

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok manusia yang paling penting untuk mempertahankan kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penyediaan air bersih yang berkualitas tinggi merupakan salah satu prioritas utama saat pembangunan infrastruktur di suatu daerah.

Kebutuhan dasar air akan selalu ada semakin tinggi dan berkembang sejalan dengan pertumbuhan penduduk serta kemajuan diberbagai bidang dampak pembangunan, sebab sejalan menggunakan kemajuan itu semakin meningkat juga kebutuhan warga-warga. Air tidak lagi hanya semata-mata berfungsi buat minum, mandi, serta mencuci namun juga berkembang menjadi bahan hemat terutama dikota-kota. Dengan melihat kenyataan yang ada tak bisa dipungkiri, bahwa air adalah suatu kebutuhan yang tidak bisa dipisahkan karena merupakan kebutuhan sehari-hari bagi warga.

Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon sebagai salah satu penyedia jasa air minum di Kota Cirebon, memiliki peran penting dalam menyediakan air bersih yang memadai dan berkualitas kepada masyarakat. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon masih menghadapi beberapa

tantangan konflik yang melalui efektivitas tingkat pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Peranan pelayanan sangat penting pada era globalisasi sekarang ini, terutama perusahaan yang beranjak pada bidang jasa yang sangat diharapkan oleh konsumen, pada kualitas jasa yang penting dengan pelayanan serta pendistribusian yang baik, ternyata untuk itu memerlukan pelaksanaan pelayanan pelanggan guna memberikan kesempatan kepada konsumen untuk mengutarakan perasaan puas atau tidak puas.

Seiring waktu, layanan yang diberikan kepada masyarakat harus lebih mudah, lebih cepat, efektif dan efisien guna mendapatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat.

Pelayanan serta kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama pada perusahaan karena tanpa pelanggan perusahaan tidak akan ada. Sebab itu tugas utama perusahaan ialah menarik serta mempertahankan pelanggan. Dalam perusahaan, pelayanan konsumen juga sangat penting dalam mempertahankan pelanggan, karena pelanggan melihat bagaimana pelayanan konsumen pada perusahaan itu jika baik, ramah dan memiliki loyalitas pelanggan, mereka akan terus tetap menggunakan jasa perusahaan itu dan sebaliknya jika pelayanan dalam perusahaan itu buruk dan kurang baik bisa mempengaruhi citra perusahaan bahkan bisa berdampak pada kehilangan pelanggan.

Berdasarkan data Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon jumlah pelanggan air minum aktif sampai dengan sekarang berjumlah 56.776 pelanggan, meliputi warga Kota Cirebon dan sebagian warga Kabupaten Cirebon, namun demikian masih banyak masalah yang harus dibenahi agar air bersih bisa sampai kepada pelanggan dengan baik. Masalah lain yang dihadapi Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon antara lain : pelayanan belum maksimal dikarenakan kurangnya koordinasi antara pegawai pelayanan dengan pegawai lainnya, kurangnya respon pegawai dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan dikarenakan kurangnya kecepatan tanggap pegawai dalam mengatasi keluhan dan kesalahpahaman antara pelanggan dengan petugas dalam menyampaikan keluhan, tingkat kebocoran di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon masih tinggi sehingga sering terjadi perbaikan jaringan sehingga aliran air pelanggan terganggu, masih banyak pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diterima dikarenakan kualitas air bersih yang tidak memenuhi standar, adanya pelonjakan pemakaian air bersih dikarenakan adanya kesalahan pada petugas dalam membaca meteran.

Permasalahan di atas menunjukkan bahwa pelayanan penyaluran air bersih yang diberikan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon belum sepenuhnya memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan data yang diperoleh penulis di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang memperlihatkan adanya berbagai bentuk keluhan atau pengaduan yang dirasakan pelanggan. Berikut data jumlah pengaduan yang dikeluhkan oleh

pelanggan Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon selama kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir.

**Tabel 1. 1 Data Pengaduan Administrasi, Pengaduan Tarif Pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon Tahun 2024**

| No.                                    | Jenis Pengaduan                            | Jumlah       |
|--|--|--------------|
| ➤                                      | <b>Pengaduan Administrasi</b>              |              |
| 1.                                     | Data Salah Rekening Dirubah                | 628          |
| 2.                                     | Data Salah Rekening Dirubah & Kembali Uang | 56           |
| 3.                                     | Data Salah Rubah Tunggakan                 | 170          |
| 4.                                     | Data Salah Rubah Tunggakan & Kembali Uang  | 1            |
| 5.                                     | Data Salah Kembali Uang                    | 163          |
| 6.                                     | Data Pemakaian YAD                         | 125          |
| 7.                                     | Data Test Meter Air                        | 3            |
| 8.                                     | Cabutan                                    | 187          |
| 9.                                     | Arsip                                      | 741          |
| <b>Total Pengaduan Administrasi</b>    |  | <b>2.074</b> |
| ➤                                      | <b>Pengaduan Perubahan Tarif</b>           |              |
| 1.                                     | Tarif Rubah                                | 68           |
| 2.                                     | Arsip Tarif Tetap                          | 54           |
| <b>Total Pengaduan Perubahan Tarif</b> |  | <b>122</b>   |
| <b>Total Keseluruhan</b>               |  | <b>2.196</b> |

Sumber Data : Perumda Air Minum Kota Cirebon, 2025.

Dari data pengaduan tersebut terlihat bahwa 2.196 jumlah pengaduan berkaitan dengan ketidakpuasan konsumen pada tingkat pengaduan administrasi, dan pengaduan perubahan tarif. Hal tersebut menunjukkan masih belum optimalnya pelayanan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Giri Nata

Kota Cirebon yang ditunjukkan oleh ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis tertarik untuk menganalisis pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon. Maka dalam penelitian ini penulis tertarik mengambil topik dengan judul **“Analisis Efektivitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Sesuai latar belakang penelitian, masalah-masalah yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Pelayanan belum maksimal.
2. Kurang responnya pegawai dalam menyelesaikan setiap keluhan pelanggan.
3. Tingkat kebocoran di Perumda Air Minum Tirta Giri Nata Kota Cirebon masih tinggi sehingga sering terjadi perbaikan jaringan sehingga aliran air pelanggan terganggu.
4. Masih banyak pelanggan yang merasa belum puas dengan pelayanan yang diterima.
5. Adanya pelonjakan pemakaian air bersih.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon ?
2. Bagaimana kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon ?
3. Bagaimana efektivitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan pada penelitian ini berdasarkan rumusan masalah yang dikemukakan, maka peneliti mempunyai beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui seberapa besar efektivitas pelayanan berpengaruh dalam kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

### **1.5 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan berguna :

### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan memperluas wawasan penulis khususnya tentang efektivitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

### 2. Bagi Institusi / Perusahaan

Hasil penelitian ini menggambarkan yang terjadi dilapangan yang dijadikan input yang mungkin bermanfaat serta dapat digunakan menjadi sumbangan pemikiran serta menjadi bahan pertimbangan untuk menaikkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon.

### 3. Bagi Pihak Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat bagi pembaca sebagai acuan, bahan perbandingan, serta menjadi tambahan pengetahuan dan dapat dikembangkan.

## **1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian proposal skripsi ini, peneliti melakukan penelitian di Perumda Tirta Giri Nata Kota Cirebon yang beralamat di Jl. Tuparev No. 25 Pekiringan Kota Cirebon, Jawa Barat 45131.

