BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Saat ini persaingan bisnis dalam skala yang luas semakin meningkat akibat adanya globalisasi ekonomi yaitu suatu proses kegiatan ekonomi dan perdagangan dimana negara – negara di seluruh dunia menjadi satu kekuatan pasar yang semakin terintegrasi tanpa rintangan batas teritorial negara. Globalisasi yang sudah pasti dihadapi bangsa Indonesia menuntut adanya efisiensi dan daya saing dalam dunia usaha. Persaingan yang semakin ketat terjadi pada berbagai segi kehidupan menuntut adanya peningkatan kualitas sumberdaya manusia dari waktu ke waktu.

Lemahnya daya saing ekonomi nasional tidak terlepas dari permasalahan yang ditimbulkan oleh strategi sektor industri, pengelolaan BUMN-BUMD dan kebijakan perdagangan. Karena itu serangkaian kebijakan dan pembenahan di sektor ini sepatutnya mendapat prioritas. Dalam BUMN, terutama perusahaan BUMN yang *go public*, salah satu strategi untuk memenangkan pasar dalam persaingan antar perusahaan adalah dengan memperebutkan hati konsumen. Pada BUMD yang ada di daerah, tidak sedikit yang belum melakukan optimalisasi untuk dapat mengembangkan Perusahaan Daerah. Sebagai contoh adalah kurangnya persaingan dan cenderung adanya monopoli penyediaan infrastruktur

air bersih di suatu daerah membuat kualitas air dan layanan yang diberikan oleh PDAM kurang terjadi peningkatan.

Kota Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di Jawa Barat sekaligus menjadi ibu kota provinsi tersebut. Kota ini terletak 140 km sebelah tenggara Jakarta dan merupakan kota terbesar ketiga di Indonesia setelah Jakarta dan Surabaya menurut jumlah penduduknya. Penduduk Kota Bandung menurut Registrasi Penduduk berjumlah 2.693.500 jiwa dengan luas wilayah 16.729,50 Ha. (167,67 Km 2), sehingga kepadatan penduduknya per hektar sebesar 155 jiwa. Pada awalnya kota Bandung sekitarnya secara tradisional merupakan kawasan pertanian, namun seiring dengan laju urbanisasi menjadikan lahan pertanian menjadi kawasan perumahan serta kemudian berkembang menjadi kawasan industri dan bisnis, sesuai dengan transformasi ekonomi kota umumnya. Sektor perdagangan dan jasa saat ini memainkan peranan penting akan pertumbuhan ekonomi kota ini disamping terus berkembangnya sektor industri. Seiring dengan pertumbuhan ekonomi, penyediaan air minum memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kesejahteraan dan kesehatan masyarakat. Ketersediaan air minum yang terjangkau dan persediaan yang cukup menjadi bagian penting bagi setiap individu masyarakat yang tinggal di perkotaan maupun pedesaan. Dalam penyediaan air minum pemerintah Kota Bandung mempunyai Perusahaan Daerah Air Minum Tirtawening Kota Bandung – selanjutnya disebut PDAM – adalah merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dalam bidang pelayanan umum (*public service*) yang

memiliki fungsi sosial dan fungsi ekonomi. Fungsi ekonomi berkaitan dengan jasa layanan yang diberikan PDAM, berupa penyediaan air bersih, tidak terlepas dari kebutuhan biaya yang harus dikeluarkan dalam proses produksi air yang mengemban juga amanat untuk memperoleh nilai lebih (laba usaha) dari air bersih yang diproduksi. Sedangkan fungsi sosial berkaitan dengan kondisi air yang sehat, jernih, bersih serta sanitasi lingkungan yang memadai sehingga sangat penting dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. Kebutuhan sehari-hari masyarakat akan air bersih, seperti untuk minum, memasak, mandi, dan lain-lain, tidak terlepas dari peran PDAM. Terkait dengan pelaksanaan *Millenium Development Goals (MDG's)* dalam mengatasi permasalahan krisis air yang terjadi, PDAM Kota Bandung berusaha menjalankan fungsinya dengan berorientasi kepada kelestarian lingkungan sumber air dan melaksanakan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima dan perluasan cakupan layanan air bersih kepada masyarakat Kota Bandung.

