

BAB I

Pendahuluan

1.1 Gambaran Umum Objek Observasi

1.1.1 Sejarah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung pada mulanya milik Belanda didirikan tahun **1916** dengan nama *Water Leiding Bednif* (Perusahaan Air) yang dikelola oleh *Technische Dienst Afleding* (DTA) dan disebut *Dienst Afleding A*.

Pada tahun **1974** dengan Surat Keputusan Walikota No.17496/74 tertanggal 19 November 1974, pada tanggal 16 Desember 1974 Dinas Teknik Penyehatan berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum ini disebabkan pengelolaan air bersih di Kota Bandung dipandang sudah waktunya diselenggarakan oleh suatu badan hukum otonom yaitu dengan status perusahaan daerah. Dengan demikian PDAM sudah dapat mengurus kepentingannya sendiri keluar maupun kedalam terlepas dari organisasi pemerintah daerah.

1.1.2 Kegiatan Umum Perusahaan

PDAM Kota Bandung bergerak di bidang pengelolaan air minum dan air kotor, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut di atas, PDAM Kota Bandung bertujuan untuk :

- 1) Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam memenuhi kebutuhan air minum di wilayah Kota Bandung.
- 2) Memperoleh pendapatan yang wajar agar perusahaan mampu mengembangkan diri sesuai dengan fungsinya.
- 3) Menyelenggarakan pemanfaatan umum yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan dapat melakukan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang berkepentingan serta tidak merugikan. Sesuai dengan pihak kedudukan dan tujuan perusahaan, aktivitasnya antara lain:

- 1) Meneliti, merencanakan, membangun dan memelihara air serta menjalankan operasi sumber-sumber air, pipa transmisi/distribusi termasuk reservoir dan instalansi lainnya.
- 2) Mengkoordinir pembangunan instalansi air minum secara integral sejalan dengan pelaksanaan pembangunan di Kota Bandung.
- 3) Melaksanakan pengawasan efektif terhadap sambungan lainnya dan pemborosan dalam pemakaian air.

- 4) Melakukan perbaikan, pengujian dan kalibrasi meter air.
- 5) Penyediaan dan menyalurkan air yang cukup kepada konsumen langganan PDAM Kota Bandung serta pada tempat-tempat sistem penanggulangan kebakaran dan penyediaan air bersih untuk umum.
- 6) Mengadakan kontrak kerja dengan perusahaan swasta di daerah untuk meningkatkan pelayanan air minum, meningkatkan pula pengawasan serta penyelenggaraan dan pemeliharannya.

Dalam melaksanakan operasinya, PDAM Kota Bandung lebih mengutamakan nilai sosial dari pada keuntungan perusahaan sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Dalam melaksanakan peranannya, PDAM Kota Bandung membagi wilayah Bandung menjadi lima pelayanan, yaitu Bandung Tengah, Selatan, Timur, Barat, Utara.

Tugas pokok dari PDAM Kota Bandung adalah bergerak dalam bidang pengelolaan air bersih dan melayani sarana pembuangan air kotor (domestik) baik secara langsung maupun tidak langsung untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Dalam melaksanakan tugas pokok tersebut, PDAM Kota Bandung menyelenggarakan fungsi-fungsi sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pelayanan umum/jasa kepada masyarakat konsumen dan penyediaan air bersih dan sarana air kotor.
- 2) Memupuk pendapatan untuk membiayai kelangsungan hidup perusahaan pembangunan daerah.

Sistem distribusi air ke daerah yang dilakukan oleh PDAM menggunakan beberapa cara:

- 1) Sistem Jaringan Pipa

Sistem pendistribusian air melalui pipa dengan cara gravitasi ke daerah pelayanan.

- 2) Sistem Pelayanan Air Tangki

Armada tangki siap beroperasi melayani kebutuhan masyarakat secara langsung selama 24 jam.

- 3) Sistem Kran Umum dan Terminal Air

Merupakan sarana pelayanan air bersih untuk daerah pemukiman tertentu yang dinilai cukup padat dan sebagian penduduknya belum mampu menjadi pelanggan air minum melalui sambungan rumah. Jumlah kran umum dan terminal air ini di wilayah kota Bandung sebanyak 2.100 buah.

