

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Tujuan bisnis adalah untuk membuat para pelanggan merasa puas. Kepuasan merupakan hal mutlak yang harus diberikan oleh perusahaan kepada konsumen agar konsumen tersebut merasa nyaman dan senang. Kepuasan pelanggan merupakan respons terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Atmawati dan wahyuddin, 2004). Perusahaan akan berhasil memperoleh pelanggan dalam jumlah yang banyak apabila dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan. Ketika pelanggan telah merasa puas maka akan terjalin hubungan harmonis antara produsen dan konsumen. Lebih lanjut, hal ini menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan Salah satu unit usaha milik daerah. PDAM merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi dan kabupaten di seluruh Indonesia yang setiap tahunnya mengalami peningkatan dan terus berkembang di bidang usahanya. Maka diharapkan PDAM dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen.

Peningkatan kualitas sangat penting bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar karena setiap tahun jumlah pelanggan mengalami peningkatan. Hal ini berbanding lurus dengan adanya cabang-cabang di sekitar Kabupaten Kampar yang berarti tingkat kebutuhan air bersih semakin tinggi. Adapun rekapitulasi jumlah pelanggan pertahun dan grafiknya dapat dilihat pada gambar 1.1.

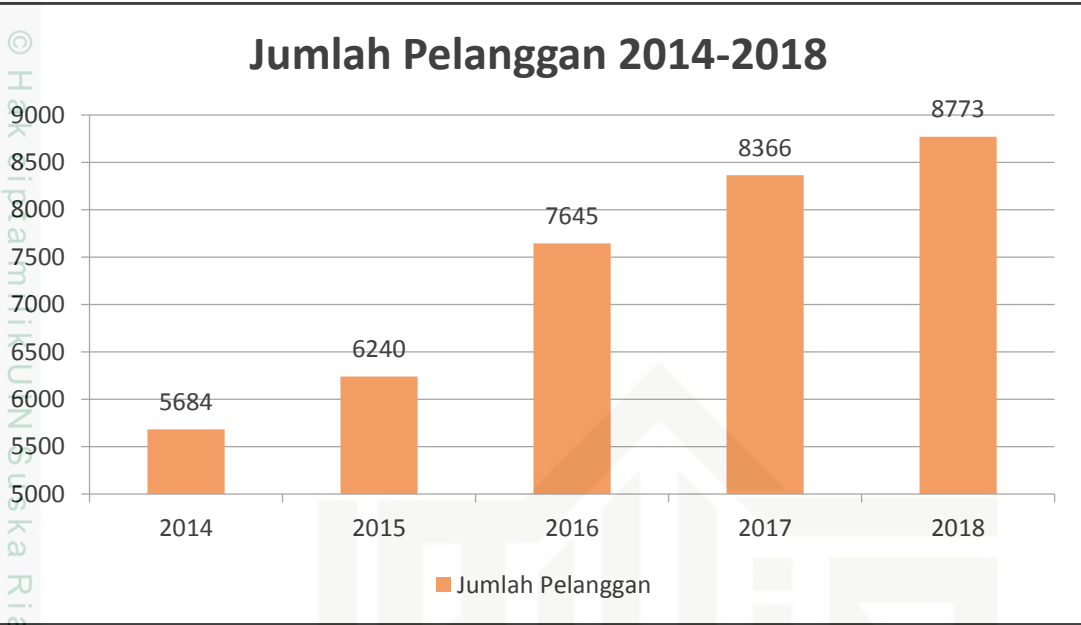
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
Satel Islam: UIN Suska Riau  
Sultan Syarif Kasim Riau



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan Tahun 2014-2018  
(Sumber: Pengolahan data 2019)

Pada grafik di atas terlihat bahwa jumlah pelanggan setiap tahun mengalami peningkatan. Tahun 2014 pelanggan berjumlah 5684 pelanggan, dari tahun ke tahun pelanggan bertambah banyak, dan pada tahun 2018 pelanggannya menjadi berjumlah 8773.