Dalam rangka menjalankan dua fungsi diatas, PDAM memiliki kewajiban mengelola perusahaan secara profesional yang mengacu pada visinya. Disamping itu, PDAM harus terus meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat (pelanggan), sesuai perintah UU No.8/1999 tentang Perlindungan Pelanggan.Visi PDAM adalah:

> *Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum dan air limbah yang berwawasan lingkungan, dan berkelanjutan.*

Untuk mewujudkan visi tersebut, tentunya memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (pegawai) yang kompeten. Sampai Nopember 2013, PDAM

memiliki 150.460 pelanggan dengan tingkat pelayanan 65%. Jumlah pegawai PDAM sebanyak 723 orang dimana 282 orang diantaranya tersebar pada 5 unit kerja yang berhubungan langsung dengan pelanggan, yaitu Bagian: Penagihan, Langganan (pengaduan), Distribusi, Meter & Penertiban Jaringan, dan Pencatat Meter.

Beberapa permasalahan pelayanan terhadap masyarakat berdasarkan laporan pengaduan baik yang melalui surat, email, ataupun pengaduan langsung ke kantor PDAM, jenis pengaduan yang banyak dikeluhkan adalah yang menyangkut penanganan gangguan distribusi air, akurasi pencatatan pemakaian air, dan penanganan serta pelayanan pengaduan pelanggan. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat (pelanggan), PDAM Tirtawening Kota Bandung harus terus berusaha melakukan peningkatan kualitas pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan.

Pada tahun 2011 PDAM melakukan survey atas kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh Konsultan PT. Munasa Kreasi Nusantara dengan tingkat kepuasan sebesar 61,3 % (cukup). Dari survey tersebut ditemukan adanya keluhan (penilaian negatif) dari pelanggan atas sikap (*attitude*) dan kemampuan kerja pegawai PDAM yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Sikap, adalah tingkah laku atau perilaku seseorang dalam berinteraksi ataupun berkomunikasi dengan sesama manusia. Sikap dan perilaku yang baik, akan mendukung seseorang dapat bersosial dengan baik. Sikap adalah suatu kesiapan seseorang untuk bertindak secara tertentu terhadap hal-hal tertentu dengan kata lain, sikap

merupakan kecenderungan yang relatif stabil yang dimiliki individu dalam mereaksi dirinya sendiri, orang lain atau situasi tertentu. Kemampuan (ketrampilan) kerja yaitu kemampuan, pengetahuan dan penguasaan pegawai atas teknis pelaksanaan tugas yang diberikan. Beberapa hal yang dikeluhkan mengenai sikap pegawai adalah dalam hal : (1) Pengetahuan petugas atas faktor – faktor penyebab gangguan; (2) Pandangan terhadap masalah yang diadukan; (3) Keyakinan petugas dalam manangani permasalahan; (4) keramahan petugas meteran saat melayani pelanggan; (5) Kesopanan saat mengecek meteran; dan (6) Perilaku dalam mengunjungi tempat tinggal pelanggan. Sedangkan keluhan yang berhubungan dengan kemampuan kerja adalah (1) Kemampuan petugas memberikan penjelasan; (2) Kemampuan petugas memecahkan masalah; (3) Kemampuan pegawai tentang masalah teknis dan (4) Kemampuan pegawai tentang masalah administrasi;

Survey yang telah dilakukan oleh PDAM bertujuan mengukur kepuasan pelanggan, tetapi belum mengukur sampai sejauhmana kaitan antara sikap dan kemampuan kerja pegawai dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menjadi penting mengingat keberlangsungan PDAM salah satu diantaranya ditentukan oleh keberadaan pelanggan melalui transaksi jual-beli air bersih. Memang, selama ini PDAM bisa dikatakan memonopoli industri penyedia air minum. Tetapi tidak mustahil di masa datang PDAM harus berhadapan dengan pesaing-pesaing swasta. Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah dengan meningkatkan kualitas

