

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada masa sekarang semakin berkembangnya zaman dan penduduk pun semakin padat dapat meningkatkan kegiatan masyarakat yang berdampak pada penyediaan kebutuhan air bersih. Untuk memenuhi keperluan air bersih tersebut, maka pemerintah mengelola sebuah perusahaan milik daerah yaitu perusahaan daerah air minum yang di kenal dengan (PDAM) Perusahaan daerah air minum. Pada masa sekarang ini air yang bersih sangat diperlukan bagi masyarakat maka dari itu dibangunnya perusahaan daerah air minum (PDAM) untuk memenuhi keperluan air bersih bagi masyarakat, yang dikelola oleh pemerintah daerah.

Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak mungkin dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam.

وَأَنْزَلْنَا مِنَ السَّمَاءِ مَاءً بِقَدَرٍ فَأَسْكَنَتْهُ فِي الْأَرْضِ وَإِنَّا عَلَىٰ ذَهَابٍ بِهِ لَقَادِرُونَ

Artinya: “Dan kami turunkan air dari langit dengan suatu ukuran; lalu kami jadikan air itu menetap di bumi, dan pasti kami berkuasa menghilangkannya”.

(Q.S Al-Mu-minun Ayat 18).

Dalam ayat ini, dijelaskan bahwa telah diturunkan air hujan dari langit berupa air yang tawar, yang pada akhirnya terbentuklah mata air dan sungai – sungai yang mengalir. Dan dijadikannya air itu bila telah diturunkan dari awan menetap di bumi dan dijadikan bumi dapat menerimanya dan menyerapnya. Seandainya Allah menghendaki tidak menurunkan hujan tentulah ia dapat melakukannya yaitu dengan memalingkan hujan ke tempat-tempat yang tandus, hutan belantara dan tempat-tempat lain yang tak berpenghuni.

Sebagai salah satu perusahaan milik daerah (PDAM) yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Pdam patas 1 terus meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, dimana dari memberikan pelayanan tersebut tidak terlepas juga dari keluhan-keluhan masyarakat sebagai pelanggannya. Dalam suatu perusahaan kualitas pelayanan dan pengalaman dari suatu pelanggan sangat di perlukan untuk pengembangan dari perusahaan tersebut. Pada sekarang ini seiring meningkatnya pada laju pertumbuhan manusia sekarang maka akan berpengaruh juga terhadap kebutuhan manusia. Sedangkan kebutuhan manusia akan berubah sesuai dengan berkembangnya zaman.

Menurut Yaves et al (2004) dan Sumarto (2007), Kualitas pelayanan merupakan faktor dan akar penting yang mampu untuk memberikan kepuasan bagi pelanggannya yang terkait dengan hasil perilaku dari mulut ke mulut seperti keluhan, rekomendasi dan pertukaran atau perpindahan. Menurut kumar (2009). Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan membuat meningkatnya kepuasan pelanggan dan kesetian. (“Nurhadi dan Azis”, n.d.).

Kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambahan tersendiri bagi perusahaan tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan perusahaan. Menurut supranto (2001:21), kualitas adalah suatu kondisi dimana suatu produk memenuhi kebutuhan orang yang menggunakannya, oleh karena itu kebutuhan manusia bersifat dinamis, yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Kualitas merupakan suatu keseluruhan dari ciri atau sifat dari suatu produk (pelayanan) yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan mampu memenuhi harapan pelanggan, pelanggan yang terpenuhi harapannya bahkan terlampaui dipastikan pelanggan tersebut puas.

Pelayanan adalah suatu unsur yang sangat penting dalam usaha guna untuk meningkatkan kepuasan dari pelanggan. Pelayanan merupakan kebutuhan pelanggan yang merupakan hal penting dalam menarik pelanggan untuk menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh perusahaan, dengan adanya pelayanan yang baik akan memberikan kesan yang baik pada pelanggan.

Dengan adanya suatu pelayanan dan pengalaman dari pelanggan terhadap suatu perusahaan akan memberikan citra yang baik di mata masyarakat. Untuk itu

perlunya suatu perusahaan memberikan pelayanan yang berkualitas dan mendapatkan pengalaman yang baik dari pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan dari perusahaan tersebut.

