

## I. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kebutuhan air bersih penduduk semakin lama semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan jumlah penduduk. Berdasarkan analisis perusahaan kebutuhan air bersih di kabupaten Bangkalan meningkat 18% pada tahun 2018-2019, berdasarkan data air yang di distribusikan pada **Tabel 1.1** (PDAM Bangkalan 2020). Berdasarkan data tersebut dibutuhkan upaya-upaya dari PDAM untuk memenuhi peningkatan kebutuhan air bersih tersebut. Di samping memenuhi kuantitas air bersih PDAM juga harus memenuhi kualitas air bersih yang di produksi (Alihar 2018).

**Tabel 1.1** Distribusi air PDAM Sumber Pocong Bangkalan

| No            | Kecamatan   | Volume (m3) 2018 | Volume (m3) 2019 |
|---------------|-------------|------------------|------------------|
| 1             | Bangkalan   | 491962           | 501969           |
| 2             | Galis       | 65703            | 68233            |
| 3             | Konang      | 52564            | 54875            |
| 4             | Blega       | 21685            | 29981            |
| 5             | Labang      | 25625            | 26215            |
| 6             | Arosbaya    | 22336            | 29751            |
| 7             | Tanah merah | 26729            | 28071            |
| 8             | Tunjung     | 82785            | 81994            |
| 9             | Modung      | 49944            | 51722            |
| 10            | Bancaran    | 30754            | 43150            |
| 11            | Pelabuhan   | 23912            | 24814            |
| 12            | Kamal       | 904608           | 916647           |
| <b>Jumlah</b> |             | <b>1835226</b>   | <b>1895002</b>   |

Sumber : PDAM Bangkalan 2020)

Pemenuhan kebutuhan air di Indonesia peran pemerintah adalah dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dimana jumlah keberadaan PDAM dapat di ketahui pada **Tabel 1.2**. Air bersih dapat dikatakan baik apabila sesuai SNI yang telah di tetapkan, dalam hal ini kualitas air bersih PDAM Sumber Pocong kabupaten Bangkalan juga menyesuaikan dengan standar yang telah ada. Selain menjaga kualitas air perusahaan juga harus memperhatikan kualitas layanan, karena kunci dari keberhasilan dalam menjalankan pelayanan adalah bagaimana pelanggan merasa sesuai dengan apa di harapkan (Maser 2017).

Berdasarkan kondisi lapang saat ini masih banyak keluhan terhadap PDAM Sumber Pocong kabuapaten Bangkalan. Keluhan pelanggan diperoleh setelah dilakukan wawancara ke beberapa pelanggan PDAM yang tersebar diberbagai kecamatan di kabupaten Bangkalan. Selain wawancara data juga diperoleh melalui ulasan dari *wibesite* PDAM Sehingga hal itu yang mendasari penelitian ini untuk mengetahui apa saja faktor yang menyebabkan pelanggan PDAM Sumber pocong tidak puas dengan apa yang diterima. Baik itu secara kualitas maupun kuantitas produk dan layanan yang diberikan sangat penting.

**Tabel 1.2** Data PDAM di pulau Jawa tahun 2019

| Provinsi        | Jumlah |
|-----------------|--------|
| DKI Jakarta     | 1      |
| Banten          | 6      |
| Jawa Barat      | 23     |
| Jawa Tengah     | 35     |
| D.I. Yogyakarta | 5      |
| Jawa Timur      | 38     |
| TOTAL           |        |

Sumber : (BPPSPAM 2019)

Menurut Prakoso (2017) Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas layanan dapat diukur dengan lima dimensi sesuai dengan urutan derajat kepentingan relatifnya, yaitu keandalan, jaminan, bukti fisik, empati dan daya tanggap. Kualitas merupakan pekerjaan rumah setiap instansi atau perusahaan dalam mengelola kinerja, hasil kerja sebuah perusahaan atau instansi sedianya adalah untuk sebuah kualitas.

