

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkatan kemampuan (*ability*) dari perusahaan dalam memberikan semua yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan sangat perlu diperhatikan oleh perusahaan sebab lewat kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan konsumen, sehingga perusahaan dapat mempengaruhi keputusan pembelian konsumen (Victor Kamanda, 2022). Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari *input*, proses, sampai kepada *output* dari pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan konsumen sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Delta Tirta Sidoarjo merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang menjalani dan memenuhi kebutuhan air bersih kepada Masyarakat Kabupaten Sidoarjo. Perumda Delta Tirta Sidoarjo terbentuk pada tanggal 5 Juli 1978 melalui peraturan kabupaten daerah Tingkat II Sidoarjo No. 5/1978. Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan Masyarakat dalam aspek sosial, kesejahteraan, dan pelayanan publik serta memberi kontribusi terhadap pendapatan daerah. Perumda Delta Tirta Sidoarjo menetapkan

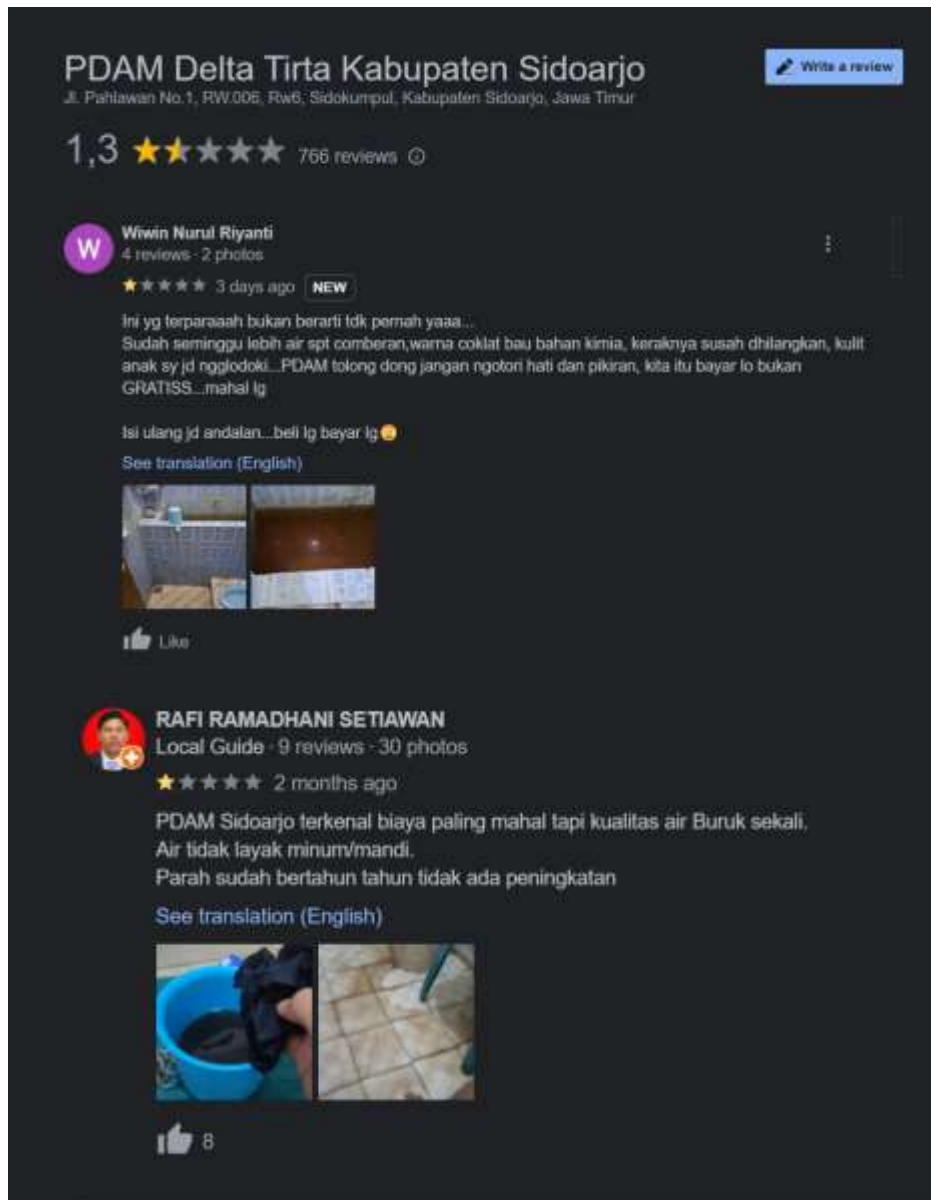
pemakaian air setiap bulannya berdasarkan tarif pengelompokan pelanggan. Pengelompokan pelanggan meliputi tempat ibadah, panti asuhan atau yayasan, rumah sakit, instansi pemerintah, lembaga pemerintah, dan beberapa tempat lainnya. Dari total keseluruhan pelanggan Perumda Delta Tirta Sidoarjo tahun 2022 yang mencapai 171.326 orang, beberapa pelanggan banyak yang masih mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo. Selain kontinuitas air yang bermasalah, air Perumda Delta Tirta Sidoarjo sering mengalami kebocoran. Hal ini disebabkan karena adanya pemasangan pipa yang kurang optimal. Berikut tabel laporan hasil rekapitulasi jenis pengaduan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo

