

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan mengalami kesulitan dalam melangsungkan hidupnya, maka dari itu pengolahannya harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Air adalah sumber daya nasional yang menyangkut hajat hidup orang banyak, maka pengolahannya diatur dan pegang oleh pemerintah hal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 ayat (3) yang berbunyi sebagai berikut : “bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh Negara dan dipergunakan untuk sebesar besarnya kemakmuran rakyat”.

Di pasal 10 UU No. 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan sebagian urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah. Selanjutnya, melalui peraturan daerah pelaksanaannya diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai adalah (Perusahaan Daerah Air Minum) PDAM, dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

PDAM merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PDAM adalah mencukupi kebutuhan-kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasanana serta distribusi air bersih, sedang tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

Selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan dan tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2013).

Dengan adanya pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan masyarakat, diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi pihak-pihak yang terkait baik itu masyarakat ataupun pihak PDAM. Pelayanan tersebut kini menjadi hal yang penting bagi masyarakat, apabila mereka mendapat pelayanan yang buruk, maka mereka tidak akan betah untuk tetap bekerjasama dengan perusahaan dan memilih untuk berhenti menggunakan layanan tersebut, sehingga hal itu menimbulkan kekecewaan pada masyarakat.

Pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat (Lupiyoadi, 2013).

Untuk itu berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk membahas mengenai : **“PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN DI PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN”**

1.2 Ruang Lingkup Penulisan

Didalam judul “Sistem Penerapan Kualitas Pelayanan Karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”, banyak sekali hal yang dapat dijadikan pembahasan dalam bab sistem pemasaran. Akan tetapi karena keterbatasan waktu, kemampuan dan agar pembahasan tugas akhir ini tidak menyimpang dari tujuan pembahasan yang telah ditetapkan, maka dalam laporan penulis akan menetapkan ruang lingkup penulisan Laporan Tugas Akhir, yang meliputi :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?
2. Faktor apa saja yang mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari kualitas pelayanan di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang?

1.3 Tujuan Dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi sistem Distribusi Air Bersih pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui bagaimana proses Distribusi Air Bersih pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan.

1.3.2 Kegunaan Penulisan

1. Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Diploma III Universitas Diponegoro.
- b. Sebagai sarana pembandingan antara teori pemasaran yang telah dipelajari dengan praktik di lapangan.

2. Bagi Universitas

Digunakan sebagai sarana penambah informasi dan referensi bacaan bagi mahasiswa yang akan menyusun Laporan Tugas Akhir.

1.4 Cara Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah metode deskripsi yaitu memberikan gambaran atau menguraikan suatu keadaan siapa, apa, kapan, dimana, bagaimana dan seberapa banyak (Supranto, 2002 : 29). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007 : 259), deskriptif “bersifat deskripsi yaitu bersifat menggambarkan apa adanya”. Jadi dapat diartikan bahwa metode deskriptif merupakan metode penulisan yang bersifat menggambarkan objek penulisan yang apa adanya sesuai dengan pengamatan yang telah dilaksanakan dalam kegiatan Kuliah Kerja Praktik.

1.4.1 Data Penelitian

1. Data Kualitatif

Menurut Wan Ruslan (2015 : 67), “Data Kualitatif adalah data yang dicatat bukan dengan angka-angka akan tetapi dengan menggunakan klasifikasi-klasifikasi”.

Dalam laporan Tugas Akhir ini yang dimaksud data kualitatif adalah informasi mengenai gambaran umum perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi.

2. Data Primer

Data Primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan atau suatu organisasi langsung melalui objeknya (Supranto, 2002:20). Data ini diperoleh dari observasi yang telah dilakukan oleh penulis.

3. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk data yang sudah jadi berupa publikasi (Supranto, 2002:21). Data ini diperoleh dengan metode studi pustaka.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penyusunan tugas akhir ini. Adapun metode yang digunakan penulis yaitu sebagai berikut :

1. Metode Studi Pustaka

Studi kepustakaan merupakan cara pengumpulan data dengan mempelajari berbagai referensi atau data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek pengamatan serta tema penulisan. Dalam hal ini metode studi pustaka yang dilakukan penulis adalah dengan mengumpulkan data dari berbagai literatur, buku-buku tentang pemasaran, serta informasi yang didapat dari media elektronik yang dapat menunjang dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah Tanya jawab antara mahasiswa dengan pegawai di kantor (Supranto, 2003: 85). Melalui metode ini biasa diperoleh informasi melalui kegiatan tanya jawab dengan membuat daftar pertanyaan yang diajukan kepada bagian Kepegawaian di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman terhadap masalah yang hendak dibahas sehingga tercipta suatu pemikiran dan gambaran objek yang jelas maka diperlukan suatu sistematika penyusunan laporan. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data (Data penelitian dan Metode Pemilihan Data), dan sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM

Bab ini berisi tentang gambaran umum perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, bagan struktur perusahaan, job desk anggota perusahaan.

BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Bab ini berisi tentang pembahasan keseluruhan mengenai tinjauan teori dan penerapannya dalam lapangan yaitu pengertian-pengertian, tujuan, karakteristik, konsep, serta sistem pada Distribusi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang uraian-uraian pembahasan serta ringkasan teori yang telah dijabarkan pada pembahasan bab diatas.