

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini zaman sudah semakin canggih dibandingkan dengan zaman sebelumnya sehingga untuk melakukan suatu kegiatan kita bisa melakukan kegiatan tersebut dengan cepat dan tepat waktu tanpa ada kendala yang dihadapi. Sekarang ini kegiatan pemasaran adalah salah satu bagian penting yang berperan dalam operasional perusahaan baik itu perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Kegiatan pemasaran merupakan wujud dari seluruh aktivitas perusahaan yang bertujuan sebagai upaya untuk mengembangkan kegiatan, mempertahankan kelangsungan hidup dan meningkatkan reputasi perusahaan. Semakin ketatnya persaingan dalam merebut pasar mendorong perusahaan untuk memberikan yang lebih kepada pelanggannya yang relatif dibandingkan dengan apa yang diberikan oleh pesaing. Usaha dan operasional perusahaan terfokuskan pada keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan. Perusahaan berusaha meningkatkan nilai pelanggan sebagai usaha untuk meningkatkan kepuasannya. Untuk itu perusahaan harus tahu hal-hal apa saja yang dianggap penting oleh para konsumen dan perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang baik. Pada perusahaan jasa tentunya terdapat tujuan yang pada umumnya ingin dicapai yaitu mempertahankan bagian pasar yang dimiliki, meningkatkan penggunaan dari suatu sistem, menarik pelanggan baru, dan meningkatkan citra perusahaan.

PDAM Kota Blitar sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa serta sebagai BUMD Pemerintah Kota Blitar yang bertugas sebagai penyedia sarana air bersih bagi masyarakat Kota Blitar memiliki peranan yang cukup penting sebagai bagian dari Pemerintah Kota Blitar dalam melaksanakan program-program pembangunan yang sudah disusun dalam RENSTRA (Rencana Strategis) dan RAPERDA (Rancangan Peraturan Daerah) Kota Blitar tanpa meninggalkan fungsinya sebagai *profit and investment center*. PDAM sebagai perusahaan jasa yang menyediakan kebutuhan air bagi masyarakat sangatlah penting bagi mereka untuk kehidupan sehari-harinya.

Air adalah unsur yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Salah satu faktor penting penggunaan air dalam kehidupan sehari-hari adalah untuk kebutuhan air minum. Menurut ilmu kesehatan, setiap orang memerlukan air minum sebanyak 2,5-3 liter setiap hari termasuk air yang berada dalam makanan. Untuk itu mereka membutuhkan air yang bersih dan terbebas dari bakteri untuk makan maupun minum. Air yang bersih berarti air yang harus bebas dari mikroorganisme penyebab penyakit dan bahan-bahan kimia yang dapat merugikan kesehatan manusia maupun makhluk hidup lainnya. Untuk itu PDAM sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam menyediakan air harus bisa menghasilkan produk yang memuaskan para penggunanya.

Kualitas pelayanan adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007 : 273). Kualitas pelayanan dapat diketahui

dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Namun jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Untuk itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Karena harapan merupakan faktor yang penting apabila perusahaan mampu memenuhi harapan konsumen, maka akan menimbulkan kepuasan pada diri konsumen. Di samping itu, komunikasi dalam organisasi antara karyawan dengan pelanggan juga penting dalam pencapaian suatu tujuan. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan aset penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan organisasi tersebut. Karena dengan semakin meningkatnya tingkat kebutuhan pelanggan terhadap barang dan jasa, pelanggan sebagai konsumen menginginkan tersedianya kebutuhan yang diinginkannya dapat terpenuhi tepat pada waktu, tempat, dan sesuai dengan yang diharapkan.

Dari beberapa uraian pada latar belakang di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan mengangkat judul "Pengaruh Sistem Kepastian Kualitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Kota Blitar".

## **B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan di atas sebenarnya permasalahan dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan terhadap kualitas produk air yang dihasilkan perusahaan karena masih kurang memenuhi standar yang diinginkan pelanggan oleh suatu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa PDAM Kota Blitar. Perusahaan mempunyai kewajiban secara nyata memberikan kepuasan kepada pelanggannya meskipun perusahaan tersebut bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada permasalahan di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh sistem kepastian kualitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar?
2. Bagaimana pengaruh sistem kepastian kualitas secara partial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar?

## **D. Tujuan Penelitian**

Sedangkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh sistem kepastian kualitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh sistem kepastian kualitas secara partial terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Kota Blitar.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PDAM Kota Blitar untuk meningkatkan kualitas produk yang lebih baik pada bidang jasa.

### **2. Bagi Lembaga**

Dapat digunakan sebagai sumber informasi, rujukan, dan referensi bagi mahasiswa STIEKIN Blitar selanjutnya yang akan mengadakan penelitian.

### **3. Bagi Penulis**

Sebagai penambah ilmu pengetahuan dan wawasan bagi penulis.