

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam mendukung kehidupan, air menjadi salah satu sumber daya yang sering digunakan oleh semua makhluk hidup, termasuk manusia. Salah satu kebutuhan vital yang harus dipenuhi oleh manusia adalah kebutuhan akan air bersih. Air merupakan sumber daya utama yang sering digunakan sehari-hari oleh makhluk hidup, termasuk manusia. Oleh karena itu, keberadaan air sangat penting dalam menjalani kehidupan, dan manusia akan mengalami kesulitan tanpa adanya akses ke air bersih.

Berdasarkan sumber dari PAM Jaya DKI (2021) yang dikutip dalam laman instagramnya menjelaskan bahwa “Lebih dari 71% permukaan bumi tercakup oleh air, dan sekitar 97% dari totalnya berada dalam bentuk air laut, sementara kurang dari 3% merupakan air tawar yang dapat dikonsumsi. Dari persentase air tawar di seluruh dunia, lebih dari 70% terkandung dalam bentuk salju abadi, es di kutub, dan *glasier*.” Air memiliki peran penting dalam berbagai sektor, dan kebutuhan akan penyediaan air bersih terus meningkat seiring pertumbuhan penduduk. Kondisi ini dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah penduduk dan perkembangan kota serta daerah pelayanan, sejalan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi.

Menurut *World Health Organization* (WHO) Air bersih didefinisikan sebagai air yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan minum, keperluan rumah tangga, produksi makanan, atau keperluan rekreasi. Seperti yang dikutip dari Airkami.id (2022) ciri-ciri air bersih adalah air yang telah memenuhi syarat untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari, mulai dari konsumsi, air minum dan memasak. Sedangkan Berdasarkan Permenkes RI 2010 seperti yang dikutip dari laman BPK (2023) Yang dimaksud dengan air minum adalah air yang melalui proses pengolahan atau tanpa proses pengolahan yang memenuhi syarat kesehatan dan dapat langsung diminum.”

Industri air minum, sebagai sektor yang vital dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, terus mengalami perkembangan dan perubahan yang signifikan. Dalam era globalisasi ini, kepuasan pelanggan dan kualitas produk menjadi faktor

kritis yang menentukan daya saing suatu perusahaan. Perusahaan Daerah Air Minum (Perumdam) Karawang, sebagai penyedia layanan air minum di wilayah tertentu, memiliki peran strategis dalam memastikan ketersediaan air yang aman, bersih, dan berkualitas bagi masyarakat.

Dalam konteks kualitas produk, kualitas yang baik menjadi faktor yang mendorong keinginan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Menurut Stephan dan Gregory, dalam Purba dkk., (2022), kepuasan atau ketidakpuasan konsumen dapat dijelaskan melalui "*The expectancy disconfirmation model*," yang mengatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan timbul dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan kenyataan produk yang diterima. Kualitas produk menjadi keunggulan strategis yang dapat digunakan untuk bersaing dengan pesaing, karena kemampuan suatu produk dalam memenuhi fungsi-fungsinya menjadi kunci untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Dalam buku teks standar Marketing Management karya Kotler & Keller, yang dikutip oleh Roynaldus (2023) dijelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seseorang merasa puas setelah mengevaluasi kinerja atau hasil yang dirasakannya, dibandingkan dengan harapannya. Menurut Tjiptono dalam Roynaldus (2023), bahwa prinsipnya, ada tiga kunci memberikan layanan pelanggan yang unggul, yaitu:

1. Kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe-tipe pelanggan.
2. Pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan.

Kualitas layanan lebih sulit untuk dievaluasi, namun kualitas ini memainkan peran yang sangat penting dalam perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas. Albrecht dan Zemke dalam Yulianto (2020), juga menyatakan bahwa dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsif, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi.

Untuk memenuhi kebutuhan air bersih di Kabupaten Karawang, khususnya di Kecamatan Karawang Timur, pemerintah kota telah mendirikan sebuah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PERUMDAM) Tirta Tarum Karawang.

