinginan konsumen di PDAM Bangkalan.
3. Mengetahui variabel paling kuat yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dan jadwal pembayaran tagihan air PDAM.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian adalah :

1. Bagi penulis
 - a. Mengetahui cara menganalisis menggunakan analisis multivariat
 - b. Mengetahui secara mendalam tentang analisis korelasi kanonik
 - c. Memberikan pengetahuan atau wawasan dalam melakukan teknik pengambilan data secara langsung di lapangan maupun tidak langsung.
2. Bagi pihak yang berkepentingan, memberikan informasi atau masukan yang dapat digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan kebijakan-kebijakan selanjutnya guna untuk memperbaiki kualitas dari pelayanan di PDAM Bangkalan.

1.5 Batasan Masalah

Mencegah terjadinya pembahasan yang terlalu melebar, terdapat beberapa batasan dalam penelitian , yaitu :

1. Objek yang akan di teliti terbatas pada PDAM Kabupaten Bangkalan.
2. Objek survey terbatas pada perumahan di kab.Bangkalan yang menggunakan jasa PDAM Bangkalan.
3. Studi kasus dalam penelitian dibatasi pada pengaruh pembayaran tagihan air da kepuasan konsumen terhadap keinginan konsumen.
4. Pelanggan yang dipilih melakukan pembayaran langsung terhadap loket PDAM Bangkalan.
5. Didapatkan dari hasil wawancara terhadap pihak PDAM maka indikator yang digunakan adalah :
 - a. Indikator variabel dependent meliputi : kepuasan konsumen (y_1) , pembayaran tagihan air (y_2)

- b. Indikator variabel independent meliputi : kualitas air (x_1) , harga produk meter per kubik (x_2) , pelayanan administrasi (x_3) , kerusakan (kebocoran) air (x_4) , lokasi pembayaran (x_5) , pemberian reward (x_6) , penanggulangan alat ukur (x_7).

1.6 Asumsi – Asumsi

Asumsi yang digunakan adalah data yang didapatkan setelah di lakukan uji asumsi kanonikal korelasi terdapat data yang tidak sesuai atau tidak lolos uji maka dibiarkan karena bertujuan untuk tidak merubah fungsi dari perhitungan kanonikal korelasi.