Penelitian Panjaitan (2016) diperoleh hasil bahwa mayoritas pelanggan menganggap seluruh atribut atau indikator pada dimensi kualitas jasa adalah penting. Layanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan maka kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan akan semakin tinggi

Menurut Rizani (2010) Kepuasan pelanggan terhadap perusahaan jasa diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang diterima. Dalam mengukur kepuasan pelanggan juga dibutuhkan variabel lain yaitu kualitas layanan. Beberapa indikator digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan seperti penelitian (Karnadi 2008) dimana terdapat 4 indikator penting dalam menentukan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, harga dan biaya, pelayanan serta *emotional*. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel kualitas layanan dengan beberapa indikator-indikator pengukur seperti keandalan, ketanggapan, empati, jaminan dan bukti langsung. Berdasarkan penelitian tersebut semua indikator berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan ini dapat dikatakan bahwa tidak hanya 1 indikator dalam menentukan kepuasan pelanggan.

Penelitian lain mengukur kepuasan pelanggan yaitu terdapat indikator berbeda mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Digunakan 4 indikator dalam mengukur kepuasan pelanggan yaitu: *re-purchase*, menciptakan *word-of-mouth*, menciptakan citra merek, menciptakan keputusan pembelian pada perusahaan yang sama. Hasil penelitian tersebut kualitas layanan (X) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) studi kasus CV. XYZ di Kota Semarang (Dianto 2014).

Penelitian dengan tujuan untuk mengetahui antara dua hubungan atau lebih dengan indikator-indikator pengukur dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, seperti analisis *structural equation model* (SEM) dengan uji *Confirmator factor analysis* (CFA). Setelah melakukan kajian teori dan mencari literasi telah banyak kisah sukses penelitian dengan metode SEM, sehingga peneliti menggunakan SEM sebagai metode penelitian. Metode analisis *Structural Equation Model* (SEM) digunakan untuk mengetahui dua hubungan atau lebih dengan menggunakan indikator-indikator pengukurnya.

Pemecahan masalah SEM menggunakan program LISREL 8.80 *Student Version* karena memiliki banyak keunggulan, teknik pengujian dalam lisrel dilakukan dengan menggabungkan dua pengujian yaitu *confirmatory factor analysis* dan *path analysis*, dimana kepuasan pelanggan sebagai variabel terikat dan kualitas layanan sebagai variabel bebas. Dalam pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan, penggunaan metode ini telah banyak dilakukan dalam memecahkan permasalahan hubungan antar variabel.

Hutabarat (2008) menyatakan bahwa Model LISREL dapat digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel atau lebih yang terdiri dari variabel eksogen dan endogen, metode ini juga mampu memberikan informasi secara simultan mengenai koefisien lintas model pengukuran dan model struktural dan tingkat hubungan antara variabel eksogen dan variabel endogen. Perhitungan-perhitungan statistik dengan menggunakan LISREL menjadi lebih efektif dan efisien serta akurat. Beberapa metode lain yang dapat digunakan selain lisrel seperti amos atau *smart-pls*, tetapi dengan menggunakan lisrel mampu memberikan semua yang dibutuhkan dalam analisis multivariate dengan akurat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan studi kasus di lapang rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Perlu diketahui hubungan tentang kualitas layanan dan kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong kabupaten Bangkalan.
- b. PDAM sumber pocong kabupaten Bangkalan perlu memperhatikan pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

### **1.3 Tujuan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja PDAM melalui:

- a. Pengukuran kualitas layanan dan kepuasan pelanggan air bersih PDAM Sumber Pocong Bangkalan.
- b. Mengetahui pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

#### **1.4 Batasan Masalah**

Pembatasan masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan mempermudah dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai.

Berikut batasan masalah dalam penelitian ini, diantaranya :

- a) Luas lingkup penelitian hanya meliputi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di PDAM Sumber Pocong kabupaten Bangkalan.
- b) Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sumber Pocong PDAM kabupaten Bangkalan.
- c) Penelitian fokus terhadap kepuasan pelanggan serta layanan PDAM Sumber Pocong kabupaten Bangkalan.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat menjadi 2 aspek yaitu:

a. Manfaat keilmuan:

- a) Memberikan gambaran pengaruh kinerja perusahaan layanan publik yang memperhatikan konsep kualitas layanan.
- b) Memberikan gambaran pengaruh kinerja perusahaan layanan publik yang memperhatikan konsep kepuasan pelanggan.

b. Manfaat manajerial:

Memberikan masukan kepada perusahaan tentang ukuran kinerja layanan PDAM Sumber Pocong kabupaten Bangkalan dengan mempertimbangkan setiap variabel yaitu:

- a) Kualitas Layanan kepada para pelanggan
- b) Kepuasan pelanggan kepada PDAM Sumber Pocong Bangkalan