Maka untuk memenuhi kebutuhan konsumen dalam pelayanan dan pembayaran, PDAM memberikan kewenangan pada loket jasa pelayanan dan pembayaran sebagai tempat untuk melayani konsumen dalam melakukan transaksi pembayaran air dan pelayanan umum. Loket merupakan jasa pelayanan yang ada di perusahaan yang ditempati oleh operator yang bertugas melayani kepentingan pelanggan, sehingga kepentingan pelanggan tersebut dapat terselesaikan dengan mudah dan cepat.

PDAM Tirta Kampar memiliki beberapa cabang loket pelayanan dan pembayaran. Dimana masing-masing loket tersebar di beberapa Kecamatan yang berbeda di Kabupaten Kampar. Cabang-cabang ini berlokasi di kecamatan Bangkinang Kota, Air Tiris, Tambang, Taratak Buluh, Kuok Salo, Kampar Timur, Bangkinang, Kampar Kiri, Tapung Hulu, Kampar Utara, Rumbio Jaya, Koto Kampar Hulu, Tapung, dan Gunung Sahilan. Loket ini berfungsi untuk melayani

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kepentingan masyarakat umum sebagai tempat pelayanan dan pembayaran, serta diharapkan dapat berperan aktif dalam mengatasi permasalahan yang kerap terjadi bagi masyarakat di Kabupaten Kampar. Berikut adalah jumlah pelanggan seluruh cabang PDAM Tirta Kampar tahun 2018 dapat dilihat dari Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan seluruh cabang PDAM Tirta Kampar tahun 2018

| NO | Cabang              | Jumlah Tahun 2018 |
|----|---------------------|-------------------|
| 1  | Bangkinang Kota     | 3195 Pelanggan    |
| 2  | Tapung Hulu         | 1323 Pelanggan    |
| 3  | Kampar Timur        | 987 Pelanggan     |
| 4  | Air Tiris           | 768 Pelanggan     |
| 5  | Kuok Salo           | 592 Pelanggan     |
| 6  | Tambang             | 556 Pelanggan     |
| 7  | Kampar Kiri         | 357 Pelanggan     |
| 8  | Bangkinang          | 219 Pelanggan     |
| 9  | Kampar Utara        | 207 Pelanggan     |
| 10 | Taratak Buluh       | 194 Pelanggan     |
| 11 | Koto Kampar<br>Hulu | 171 Pelanggan     |
| 12 | Gunung Sahilan      | 121 Pelanggan     |
| 13 | Tapung              | 83 Pelanggan      |

(Sumber: Kantor PDAM Tirta Kampar 2018)

Pada Tabel di atas dapat dilihat jumlah pelanggan tahun 2018 yang mana Pelanggan terbanyak terdapat di Bangkinang Kota yang berjumlah 3195 pelanggan. Maka akan di ambil 5 cabang pelayanan dengan jumlah pelanggan terbanyak untuk menjadi sampel kuisisioner pendahuluan. 5 cabang dengan jumlah pelanggan terbanyak antara lain, Bangkinang Kota, Tapung Hulu, Kampar Timur, Air Tiris, dan Kuok Salo. Lebih lanjut penyebaran kuesioner pendahuluan diberikan kepada 30 orang responden, setiap cabang akan di ambil 6 responden. Kuisisioner yang diberikan berupa pertanyaan dari segi kantor loket, instalasi, proses pembayaran,

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan pengaduan. Berikut hasil rekapitulasi penyebaran kuesioner pendahuluan dapat dilihat pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Pendahuluan

