

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini pembahasan manusia dalam ruang lingkup pekerjaan merupakan faktor yang sangat penting. Dalam perkembangan organisasi yang semakin maju di tengah masyarakat modern terjadi peningkatan dan penerobosan di bidang teknologi informasi. Pada kenyataannya, kini tidak ada lagi kehidupan sehingga hubungan antar organisasi dan organisasi dengan masyarakat menjadi lebih penting. Begitu juga masyarakat modern yang kini semakin haus akan informasi serta menuntut akan pemenuhan kebutuhan mereka yang semakin meningkat, sehingga keadaan yang demikian harus diupayakan organisasi untuk tetap bertahan dan mengikuti perkembangan arus kehidupan agar tidak tertinggal dan tetap dapat mencapai tujuan organisasi. Hal ini tentu akan terus berlanjut sehingga setiap organisasi harus mampu mengikuti dan menguasai perkembangan teknologi informasi. Dengan perkataan lain, kemampuan manajemen organisasi memanfaatkan informasi dalam menjalankan fungsi manajerial akan turut menentukan berhasil tidaknya manajemen yang bersangkutan meraih keberhasilan dalam mengelola organisasinya.

Selain itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang semakin meningkat serta memenuhi kehausan masyarakat akan informasi yang dapat membentuk suatu kepuasan dalam menggunakan produk yang menjadi kebutuhannya itu, maka perusahaan membutuhkan suatu kekuatan untuk mempertahankan eksistensinya di mata pelanggan dan masyarakat demi mencapai tujuan organisasi. Kekuatan tersebut tidak saja menonjolkan seberapa besar kualitas produk yang dimiliki, tetapi juga

kekuatan yang membuat pelanggan yang loyal terhadap produk mereka serta menjadi sumber penjaminan kelangsungan perusahaan. Kekuatan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas dilengkapi dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan yang menjadi objek bagi perusahaan. Persaingan yang ketat di berbagai bidang pekerjaan membuat manusia terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik

bagi orang lain terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan khususnya di bidang jasa baik itu swasta maupun pemerintah adalah bidang yang sangat penuh resiko, sedikit kesalahan dalam memberi pelayanan akan mengundang keluhan, selanjutnya ketidakpuasan dan akhirnya penolakan konsumen untuk datang kembali. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat, bagaimana kita dapat mempertahankan sekaligus membangun loyalitas pelanggan. Dengan memiliki latar belakang pengetahuan tentang kepribadian, sikap dan etika yang dibutuhkan dalam jenis industri jasa tertentu kita akan mampu melakukan pendekatan yang tepat terhadap pelanggan. Bila sedang melayani pelanggan kita harus pandai menempatkan diri agar timbul keselarasan antara pelanggan dan petugas pelayanan. Bagi perusahaan jasa pelayanan merupakan salah satu kekuatan dan kunci keberhasilan.

Salah satu kunci keberhasilan pelayanan adalah pelayanan tepat waktunya (handal) dan bermutu (prima) yang nanti mampunya menimbulkan rasa loyal masyarakat kepada perusahaan. Menurut Kotler (2002:83) definisi 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 atau 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 juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima atau juga dikenal dengan Service Excellence sangat dibutuhkan untuk menarik para pelanggan baru dan untuk membuat para pelanggan puas serta nyaman saat melakukan transaksi dengan bidang usahanya. Dalam pelayanan prima, diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Selain itu, dengan menerapkan pelayanan prima yang tepat, misalnya dengan memberikan layanan personal, yaitu memahami dan mendengarkan setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan, menangani dan memberikan solusi terhadap setiap keluhan pelanggan, siap membantu dalam setiap masalah yang dialami para pelanggan.

Dengan demikian diharapkan para pelanggan akan merasa puas. Karena bagi perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang terpenting untuk meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu di era keterbukaan ini masyarakat semakin kritis dalam menghadapi segala permasalahan yang ada, termasuk dalam menghadapi prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena keterbukaan yang dimiliki oleh masyarakat semakin mendorong masyarakat semakin mendorong masyarakat untuk menunjukkan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya dengan dilatarbelakangi oleh kebutuhan mereka yang semakin meningkat untuk dapat dipenuhi dan merasakan kepuasan. Hal inilah yang menjadi cambuk bagi perusahaan untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Pada kenyataannya, banyak perusahaan yang menunda – nunda meningkatkan pelayanan pelanggan atau bahkan tidak mau melakukannya karena biaya peningkatan pelayanan yang relative tinggi dan menganggap bahwa itu merupakan pemborosan yang tidak terlalu penting untuk dilakukan. Padahal pelanggan adalah kunci utama dari keberhasilan suatu perusahaan. Prinsip pemasaran mengatakan bahwa keberhasilan pencapaian tujuan

organisasi tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan bagaimana memenuhi secara lebih efisien dan efektif.

Pelanggan adalah seseorang atau pihak yang selalu menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan menentukan standar kualitas tertentu kepada perusahaan sesuai dengan keperluan yang mereka butuhkan. Tuntutan mereka itulah yang akan mempengaruhi perusahaan di hadapan pelanggannya. Dalam hal ini memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan sehingga memungkinkan perusahaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Oleh karena itu setiap organisasi perlu menentukan strategi yang tepat dan dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Merapi Kabupaten Klaten merupakan perusahaan yang berkecimpung di bidang jasa air minum. Oleh karenanya, PDAM Tirta Merapi selalu berinteraksi dengan pelanggan yang sangat membutuhkan air untuk dikonsumsi, karena merupakan salah satu kebutuhan yang vital bagi masyarakat bahkan seluruh manusia di dunia untuk kelangsungan hidupnya. Pada bidang langganan di PDAM memiliki 3 bagian yang terdiri dari seksi hubungan langganan, seksi data langganan, dan seksi rekening langganan. Dan pada setiap bagian tersebut memiliki tugas masing – masing untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggannya.

