

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

PDAM atau Perusahaan Daerah Air Minum merupakan salah satu unit usaha milik daerah, yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat aparat eksekutif maupun legislatif daerah. Perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern sudah ada sejak zaman penjajahan Belanda pada tahun 1920an dengan nama Waterleiding sedangkan pada pendudukan Jepang perusahaan air minum dinamai Suido Syo.

Tak terkecuali pada PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pematang merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di Kabupaten Pematang yang berkomitmen menerapkan Teknologi Informasi (TI) dalam proses bisnisnya. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan transparansi pengelolaan perusahaan di sektor jasa penyediaan air minum bagi pelanggan.

Sebelum menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), awalnya berbentuk Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) yang didirikan berdasarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum nomor 142/KPTS/ck/1983. 10 tahun kemudian, dalam rangka pemantapan kinerja kelembagaan diterbitkan Perda Kabupaten Dati II Pematang Nomor 6 Tahun 1993 tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Pematang. Dengan didirikannya PDAM ini,

pemerintah pusat menyerahkan seluruh aset BPAM kepada Pemerintah Kabupaten Pemalang, sehingga sejak tahun 1993 pengelolaan air minum di Kabupaten Pemalang dilakukan oleh PDAM. Kemudian berdasarkan Keputusan Bupati Pemalang Nomor 690/364.C tanggal 1 Agustus 2007, PDAM Kabupaten Pemalang berubah nama menjadi PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang. PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang merupakan pasar monopoli adalah suatu bentuk [pasar](#) di mana hanya terdapat satu penjual yang menguasai pasar. Penentu harga pada pasar ini adalah seorang penjual atau sering disebut sebagai "monopolis". Sebagai penentu harga (*price-maker*), seorang monopolis dapat menaikkan atau mengurangi harga dengan cara menentukan jumlah barang yang akan diproduksi; semakin sedikit barang yang diproduksi, semakin mahal harga barang tersebut, begitu pula sebaliknya. Walaupun demikian, penjual juga memiliki suatu keterbatasan dalam penetapan harga.

Pada data berikut adalah jumlah pelanggan dari tahun 2012-2016 yang menunjukkan kebutuhan konsumen akan air meningkat dari tahun ke tahun.



Gambar 1.1. Data pelanggan aktif PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang

Pada data diatas menjelaskan tren pelanggan selalu naik dari tahun 2012 sampai 2016 selalu mengalami kenaikan rata-rata 4445 pelanggan pertahunnya. Padahal tren menggunakan air oleh warga Pemalang biasanya dengan sumur karena menggunakan air sumur lebih jernih dan bebas bau kaporit.

Sumur atau perigi adalah sebuah [sumber air](#) yang digali. Sebuah sumur tradisional biasanya berupa lubang yang agak besar dan diberi tembok bulat di pinggirnya. Untuk dapat mengambil airnya pun air ditimba dengan sebuah [ember](#). Sumur-sumur modern, terutama di daerah perkotaan, biasanya hanya sebesar pipa [pralon](#) saja. Airnya disedot dengan sebuah [peranti](#) listrik yang sering disebut dengan nama "[pompa air](#)", sebelum adanya PDAM di Kabupaten Pemalang sebagian besar masyarakat pemalang juga menggunakan sumur untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih seiring berjalanya waktu sebagian sumur warga masyarakat pemalang pada akhirnya secara perlahan sumur-sumur warga masyarakat pemalang pun mulai di tinggalkan, dan beralih menggunakan PDAM yang menawarkan kemudahan dan kepraktisannya untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih kepada masyarakat Pemalang.

Maka menurut data diatas peneliti ingin meneliti variabel dan indikator mana saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang?

1.3 Pembatasan Masalah

Untuk menghindari meluasnya masalah serta agar dalam proses penulisan peneliti dapat terarah maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus pada kepuasan, kualitas layanan, kepercayaan dan loyalitas.
2. Meneliti pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Mulia Kabupaten Pemalang, di desa Semaya, kecamatan Randudongkal, kabupaten Pemalang.
3. Dalam penelitian menggunakan sampel karena terbatasnya waktu dan biaya.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui apakah kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang?
2. Mengetahui variabel manakah yang paling banyak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang?

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Manfaat Praktis

Bagi perusahaan adalah sebagai bahan masukan kepada PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang perusahaan dalam menganalisis pengaruh kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

2. Manfaat Teoritis

- a. Dapat dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya dalam menambah informasi penelitian khususnya yang terkait dengan pengaruh kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan deskripsi empiris untuk memperluas wawasan keilmuan dalam bidang pemasaran tentang kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memahami lebih jelas laporan Tugas Akhir (TA) ini, dilakukan dengan cara mengelompokkan materi menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang informasi umum yaitu latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisikan teori yang diambil dari beberapa kutipan buku, yang berupa pengertian dan definisi. Bab ini juga menjelaskan definisi kepuasan, kualitas layanan, tingkat kepercayaan dan loyalitas serta definisi lainnya yang berkaitan dengan variabel yang dibahas.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini berisikan gambaran penelitian pada studi PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pematang yang berisikan lokasi penelitian, jenis penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data dan metode yang digunakan untuk pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan yang berkaitan dengan analisis pengaruh kepuasan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan PDAM tirta mulia kabupaten pematang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisis pengaruh kepuasan dan kualitas layanan terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan PDAM tirta mulia kabupaten Pematang.