

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan sumber daya alam yang sangat penting, karena dibutuhkan oleh kehidupan semua makhluk hidup di bumi, terutama manusia. Penyediaan air bersih menjadi perhatian yang sangat penting di Indonesia terutama di desa Sidomukti. Pertumbuhan penduduk dan banyaknya pembangunan menyebabkan kebutuhan akan air bersih terus meningkat. Mengingat pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia, namun pada saat ini sulit untuk mendapatkan pasokan air bersih, sehingga perlu adanya jasa pelayanan penyedia air bersih.

Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji merupakan salah satu usaha yang melayani kebutuhan akan air bersih kepada warga desa Sidomukti sebagai kebutuhan dasar bagi kehidupan sehari-hari. PAMSIMAS Tirto Adji mengolah air sungai Bengawan Solo untuk disalurkan kepada masyarakat berupa air bersih. PAMSIMAS Tirto Adji berusaha melayani dan menyediakan kebutuhan air bersih kepada masyarakat desa Sidomukti, dengan harapan masyarakat desa Sidomukti memperoleh pelayanan air bersih sehingga tidak merasa kesulitan mendapatkan pasokan air bersih.

PAMSIMAS Tirto Adji mempunyai tujuan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, akan tetapi juga dituntut mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Setiap perusahaan yang menginginkan tetap eksis harus selalu memperhatikan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas akan produk atau jasa yang digunakan

tidak hanya akan melakukan pembelian ulang tetapi juga dapat mendatangkan pelanggan baru melalui rekomendasi dari mulut kemulut. Oleh karena itu perusahaan harus dituntut untuk mempertahankan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang baik.

Faktor keberhasilan suatu usaha untuk meningkatkan pelanggan perlu memperhatikan keinginan konsumen dengan cara melihat kebutuhan serta kepuasan atas layanan produk atau jasa yang diberikan. Jika ingin konsumen merasa puas atas layanan produk atau jasa, maka perusahaan harus memberikan kualitas pelayanan dan kualitas produk sebaik mungkin.

Kepuasan pelanggan sangat penting untuk mempertahankan agar pelanggan tetap menggunakan layanan produk atau jasa. Menurut Kotler dan Keller (2008:138) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas, sebaliknya jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono (2019:290) bahwa kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, kualitas layanan merupakan ukuran seberapa baik pelayanan yang dilakukan oleh penyedia layanan dalam memenuhi keinginan pelanggan.

Selain kualitas pelayanan, faktor lain yang menyebabkan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk. Menurut Kotler dan Armstrong dalam Irfanudin (2019:6), kualitas produk adalah kemampuan suatu produk untuk melaksanakan fungsinya, meliputi daya tahan, keandalan, ketepatan, kemudahan operasi serta atribut bernilai lainnya. Produk yang dihasilkan oleh suatu perusahaan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan akan menguatkan kedudukan produk maupun perusahaan dalam ingatan konsumen, sehingga memungkinkan konsumen untuk melakukan pembelian ulang. Perusahaan harus memperhatikan kualitas produk yang dijual kepada pelanggan supaya penjualan produknya akan mengalami peningkatan.

PAMSIMAS Tirto Adji telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, seperti rutin membersihkan tempat penampungan air dan melakukan pengecekan meteran air pelanggan secara rutin setiap satu bulan sekali. Namun dengan berbagai upaya yang telah dilakukan PAMSIMAS Tirto Adji, kenyataan yang terjadi di lapangan masih menunjukkan bahwa banyak keluhan pelanggan yang masuk pada PAMSIMAS Tirto Adji, hal ini dapat dilihat pada gambar grafik berikut ini:



Gambar 1.1 Grafik Data Keluhan Pelanggan Bulan Januari-September 2020

Sumber: PAMSIMAS Tirto Adji Tahun 2020 (data diolah)

Data di atas dapat dijelaskan bahwa terjadi naik-turun jumlah keluhan pelanggan PAMSIMAS Tirto Adji. Keluhan-keluhan dari pelanggan yaitu mengenai kualitas air PAMSIMAS Tirto Adji yang keruh dan tidak adanya pemberitahuan ketika ada perbaikan yang menyebabkan air tidak mengalir.

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji Desa Sidomukti Bungah”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah?
3. Apakah kualitas pelayanan dan kualitas produk berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji desa Sidomukti Bungah.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Tirto Adji dalam kebijakan pengambilan keputusan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan kualitas produk yang diberikan. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam evaluasi bagi perusahaan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk untuk kedepannya.

2. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman serta dapat memperkaya pandangan penelitian dalam pemasaran khususnya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam suatu perusahaan yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai salah satu cara dalam penerapan teori-teori yang telah dipelajari peneliti selama di bangku perkuliahan.

3. Bagi Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan informasi untuk penelitian lebih lanjut yang melakukan penelitian serupa, serta dapat memperkaya keilmuan khususnya berkaitan dengan manajemen pemasaran.