**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Masalah**

Pelayanan merupakan pokok utama dalam ilmu memperkenalkan produk dari suatu organisasi atau perusahaan, kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib di lakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan pelanggannya. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan dan keramah tamahan yang di tunjukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan pelanggan.

sehingga produk pelayanan yang berkualitas menjadi tuntutan untuk memberikan kepuasan kepada konsumennya.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan tidak hanya diwujudkan oleh satu bagian saja akan tetapi keberhasilan suatu perusahaan juga berkaitan erat dengan sistem kerja sama yang baik harmonis dan kondusif antar bagian perusahaan sehingga diharapkan setiap bagian dapat berperan aktif dalam meningkatkan kualitas layanan.

Kualitas pelayanan yang prima secara umum dapat di artikan sebagai wujud pelayanan yang benar-benar memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam arti masyarakat benar-benar dilayani secara profesional, dengan prosedur yang sederhana, lancar, aman, tertib, dan ada kepastian penyelesaian. merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan. Bila pelayanan yang diberikan melampaui pelayanan yang diharapkan maka pelayanan tersebut bisa dikatakan berkualitas dan memuaskan, tetapi jika pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan yang di harapkan maka pelanggan akan merasa tidak terpuaskan, kepuasa pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap mendapat kepercayaan dari masyarakat.

Permasalahan pelanggan memang sangat kompleks, oleh karena itu harus di tangani secara baik, jelas, dan tuntas. Pelayanan yang baik dari suatu perusahaan dapat menunjukan profesionalisme perusahaan itu sendiri, artinya keseriusan, kepastian waktu, ketepatan waktu dan hasil kerja yang dapat dipertanggung jawabkan dalam menyelesaikan semua permasalahan dapat membuktikan kualitas suatu perusahaan itu sendiri. yang sering terjadi dalam pelayanan pelanggan adalah kejelasan, keseriusan, kepastian, ketepatan waktu dalam penanganan keluhan pelanggan ataudengan kata lain adalah bagaimana keluhan pelanggan tersebut dapat diatasi dan dilayani dengan baik, jelas dan tuntas (efektivitas pelayanan).efektifitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Untuk mewujudkan ini semua bukan merupakan hal yang mudah atau suatu pekerjaan yang gampang, karena menyangkut siapa yang menangani, mengerjakan dan menyelesaikan semua keluhan pelanggan tersebut, artinya dalam penanganan keluhan pelanggan diperlukan sumber daya manusia yang terampil, lugas, luwes dan tegas

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang program pembangunan nasional (PROPERNAS) dengan perkembangan taraf kehidupan manusia maka tuntutan pelayanan publik semakin meningkat pula, pelanggan tidak hanya mengharapkan terpenuhinya kebutuhan, tetapi masyarakat sangat mengharapkan kepuasan dalam setiap pelayanan yang mereka keluhkan, dalam hal ini perusahaan daerah air minum atau dikenal dengan PDAM menurut UU No.5 Tahun 1962 adalah suatu kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang diberikan jasa pelayanan dan penyelenggaraan pemanfaatan umum di bidang air minum, PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak di konsumsi. Karena air tanan di sebagian daerah sudah tercemar, bentuk pelayanan jasa yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

PDAM Tirta Pakuan merupakan badan usaha milik daerah penyedia air bersih utama untuk masyarakat kota Bogor yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih melalui pengelolaan insfratuktur fasilias air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan dibidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional, dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Sementara itu, PDAM sebagai pengelola air bersih masih belum mampu mencukupi kebutuhan air bersih seluruh warga kota Bogor dan kualitas pelayanannya, menurut beberapa pelanggan dirasakan masih kurang memuaskan. Masyarakat di beberapa tempat di kota Bogor sering mengeluh karena ketidaklancaran air, air keruh dan kadang berbau kaporit yang menyengat. Penelitian mengenai analisis kualitas pelayanan PDAM penting supaya perusahaan dapat melakukan perbaikan sehingga dapat meminimalkan jumlah keluhan. Peningkatan kualitas pelayanan akan memberikan citra positif perusahaan di mata pelanggan.

Pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih dari masyarakat luas seiring dengan pesatnya kemajuan dan pertumbuhan di kota bogor yang memerlukan profesionalisme yang tinggi serta manajemen yang baik, ini merupakan syarat mutlak yang harus terpenuhi sebagai sebuah bentuk atau konsekwensi pelayanan yang baik untuk pelanggaan, PDAM tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang di tuntut memenuhi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat di pungkiri karena di satu sisi pertumbuhan penduduk yang pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan di sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah.

Kenyataan demikin mnunjukan bahwa PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR dihadapkan pada masalah yang menyangkut pelayanan, yakni masi kurangnya kualitas terhadap kepuasan pelanggan

Berdasarkan hal tersebut di atas maka penulis akan meneliti mengenai

**“Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR”.**

**1.2 Identifikasi masalah**

Identifikasi masalah adalah pokok dalam pembahasan masalah ini, penulis perlu membatasi pembahasannya agar tidak meluas pembahasannya. Penyampaian masalah ini akan penulis bahas diantaranya:

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan dari berbagai jenis keluhannya
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dari kualitas pelayanan tersebut
4. Solusi apa saja yang dibutuhkan untuk mengurangi hambatan dalam pelayanan pelanggan
   1. **Maksud dan Tujuan**

Adapun maksud dan tujuan dalam pembuatan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Syarat kelulusan gelar Ahli Madya Program Diploma III Jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor
4. Untuk mendeskripsikan tingkat kualitas pelayanan unit pelayanan kota bogor
   1. **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan mafaat sebagai berikut :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak pihak yang terlibat dalam proses pelayanan air bersih
2. Dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan.
3. Mampu memberikan masukan kepada pihak PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor dalam mengembangkan kualitas pelayanan kepada masyarakat luas.
4. Menambah pengetahuan tentang kualitas pelayanan di PDAM Tirta

Pakuan Kota Bogor

1. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khususnya kepada perusahaan daerah air minum kota bogor, sehigga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan .
   1. **Tempat Dan Waktu Pelaksanaan Kerja**

Lokasi dan tempat pelaksanaan praktek kerja yang di lakukan oleh penulis dari 1 april 2019 sampai dengan 29 juni 2019 penulis berkesempatan untuk praktek kerja di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Pakuan Bogor yang berada di Jl.siliwangi No 121 Sukasari Kec.Bogor Timur, Kota Bogor (16142) selama dua bulan, adapun tata terdib yang harus di patuhi antara lain :

1. Hadir setiap hari senin-jum’at pukul 07:30 – 16: 30 WIB
2. Istirahat makan siang dan sholat pukul 12:00 – 13:00 WIB
3. Pulang pukul 16:30 WIB hari senin – jum’at
4. Jika ada kepentingan yang harus meninggalkan kantor di jam kerja maka diwajibkan meminta izin terlebih dahulu kepada manager atau assisten manager yang bersangkutan.