Tabel 1.1 Jumlah Pengaduan Pelanggan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo

<b>Jenis Pengaduan</b>	<b>Jul 2023</b>	<b>Agt 2023</b>	<b>Sep 2023</b>	<b>Okt 2023</b>	<b>Nov 2023</b>	<b>Des 2023</b>
Pemasangan	40	26	42	44	52	34
Kualitas Air	38	39	38	122	185	38
Kontinuitas Air	380	319	400	543	410	322
Meter Air Bermasalah	74	40	55	104	135	121
Kebocoran	214	196	132	303	364	286
Teknis	646	594	625	1072	1094	767
Non Teknis	218	174	197	306	381	332
Total Pengaduan	1610	1388	1489	2494	2621	1890

Sumber : Laporan Rekapitulasi Jenis Pengaduan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo

Adapun keluhan tentang kualitas air yang kotor. Dapat dilihat dari hasil *rating google review* Perumda Delta Tirta Sidoarjo pada gambar 1.1 :



*Sumber : Google Review Perumda Delta Tirta Sidoarjo*

Gambar 1.1 Hasil *Rating* Perumda Delta Tirta Sidoarjo

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian ini untuk mengkaji lebih lanjut bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Perumda Delta Tirta Sidoarjo, mengukur kinerja pelayanan yang diberikan sehingga mampu

memberikan kepuasan para pelanggannya dengan menggunakan metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*. *Service Performance* adalah kinerja dari pelayanan yang diterima konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar-benar mereka rasakan. *Service Performance* dapat menjawab permasalahan yang muncul dalam menentukan kualitas jasa karena bagaimanapun konsumen akan bisa menilai kualitas yang mereka terima dari suatu produsen tertentu bukan pada persepsi mereka atas kualitas jasa pada umumnya (Sujatmiko et al., 2022). *Importance Performance Analysis (IPA)* merupakan metode yang menampilkan informasi terkait dengan pelayanan yang berdampak pada kepuasan pemakainya, serta pengetahuan tentang penyebabnya tersebut menurut pemakai yang diperlukan pada peningkatan keadaan saat ini, yang sangat krusial bagi pemakai jasa. Keunggulan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* memberikan informasi yang lebih detail dalam hal yang paling penting yaitu kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dapat memperlihatkan mutu pelayanan yang menjadi tolak ukur bagi pihak manajemen perusahaan (Syarif et al., 2020).

Dengan melakukan penelitian ini, diharapkan Perumda Delta Tirta Sidoarjo dapat mengetahui kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar perusahaan dapat mengetahui puas atau tidaknya pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini dikarenakan dengan mengetahui kepuasan pelanggan, Perumda Delta Tirta Sidoarjo dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan Perumda Delta Tirta Sidoarjo.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

“Bagaimana Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis dapat mengerjakan penelitian ini dengan dengan fokus maka perlu adanya batasan-batasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo.
2. Sampel yang diberikan dari pelanggan yang berkunjung dan menggunakan jasa pelayanan Perumda Delta Tirta Sidoarjo
3. Penelitian hanya sebatas memberikan usulan perbaikan.

## **1.4 Asumsi**

Adapun asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Semua pegawai memiliki keahlian yang sama pada setiap posisi.
2. Semua pegawai bekerja dengan baik saat peneliti sedang melakukan observasi.
3. Semua kebijakan perusahaan tidak mengalami perubahan signifikan selama penelitian.
4. Sampel yang digunakan mewakili seluruh pelanggan Perumda Delta Tirta

Sidoarjo.

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo.
2. Memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis  

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan kepustakaan ilmu peningkatan kualitas khususnya terkait dengan menambah informasi mengenai konsep, sumber literatur *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan menambah informasi baru di Perpustakaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Secara Praktis
  - a. Manfaat Bagi Peneliti  

Hasil penelitian peneliti dapat mengaplikasikan mengenai pengamatan dan upaya yang perlu dilakukan mengenai kualitas pelayanan dengan metode *Service Performance* dan *Importance Performance Analysis (IPA)*.

b. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian Dengan ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumbangan pemikiran sebagai masukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan di Perumda Delta Tirta Sidoarjo.

c. Manfaat Bagi Universitas

Hasil penelitian ini memberikan referensi dan perbendaharaan perpustakaan agar berguna di dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan juga berguna sebagai pembanding bagi mahasiswa dimasa yang akan datang.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini mengemukakan mengenai latar belakang dalam melakukan penelitian. Selain itu juga dijelaskan mengenai perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi tentang teori-teori dasar yang berkaitan dengan sistem antrian yang ada pada perusahaan dan landasan teori yang digunakan untuk menunjang penelitian ini yaitu teori antrian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang tempat dan waktu penelitian, identifikasi variabel, metode pengumpulan data, dan langkah-

langkah penelitian (*flowchart*) yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian selama pelaksanaan penelitian.

#### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan pengumpulan data, pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisis, evaluasi data yang telah diolah untuk menyelesaikan masalah.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini merupakan penutup laporan penelitian yang berisi kesimpulan dan saran berdasarkan analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi kepada perusahaan sebagai masukan ataupun perbaikan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**