

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang akan sangat dibutuhkan oleh konsumen. Dalam kualitas jasa yang penting dengan pelayanan dan pendistribusian yang baik, ternyata untuk itu semua memerlukan kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan untuk memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau ketidakpuasan.

Pelayanan pelanggan menurut Kotler (2002;83) adalah setiap tindak atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan pemilikan apapun. Produksinya tidak berwujud dan tidak dikaitkan pada suatu produk fisik sehingga pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen sendiri. Kotler pun mengatakan bahwa perilaku kepuasan konsumen tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Tujuan dari kegiatan pelayanan pelanggan adalah untuk memudahkan pelanggan agar bisa memberikan saran, keritikan serta keluhan kepada perusahaan tetapi hal tersebut bisa bermanfaat bagi perusahaan karena dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi keperluan pengembangan strategi perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

PDAM Tirtawening merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam distribusi air bersih pada masyarakat umum. PDAM Tirtawening memiliki visi yang sangat bagus yaitu Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan, dan berkelanjutan sedangkan misi yang dimiliki PDAM Tirtawening di antaranya Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan serta Meningkatkan pengolahan kualitas air minum dan air limbah yang sesuai dengan

standar kesehatan dan lingkungan juga Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air minum dan air limbah yang disesuaikan dengan pertumbuhan penduduk kota Bandung.

Untuk itu PDAM Tirtawening agar dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih masyarakat Kota Bandung, maka PDAM Tirtawening Kota Bandung telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Keluhan masyarakat tentang semakin sulitnya untuk mendapatkan air bersih tampaknya masih menjadi kendala yang sepenuhnya belum dapat diatasi oleh pemerintah daerah Untuk itu PDAM Tirtawening Kota Bandung, sangat berusaha untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggannya dalam segala hal. Pelayanan prima ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada seluruh pelanggannya, agar tetap menjadi pelanggan yang setia. Pelayanan Prima, sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat, maka diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi.

(http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/446/jbptunikompp-gdl-novanoveri-22275-7-unikom_n-i.pdf).

Terdapat beberapa jenis pelayanan yang ada di PDAM Tirtawening kota Bandung yaitu pelayanan pelanggan, pelayanan tehnik, jaringan air bersih, jaringan air limbah, pelayanan tangki, pelayanan air minum dalam kemasan dan LPKL (Laboratorium Pengembangan Kualitas Lingkungan). Disini penulis hanya meninjau tentang pelayanan pada pelanggan saja. Dari pelayanan ini konsumen bisa mengadukan keluhan-keluhan atau kritik dan saran pada perusahaan, dan melalui pelayanan ini juga perusahaan dapat mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan tersebut secara tidak langsung akan memberikan kontribusi bagi perusahaan, sehingga dapat menjamin kelangsungan dan perkembangan perusahaan.

Menyadari itu semua, menurut Bapak Surya sebagai staf di bagian langganan PDAM Tirtawening mempunyai standar pelayanan dalam pengaduan pelanggan yaitu pelanggan datang sendiri ke kantor PDAM Tirtawening ke bagian pengaduan pelanggan setelah itu pelanggan mengisi formulir pengaduan tergantung keluhan apa yang dirasakan yang terdiri dari rangkap tiga. Untuk proses penyelesaian di butuhkan waktu satu bulan mengapa satu bulan karena untuk memberikan waktu kepada petugas untuk mengecek lagi apa yang dikeluhkan. Untuk contoh pengaduan pelanggan yang keberatan dalam hal pembayaran yang tinggi padahal pemakaian air normal, tidak terjadi kebocoran, setelah diadakan pelanggan jangan dulu dibayar karena petugas akan mengecek dahulu dari meteran dan pencatatan meteran yang hal tersebut membutuhkan waktu.

Namun permasalahan yang dihadapi menurut *end user* pelayanan di PDAM Tirtawening dilihat dari jumlah data pengaduan tahun 2012 banyak pelanggan-pelanggan PDAM tirtawening masih sering melakukan pencatatan meter yang dikira-kira karena meteran tidak terbaca, buram rusak (Taksasi) dan keberatan saat membayar tagihan.

Dengan demikian dilihat dari visi dan misi yang dimiliki oleh PDAM Tirtawening kota Bandung, ternyata belum terwujud karena masih ada pelanggan yang tidak puas sehingga masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan dari segi pendistribusian sampai tarif yang harus dibayar konsumen. Hal tersebut menjadi masukan pada perusahaan untuk tetap berusaha mengurangi dan meminimalkan keluhan-keluhan dari pelanggan.

