

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan kebutuhan semua makhluk hidup, baik itu manusia, binatang maupun, tumbuhan. Air sangat diperlukan untuk kegiatan sehari – hari mulai dari untuk keperluan memasak, mencuci , mandi, dan keperluan lainnya. Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial.

Fungsi sosial ini erat berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting dipahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Menurut catatan Wahana Lingkungan Hidup (Walhi) Pusat, jumlah volume air total di Bumi adalah sekitar 1,4 miliar km³ , 97,3% di antaranya merupakan air laut. Hanya 2,7% jumlah air yang tersedia di permukaan bumi, yaitu yang merupakan air tawar yang terdapat di daratan. Namun jumlah air tawar yang tersedia di planet ini, sebanyak 37,8 juta km³ berupa lapisan es di puncak-puncak gunung dan gleyser, dengan porsi 77,3%. Sementara air tanah dan resapan hanyalah 22,4%, serta air danau dan rawa hanya 0,35%, lalu uap air di atmosfer sebanyak 0,04%, dan sisanya merupakan air sungai sebanyak 0,01%. (Sumber : <http://walhijabar.wordpress.com>). Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Republik Indonesia menjelaskan “Bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh Negara dan digunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat”. Berdasarkan pasal tersebut maka bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi adalah pokok-pokok kemakmuran rakyat. Sebab itu harus dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam

kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka pelayanan publik khususnya di bidang kesehatan melalui penyediaan air minum, pemerintah dan pemerintah daerah menjamin hak setiap orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal untuk kebutuhan sehari-hari guna memenuhi kebutuhan kehidupan yang sehat, bersih dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 37 Peraturan Pemerintah RI, nomor 16 tahun 2005 tentang pengembangan system penyediaan air minum). Seiring berjalannya waktu kebutuhan air terus meningkat dengan bertambahnya jumlah penduduk dan perkembangan Kabupaten Karawang yang sangat baik di sektor industri maupun pembangunan. Oleh sebab itu Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Karawang dituntut untuk memenuhi segala kebutuhan akan air bersih di Kabupaten Karawang,

Dasar hukum yang disusunnya rencana pengembangan usaha PDAM Kabupaten Karawang antara lain:

1. Peraturan pemerintah RI No 16 tahun 2005 tentang system penyediaan air minum
2. Peraturan daerah nomor 6 tahun 2010 tanggal 11 agustus 2010 tentang perusahaan daerah air minum Tirta Tarum Kabupaten Karawang
3. Surat Keputusan Buapti Karawang No.539 /Kep.654-Huk/2008 tanggal 10 September 2008, tentang tarif dasar air bersih /minum yang di kelola oleh PDAM Tirta Tarum Kabupten Karawang

PDAM Tirta Tarum Karawang merupakan perusahaan yang dimiliki daerah yang bergerak di bidang jasa. Yang dibangun untuk melayani Masyarakat kabupaten Karawang dalam menyediakan kebutuhan air bersih. PDAM. Dengan memiliki lebih dari 15 cabang dan unit di Kabupaten Karawang dan memiliki pelanggan tetap lebih dari 50 ribu Sambungan Rumah Tangga maka dari itu perusahaan daerah Kabupaten Karawang ini dapat memberikan layanan penyediaan air bersih hampir di seluruh wilayah Karawang.

Pembangunan sarana penyediaan air bersih di Kabupaten Karawang mulai dilaksanakan secara bertahap sejak tahun 1968 di Karawang oleh Direktorat Teknik Penyehatan Departemen Pekerjaan Umum. Sehubungan dengan perkembangan penduduk yang pesat dan pentingnya air bersih untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, maka untuk selanjutnya Direktorat Air Bersih pada saat itu merencanakan sistem penyediaan air bersih di Kabupaten Karawang.