Beberapa sarana yang disediakan oleh PDAM Kota Bandung dalam usahanya melayani pembuangan air kotor :

- 1) Saluran utama pembuangan air kotor yang dibangun pada jaman Belanda sepanjang 14 km.
- 2) Saluran tercampur yang berfungsi menyalurkan air kotor dan menampung air hujan (*Brand Gaang*).
- 3) Sarana pembuangan air hasil proyek.
- 4) Kolam pengolahan air kotor Bojongsoang seluas \pm 85 Ha, yang meliputi instalasi dan kolam oksidasi dengan populasi yang dilayani 400.000 jiwa.

1.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 1.1 menunjukkan struktur organisasi di PDAM Kota Bandung. Berikut ini adalah keterangan tiap bagian struktur organisasinya:

- 1) Walikota
- 2) Badan Pengawas
- 3) Direktur Utama
 - 3A) Satuan Pengawasan Intern
 - 3B) Unit Penelitian dan Pengembangan
 - 3C) Staf Ahli
 - 3D) Bidang Sistem dan Teknologi Informasi
 - 3D1) Sub. Bidang Analisa, Desain, dan Integrasi Sistem
 - 3D2) Sub. Bidang Penerapan dan Pengembangan Aplikasi
 - 3D3) Sub. Bidang Pemeliharaan dan Administrasi Sistem
 - 3E) Bidang Sekretariat
 - 3E1) Sub. Bidang Humas
 - 3E2) Sub. Bidang Tata Usaha dan Protokol
 - 3E3) Sub. Bidang Pengamanan
- 4) Direktur Umum
 - 4A) Bagian Keuangan
 - 4A1) Sie. Kas
 - 4A2) Sie. Verifikasi dan Biaya
 - 4A3) Sie. Pembukuan Umum
 - 4A4) Sie. Anggaran
 - 4B) Bagian Penagihan
 - 4B1) Sie. Pelayanan Pembayaran
 - 4B2) Sie. Penagihan

- 4B3) Sie. Pengelolaan Data Rekening
- 4C) Bagian Langganan
 - 4C1) Sie. ADM dan Pelayanan Langganan
 - 4C2) Sie. Pelayanan Pengaduan
 - 4C3) Sie. Pengelolaan Data Pelanggan
- 4D) Bagian Hukum dan SDM
 - 4D1) Sie. Hukum
 - 4D2) Sie. ADM dan Pengembangan Pegawai
 - 4D3) Sie. Kesejahteraan Pegawai
- 4E) Bagian Perbekalan dan Perawatan
 - 4E1) Sie. Pergudangan
 - 4E2) Sie. Pengadaan
 - 4E3) Sie. Pemeliharaan Kendaraan
 - 4E4) Sie. Perawatan
- 5) Direktur Air Bersih
 - 5A) Bagian Perencanaan Teknik Air Bersih
 - 5A1) Sie. Perencanaan
 - 5A2) Sie. Pengawasan Pelaksana Konstruksi
 - 5A3) Sie. Dokumentasi dan Perpetaan
 - 5B) Bagian Produksi I
 - 5B1) Sie. IPA Badaksinga
 - 5B2) Sie. Sumur Bor
 - 5B3) Sie. Transmisi Cikalong
 - 5C) Bagian Produksi II
 - 5C1) Sie. IPA Pakar
 - 5C2) Sie. Cibeureum, Cipanjalu, Cirateun
 - 5C3) Sie. Mata Air
 - 5D) Bagian Distribusi
 - 5D1) Sie. Dist. Wilayah Utara
 - 5D2) Sie. Dist. Wilayah Selatan
 - 5D3) Sie. Dist. Wilayah Barat
 - 5D4) Sie. Dist. Wilayah Timur
 - 5D5) Sie. Altek dan Perpipaan
 - 5D6) Sie. Tanki dan Tahu
 - 5E) Bagian Meter dan Penertiban Jaringan
 - 5E1) Sie. Meter Wilayah Utara

