Bab 1
Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan air menjadi sangat penting bagi kehidupan masyarakat kota yang serba kompleks untuk memenuhi salah satu kebutuhan dasar masyarakat, agar seluruh aktifitas penduduk dapat berjalan dengan aman, nyaman, lancar dan sehat. Agar tercapainya kebutuhan masyarakat kota, tentunya harus menyediakan prasarana yang mendukung kebutuhan utama kehidupan masyarakat kota yaitu, meliputi saluran air bersih, saluran air kotor, pembuangan sampah atau pengolahan limbah.

PDAM TIRTAWENING Kota Bandung merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak di bidang jasa distribusi air bersih. PDAM Tirtawening mengupayakan memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan akan air bersih untuk kelangsungan masyarakat Kota Bandung. Jenis pelayanan yang ada di PDAM Tirtawening Kota Bandung diantaranya, pelayanan pelanggan, pelayanan teknik, jaringan air bersih, jaringan air limbah, pelayanan tangki dan pelayanan air minum dalam kemasan.

Penelitian di PDAM TIRTAWENING dilakukan untuk wilayah Bandung bagian Barat, dikarenakan kantor pelayanan bagian Barat telah dipindahkan dan terpisah dari kantor pelayanan pusat, maka perlu diketahui keinginan dan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang ada dikantor pelayanan Bandung Wilayah Barat untuk meminimalisasi ketidakpuasan pelanggan.

Dalam upaya memenuhi keinginan pelanggan, maka kantor pelayanan bagian Barat harus mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan berdasarkan hasil wawancara dan observasi, agar dapat mengetahui keinginan pelanggan yang beragam dan atribut pelayanan yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dari pelayanan dan secara terus menerus bisa melakukan perbaikan bagi keberlangsungan perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kano dan *Root Cause Analysis,* suatu metode yang bertujuan mengkategorikan atribut-atribut dari produk/jasa berdasarkan seberapa baik produk/jasa tersebut mampu memuaskan pelanggan, maka penelitian ini diberikan judul "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Air Bersih PDAM Menggunakan Metode Kano dan *Root Cause Analysis* di PDAM TIRTAWENING"

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan yang menjadi bahan kajian penelitian ini adalah:

1. Bagaimana memenuhi keinginan pelanggan yang beragam terhadap pelayanan di PDAM Bandung wilayah Barat?
2. Bagaimana mengukur kepuasan pelanggan terhadap atribut-atribut pelayanan di PDAM Bandung wilayah Barat?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis atribut-atribut pelayanan yang diperlukan pelanggan dari 5 dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsivenes, Assurance, Emphaty*.
2. Mengkategorikan dan mengukur atribut-atribut pelayanan berdasarkan seberapa baik atribut pelayanan tersebut mampu memuaskan keperluan pelanggan dengan metode Kano.

1.4. Pembatasan Masalah

Dalam pelaksanaan penelitian digunakan batasan sebagai berikut:

1. Penelitian diarahkan untuk pelayanan air di Kota Bandung di wilayah Bandung Barat bagian 1.
2. Penelitian dilakukan terhadap atribut-atribut pelayanan air bersih PDAM TIRTAWENING yang diperlukan pelanggan.
3. Penelitian diarahkan hanya kepada pelanggan air bersih rumahan

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa bab untuk memudahkan penulisan dan pembahasannya sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan

Berisikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan sistematika penulisan laporan

Bab 2 Tinjauan Pustaka

Berisikan teori-teori yang mendukung untuk melakukan suatu penelitian di perusahaan PDAM TIRTAWENING dengan metode Kano dan *Root Cause Analysis*.

Bab 3 Metode Pemecahan Masalah

Berisikan tentang *flow chart* dan langkah-langkah pemecahan masalah selama melakukan penelitian di PDAM TIRTAWENING.

Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data

Bab ini berisikan tentang data-data yang diperlukan dalam penelitian, dan pengolahan data-data tersebut dengan mengambil atau melakukan pendekatan-pendekatan yang sesuai dengan metode yang digunakan yaitu, metode Kano dan *Root Cause Analysis*.

Bab 5 Analisis

Bab ini berisikan tentang analisis terhadap hasil yang didapat dari pengolahan data, data yang telah didapat dan diolah dengan metode Kano dan *Root Cause Analysis*, kemudian dianalis agar dapat diketahui hasil dari pengolahan data.

Bab 6 Kesimpulan dan Saran

Bab ini merupakan pernyataan singkat dan tepat yang dijabarkan dari hasil penelitian dan analisa untuk pembuktian kebenaran hipotesis serta saran-saran sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan.