

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Air merupakan salah satu kebutuhan penting dalam kehidupan, serta tidak dapat dipisahkan, air dipergunakan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat maupun dalam sektor industri. Masyarakat mendapatkan air bersih dengan dua cara, pertama mengambil langsung dari sumber mata air, kedua dengan menggunakan jasa atau layanan air bersih dari suatu perusahaan.

Agar ketersediaan air tetap terjaga, negara berkewajiban mengelola air yang merupakan kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya untuk kemakmuran rakyat sebagaimana diatur dalam Pasal 33 ayat (3) UUD 1945. Proses pengelolaan tidak dilakukan langsung oleh pemerintah pusat, melainkan di kelola pemerintah daerah. Semakin berkembangnya segmentasi pasar perusahaan daerah air minum, konsumen memiliki harapan yang lebih besar dan lebih menantang dari sebelumnya. PDAM adalah perusahaan penyedia air bersih lokal yang diawasi dan dikendalikan oleh eksekutif dan legislatif. Sebagai perusahaan lokal, PDAM bertanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih dan menyediakan layanan yang terjangkau bagi semua kelompok konsumen (Nurbaya, 2017).

Belum banyak perusahaan yang menganggap bahwa konsumen merupakan salah satu aspek yang penting dalam suatu perusahaan, namun pada kenyataannya kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam suatu perusahaan, kepuasan pelanggan juga dilindungi dalam Pasal 5 UU No 8 tahun 1999, Sejak 20 April 1999, UU Perlindungan Konsumen diatur pula dalam UU no 8 Tahun 1999 atau Undang Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) mulai sah diberlakukan. Undang-undang ini mengatur secara rinci tentang pemberian perlindungan kepada konsumen dalam rangka pemenuhan kebutuhannya sebagai konsumen. diyakini bahwa kepuasan adalah konsekuensi dari kualitas layanan, dan jaminan (Santosa, 2021).

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Keumueneng merupakan pemekaran Tirta Peusada Kabupaten Aceh Timur berdasarkan Berita Acara Serah Terima No. 028/13532/2003 tanggal 27 Desember 2003, dari awal sampai saat sekarang ini satu-satunya Perusahaan Pengolahan Air Bersih untuk Wilayah Kota Langsa. Pada tahun 2021 PDAM Tirta Keumuneng secara resmi berganti nama menjadi PERUMDA AM Tirta Keumueneng. Direktur PERUMDA AM Tirta Keumueneng saat ini adalah Bapak Azzahir, S.E.. Dengan jumlah pegawai ialah 120 pegawai.

Akhir November 2022 PERUMDA AM Tirta Kuemueneng sudah memiliki kapasitas produksi air bersih sejumlah 2.988 liter setiap harinya untuk melayani jumlah pelanggan sebanyak 16.420 pelanggan aktif. Pelanggan pada unit pelayanan Langsa Baro sebanyak 1085 pelanggan. Adapun jenis pelanggan terbagi dalam 4 (empat) kelompok, seperti di sajikan pada Tabel 1.1.

**Tabel 1.1. Jumlah Pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng-UP. Langsa Baro**

No	Jenis Pelanggan		Jumlah
1	Gol. I	sosial umum	8
		sosial khusus	5
2	Gol. II	rumah tangga	792
3	Gol. III	Usaha/niaga :	
		a. Niaga kecil	60
		b. Niaga sedang	120
		c. Niaga besar	1
4	Gol. Khusus	Non komersial :	
		a. Kantor pemerintahan	10
		b. Perumahan dinas	80
		c. Sekolah	6
		d. Rumah sakit	1
<b>Total</b>			<b>1083</b>

Sumber: PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa, 2022

Dalam pelaksanaan pelayanan PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa dihadapkan pada sejumlah permasalahan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PERUMDA AM Tirta Keumueneng. Dengan rincian sebagaimana terbaca pada Tabel 1.2.

**Tabel 1.2. Jenis Kasus Pengaduan PERUMDA AM Tirta Keumueneng-UP. Langsa Baru**

No	Jenis Kasus Pengaduan	Jumlah Kasus
1.	Gangguan Pipa Transmisi dan Pipa Persil	5
2.	Gangguan Get Valve & Stop Kran	9
3.	Air tidak jalan / keluar	11
4.	Gangguan pada meteran air ( Meteran rusak )	15
Total		40

Sumber: PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa, 2022

Kenyataan demikian menunjukkan PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masih kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pada para pelanggannya. Karena itu, kualitas pelayanan PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan sistem pelayanan publik yang profesional dan dapat diandalkan pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng.