- 5E2) Sie. Meter Wilayah Selatan
- 5E3) Sie. Meter Wilayah Barat
- 5E4) Sie. Meter Wilayah Timur
- 5E5) Sie. Bengkel dan Tera Meter
- 5F) Bagian Pencatat Meter
 - 5F1) Sie. Pencatatan Wilayah Utara
 - 5F2) Sie. Pencatatan Wilayah Selatan
 - 5F3) Sie. Pencatatan Wilayah Barat
 - 5F4) Sie. Pencatatan Wilayah Timur
 - 5F5) Sie. Evaluasi Kubikasi
- 6) Direktur Air Kotor
 - 6A) Bagian Perencanaan Teknik Air Kotor
 - 6A1) Sie. Perencanaan
 - 6A2) Sie. Pengawasan Pelaksana Konstruksi
 - 6A3) Sie. Dokumentasi dan Perpetaan
 - 6B) Bagian Pengolahan Air Kotor
 - 6B1) Sie. IPA Bojongsoang
 - 6B2) Sie. Instalasi Pompa
 - 6B3) Sie. Pengendalian Kualitas
 - 6C) Bagian Operasional Air Kotor
 - 6C1) Sie. Operasi Wilayah Utara
 - 6C2) Sie. Operasi Wilayah Tengah-Selatan
 - 6C3) Sie. Operasi Wilayah Barat
 - 6C4) Sie. Operasi Wilayah Timur
 - 6C5) Sie. Pemeliharaan Altek AK
 - 6D) Bagian Pelayanan Umum Air Kotor
 - 6D1) Sie. Pendataan Pelanggan Air Kotor
 - 6D2) Sie. Pelayanan Tanki Tinja
 - 6D3) Sie. Pemasaran Air Kotor

1.1.4 Visi, Misi , dan Motto PDAM Kota Bandung

Visi PDAM Kota Bandung :

“Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih dan air kotor melalui pengelolaan yang berwawasan lingkungan, serta berorientasi pada penyempurnaan pelayanan terhadap pelanggan.”

Misi PDAM Kota Bandung :

- 1) Memberikan pelayanan dan kemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat melalui pelayanan air bersih dan pengelolaan air kotor yang berwawasan lingkungan.
- 2) Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri melalui pendapatan yang diperoleh dari masyarakat dan dikembalikan lagi kepada masyarakat guna peningkatan pelayanan dan penyediaan air bersih maupun pengelolaan sarana air kotor.
- 3) Meningkatkan pengolahan kualitas air bersih dan air kotor yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.
- 4) Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air bersih dan pengelolaan air kotor yang disesuaikan dengan penambahan penduduk Kota Bandung.

Motto PDAM Kota Bandung adalah :

“ Selamatkan Air Milik Kita “

1.2 Latar Belakang

Air merupakan salah satu sumber penghidupan manusia di dunia. Masyarakat tentu sangat membutuhkan sumber air bersih agar dapat menjalankan aktivitas-aktivitas seperti memasak, mandi, ataupun mencuci setiap harinya. Untuk itu perlu ada pihak yang dapat mengelola kebutuhan air bersih.

Namun, bukan hanya air bersih saja yang harus dikelola, tentu limbah dari rumah tangga maupun perusahaan yang dihasilkan juga harus dikelola, agar sistem aliran pembuangan limbah-limbah tersebut terorganisir dengan baik yang pada akhirnya akan menciptakan lingkungan yang sehat.

PDAM Kota Bandung adalah perusahaan yang bergerak di bidang pengelolaan air. Tugas pokok dari PDAM Kota Bandung adalah bergerak dalam bidang pengelolaan air bersih dan melayani sarana pembuangan air kotor (domestik) baik secara langsung maupun tidak langsung untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Dari pernyataan visi PDAM Kota Bandung , dapat terlihat bahwa PDAM Kota Bandung adalah perusahaan pelayanan jasa yang berorientasi terhadap pelanggan yang senantiasa selalu memperhatikan kehendak dan keinginan masyarakat. Alma (2009:356) menyatakan “...Sedangkan lembaga pemerintah yang *marketing orientations*, sangat memperhatikan kehendak masyarakat. Semua departemen harus beorientasi pada konsumen, penuh dedikasi, selalu tanggap akan keinginan masyarakat yang berurusan dengan mereka...”

Dari pernyataan Alma (2009) tersebut maka PDAM Kota Bandung dapat dikategorikan sebagai perusahaan yang telah menggunakan konsep *marketing*. Langkah PDAM Kota Bandung

untuk menjalankan perusahaannya dengan menggunakan konsep *marketing* ini sudah tepat, diperkuat dengan pernyataan Alma (2009:354) yaitu “Walaupun penerapan *marketing* dalam tugas pemerintah tidak secanggih *marketing* dalam dunia usaha mengejar laba, namun ada kesamaan konsep *marketing* yang digunakan, dan memiliki keuntungan yang sama pula. *Marketing* memiliki proses sistematis dalam pembuatan keputusan, memiliki koordinasi dalam mencapai tujuan. Dengan demikian penggunaan *marketing* akan memperbaiki proses pembuatan keputusan pada usaha pemerintah. Dengan adanya peningkatan layanan terhadap masyarakat, maka pemerintah akan mudah memperoleh persetujuan dari DPR, misalnya tentang peningkatan anggaran pemerintah untuk melayani publik. Publik ini menjadi titik sentral pelayanan yang dituju pemerintah.”