Data awal yang didapatkan dari data internal perusahaan PERUMDAM didapatkan hasil jumlah penggunaan layanan PERUMDAM sebagai berikut :

Tabel 1. 1 Data Pelanggan PERUMDAM 2021 – Juli 2024

No	Cabang / Unit IKK	Tahun			
		2021	2022	2023	Sd. Juli 2024
1	Karawang	32013	33009	33994	34243
2	Cikampek	0	0	0	0
3	Rengasdengklok	4043	4112	4353	4409
4	Klari	2646	2952	3049	3080
5	Teluk Jambe	15145	15631	15981	16123
6	Cilamaya	4676	4949	4889	4893
7	Rawamerta	591	586	588	587
8	Telagasari	855	904	896	904
9	Jatisari	5279	5323	5526	5512
10	Pedes	2316	2403	2435	2445
11	Lemah Abang	1578	1635	1651	1656
12	Pangkalan	1772	1798	1740	1772
13	Batu Jaya	0	0	0	0
14	Cibuaya	2968	3536	3649	3653
15	Ciampel	1428	1427	1429	1447
16	Tirta Jaya	7963	4352	4354	4339
17	Cipule	1893	2019	2020	2130
18	Karang Anyar	2588	2548	2785	2973
19	Cilebar	1565	1500	1477	1447
20	Mulya Sejati	1045	1176	1207	1276
21	Telaga Jaya	502	5420	5149	5146
22	Majalaya	9330	9721	10699	10847

Sumber : Internal Data Perusahaan PERUMDAM 2024.

Dari hasil keseluruhan jumlah pelanggan di atas terdapat jumlah pengaduan layanan sebagai berikut :

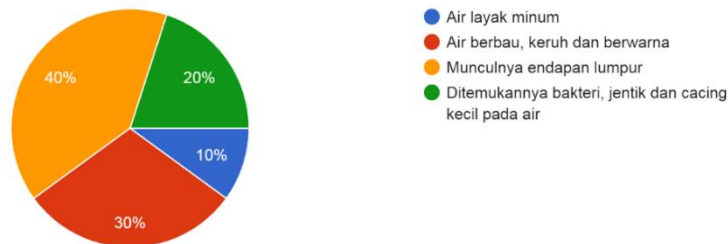
Tabel 1. 2 Jumlah Keluhan Pelanggan PERUMDAM 2021- Juli 2024

Tahun	Jumlah Pengaduan	Selesai Di Laksanakan	Belum Dilaksanakan
2021	5463	5180	283
2022	5714	5461	253
2023	6122	6095	27

Sumber : Internal Data Perusahaan PERUMDAM 2024.

Dari hasil jumlah keluhan di atas penulis melakukan survei awal kepada 10 pelanggan pengguna saluran PERUMDAM dengan menggunakan *google form* didapatkan hasil awal sebagai berikut:

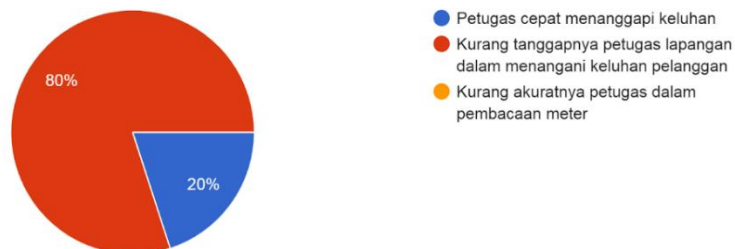
Bagaimana kualitas air yang dihasilkan?
10 responses



Gambar 1. 1 Pra-Survei Kualitas Air yang dihasilkan

Sumber : Data Primer, Diolah Penulis 2024.

Bagaimana kemampuan petugas di lapangan?
10 responses

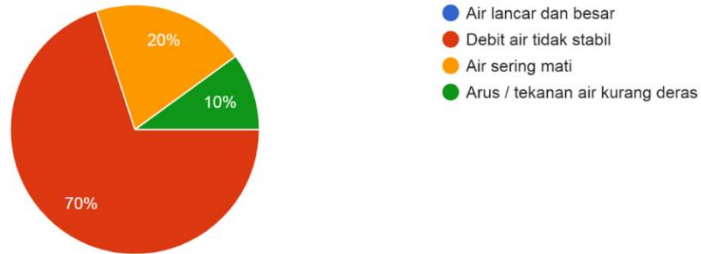


Gambar 1. 2 Pra-Survei Kemampuan Petugas lapangan

Sumber : Data Primer, Diolah Penulis 2024.