Adapun pelaksanaan pembangunan sistem penyediaan air bersih di Kabupaten Karawang adalah sebagai berikut :

1. Kota Karawang, pada tahun 1968 s/d 1977 pembangunan sistem penyediaan air bersih dengan kapasitas design 100 L/det, dan pada tahun 1996 ada penambahan kapasitas sebesar 100 l/det, Melalui Dana Pinjaman (P3KT).
2. Kota Cikampek, pada tahun anggaran 1979/1980 dengan kapasitas produksi 40 L/det.
3. Kota Rengasdengklok, pada tahun 1980/1981 dengan kapasitas produksi design 20 L/det yang didanai oleh Pemerintah Pusat. Dan pada tahun 1999 telah penambahan kapasitas 20 L/det, dengan Dana Pemerintahan Kabupaten Karawang.
4. Kecamatan Rawamerta, tahun 1984/1985 kapasitas produksi air 5 L/det. Sistem Sumur Bor.
5. Kecamatan Telagasari, pada tahun 1984/1985, dengan kapasitas produksi 5 L/det Sistem Sumur Bor.
6. Kecamatan Jatisari, pada tahun 1986/1987 dengan kapasitas produksi 10 L/det, Sistem Sumur Bor dan penambahan kapasitas 20 L/det, dengan membangun WTP.
7. Kecamatan Pedes, pada tahun 1987/1988 dengan kapasitas produksi 10 L/det Sistem pengolahan lengkap paket baja, dan penambahan kapasitas melalui programkekeringan10L/d
8. Kecamatan Lemah Abang, tahun 1988/1989 dengan kapasitas produksi 20 L/det.
9. Kecamatan Klari, dibangun tahun 1996,1997 melalui dana APBN.

10. Kecamatan Batujaya, tahun 1994 dengan kapasitas produksi 20 L/det.
11. Kecamatan Pangkalan, tahun 1996 dengan kapasitas produksi design 10 L/det dan pada tahun 2000 telah penambahan kapasitas menjadi 20 L/det tetapi pada saat ini belum dioptimalkan.
12. Kecamatan Telukjambe, dibangun WTP 50 L/det pada tahun 1999 yang sumber dananya dari APBN atas usulan bersama antara Perum Perumnas Bumi Teluk Jambe dan PDAM Kabupaten Karawang ke Dep. Pekerjaan Umum.
13. Kecamatan Cilamaya, tahun dibangun 2003 program daerah rawan air bersih dari APBN dengan kapasitas 20 L/det (Dana Darurat), dan pada tahun 2006 melalui program Pantai Utara Propinsi Jawa Barat dibangun WTP paket baja dengan kapasitas 50 L/det.
14. Kecamatan Cibuya, tahun 2003 dibangun IPA 20 L/det program Pantai Utara Propinsi Jawa Barat.
15. Kecamatan Tirtajaya, Program Pantai Utara Propinsi Jawa Barat dibangun tahun 2006 melalui Dana APBD Propinsi dan pada tahun 2007, 2008 terkena bencana alam yaitu banjir sehingga perlu adanya perbaikan pada sitem Tirtajaya pada tahun 2010 di operasikan.
16. Kecamatan Ciampel, Desa Parungmulya, dibangun oleh Developer WTP 10 L/det untuk mengairi Perumahan Griya Indah yang berlokasi di Desa Parungmulya dan diserahkan terimakan ke PDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang tahun 2007.

PDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang pada umumnya sama dengan perusahaan swasta lainnya yaitu untuk mendapatkan sebuah keuntungan dari pendistribusian air bersih ke pada masyarakat kabupaten Karawang. Dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat memberikan tarif dasar yang telah di atur oleh pemerintah untuk setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pendistribusian air bersih dari PDAM Tirta Traum Kabupaten Karawang. Dalam menentukan tarif pembayaran PDAM membagi pelanggan menjadi beberapa golongan, yaitu golongan rumah tangga, niaga kecil, niaga besar, industri, dan

sosial. Golongan – golongan ini yang akan membedakan tarif yang harus di bayar setiap bulannya dalam penggunaan air bersih setiap harinya.