Dengan penerapan konsep pemasaran yang mengutamakan dan berorientasi pada pelanggan, tentu PDAM Kota Bandung harus senantiasa memberikan kualitas layanan yang memuaskan kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan akan menjadi wacana utama yang harus dicapai PDAM Kota Bandung, karena banyak manfaat yang akan didapatkan jika suatu perusahaan mampu memuaskan pelanggan melalui kualitas jasa yang diterima pelanggan. Seperti yang dikatakan Lovelock dan Wright (2005:105) bahwa manfaat kepuasan pelanggan dan kualitas jasa antara lain : “mengisolasi pelanggan dari persaingan, dapat menciptakan keunggulan yang berkelanjutan, mengurangi biaya kegagalan, mendorong pelanggan kembali dan mendorong loyalitas, meningkatkan atau mempromosikan cerita positif dari mulut ke mulut, dan menurunkan biaya untuk menarik pelanggan baru”.

Kualitas pelayanan yang diberikan suatu perusahaan terhadap pelanggannya mungkin dapat memberikan rasa kecewa, puas ataupun sangat puas. Dalam bukunya Kotler dan Keller (2007:177) menjelaskan bahwa “Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang”.

TABEL 1.1
Jumlah Pelanggan, Pasangan Baru, dan Pengaduan Pelanggan
PDAM Kota Bandung

Bulan (2012)	Jumlah Pelanggan	Jumlah Pasangan Baru	Jumlah Pengaduan
Januari	154.064 orang	368	1077
Februari	153.535 orang	482	1081
Maret	152.571 orang	363	1055
April	151.580 orang	528	989
Mei	151.254 orang	393	1012

Sumber: Data Internal PDAM Kota Bandung

Dari data di atas, ada beberapa hal yang bisa kita tinjau. Pertama adalah jumlah pelanggan dari bulan Januari 2012 hingga bulan Mei 2012. Dapat kita lihat, setiap bulannya jumlah pelanggan PDAM mengalami penurunan. Menurut informasi yang diberikan oleh staf bagian pelanggan PDAM Kota Bandung, pengurangan jumlah pelanggan dapat disebabkan karena adanya pelanggan yang memang diberhentikan oleh perusahaan karena tunggakan rekening pelanggan dan juga karena atas permintaan sendiri dari para pelanggan untuk berhenti berlangganan pada PDAM Kota Bandung. Kemudian data selanjutnya adalah mengenai jumlah pemasangan baru. Seperti yang kita lihat dalam tabel di atas, jumlah pemasangan baru juga mengalami penurunan di bulan Mei 2012 dari 528 pemasangan menjadi 393 pemasangan baru. Terakhir adalah jumlah pengaduan oleh pelanggan yang jumlahnya meningkat pada bulan Mei 2012 dari 989 pengaduan menjadi 1012. Alasan pengaduan pelanggan sangat beragam, diantaranya pengaduan mengenai kerusakan meter, kebocoran, kesalahan pencatatan meter, dan kondisi air.

Mungkin telah terjadi kegagalan jasa yang disampaikan PDAM Kota Bandung kepada para pelanggannya. Lovelock dan Wright menyimpulkan kegagalan jasa adalah “persepsi pelanggan bahwa satu aspek tertentu atau lebih dalam penyerahan jasa tidak memenuhi harapan mereka”.

Ketidakpuasan akibat adanya kegagalan jasa diakibatkan oleh kesenjangan kualitas. Lovelock dan Wright (2005:97) mengatakan “...apabila kualitas yang sebenarnya berada di bawah jasa yang memadai dengan yang diharapkan pelanggan, perbedaan—atau kesenjangan kualitas—akan muncul antara kinerja jasa dan harapan pelanggan...Kesenjangan jasa adalah hal yang paling penting, karena hal itulah yang merupakan penilaian pelanggan secara keseluruhan terhadap apa yang diharapkan dibandingkan dengan apa yang diterima”.

