

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Era globalisasi yang terus berkembang pesat membawa dampak luas bagi individu, kelompok, pemerintah, dan perusahaan. Salah satu dampak signifikan adalah tuntutan terhadap pelayanan yang profesional. Hal ini dipicu oleh meningkatnya kebutuhan akan kepraktisan dan kemudahan dalam berbagai aspek kehidupan. Kemajuan teknologi, internet, dan inovasi lainnya memfasilitasi distribusi layanan tersebut, sehingga perusahaan dituntut untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Perubahan teknologi dan arus informasi yang cepat mendorong perusahaan untuk menciptakan layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga tercipta kepuasan konsumen. Salah satu cara untuk mencapai hal ini adalah dengan membangun citra positif melalui layanan yang berkualitas.

Di Indonesia, masalah kekurangan air semakin nyata, terutama saat musim kemarau. Tidak hanya jumlah air yang berkurang, tetapi kualitas air juga menurun secara signifikan. Masyarakat Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon bergantung pada air tanah dan air Perumda untuk kebutuhan air bersih mereka, di mana pasokan air Perumda sebagian besar berasal dari luar wilayah Kabupaten Cirebon. Meskipun Indonesia dikenal sebagai negara tropis dengan curah hujan tinggi, banyak masyarakat tidak menyadari bahwa Indonesia termasuk negara yang berpotensi mengalami krisis air dalam sepuluh tahun mendatang. Hal ini disebabkan oleh kerusakan Daerah Aliran Sungai (DAS) yang semakin parah,

sehingga kemampuan alami sungai dalam menyerap, menyimpan, dan melepaskan air menjadi sangat rendah. Indikasi nyata dari masalah ini adalah banjir saat musim hujan dan kekeringan saat musim kemarau. Selain itu, pertumbuhan populasi, penebangan hutan secara ilegal, dan berkurangnya lahan resapan air menjadi ancaman serius bagi ketersediaan air saat ini dan di masa depan.

Air adalah kebutuhan pokok yang esensial bagi kehidupan sehari-hari, memainkan peran krusial dalam mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Ketersediaan air yang memadai memicu perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dijalankan oleh Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon, baik di perkotaan maupun pedesaan, bertujuan untuk menyediakan layanan air bersih yang sehat dan mencukupi bagi keperluan rumah tangga dan industri, sehingga mendukung pertumbuhan ekonomi dan kesehatan penduduk. Layanan yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon saat ini mencakup pemasangan baru, perbaikan, pembayaran tagihan, dan penyediaan air itu sendiri. Keluhan dan laporan masyarakat kepada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon dikategorikan menjadi dua jenis berdasarkan tingkat urgensinya: keluhan yang dapat segera ditangani dan keluhan yang memerlukan penundaan. Keluhan yang dapat segera ditangani, contohnya kebocoran pipa pelanggan. Sedangkan keluhan yang memerlukan penundaan biasanya membutuhkan waktu untuk investigasi lebih lanjut, seperti kasus beberapa rumah yang berdekatan mengalami mati air, atau kasus di mana hanya beberapa rumah dalam satu RT yang mengalami air keruh, yang mungkin memerlukan penelitian atau pemotongan pipa untuk menemukan sumber masalahnya.

Pentingnya air bagi kehidupan manusia dijamin oleh pemerintah melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2001, yang menyatakan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh air untuk kebutuhan pokok sehari-hari demi kehidupan yang sehat, bersih, dan produktif. Untuk memenuhi kebutuhan ini, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962, berperan sebagai badan usaha milik daerah yang menyediakan layanan air minum bagi masyarakat. Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon menjadi salah satu solusi bagi masyarakat untuk memperoleh air bersih yang dibutuhkan dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam menjalankan layanannya, Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon menghadapi tantangan terkait tingkat kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan mengenai kinerja PDAM masih sering terdengar, baik melalui media cetak maupun daring. Salah satu penyebab utama kurang optimalnya pelayanan Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon adalah tingginya tingkat kehilangan air, yang disebabkan oleh kecurangan pelanggan dan kebocoran pipa pada jaringan distribusi.

Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya kepuasan pelanggan Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon, antara lain: tingginya tingkat kehilangan air akibat kecurangan dan kebocoran pipa, infrastruktur perpipaan yang kurang memadai, dan kemampuan ekonomi masyarakat. Pelayanan yang diberikan oleh Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon kepada pelanggan menjadi isu penting yang perlu dievaluasi. Kepuasan pelanggan merupakan prioritas utama dalam pelayanan air minum, terutama untuk memperluas jangkauan

pelayanan kepada masyarakat berpenghasilan rendah dan daerah rawan air. Mengingat banyaknya keluhan dan masukan dari pelanggan, wilayah pelayanan Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon dipilih sebagai lokasi penelitian. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang menjadi dasar penelitian, maka rumusan masalah penelitian yang diajukan adalah:

1. Bagaimana pelaksanaan Pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon?
2. Bagaimanan Kepuasan Konsumen Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon?
3. Apakah ada pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1. Maksud Penelitian

Maksud dilakukannya penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi dan data mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon Kabupaten Cirebon.

Informasi dan data yang diperoleh selanjutnya akan dianalisis sebagai referensi dalam penyusunan skripsi “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon”.

1.3.2. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Pelayanan pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.
2. Untuk mengetahui Kepuasan Konsumen setelah berlangganan pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.
3. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh pelaksanaan Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.

1.4. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas maka kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi penulis penelitian ini menambah pengetahuan dalam bidang ilmu administrasi bisnis/niaga, terutama pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon. Serta menambah pengalaman penulis dalam penyusunan karya ilmiah.
2. Sebagai bahan acuan atau referensi literatur dalam pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon.

3. Sebagai bahan acuan atau referensi bagi penelitian selanjutnya dan untuk memenuhi salah satu syarat tugas akhir dalam program sarjana jurusan Ilmu Administrasi Bisnis/Niaga pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Cirebon.

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dijadikan objek penelitian oleh penulis yaitu Kantor Perumda Air Minum Tirta Jati Kabupaten Cirebon di Jl. Sunan Drajat No. 12, Kecamatan Sumber, Kabupaten Cirebon, Jawa Barat 45611, Telp. +62 (0231) 321457 Penelitian ini dilaksanakan selama 3 bulan, yaitu bulan Maret hingga bulan Juni sebagai berikut:

Tabel 1. 1 Jadwal Penelitian Tahun 2025

No.	Kegiatan	Bulan					
		Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1	Studi Kepustakaan dan Penyusunan Proposal	■					
2	Sidang Seminar Proposal		■				
3	Pelaksanaan Penelitian			■	■		
4	Pengolahan Data					■	
5	Sidang Skripsi						■

Sumber: Hasil Penelitian (2025)