Sedangkan bila pelayanan yang di dapatkan tidak sesuai atau dibawah dari yang diharapkan, pelanggan akan merasa tidak puas/kurang puas. Pelanggan yang merasa tidak puas/kurang puas terhadap pelayanan yang telah diberikan, akan memberikan pengalaman yang kurang baik bagi pelanggan. Sedangkan untuk kepuasan pelanggan adalah elemen penting bagi perusahaan untuk peningkatan kinerja dan pemasaran dari perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut.

Customer Experience merupakan pengalaman dari pelanggan yang mana pengalaman tersebut dapat dirasakan ketika menggunakan atau memilih barang atau jasa, produk, perusahaan dan lain-lain yang digunakan oleh pelanggan. Adanya pengalaman baik yang dirasakan oleh pelanggan akan memberikan citra yang baik terhadap perusahaan.

Alma (2011), adanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan, menimbulkan respon yang baik berupa terjadinya pembelian ulang, dan mengajukan konsumen lain agar membeli ataupun memakai produk yang sama. ("Safitri, t.t.). Kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting kaitannya dengan dengan pengembangan usaha. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, pelayanan yang ditawarkan perusahaan atau organisasi harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi para pelanggan yaitu kepuasan dari para pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangat penting bagi suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan secara sederhana sebagai sesuatu yang mana adalah kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan yang terpenuhi melalui produk yang digunakan, (Veloutsou, 2005:46).

PDAM adalah perusahaan yang di kelola oleh pemerintah dan dalam pengoperasiannya yang ditujukan untuk melayani masyarakat. Dalam hal ini sebagai salah satu perusahaan yang melayani masyarakat berfokus untuk memenuhi kepuasan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu untuk melayani kebutuhan pelanggan pdam secara lancar dan dalam jumlah yang cukup, dan bisa memberikan kepuasan pada pelanggan.

Kualitas mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, kualitas memberikan dorongan pada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka yang panjang, hubungan ini memungkinkan untuk perusahaan memahami dengan seksama harapan dari pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan bisa meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Mengingat pentingnya air dalam kehidupan sehari-hari, air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat. Pemasokan air bersih yang dilakukan oleh PDAM pada daerah perkotaan maupun pedesaan memiliki tujuan

untuk memberikan pelayanan untuk masyarakat, dan memberikan air yang bersih dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industry. PDAM sebagai salah satu unsur pemerintahan tidak luput dengan konsep dasar pelayanan yang harus dilakukan dengan cepat, karena kebutuhan masyarakat. Mengaharuskan karyawan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan ketrampilan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Perusahaan daerah air minum (PDAM) yang bertempat di Desa Patas 1 Kabupaten Barito Selatan Kecamatan Gunung Bintang Awai Kalimantan Tengah, ini telah berdiri sejak tahun 2006. PDAM di Desa Patas 1 ini merupakan unit dari perusahaan Kabupaten Barito Selatan, PDAM dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan akan air bersih yang di distribusikan untuk masyarakat luas. Air yang ada di PDAM di Desa patas 1 adalah air sungai tetapi pihak PDAM memberikan jasa yaitu mensterilkan air tersebut menjadi air bersih sehingga masyarakat dapat menggunakan air tersebut untuk kehidupan sehari-hari mereka. Namun tidak semua masyarakat yang ada disana menggunakan air PDAM, ada yang menggunakan air dari sumber – sumber lain.

Tujuan di dirikannya PDAM di Desa Patas 1 adalah untuk melakukan segala usaha dalam menyediakan dan penyaluran air untuk kepentingan masyarakat baik kualitas maupun kuantitas yang memenuhi syarat dari kesehatan sehingga berguna dan tetap berpegang dengan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan serta pelayanan bagi masyarakat. Pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh pelanggan agar pelanggan merasa puas dan terhadap kinerja perusahaan tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan sebelumnya kepada pelanggan PDAM di Desa Patas 1 dengan mewawancarai beberapa pelanggan terdapat ketidakpuasan pelanggan dari pelanggan dan menjadikan pengalaman yang dirasakan oleh pelanggan pada PDAM di Desa Patas 1. Yang menjadikan permasalahan adalah:

1. Ketika pelanggan melaporkan untuk meminta perbaikan saat ada kerusakan di respon dengan sangat lambat dan bisa tidak direspon sama sekali, ini menjadi suatu pengaruh kualitas pelayanan dan menjadikan sebuah pengalaman bagi pelanggan PDAM di Desa Patas 1.
2. Saat ada kerusakan atau ada perbaikan pada PDAM tidak memberikan pemberitahuan, dimana bisa terjadi sampai 2-3 hari. Ini menjadi suatu pengaruh kualitas pelayanan yang mungkin akan berdampak pada kepuasan pelanggan.
3. Air bisa berbau kapur/kaporit yang sangat menyengat

