

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Masyarakat sebagai makhluk hidup pasti membutuhkan air bersih sebagai sumber kehidupan sehari-harinya karena air merupakan sumber kehidupan, maka negara diseluruh belahan dunia membentuk perusahaan atau instansi air bersih. Indonesia memiliki perusahaan pengolahan air bersih dengan nama Perusahaan Air Minum (PAM) dan memiliki cabang disetiap provinsi yang bernama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ditangani langsung oleh Pemerintah Daerah Tingkat I, di Sumatera Utara khususnya bernama PDAM Tirtanadi. Salah satu kantor cabangnya berada di Berastagi, Kabupaten Karo, Provinsi Sumatera Utara.

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan air minum dari tahun ke tahun menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari kinerja karyawan atau kualitas pelayanan yang bersifat teknis kepada konsumen. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara yang merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang pelayanan jasa air minum kepada konsumen selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi seluruh konsumennya.

PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi merupakan penyalur air bersih kesetiap rumah tangga, perkantoran, hotel, pabrik dan lainnya di Kecamatan Berastagi. Berikut peneliti akan memaparkan jumlah pemakaian air bersih oleh masyarakat Berastagi.

**Tabel 1.1 Jumlah Kubikasi/Debit PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi**

Bulan	Tahun/ $m^3$			
	2016	2017	2018	2019 Per Maret
Januari	194.866.792	184.920.649	193.973.819	184.849.392
Februari	191.781.506	189.630.649	196.887.093	187.860.436
Maret	193.697.008	190.529.186	195.360.037	199.108.740
April	194.968.342	185.196.281	192.624.679	
Mei	196.688.865	186.886.331	193.640.910	
Juni	201.491.538	194.001.932	187.721.274	
Juli	176.474.551	201.427.768	183.257.428	
Agustus	197.743.135	198.810.474	182.706.731	
September	206.385.949	195.133.880	183.964.658	
Oktober	186.648.935	193.132.507	172.625.787	
November	190.913.854	186.818.709	184.957.718	
Desember	190.721.592	186.864.115	175.360.694	
<b>Jumlah</b>	<b>2.322.373.067</b>	<b>2.293.352.551</b>	<b>2.085.080.828</b>	<b>571.818.568</b>

Sumber : PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi

Dapat dilihat dari tabel 1.1 yang sudah dipaparkan bahwa jumlah kubikasi/debit air yang disalurkan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi kepada masyarakat Berastagi setiap tahunnya mengalami penurunan yaitu pada tahun 2016 sebanyak  $2.322.373.067m^3$ , pada tahun 2017 sebanyak  $2.293.352.551m^3$ , pada tahun 2018 sebanyak  $2.085.080.828m^3$  dan pada tahun 2019 per maret sebanyak  $571.818.568m^3$ . Menurut pengamatan sementara yang dilakukan oleh peneliti, debit air PDAM Tirtanadi setiap tahunnya menurun sehingga menyebabkan meningkatnya keluhan konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Jasa harus dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan konsumen karena yang ditawarkan pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Kegiatan jasa tidaklah terlepas dari produsen dan konsumen itu sendiri, jasa yang diberikan oleh produsen kepada

konsumen akan bermanfaat apabila jasa yang diberikan dapat sampai kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhannya.

Adapun Jumlah konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi akan dipaparkan oleh peneliti sebagai berikut :

**Tabel 1.2 Jumlah Konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi**

No	Jenis Tarif Konsumen (Strata)	Tahun			
		2016	2017	2018	2019 Per Maret
1.	Sosial Umum (S.1)	70	70	73	74
2.	Sosial Khusus (S.2)	41	41	41	41
3.	Rumah Tangga 1 (RT.1)	334	324	323	323
4.	Rumah Tangga 2 (RT.2)	4.265	4.335	4.376	4.376
5.	Rumah Tangga 3 (RT.3)	1.035	1.065	1.118	1.124
6.	Rumah Tangga 4 (RT.4)	447	457	457	456
7.	TNI Dan Polri (IP)	24	24	24	24
8.	Niaga Kecil (N.1)	402	411	422	422
9.	Niaga Sedang (N.2)	518	512	507	506
10.	Niaga Besar (N.3)	41	41	41	41
11.	Industri Kecil (IN.1)	2	2	2	2
12.	Cuma-Cuma (CC)	4	5	5	5
Jumlah		<b>7.182</b>	<b>7.288</b>	<b>7.389</b>	<b>7.394</b>

Sumber : PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Cabang Berastagi (2019)

Berdasarkan tabel 1.2 yang telah dipaparkan oleh peneliti dapat dilihat bahwa jumlah konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara setiap tahunnya mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2016 sebanyak 7.182 konsumen, pada tahun 2017 sebanyak 7.288 konsumen, pada tahun 2018 sebanyak 7.389 konsumen dan pada tahun 2019 per maret sebanyak 7.394 konsumen.