Bagaimana Kontinuitas air?

10 responses

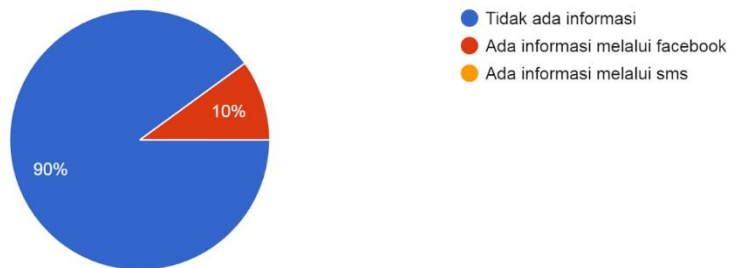


Gambar 1. 3 Pra-Survei Kontinuitas Air

Sumber : Data Primer, Diolah Penulis 2024.

Adakah informasi saat akan terjadi gangguan?

10 responses

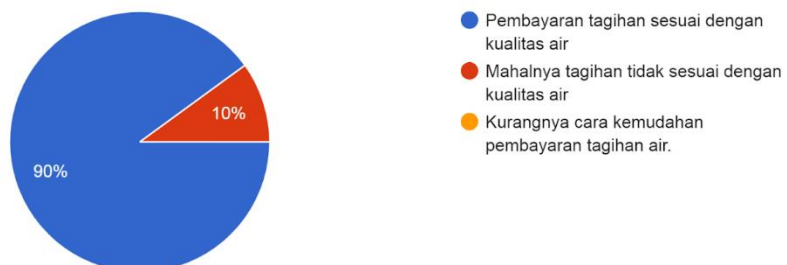


Gambar 1. 4 Pra-Survei Informasi Saat Terjadi Gangguan

Sumber : Data Primer, Diolah Oleh Penulis 2024

Bagaimana tentang pembayaran tagihan?

10 responses



Gambar 1. 5 Pra-Survei Pembayaran Tagihan

Sumber : Data Primer, Diolah Penulis 2024.

Berdasarkan survei kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh penulis ditemukan adanya ketidaksesuaian antara kinerja yang diharapkan oleh pelanggan PERUMDAM Karawang. Terdapat berbagai macam keluhan diantaranya untuk kualitas air sebanyak 10% saja pelanggan yang menyatakan air layak minum, 30% pelanggan di survei awal menyatakan bahwa air berbau, keruh dan berwarna. Sedangkan 40% Lainnya menyatakan bahwa muncul endapan lumpur, dan 20% lainnya menyatakan ditemukannya bakteri, jentik, dan cacing kecil di dalam air.

Pengaduan lainnya dari Kemampuan petugas di lapangan. 80% pelanggan menyatakan bahwa petugas lapangan kurang tanggap apabila terjadi keluhan teknis di lapangan. Permasalahan lainnya yang ditemukan saat survei awal sebanyak 70% pelanggan menyatakan bahwa debit air tidak stabil, 10% menyatakan bahwa Arus / tekanan air yang mengalir tidak deras, dan 20% lainnya menyatakan bahwa pengaliran air sering mati. Selain itu permasalahan lainnya adalah 90% pelanggan menyatakan bahwa tidak menerima informasi apabila akan terjadi gangguan dalam pendistribusian air dari Perumdam.

Proses pengolahan air bersih di Indonesia harus mematuhi standar kualitas air minum sesuai dengan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia 2010 yang mengatur syarat-syarat kualitas air minum. Pasal 2 dari peraturan tersebut menegaskan bahwa setiap penyelenggara air minum memiliki kewajiban untuk memastikan bahwa air minum yang dihasilkan aman bagi kesehatan. Selanjutnya, pada pasal 3 disebutkan bahwa air minum dianggap aman bagi kesehatan jika memenuhi persyaratan fisik, mikrobiologis, kimia, dan radioaktif yang termuat dalam parameter wajib dan parameter tambahan.

Dalam publikasinya yang berjudul “*SERVQUAL; A Multiple – Item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality*” yang dipublikasikan di *Journal of Retailing*, Parasuramar, dkk., dalam El Yasmin dkk., (2023) kualitas jasa di definisikan sebagai penilaian global atau sikap menyangkut superioritas jasa.