Berdasarkan uraian tersebut diatas , maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pelayanan pelanggan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Wening Kota Bandung dan disajikan dalam laporan tugas akhir dengan memilih judul “ **TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA WENING KOTA BANDUNG** ”

1.2 Identifikasi Masalah

Hal yang penting bagi perusahaan ialah pelayanan pelanggan , dimana pelayanan pelanggan yang baik menjadi landasan bagi perusahaan terhadap penyimpangan yang terjadi selama proses pemasaran sehingga dapat melakukan pencegahan dan perbaikan atas suatu pelayanan selanjutnya.

Permasalahan ini diatasi dengan melakukan prosedur pelayanan pelanggan yang baik . dimana pelayanan pelanggan dilakukan secara efektif dengan biaya yang dapat dipertanggung jawabkan. Walaupun kekurangan dan kelemahan tidak dapat dihilangkan sama sekali tetapi perusahaan dapat mengusahakan agar jumlah ketidakpuasan terhadap pelanggan dapat ditekan seminimal mungkin.

Berdasarkan uraian diatas, penulis mengidentifikasi masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap pengaduan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung ?
2. Masalah-masalah apa saja yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung?
3. Bagaimana solusi PDAM Tirtawening dalam menghadapi masalah-masalah pengaduan pelanggan selama pelaksanaan pelayanan ?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud penulis mengadakan penelitian di Perusahaan Daerah air minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung ini untuk mendapatkan data dan informasi tentang pelaksanaan pelayanan pelanggan di PDAM Tirtawening Kota Bandung. Selain itu untuk pembuatan Tugas Akhir dalam menempuh ujian akhir Diploma III Universitas Widyatama.

Sedangkan tujuan penulisan ini adalah untuk :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap pengaduan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung

2. Untuk mengetahui masalah-masalah apa saja yang terjadi pada saat pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap pengaduan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi PDAM Tirtawening menghadapi masalah pengaduan pelanggan selama pelaksanaan pelayanan

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat dan informasi penting baik secara langsung maupun tidak langsung bagi :

1. perusahaan
Sebagai bahan masukan khususnya dalam hal pelayanan pelanggan di PDAM dan diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam pelaksanaan pendistribusi air pada masa yg akan datang
2. Penulis
Untuk dapat mengetahui pelaksanaan pelayanan pelanggan sebagai tambahan pengetahuan praktik yang terjadi pada perusahaan tersebut sehingga penulis dapat mengembangkan pengetahuan teoritis yang pernah diperoleh di perkuliahan maupun dari literature dengan aplikasinya pada objek penelitian.
3. Pihak Lain
Merupakan tambahan informasi sebagai perbandingan dengan perusahaan lain dan referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan menyusun laporan tugas akhir.

1.5 Metode Penelitian

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini dilakukan dengan metode penelitian deskriptif (*descriptive research*). Menurut **Zulganeef (2008:11)** yang dimaksud penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilah-milah atau mencari factor-faktor. Penulis bermaksud memaparkan suatu perusahaan dan menganalisis data

dan fakta yang diperoleh untuk menarik kesimpulan secara umum. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian Lapangan (*field research*)

Menurut **Sumardi Suryabrata (2011:80)** tujuan penelitian kasus dan penelitian lapangan : “adalah untuk mempelajari secara intensif latarbelakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit social individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.

Penelitian ini dilakukan dengan jalan :

a. Observasi

Menurut **Nan Lin** yang dikutip **W. Gulo (2010:116)** Yaitu :“Metode pengumpulan data dimana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian.” Maka penulis melakukan pengamatan atas tinjauan pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.

b. Wawancara

Menurut **W. Gulo (2010:119)** Yaitu :“Bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal.” Maka penulis menggunakan metode ini untuk tanya jawab kepada pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam kegiatan pelaksanaan pelayanan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung

2. Penelitian Literatur

Merupakan pengumpulan sumber informasi yang relevan dengan topic atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, catatan kuliah dan sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan judul yang diambil

1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini penulis melakukan Penelitian di perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirta Wening Kota Bandung pada bagian pelanggan yang beralamat di Jalan badaksinga NO. 10 Bandung. Adapun waktu penelitian tersebut dimulai sejak tanggal 1 Oktober 2012 sampai dengan tugas akhir ini selesai.