Dengan adanya fenomena tersebut, maka penelitian kualitas pelayanan yang disampaikan oleh PDAM Kota Bandung menurut para pelanggannya ini perlu dilakukan. Penelitian dilakukan untuk meninjau sejauh mana kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung, dengan mengidentifikasi harapan dan persepsi pelanggan terhadap dimensi-dimensi kualitas jasa PDAM Kota Bandung. Hal ini diharapkan, dapat dijadikan referensi untuk PDAM Kota Bandung agar terus memperbaiki kualitas pelayanannya terhadap para pelanggannya. Dengan adanya peningkatan layanan terhadap masyarakat, maka perusahaan melalui pemerintah akan mudah memperoleh persetujuan dari DPR, misalnya tentang peningkatan anggaran pemerintah untuk melayani publik, sehingga perusahaan bisa melakukan peningkatan kualitas pelayanannya. Dari pemaparan tersebut, maka judul yang diambil untuk Laporan Tugas Akhir ini adalah **“Tinjauan Kualitas Pelayanan PDAM Kota Bandung”**.

1.3 Perumusan Masalah

Mengacu kepada latar belakang yang telah dibahas, maka permasalahan yang ingin diangkat dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana tingkat jasa yang di persepsikan pelanggan (kenyataan) atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung?
- 2) Bagaimana tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung?
- 3) Bagaimana tingkat kesenjangan (gap) antara harapan dan jasa yang dipersepsikan pelanggan PDAM Kota Bandung?
- 4) Hal-hal apa saja yang kinerjanya harus diprioritaskan, dipertahankan, dan diminimalkan oleh perusahaan?

1.4 Tujuan Observasi

Adapun tujuan penelitian untuk permasalahan yang diangkat pada Laporan Tugas Akhir ini, adalah sebagai berikut:

- 1) Mengetahui tingkat jasa yang di persepsikan pelanggan (kenyataan) atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung.
- 2) Mengetahui tingkat harapan pelanggan atas kualitas pelayanan PDAM Kota Bandung.
- 3) Mengetahui tingkat kesenjangan (gap) yang terjadi antara harapan dan jasa yang dipersepsikan pelanggan PDAM Kota Bandung.
- 4) Mengetahui variabel dimensi kualitas apa saja yang harus dipertahankan, diperbaiki atau diprioritaskan, dan diminimalkan oleh perusahaan.

1.5 Kegunaan Observasi

Sementara itu, observasi ini juga diharapkan akan berguna bagi penulis, bagi perusahaan yang dijadikan objek observasi, dan bagi para pembaca.

- 1) Bagi penulis

Observasi ini bermanfaat bagi penulis untuk mengimplementasikan ilmu-ilmu yang telah didapat selama bangku perkuliahan sebagai wujud untuk memenuhi syarat kelulusan dari Diploma III Manajemen Pemasaran di Institut Manajemen Telkom.

- 2) Bagi perusahaan

Melalui hasil observasi ini juga dapat dijadikan referensi bagi PDAM Kota Bandung dalam meningkatkan kualitas kinerja perusahaannya dalam usaha memuaskan para pelanggannya.

3) Bagi Pembaca

Pembaca juga mungkin dapat menggunakan hasil observasi ini sebagai bahan ataupun referensi bagi penulisan Laporan Tugas Akhir maupun pembahasan yang berhubungan dengan kualitas jasa.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir

Sementara sistematika penulisan Laporan Tugas Akhir ini antara lain meliputi:

- 1) BAB I (Pendahuluan). Dalam bab ini dipaparkan gambaran umum dan latar belakang dari permasalahan yang ingin diangkat serta tujuan dan kegunaan penulis melakukan observasi dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini.
- 2) BAB II (Relevansi Teori dan Pembahasan). Dalam bab ini akan dibahas mengenai kesesuaian antara teori terhadap aktivitas observasi yang dilakukan serta pembahasan hasil observasi sehingga dapat mencapai tujuan yaitu menjawab permasalahan-permasalahan yang diangkat.
- 3) BAB III (Kesimpulan dan Saran). Pada bab terakhir dipaparkan kesimpulan dari hasil observasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, serta saran-saran yang ingin disampaikan terhadap perusahaan yang dijadikan objek observasi, yaitu PDAM Kota Bandung dan juga saran bagi penelitian yang akan datang.