Logika *Fuzzy* diperkenalkan oleh Prof. Lotfi A. Zadeh yang dikutip oleh Sri Kusumadewi (2023), menjelaskan bahwa peranan derajat keanggotaan dalam logika *fuzzy* adalah sebagai penentu penting dalam suatu himpunan. Logika *Fuzzy* digunakan sebagai cara memecahkan permasalahan dari input menuju ke output yang diharapkan.

Kualitas layanan dalam industri air minum sering melibatkan banyak aspek yang sulit dipahami secara pasti atau diukur dengan tepat. Pendekatan *fuzzy* memungkinkan pengukuran yang lebih fleksibel, mempertimbangkan bahwa persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan bisa subjektif. Di Perumdram Karawang, di mana preferensi dan harapan pelanggan bisa beragam, pendekatan ini membantu dalam memahami variasi tersebut dengan lebih baik. Selain itu, pendekatan *fuzzy SERVQUAL* memungkinkan integrasi yang lebih baik antara data kualitatif dan kuantitatif, penting untuk analisis kualitas layanan yang komprehensif. Dengan demikian, apabila proses pengolahan air dapat dilakukan sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan, harapan pelanggan terhadap keamanan air minum dapat terpenuhi.

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, didapatkan hasil terbesar yakni 34.243 jumlah pelanggan yang menggunakan layanan PDAM di cabang Karawang. Maka Penulis menentukan tempat penelitian pada pelanggan yang berada di perumahan Mutiara Jaya Regency yang berjarak 1 Kilometer dari PERUMDAM Cabang Karawang, guna membantu proses penelitian ini.

Dengan melihat gambaran latar belakang yang telah disajikan di atas, penulis mempertimbangkan untuk menjelajahi topik penelitian ini, yang nantinya akan diwujudkan dalam judul: **“ANALISIS KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PERUMDAM) KARAWANG DENGAN PENDEKATAN SERVICE QUALITY” (Study Kasus Pada Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang).**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh PERUMDAM Karawang kepada pelanggan Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang?
2. Apa saja dimensi-dimensi kualitas pelayanan PERUMDAM dan Sejauh mana terdapat kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PERUMDAM Karawang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas produk yang diberikan oleh PERUMDAM Karawang kepada pelanggan Perumahan Mutiara Jaya *Regency* Karawang.
2. Untuk mengetahui apa saja dimensi-dimensi kualitas pelayanan PERUMDAM dan kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan PERUMDAM Karawang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan mendalam tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang perlu diperbaiki di PERUMDAM Karawang. Dengan demikian, perusahaan dapat mengambil langkah-langkah konkrit untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Hasil Penelitian ini dapat digunakan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan dalam hal pelayanan untuk kepuasan pelanggan dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan di bidang manajemen pelayanan, khususnya dalam penerapan metode *Fuzzy Servqual* dalam konteks industri pelayanan dan kepuasan pelanggan. Hal ini dapat menjadi referensi bagi peneliti dan akademisi di masa mendatang.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini agar terfokus pada pemecahan masalah yang telah dirumuskan, yaitu:

1. Penelitian ini terbatas pada analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PERUMDAM Karawang dan generalisasi hasil terbatas pada lingkungan dan populasi spesifik tersebut.

2. Fokus penelitian akan difokuskan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang relevan dalam konteks pelayanan dan kualitas produk.
3. Responden dalam penelitian ini terbatas pada pelanggan PERUMDAM Perumahan Mutiara Jaya Regency Karawang yang secara sukarela bersedia berpartisipasi dalam penelitian.
4. Analisis persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan akan dilakukan dengan menggunakan pendekatan Fuzzy Servqual, dan metode ini akan menjadi kerangka kerja utama dalam penelitian ini.
5. Waktu penelitian terbatas pada periode tertentu, dan hasilnya mencerminkan situasi dan kondisi yang berlaku selama periode tersebut.

Dengan adanya batasan ini, diharapkan penelitian dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang analisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan PERUMDAM Karawang dan menjadi dasar untuk tindakan perbaikan yang lebih konkret dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

