

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komponen paling penting untuk kelangsungan hidup semua kehidupan di bumi adalah air. Oleh karena itu, air harus dapat diakses dan memiliki kualitas yang memadai. Hal ini sejalan dan sudah diatur dalam Pasal 33 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945. Air bersih menjadi suatu hal yang krusial karena memberikan dampak yang signifikan bagi hajat hidup orang banyak.

Seiring bertambahnya populasi, begitu pula jumlah air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah perusahaan daerah yang menyediakan air bersih di seluruh provinsi, kabupaten, dan perkotaan di seluruh Indonesia. PDAM tidak menjual air, tetapi tujuan PDAM adalah menyediakan air bersih dalam jumlah tertentu, dan dari segi nilai sosial diharapkan mampu mengembangkan kemampuan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam arti semakin banyak orang mendapatkan pelayanan yang baik. akan meningkat kepuasan pelanggan dari waktu ke waktu.

Masyarakat sebagai konsumen tentu selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya, dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen pasti menyadari bahwa diri ini mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik serta biaya yang dikeluarkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan harus sesuai dengan yang diharapkan,

sehingga dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan keinginan tersebut harus diiringi oleh tingkat kepuasan.

Menurut Tiptono dalam (Anggarawati, 2021) mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon konsumen terhadap evaluasi ketidak sesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Harga menjadi fondasi yang paling penting untuk keberlangsungan suatu perusahaan. harga adalah sejumlah uang yang dibebankan pada suatu produk tertentu. Perusahaan menetapkan harga dalam berbagai cara. Di dalam perusahaan kecil, harga seringkali ditetapkan oleh manajemen puncak. Di perusahaan- perusahaan besar, penetapan harga biasanya ditangani oleh para manajer divisi atau manajer lini produk. Bahkan dalam perusahaan- perusahaan ini, manajemen puncak menyusun tujuan dan kebijakan tentang penetapan harga umum dan seringkali menyetujui harga yang diusulkan oleh manajemen peringkat bawah. (Tambunan, 2016)

Adapun faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Hal ini karena kualitas pelayanan merupakan suatu usaha untuk mewujudkan kenyamanan pelanggan agar merasa mempunyai nilai yang lebih dari yang diharapkan. Oleh karena itu, dengan adanya kualitas

pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan pelanggan akan terwujud.(Guntur, Syarifah, Wardah, & Seppa, 2024)

Selain faktor harga dan kualitas pelayanan tak kalah pentingnya yakni penanganan keluhan pelanggan, Keluhan konsumen merupakan ungkapan emosional konsumen karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan. Perilaku keluhan konsumen muncul sebagai akibat ketidakpuasan konsumen atas pembelian produk/pemakaian jasa. Penanganan keluhan konsumen harus dilakukan dengan prosedur yang sistematis agar kesalahan yang sama tidak terulang dan keluhan yang dihadapi dapat terselesaikan secara efektif dan benar-benar tuntas.(Hermawati, 2023)

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta, Perumda Giri Tirta Gresik selaku operator pelayanan air dengan misi utama menyediakan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai dengan standar kesehatan yang ditetapkan oleh Menteri Kesehatan RI, PERMENKES No. 492/MENKES/PER/IV/2010, Tanggal 19 April 2010 Tentang persyaratan kualitas air minum.

Permasalahan Harga yakni Kenaikan tarif PDAM Gresik telah menjadi sumber keluhan utama dari pelanggan. Banyak pelanggan melaporkan bahwa tagihan mereka meningkat secara drastis tanpa penjelasan yang memadai. Misalnya, seorang pelanggan mengeluhkan lonjakan tarif dari Rp 2000 menjadi Rp 3000 dalam waktu singkat, meskipun penggunaan airnya tidak berubah. Sehingga pelanggan merasa bahwa alasan tersebut tidak rasional dan

merugikan mereka.

Kualitas layanan PDAM Gresik juga menjadi sorotan. Pelanggan mengeluhkan distribusi air yang tidak lancar dan sering mati, sehingga mereka terpaksa membeli air dari sumber lain untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Keluhan ini menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap konsistensi layanan yang diberikan. Meskipun ada pernyataan bahwa kualitas layanan sudah cukup baik, kenyataannya pelanggan merasa tidak mendapatkan hak mereka untuk menerima pasokan air yang memadai sesuai dengan tagihan yang dibayar.

Penanganan keluhan oleh PDAM Gresik tampak belum optimal. Meskipun pelanggan dapat mengajukan keberatan terkait tagihan yang membengkak, proses ini sering kali tidak memberikan solusi cepat dan memuaskan bagi pelanggan. Selain itu, kurangnya komunikasi dan transparansi dalam menjelaskan kenaikan tarif dan masalah distribusi air memperburuk situasi. Pelanggan berharap adanya respons yang lebih baik dari pihak PDAM dalam menangani keluhan mereka dan memberikan solusi seperti pengiriman air menggunakan tangki saat terjadi gangguan distribusi.

Berdasarkan paparan diatas, saya tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Harga, Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhah terhadap Kepuasan Pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik ?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik ?
3. Apakah penanganan keluhan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik ?
4. Apakah harga, kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Raduagung Kabupaten Gresik ?

1.3 Batasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah harga, kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik.

1.4 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik
2. Untuk mengetahui kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik
3. Untuk mengetahui penanganan keluhan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik
4. Untuk mengetahui harga, kualitas layanan dan penanganan keluhan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan ilmu sumber daya manusia terutama dalam kinerja pegawai. Serta diharapkan penelitian ini dapat mendukung ilmu yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini.

2. Secara Praktis

a. Lembaga yang diteliti

Bagi lembaga yang diteliti dalam penelitian ini yaitu Kabupaten Gresik diharapkan penelitian ini dapat membantu pihak lembaga untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada Dinas Perusahaan Umum Daerah Giri Tirta Unit Randuagung Kabupaten Gresik

b. Akademis

Bagi lembaga akademis diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi dokumen bermanfaat bagi acuan civitas akademika.

c. Penelitian yang akan datang

Bagi penelitian yang akan datang, diharapkan hasil penelitian ini dapat membantu dalam penelitian yang akan datang untuk dijadikan rujukan dan penelitian terdahulu.