pegawai. Berdasarkan keluhan terhadap pegawai PDAM yang terungkap dalam survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan oleh PDAM, diperlukan evaluasi dari sikap dan kemampuan kerja pegawai, sehingga dapat dijadikan dasar dalam menyusun program atau kegiatan pembinaan pagawai. Dalam menyusun program tersebut tentunya akan melibatkan pemilihan prioritas tentang indikator sikap dan kemampuan kerja apa saja yang perlu diperbaiki yang secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang puas, akan menjadi pelanggan yang loyal dan dalam diri pelanggan yang loyal akan muncul minat beli yang tinggi. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, memberi patokan bagi pegawai PDAM dalam melayani pelanggannya. Dalam Kepmen tersebut, terdapat beberapa faktor menyangkut sikap dan kemampuan pegawai yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat (pelanggan), adalah mengenai sikap (1) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu faktor sikap berupa kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku; (2) Kesopanan petugas yaitu faktor sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan serta saling menghargai dan menghormati (3) Keramahan petugas, yaitu faktor sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara ramah serta saling menghargai dan menghormati; Sedangkan kemampuan pegawai adalah (1) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu faktor kemampuan berupa tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas

dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat; dan (2) Kecepatan pelayanan, yaitu faktor kemampuan berupa target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Pengaruh Sikap dan Kemampuan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Pelanggan atas layanan Pada PDAM Tirtawening Kota Bandung".

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang sedang dihadapi oleh pegawai PDAM antara lain adalah dalam sikap dan kemampuan kerja. Permasalahan tersebut dapat diidentifikasi dari keluhan pelanggan terhadap pelaksanaan pelayanan PDAM yang terungkap dalam survey kepuasan pelanggan yang telah dilakukan. Secara ringkas, permasalahan tersebut adalah:

1. Dalam hal Sikap, adanya keluhan dari pelanggan yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan petugas meteran pada saat melayani pelanggan, tata cara berkomunikasi pada saat menerima keluhan, pencabutan meteran air dan penghentian aliran air.

2. Dalam hal Kemampuan Kerja, adanya keluhan dari pelanggan berkaitan dengan akurasi pencatatan meter, kecepatan menanggapi keluhan pelanggan, pemahaman terhadap prosedur pelayanan dan kemampuan petugas yang berkaitan dengan masalah teknis pelayanan.
3. Dalam hal Kepuasan Pelanggan, selama ini survey yang dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap pelayanan, tapi belum mengukur sejauhmana kaitan antara sikap dan kemampuan pegawai dengan kepuasan pelanggan.

1.2.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan uraian dalam latarbelakang dan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana sikap, kemampuan kerja dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
2. Apakah ada hubungan sikap dan kemampuan kerja pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
3. Apakah ada pengaruh sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
4. Apakah ada pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
5. Apakah ada pengaruh sikap dan kemampuan kerja secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Latar Belakang Masalah, identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah yang sudah diuraikan di muka, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui:

1. Sikap, kemampuan kerja dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
2. Hubungan sikap dan kemampuan kerja pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
3. Pengaruh sikap terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
4. Pengaruh kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung
5. Pengaruh sikap dan kemampuan kerja terhadap kepuasan pelanggan secara simultan pada PDAM Tirtawening Kota Bandung

1.4 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, dengan tujuan sebagaimana dikemukakan di awal, maka hasilnya diharapkan:

1. Kegunaan Operasional

   Menjadi salah satu bahan masukan bagi manajemen PDAM Tirtawening Kota Bandung dalam menyusun dan memilih prioritas program, mempertahankan

dan atau meningkatkan kualitas pegawai, khususnya pegawai yang berhubungan langsung dengan pelayanan pelanggan.

2. Kegunaan Pengembangan Ilmu

   Menjadi tambahan perbendaharaan hasil penelitian dalam bidang ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia.

1.5 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Mengingat banyak faktor yang mempengaruhi sikap dan kemampuan kerja pegawai serta banyaknya unit kerja yang ada di PDAM, maka penelitian ini akan dilakukan dengan batasan sebagai berikut:

1. Hanya dilakukan pada pegawai yang bertugas di lapangan yang menyangkut: pencatatan meter, penanganan gangguan distribusi air, dan pegawai yang bertugas di bagian Pelayanan Pengaduan yang menangani langsung keluhan dari pelanggan
2. Hanya dilakukan pada indikator-indikator variabel sikap dan kemampuan kerja.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penyusunan tesis ini adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan terdiri atas latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penilitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan asumsi serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka terdiri atas kajian teori yang relevan dengan penelitian dan membuat hipotesis.

BAB III Metodologi Penelitian terdiri atas tempat penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data dan metode analisis.

BAB IV Hasil dan Pembahasan terdiri dari uraian mengenai hasil yang diteliti dan dianalisis.

BAB V Penutup terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang dianggap perlu.