Dengan pelayanan yang masih terbilang terbatas tersebut tentu akan membuat pelanggan mendapat pengalaman yang kurang baik dan tentu akan berdampak pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan masalah yang ada penulis tertarik untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan (*service quality*), pengalaman dari pelanggan (*customer experience*), dan kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh (PDAM) perusahaan daerah air minum di Desa Patas 1 yang dituangkan dalam sebuah penelitian dengan judul **“Pengaruh Service Quality dan Customer Experience terhadap Kepuasan Pelanggan (PDAM) di**

Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara Parsial?
2. Apakah Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara Simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara Parsial.
2. Mengetahui Service Quality dan Costumer Experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara Simultan.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini, yang diharapkan dapat berguna sebagai:

1. Teoritis

Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dan memperluas ilmu pengetahuan khususnya mengenai kualitas pelayanan (service quality), pengalaman pelanggan (customer experience), dan kepuasan pelanggan.

2. Praktis

a. Bagi mahasiswa

Sebagai penambah wawasan dan referensi bagi mereka yang ingin melakukan penelitian tentang permasalahan yang sama namun dengan pandangan yang berbeda.

b. Bagi peneliti

Sebagai menambah pengetahuan dan wawasan penulis dalam ilmu yang telah diberikan dalam perkuliahan dan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari Banjarmasin.

c. Bagi kampus

Dapat menambahkan literatur pustaka yang bermanfaat bagi mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin khususnya Fakultas Ekobomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam memahami pengertian dari judul di atas, ada beberapa hal yang perlu penulis jelaskan agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami judul, sebagai berikut:

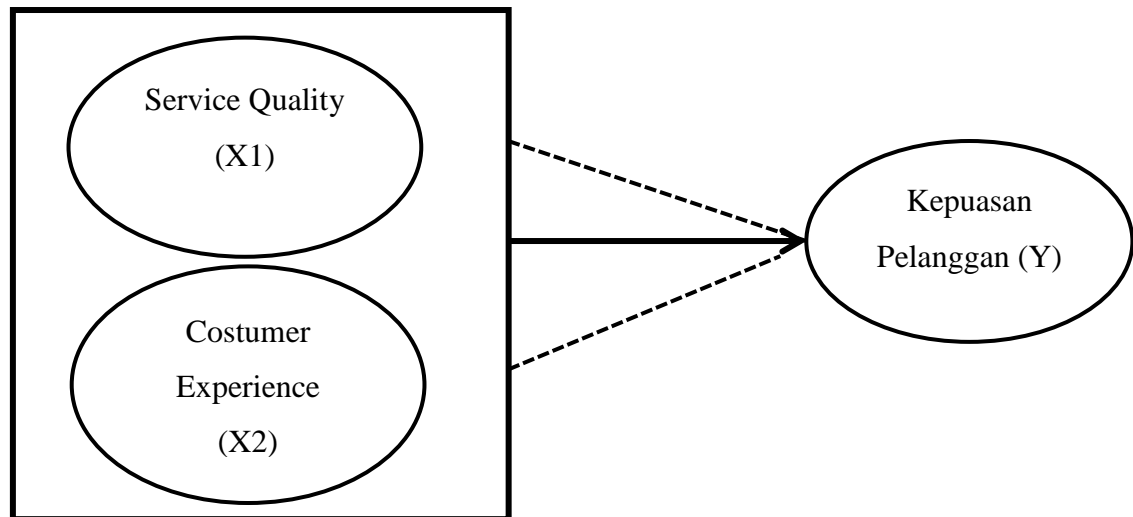
1. Pengaruh menurut KBBI adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh yang dimaksud dari penelitian ini adalah pengaruh service quality dan customer experience terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah.
2. Service Quality (kualitas pelayanan) menurut KBBI adalah (kualitas) tingkat baik buruknya sesuatu, sedangkan (pelayanan) perihal atau cara melayani, atau tindakan dan perbuatan seseorang untuk memberikan sebuah kesenangan kepada pelanggan. Sedangkan dalam penelitian ini service quality yang dimaksud adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh jasa PDAM di Desa patas 1 terhadap pelanggan, dan apakah service quality berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah.
3. Customer Experience adalah pengalaman konsumen yang di dapatkan oleh konsumen sendiri baik secara tidak langsung atau langsung mengenai proses pelayanan, fasilitas-fasilitas, dan sebagainya. Adapun yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengalaman pelanggan (customer experience) terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah.