Konsumen tentu saja selalu mengharapkan adanya pelayanan yang baik dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginannya. Dengan berkembangnya ekonomi, teknologi dan daya pikir masyarakat konsumen pasti menyadari bahwa konsumen mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi merupakan perusahaan jasa

air minum yang menawarkan jasa pelayanan air minum yang berkualitas disertai dengan pelayanan yang baik dari karyawan. Yang menjadi prioritas utama perusahaan ini adalah kepuasan konsumen.

Salah satu upaya perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen adalah melalui kinerja para karyawannya, misalnya dengan memperbaiki kualitas kinerja karyawan atau menambah jumlah karyawan. Berikut peneliti akan memaparkan jumlah karyawan dan jumlah konsumen PDAM Tirtanadi Sumatera Utara Cabang Berastagi di bawah ini :

**Tabel 1.3 Jumlah Karyawan Dan Jumlah Konsumen PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi**

Jumlah	Tahun			
	2016	2017	2018	2019 Per Maret
Karyawan (Pegawai)	35 Orang	36 Orang	36 Orang	37 Orang
Konsumen	7.182	7.288	7.389	7.394

Sumber : PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Cabang Berastagi (2019)

Dapat dilihat dari Tabel 1.3 yang sudah dipaparkan bahwa jumlah karyawan meningkat pada tahun 2017 sebanyak 36 orang, pada tahun 2018 tidak mengalami peningkatan (tetap) 36 orang dan pada tahun 2019 jumlah karyawan meningkat sebanyak 37 orang. Tetapi dengan meningkatnya jumlah karyawan tidak selalu menjamin kepuasan konsumen. Dari hasil pengamatan sementara diketahui bahwa kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi masih belum maksimal mengingat masih banyaknya pengaduan atau keluhan konsumen baik yang disampaikan secara lisan, laporan/pengaduan resmi ke kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi maupun melalui media cetak.

Untuk mengetahui jumlah pengaduan konsumen yang telah dilaporkan ke kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi dapat dilihat pada Tabel yang akan diuraikan sebagai berikut :

**Tabel 1.4 Jumlah Keluhan Konsumen Pada Kantor PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi**

Permasalahan	Tahun			
	2016	2017	2018	2019 Per Maret
Keluhan Air Mati	491	510	547	174
Keluhan Pipa Bocor	159	187	203	90
Keluhan Ganti Meter	167	174	186	34
Keluhan Meter Rusak, Meter Mati	23	56	62	38
<b>Jumlah</b>	<b>840</b>	<b>927</b>	<b>968</b>	<b>336</b>

Sumber : PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, Cabang Berastagi (2019)

Berdasarkan Tabel 1.4 di atas dapat dilihat bahwa jumlah keluhan konsumen setiap tahunnya meningkat. Pada tahun 2016 jumlah keluhan konsumen sebanyak 840 orang, pada tahun 2017 keluhan konsumen sebanyak 927 orang, pada tahun 2018 keluhan konsumen sebanyak 968 orang dan pada tahun 2019 per maret keluhan konsumen sebanyak 336 orang. Para konsumen mengharapkan kualitas, kuantitas dan kontinuitas air dapat didistribusikan oleh pihak PDAM Tirtanadi kepada setiap konsumen, akan tetapi kenyataannya tidak demikian sehingga dapat mengecewakan dan akan menimbulkan rasa tidak puas.

Berdasarkan data dan uraian tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk menganalisis hubungan kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi. Sehingga peneliti

melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Hubungan Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Konsumen Pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.**”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Masalah adalah suatu kondisi dimana terdapat perbedaan antara apa yang diharapkan dengan apa yang dalam kenyataan atau penyimpangan dari apa yang telah ditetapkan dan harus segera dicari jalan keluarnya. Identifikasi masalah dalam penelitian ini, yaitu : Kinerja karyawan belum maksimal walaupun jumlah karyawannya meningkat setiap tahun sehingga masih banyak konsumen yang merasa kurang puas dengan kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Dalam melakukan penelitian ini, perlu dibuat pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan fokus pada permasalahan yang dihadapi. Pada penelitian ini, peneliti membatasi permasalahan penelitian, yaitu pada masalah kinerja karyawan dan kepuasan konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi.

### **1.4 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah adalah kegiatan untuk memfokuskan permasalahan penelitian sehingga dapat membantu peneliti dalam pelaksanaan penelitian untuk memecahkan masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana hubungan kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana hubungan antara kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi dan memberikan hasil penelitian sebagai masukan atau rekomendasi kepada perusahaan untuk mengoptimalkan kinerja karyawannya.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi berbagai pihak, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai wahana dalam meningkatkan wawasan dan untuk menambah ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan kinerja karyawan dengan kepuasan konsumen.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang positif bagi perusahaan dalam memperbaiki kinerja karyawan PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi dalam memenuhi kepuasan konsumen.