| NO.   | Indikator                | PERTANYAAN   | Puas | %   |
|-------|--------------------------|--|------|-----|
| 1.    | Kondisi Kantor Pelayanan | -Kenyamanan ruang tunggu loket                                   | 23   | 77% |
|       |                          | -Kondisi tempat parkir yang nyaman dan aman                      | 20   | 67% |
|       |                          | -Ketersediaan toilet yang memadai                                | 17   | 57% |
|       |                          | -Ketepatan waktu buka dan tutup kantor                           | 25   | 83% |
|       |                          | -Kebersihan kantor pelayanan PDAM                                | 24   | 80% |
| 2.    | Kondisi Instalasi        | -Kualitas air higienis, sehingga aman dari penyakit              | 22   | 73% |
|       |                          | -Kondisi pipa bagus dan tidak ada kebocoran                      | 9    | 30% |
|       |                          | -Jaminan dan kelancaran air bagi pelanggan 24 jam                | 10   | 33% |
| 3.    | Proses Pembayaran        | -Keramahan karyawan dalam melayani pelanggan                     | 23   | 80% |
|       |                          | -Ketepatan tarif pemakaian air sesuai dengan pemakaian           | 18   | 60% |
|       |                          | -Keakuratan informasi yang diberikan kepada pelanggan            | 19   | 63% |
|       |                          | -Ketetapan tarif air yang bisa dijangkau seluruh pelanggan       | 22   | 73% |
|       |                          | -Cara tagihan yang diterapkan oleh PDAM                          | 22   | 73% |
| 4.    | Pengaduan                | -Ketersediaan Call Centre pengaduan 24 jam                       | 16   | 53% |
|       |                          | -Keramahan petugas penerima pengaduan dalam memberikan pelayanan | 21   | 70% |
|       |                          | -Respon petugas terhadap masalah keluhan kerusakan               | 9    | 30% |
| Total |                          |  | 304  | 63% |

(Sumber: Pengolahan Data 2019)

- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



#### Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan Tabel 1.3 terdapat 16 pertanyaan dari 30 responden, pada Tabel dapat dilihat jumlah responden menjawab “Puas” yaitu sebanyak 63%. PDAM masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan untuk pelanggan, Karena nilai tingkat kepuasan pelanggan hanya 63%, dimana hal tersebut tingkat kepuasannya masih di kategorikan rendah dan perlu di tingkatkan lagi.

Hasilnya diperoleh bahwa perlu menganalisis kepuasan pelanggan dan complain pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM dengan berbagai penyebab didalamnya. Disisi lain, pelanggan tidak memiliki pilihan lain untuk mencari jasa produk air bersih selain PDAM, sehingga pelanggan hanya bisa berharap adanya perbaikan dari pihak PDAM untuk memperbaiki penyebab ketidakpuasan pelanggan tersebut. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengangkat studi kasus tentang kepuasan pelanggan yang memakai jasa air PDAM Tirta Kampar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di PDAM tersebut.

*SERVQUAL* merupakan salah satu metode pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan jasa. *SERVQUAL* dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan (*expected service*). Jika kenyataannya lebih dari yang diharapkan maka layanan dapat dikatakan berkualitas, dan sebaliknya. Singkat kata, kualitas jasa dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima dalam *SERVQUAL* terdapat lima dimensi yang diukur yaitu *Tangible*, *Realibility*, *Responsivness*, *Emphaty*, *Assurance*, dimana kelima atribut ini dipetakan menjadi beberapa atribut penilaian. (Rahma Sari, 2017).

Dengan menemukan bahwa terjadi kesenjangan antara harapan yang diinginkan oleh pelanggan tidak sejalan dengan persepsi atau sesuatu yang diterima oleh pelanggan, setelah dilakukan evaluasi dan mengetahui posisi maka dilakukan tindakan perbaikan untuk mencapai atau menjawab kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Tindakan perbaikan dilakukan dengan menggunakan metode Kano. Metode Kano yaitu oleh Wijaya (2011) mengategorikan atribut-atribut produk ataupun jasa

berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan, dengan atribut-atribut jasa yang dapat dibedakan menjadi beberapa kategori yaitu *Attractive, one dimensional, Must be, Indifferent, Reverse, Questionable*. Metode Kano hadir sebagai salah satu strategi perbaikan dalam perusahaan dalam menentukan target atribut mana yang diprioritaskan untuk diselesaikan sehingga menihilkan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam penelitian ini perlu mengintegrasikan metode *SERVQUAL* dan Kano yang diharapkan dapat mengetahui *gap* (kesenjangan), serta dapat mengkategorikan atribut-atribut pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat mejadi lebih baik lagi dan kepuasan pelanggan terpenuhi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini adalah

1. Bagaimana mengetahui kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pelanggan dan harapan pelanggan menggunakan metode *Servqual*.
2. Bagaimana menentukan kriteria-kriteria yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian menggunakan metode *Servqual* dan model Kano.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya kesenjangan antara layanan yang dipersepsikan oleh pihak perusahaan dan harapan pelanggan menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Untuk menentukan kriteria-kriteria yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki melalui pengintegrasian menggunakan metode *Sevqual* dan model Kano.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Peneliti  
Sebagai tempat untuk menerapkan dan memadukan ilmu pengetahuan yang di dapat dengan praktek yang sesungguhnya dan untuk memperoleh gelar sarjana

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengidentifikasikan sumbernya.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jurusan Teknik Industri pada Fakultas Sains UIN SUSKA Riau.