PDAM Tirta Tarum Karawang memberikan layanan jasa pendistribusian air secara kredit setiap bulannya yang menjadikan piutang PDAM sekaligus menjadi pendapatan air yang di terima pada bulan tersebut, karena dalam pemakaian airnya setiap konsumen menggunakan air 1 bulan penuh, setelah itu membayarnya 1 bulan kemudian. Dan pembayaran dari konsumen merupakan penerimaan pemakaian air setiap bulannya yang berasal dari piutang. Pendapatan yang diterima oleh perusahaan merupakan dasar pembayaran pemakaian air oleh pelanggan PDAM Tirta Tarum Kabupaten Karawang yang menjadikan pendapatan pokok perusahaan selain pendapatan non air lainnya. Dalam menentukan pendapatan air setiap cabang dan unit ada petugas yang mencatat pemakaian air setiap bulannya yang di gunakan setiap harinya tanpa ada yang terlewat atau pun salah pembacaan karena akan mempengaruhi hasil pendapatan yang di terima perusahaan pada bulan tersebut. (Sumber wawancara dengan Ibu anisa berlian selaku staf PDAM Karawang).

Penelitian yang di lakukan oleh ratna (2013) tentang “Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor “ menyatakan bahwa kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Penelitian yang dilakukan oleh Suyati (2011) tentang “Analisis tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa PDAM Surakarta”menatakan bahwa masyarakat Surakarta belum puas terhadap pelayanan PDAM Surakarta. Penelitian yang di lakukan Fiyanita Ghanimata(2012) “Analisis pengaruh harga kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian bandeng juwana elrina semarang” Terdapat berpengaruh yang signifikan antara harga kualitas produk dan lokasi terhadap pembelian bandeng juwana elrina semarang.

Yang menjadi masalah saat ini yaitu banyaknya pelanggan PDAM yang mengeluh dengan kualitas dan kuantitas air yang dihasilkan. Para pelanggan PDAM menyatakan bahwa pembayaran dengan kualitas dan kuantitas air yang dihasilkan tidak sesuai, karena kualitas air yang dihasilkan masih sering keruh dan berbau kaporit, tidak hanya kualitas tetapi kuantitas pun menjadi keluhan para pelanggan PDAM karena pada saat tertentu air yang mengalir hanya sedikit sehingga tidak mencukupi kebutuhan para pelanggan.

Lihat dari fenomena-fenomena yang ada, maka penulis memutuskan untuk melaksanakan penelitian tentang **“Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Tarum Di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang”**. Dalam melaksanakan survey penulis mengunjungi pelanggan PDAM cabang Teluk jambe di perumahan karaba indah Desa wadas Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten karawang.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan permasalahan tersebut , maka peneliti mengajukan pertanyaan sebagai berikut

1. Bagaimana kualitas produk, harga dan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tarum di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur ?
2. Apakah pengaruh terhadap Parsial kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur.?
3. Apakah pengaruh terhadap Simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur.?

1.3 Tujuan Penelitian

Bertolak dari perumusan permasalahan diatas, maka penelitian ini dilakukan guna mencapai tujuan :

1. Untuk mengkaji pengaruh produk, harga dan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Tarum di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur.?
2. Untuk mengkaji pengaruh Parsial kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur.?
3. Untuk mengkaji pengaruh Simultan kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan di Desa Wadas Kecamatan Telukjambe Timur.?

1.4 Manfaat

Penelitian ini di harapkan mampu memberikan manfaat sebagai berikut:

1 .Manfaat teoritis

- a) Hasil peenelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pihak pihak yang terlibat dalam proses kualitas air.
- b) Dapat di gunakan sebagai dasar menganalisa hambatan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan air.

2. Manfaat praktis

Mampu memberikan masukan kepada PDAM dalam mengembangkan kualitas air dan harga kepada masyrakat luas.

