**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Ketergantungan manusia terhadap air semakin besar sejalan dengan bertambahnya penduduk. Predikat bumi sebagai “Planet Air” dengan kadar 70% permukaan bumi tertutup air bertolak belakang dengan keadaan bumi yang menghadapi kelangkaan air. Sebagian besar air permukaan bumi merupakan air asin dan hanya sekitar 2,5% merupakan air tawar dan kurang dari 1% yang bisa dikonsumsi, sedangkan sisanya merupakan air yang berasal dari tanah yang dalam atau berupa es didaerah kutub.

Berkebalikan dengan kondisi keterbatasan air ini, banyak orang yang melakukan kegiatan mengeksploitasi air dengan cara yang berlebihan, jika semakin terbatas jumlahnya, maka berlakulah hukum ekonomis, bahwa air merupakan benda ekonomis, dimana setiap orang rela bersusah payah dan berani membayar untuk mendapatkan air bersih.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi makhluk hidup didunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut kehidupan orang banyak, maka pengolahannya diatur dalam dan dipegang oleh pemerintah, hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi sebagai berikut :

1. ***Perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasar atas asas kekeluargaan.***
2. ***Cabang cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara.***
3. **Bumi, air, serta kekayaan alam yang terkandung didalamnya dipergunakan sebesar besarnya untuk kemakmuran rakyat.**

Seiring dengan berjalannya waktu, pertumbuhan masyarakat yang tinggi diikuti dengan pertumbuhan ekonomi serta perkembangan industry banyak sekali yang menggunakan lahan dan air yang dapat menyebabkan kelangkaan air yang semakin meningkat. Sumber-sumber air yang sudah tercemar disebabkan oleh karena adanya limbah yang dihasilkan oleh kegiatan ekonomi serta industry, sehingga menyebabkan kualitas air yang bisa dikonsumsi dan dicerna secara langsung oleh masyarakat atau penduduk semakin sedikit.

Dibutuhkan Suatu badan dan sistem pengelolaan dan penyediaan air baku untuk dikelola menjadi air bersih yang dapat didistribusikan kepada para penduduk

Didalam pasal 10 UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang mengelola sumber regional yang tersedia diwilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagai urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Selanjutnya, melalui peraturan dan pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah untuk mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasarana serta mendistribusikan air bersih, adapun tujuan lainnya yaitu untuk ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta mencari laba sebaggai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tersebut menjalankan 2 fungsi yaitu : *“Social Oriented* ( Pelayanan yang baik terhadap pelanggan atau masyarakat dalam penyediaan air bersih) serta *“Profit Oriented”* (Bertujuan untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sumber dana penerimaan daerah itu sendiri). Berdasarkan 2 fungsi yang telah dijelaskan diatas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sudah seharusnya dapat meningkatkan profesionalisme dengan cara meningkatkan efisiensi disegala bidang.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki harapan yang besar yaitu hasil produksi air bersih yang didistribusikan ke masyarakat dapat secara langsung dapat dinikmati untuk kehidupan masyarakat itu sendiri. Namun seringkali masyarakat mengalami kesulitan air bersih jika sedang musim kemarau atau mengalami kekeringan dan masyarakat yang sedang terkena bencana alam seperti gempa bumi, gunung meletus, dan lain lain.

Selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak pihak yang terkait baik itu masyarakat maupun PDAM. Pelayanan tersebut kini menjadi hal yang penting bagi masyarakat, apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang buruk maka mereka tidak akan bertahan untuk tetap bekerjasama dengan perusahaan dan memilih untuk berhenti menggunakan layanan tersebut, sehingga hal itu menimbulkan kekecewaan padamasyarakat.  
 Pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon yang positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan penjelasan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul “**Mekanisme Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Cabang Ciomas”.**

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan Uraian Latar belakang diatas maka dapat dirumuskan yaitu :

1. Bagaimana Mekanisme pelayanan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
2. Faktor apa saja yang dapat mendukung dan menghambat dari kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor
3. Apa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk mengatasi masalah terutama masalah kekurangan air bersih.
   1. **Maksud dan Tujuan**

* **Maksud**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang sudah dikemukakan diatas maka maksud dari penulisan ini yaitu :

1. Para pembaca mengetahui kualitas pelayanan yang diberika oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kepada para pelanggannya.
2. Para pembaca mengetahui faktor apa saja yang dapat mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM kepada para pelanggannya.
3. Para pembaca mengetahui cara untuk mengatasi masalah kekurangan air bersih.

* **Tujuan**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang baik yang diberikan oleh PDAM Tirta Kahuripan kepada para pelanggannya.
2. Untuk mengetahui faktor yang dapat mendukung serta menghambat pelayanan yang diberikan kepada para pelanggan.
3. Untuk mengetahui cara yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk mengatasi masalah yang dihadapi terutama masalah kekurangan air bersih.
   1. **Waktu dan Tempat Praktek Kerja**

Waktu dan Tempat Praktek Kerja dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Kabupaten Ciomas, Bogor dengan jangka waktu 40 hari ( 2 bulan ) yang terhitung sejak tanggal 2 April 2018 sampai dengan 25 Juni 2018.