**2. Bagi Perusahaan**

Diharapkan dari penelitian yang dilakukan untuk dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan berkaitan dengan analisa kepuasan pelanggan.

**1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Data pelanggan PDAM Tirta Kampar tahun 2014 sampai 2018
2. Konsumen yang diberi kuesioner adalah konsumen yang memakai sambungan air PDAM Tirta Kampar
3. Data kepuasan pelanggan diperoleh pada tahun 201

**1.6 Posisi Penelitian**

Adapun posisi penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3 Posisi Penelitian

| Peneliti  | Judul Penelitian   | Tujuan  | Objek Penelitian                               | Metode                          | Tahun |
|---|--|---|--|---------------------------------|-------|
| Setyawan, Y   | Kualitas Pelayanan ( <i>Service Quality</i> ) Terhadap Kepuasan Konsumen Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang  | Menganalisa sejauh mana tingkat kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan dan menganalisa tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan pelayanan yang diberikan oleh Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo | Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Cabang Malang | <i>SERVQUAL</i>                 | 2008  |
| Arfan Bakhtiar, Aries Susanty, dan Fildariyani Massay | Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Servqual Dan Model Kano  | Mengetahui apakah ada kesenjangan antara layanan yang dipersiapkan oleh pihak manajemen dan harapan pelanggan   | PT. PLN UPJ Semarang Selatan                   | <i>Servqual</i> dan <i>Kano</i> | 2010  |
| Iswari, M   | Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Jasa Dengan Menggunakan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (Studi Kasus: Restoran Warung Subak, Paguyangan Denpasar) | Menganalisis atribut apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Toko Oen Malang, menentukan tingkat kepuasan konsumen dengan menggunakan metode IPA dan CSI   | Restoran Warung Subak, Paguyangan Denpasar     | <i>IPA</i>                      | 2015  |



|   |   |  |                           |                               |             |
|---|---|--|---------------------------|-------------------------------|-------------|
| <p>Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yulianti</p> | <p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung</p>  | <p>Mengetahui pengaruh kualitas layanan kepuasan pelanggan baik secara bersama-sama ataupun sebagian pada JNE Cabang Bandung</p> | <p>JNE Cabang Bandung</p> | <p>Pendekatan Kuantitatif</p> | <p>2016</p> |
| <p>Redho Alghifari</p>                              | <p>Integrasi Metode <i>Servqual</i> dan model <i>Kano</i> untuk meningkatkan kualitas pelayananyang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan</p> | <p>Mengetahui kesenjangan persepsi dan harapan pelanggan, serta menentukan kriteria yang diprioritaskan untuk diperbaiki</p>     | <p>PDAM Tirta Kampar</p>  | <p>Servqual dan Kano</p>      | <p>2019</p> |

**1.7 Sistematika Penulisan**

Penyusunan laporan ini mengikuti sistematika penulisan sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, posisi penelitian, serta sistematika penulisan laporan

**BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini menerangkan teori-teori yang menunjang atau dasar yang digunakan pada penelitian yang dilakukan untuk membantu mengumpulkan dan mengolah data.

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menguraikan seluruh kegiatan tentang objek penelitian, teknik pengumpulan dan analisa data, serta tahap-tahap pengerjaannya .

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan Pengumpulan data berisikan tentang data-data yang diperoleh di lapangan, data ini nantinya digunakan untuk diolah sesuai dengan masalah yang sedang di telili sedangkan pengolahan data berisikan tentang proses perubahan data metah menjadi suatu hasil yang yang bisa dipahami nantinya..

**BAB V ANALISA**

Bab ini Berisikan tentang analisis dan pembahasan mengenai pengumpulan dan pengolahan data yang dilakukan sebelumnya.



## BAB VI

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dan saran yang tepat kepada perusahaan dari penelitian ini.



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.