Berdasarkan observasi awal penelitian, permasalahan di lapangan adalah terdapat banyak keluhan dari pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa seperti air tidak mengalir ke pelanggan terutama pada musim kemarau, sehingga pelanggan memilih menggunakan air sungai atau air sumur untuk kebutuhan sehari-hari, air terus mengalir tanpa sepengetahuan pelanggan karena tarif air meningkat, dan konsumsi air rendah karena kebocoran pada pipa fasilitas setelah pengukuran, adanya batasan waktu penggunaan air oleh pelanggan, serta

pelayanan administrasi yang masih minim yang mempengaruhi kualitas pelayanan pelanggan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa.

Didalam pelayanan PERUMDA AM Tirta Keumueneng bukan hanya melayani pengguna layanan PERUMDA saja, namun ada beberapa pelayanan yang ada di kantor bagian pelayanan pelanggan PERUMDA AM Tirta Keumueneng kota Langsa, antara lain :

1. Pembayaran rekening air
2. Pembayaran listrik (Prabayar dan pascabayar)
3. Angsuran *leasing*
4. Telkom *pay*
5. Perusahaan Gas Negara (PGN)
6. Pulsa, dll.

Penelitian terdahulu, dilakukan oleh Anita Gusmiarti (2020) dengan judul “Penerapan Metode *Structural Equatin Modeling* Untuk Analisis Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Mahasiswa FMIPA UII Tahun 2018” hasil penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa data tidak mengikuti distribusi normal multivariat sehingga berdasarkan asumsi kelainan data atau ketidaknormalan, model diperkirakan menggunakan metode GLS dengan memperbaiki kesalahan standar dan beberapa indeks *goodness of fit*.

Penelitian terdahulu selanjutnya, telah dilakukan oleh Heri irawan dan M. Thaib hasan (2021) dengan judul “Pemodelan Menggunakan SEM untuk Mengetahui Kepuasan dan Kepercayaan serta Loyalitas Pelanggan” hasil penelitian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan keunggulan produk memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap pembelian kembali.

Salah satu cara untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan PERUMDA AM Tirta Keumueneg adalah dengan menggunakan model integrasi *Service Quality* dan *structural equation modeling*. Metode *Service Quality* merupakan

metode untuk mengetahui kualitas layanan berdasarkan hasil kesenjangan *gap*, yaitu bagaimana persepsi pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Metode SEM yang merupakan kelanjutan dari metode *Service Quality*. SEM merupakan suatu metode analisis statistik multivariat. Melakukan olah data SEM berbeda dengan melakukan olah data regresi atau analisis jalur. Olah data SEM dibangun oleh model pengukuran dan model struktural.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian terdahulu dan beberapa referensi dari buku serta jurnal, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Integrasi *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Structural Equation Modeling* (SEM) Untuk Menganalisa Kualitas Pelayanan“**

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa ?
2. Bagaimana usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng menggunakan *service quality* dan *structural equation modeling* ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini dengan melihat latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng Kota Langsa.
2. Mengetahui usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng menggunakan *service quality* dan *structural equation modeling*.

#### 1.4. Batasan dan Asumsi Penelitian

Untuk mempermudah pemecahan masalah, perlu disusun beberapa batasan dan asumsi yang berkaitan dengan permasalahan. Batasan penelitian adalah:

1. Faktor-faktor eksternal seperti kebijakan pemerintah dan lain-lain tidak mempengaruhi kualitas pelayanan.
2. Penurunan jumlah pelanggan tidak dipengaruhi oleh biaya akomodasi.
3. Penelitian ini mengambil responden pada daerah unit pelayanan Langsa Baru.

Asumsi dalam penelitian ini adalah:

1. Kondisi pelayanan di PERUMDA AM Tirta Keumueneng berjalan normal.
2. Responden berada dalam kondisi fisik dan mental yang sehat.

#### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti
  - a. Membantu meningkatkan wawasan serta pengetahuan peneliti terhadap kondisi nyata perusahaan dan dapat menambah kemampuan akan teori yang diperoleh dari perkuliahan melalui penerapan yang dilakukan nantinya.
  - b. Dapat membantu mahasiswa dalam mengembangkan keilmuan dalam konteks keteknik industri ke dalam dunia nyata.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Dapat menjadi landasan untuk menjalin kerjasama dengan pihak Universitas di dalam penerapan ilmu teknik industri seperti, peningkatan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode *Structural Equation Modelling* ( SEM ) maupun ilmu teknik industri lainnya.
  - b. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi pihak manajemen PERUMDA AM Tirta Keumueng Kota Langsa dalam melakukan pengembangan dan upaya perbaikan terhadap kualitas pelayanannya.
3. Bagi Universitas
 

Penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan referensi yang dapat digunakan dalam penelitian selanjutnya.