4. Kepuasan Pelanggan menurut KBBI kepuasan adalah perihal (yang bersifat) puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya, sedangkan pelanggan adalah orang yang membeli, menggunakan barang, dan sebagainya secara tetap. Adapun dalam penelitian ini adanya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dan pengalaman yang baik didapatkan oleh pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah sehingga memberikan kepuasan pada pelanggan.
5. PDAM adalah perusahaan daerah air minum yang bergerak dalam bidang penyaluran air bersih bagi masyarakat yang di kelola oleh pemerintah daerah. Adapun PDAM yang dimaksud dalam penelitian ini adalah perusahaan daerah air minum (PDAM) yang ada di Desa Patas 1 Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito Selatan Kalimantan Tengah.

F. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yang menggambarkan apakah pengaruh service quality dan customer experience berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan tengah secara Parsial dan Simultan.

GAMBAR 1.1
Kerangka Pemikiran



Keterangan :

—————→ : Pengaruh secara simultan

-----→ : Pengaruh secara parsial

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana kemungkinan dugaan tersebut benar atau juga bisa salah. Dalam hal ini hipotesis akan ditolak jika ternyata salah, dan akan diterima jika ternyata memang benar. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian penulis mengajukan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. **H₀**: Service quality dan customer experience tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di

Desa Patas 1 Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan tengah secara Simultan dan Parsial.

- b. **Ha:** Service quality dan costumer experience mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas 1 Kec. Gunung bintang awai Kab. Barito selatan Kalimantan tengah secara Simultan dan Parsial.

H. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan penulis pada penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah ini, namun untuk mengetahui perbedaan dan persamaan dari beberapa penelitian sebagai kajian yang dapat mengembangkan wawasan berfikir peneliti diantaranya:

1. Situmeang, Sari Lina (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate medan. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas pelayanan, harag dan lokasi terhadap kepuasan konsumen, instumen pengumpulan data menggunakan kuesioner menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini berfokus pada tiga variabel sedangkan peneliti pada dua variavel saja dan juga memiliki variabel yang berbeda.
2. Fairuzi, M. Apriandi (2019). Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten barito kuala unit tabunganen. UIN Antasari Banjarmasin, dalam penelitian ini

bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan pdam tabunganen. Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Adapun fokus penelitian terdahulu ini pada pelayanan dan kepuasan pelanggan pdam sedangkan peneliti service quality dan costumer experience pada kepuasan pelanggan pdam.

3. Jeni, Mailia (2020). Pengaruh costumer experience terhadap loyalitas pelanggan O'chicken gobah ditinjau dari ekonomi syariah. UIN Suska Riau, dalam penelitian ini menggunakan sampel accidental sampling dengan 90 sampel dan teknik pengambilan data dengan kuesioner, wawancara. Pada penelitian ini berfokus pada costumer experience terhadap loyalitas pelanggan, adapun peneliti service quality dan costumer experience terhadap kepuasan pelanggan.
4. Noor, Virdha Fahtira (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PT. herba penawar al wahida Indonesia. IAIN Bengkulu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan menggunakan teknik smapel accidental sampling menggunakan kuesioner untuk pengambilan data dan sampel sebanyak 83 responden. Pada fenelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan peneliti service quality dan costumer experience.

I. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisikan tentang uraian dari isi bab, yang terbagi dari V bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan yang penelitian disini terkait tentang pengaruh Service Quality dan Costumer Experience terhadap kepuasan pelanggan (PDAM) di Desa Patas I Kec. Gunung Bintang Awai Kab. Barito selatan Kalimantan Tengah. Kemudian rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, definisi operasional, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, penelitian terdahulu, dan sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori tentang service quality, costumer experience dan kepuasan pelanggan, pengertian tentang service quality, costumer experience dan kepuasan pelanggan tersebut, dan lainnya.

Bab III berisi metode penelitian yang terdiri dari jenis penelitian, pendekatan penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, desain pengukuran dan instrument penelitian, teknik analisis data.

Bab IV berisi hasil penelitian yang berisikan penyajian data dan analisis data yang berhubungan dengan pertanyaan yang ada pada rumusan masalah.

Bab V berisi penutup yaitu kesimpulan atau hasil dari penelitian dan saran.