Dalam pelayanannya PDAM Tirta Merapi menerapkan pola pelayanan satu pintu, yaitu merupakan pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu dan sistematis pada satu tempat atau lokasi dengan satu pintu dalam satu bangunan yang sama. Di dalam melayani pelanggan, saat ini untuk pelayanan keluhan seperti halnya keluhan kualitas, kuantitas, kontinuitas, gangguan, golongan tarif, terameter, dsb. Pelaporan hanya dapat dilayani di Kantor Pusat PDAM Tirta Merapi melalui Customer Service, via telp dan email. Salah satu titik perhatian adalah pada kemudahan pembayaran. Karena masalah yang sering dikeluhkan oleh

para pelanggannya seperti mengenai seringnya antri saat pembayaran. Maka untuk memberikan kenyamanan bagi para pelanggannya, pihak PDAM membuka kantor cabang. Kantor cabang tersebut digunakan hanya untuk pembayaran saja, PDAM juga memiliki 1 mobil keliling, ini akan memudahkan pelanggan PDAM membayar rekening listriknya. Kesan antri lama untuk membayar perlahan mulai sirna di masyarakat Kabupaten Klaten. Dengan adanya loket pembayaran di kantor cabang itu, pelanggan dapat membayar dengan nyaman. Kesan antri lama untuk membayar, perlahan mulai sirna di benak masyarakat Kabupaten Klaten.

Namun ditengah upaya peningkatan pelayanan tersebut, ternyata terjadi suatu masalah pelayanan dari bidang aduan pelanggan, hal ini dinilai masyarakat kurang maksimal seperti proses pendaftaran sambungan yang memerlukan waktu lama dan keluhan-keluhan dari pelanggan dinilai kurang cepat diatasi. Padahal mereka menunggu tindakan PDAM untuk segera menyelesaikan keluhan mereka. Keluhan masyarakat di Kabupaten Klaten yang kecewa karena kinerja PDAM dalam pelayanan yang dinilai kurang semestinya. Masalah ini tentu menjadi salah satu dari sekian masalah yang berhubungan dengan pelanggan yang akan memberatkan bagi citra dan kelangsungan PDAM di mata masyarakat. Walaupun loket tersedia dengan fasilitas yang memuaskan, tetapi jika kualitas jasa disertai pelayanan-pelayanan dalam bentuk lain yang masih kurang memuaskan bagi pelanggan, tentu akan tetap menghambat visi dan misi perusahaan serta menghambat upaya perusahaan untuk senantiasa memuaskan pelanggan. Berdasarkan situasi itulah yang mendorong peneliti untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Merapi Kabupaten Klaten”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat ditarik rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Prosedur Pelayanan pada PDAM Tirta Merapi dan penerapannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan ?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Merapi ?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan PDAM Tirta Merapi dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi ?
4. Faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan distribusi air bersih di PDAM Tirta Merapi ?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur pelayanan pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Merapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa sajakah yang terjadi dalam mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan di PDAM Tirta Merapi.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi yang dilakukan PDAM Tirta Merapi dalam menghadapi hambatan-hambatan yang terjadi.
4. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan distribusi air bersih di PDAM Tirta Merapi.

1.4 Cara Pengumpulan Data

1.4.1 Data Penulisan

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari perusahaan baik yang dilakukan melalui wawancara, observasi dan alat lainnya. Data primer diperoleh sendiri secara mentah-mentah dari perusahaan dan masih memerlukan analisa lebih lanjut. Dalam hal ini, data penulisan diperoleh secara langsung dari PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari atau berasal dari bahan kepustakaan. Data ini biasanya digunakan untuk

melengkapi data primer, mengingat bahwa data primer dapat dikatakan sebagai data praktek yang ada secara langsung dalam praktek di lapangan atau ada di lapangan karena penerapan suatu teori. Untuk data sekunder penulisan diperoleh dari Kuliah Kerja Praktek di PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penulisan Laporan Tugas Akhir yaitu melalui wawancara dan observasi selama melaksanakan kegiatan Kuliah Kerja Praktek.

Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban yang langsung diberikan oleh responden, sedangkan observasi adalah pengumpulan data yang dilakukan apabila peneliti ingin mengamati perilaku konsumen sebagai obyek yang diteliti.

1.5 Sistematika Penulisan

Bab 1 Pendahuluan

Bab ini akan menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan penulisan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data, dan sistematika penulisan sehingga pembaca diharapkan dapat mengetahui garis besar masalah yang dikemukakan dalam penulisan dan pembahasan laporan.

Bab II Gambaran Umum Perusahaan

Pada bab ini akan menguraikan tentang sejarah singkat perusahaan, yang terdiri dari sejarah perkembangan dan sejarah umum, Visi, Misi, Struktur Organisasi, dan Job Deskripsi Jabatan pada Kantor PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten.

Bab III Pembahasan

Pada bab ini akan menguraikan tentang Tinjauan Teori yang berisi tentang pengertian Prosedur, Pengertian pelayanan, pengertian pelanggan, prosedur pelayanan pelanggan pada PDAM Tirta Merapi Kabupaten Klaten, kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan pelanggan, Solusi untuk menghadapi kendala yang dihadapi perusahaan.

Bab IV Penutup

Pada Bab ini akan menguraikan kesimpulan dari apa yang telah di bahas di bab sebelumnya.