

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Di zaman globalisasi saat ini, air bersih merupakan kebutuhan dasar yang sangat penting bagi kehidupan dan pembangunan berkelanjutan. Penyediaan air yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kesehatan masyarakat, tetapi juga mempengaruhi perkembangan ekonomi dan sosial. Di banyak negara, termasuk negara berkembang, pemerintah dan penyedia layanan publik dihadapkan pada tantangan untuk memastikan bahwa distribusi air berjalan dengan efisien dan memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Kondisi ini mendorong pentingnya pengelolaan pelayanan yang tidak hanya fokus pada aspek teknis, tetapi juga pada kualitas interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan.

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtanadi adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memegang peranan penting dalam menjamin ketersediaan air bersih bagi masyarakat Provinsi Sumatera Utara khususnya Kota Medan. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penyediaan air minum dan pengelolaan air limbah wilayah Sumatera Utara. Hampir seluruh kebutuhan air bersih masyarakat Kota Medan baik itu rumah tangga maupun industri serta instansi lainnya dipasok oleh PERUMDA Tirtanadi. PERUMDA Tirtanadi dihadapkan pada tantangan untuk menjaga kualitas pelayanan demi meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam mempertahankan dan memperkembangkan perusahaan. Meskipun telah berupaya memberikan pelayanan terbaik, masih terdapat perbedaan antara standar pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan realisasi di lapangan. Kesenjangan tersebut menjadi indikator adanya masalah mendasar dalam sistem operasional dan pelayanan yang perlu diidentifikasi dan diatasi.

Pada penelitian ini akan berfokus pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota yang berlokasi di Jalan Rumah Sumbul No. 13-15, Kota Medan. Pemilihan pada tempat penelitian ini dikarenakan terdapat permasalahan terkait hal pelayanan. Berdasarkan observasi terdapat beberapa keluhan pelanggan diantaranya

adalah pada bulan Januari 2025 terdapat 748 keluhan pelanggan, pada bulan Februari 2025 terdapat 997 keluhan pelanggan, Pada bulan Maret terdapat 1.020 keluhan pelanggan, Pada bulan April terdapat 1.086 keluhan pelanggan, Pada bulan Mei terdapat 1.115 keluhan pelanggan, Pada bulan Juni terdapat 1.137 keluhan pelanggan. Berdasarkan observasi awal terhadap 20 pelanggan terdapat beberapa keluhan pelayanan diantaranya adalah 35% pelanggan merasa proses perbaikan lambat dalam menangani kerusakan (*responsiveness*), 20% pelanggan merasa tagihan air yang mahal tidak sesuai dengan penggunaan (*assurance*), 20% pelanggan merasa adanya kesalahan dalam catat meter oleh petugas (*reability*) dan 25% pelanggan merasa kualitas air yang keruh (*tangible*).

Temuan ini menegaskan adanya masalah pelayanan yang memburuk, atau peningkatan kesadaran pelanggan untuk melaporkan. Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan yang belum optimal sehingga perlu segera diperbaiki. Penulis perlu menganalisis kualitas pelayanan dengan cara mengukur kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan terhadap pelayanan dengan menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL). Metode *Service Quality* (SERVQUAL) digunakan untuk mengukur gap antara harapan dan persepsi pelanggan pada berbagai dimensi pelayanan dan membantu mengidentifikasi *rank* tertinggi dari pelayanan yang performanya masih kurang optimal yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat mengungkap akar permasalahan dalam pelayanan dan memberikan rekomendasi perbaikan kepada PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) Pada PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari sebuah latar belakang diatas, dapat ditarik sebuah rumusan masalah. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Atribut apa saja yang termasuk dalam prioritas perbaikan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota berdasarkan analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL)?
2. Apa saja usulan perbaikan kualitas layanan yang perlu dilakukan dengan menggunakan metode 5W + 1H?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari sebuah latar belakang dan perumusan masalah yang didapatkan, Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui atribut yang termasuk dalam prioritas perbaikan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota berdasarkan analisis menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL).
2. Mengusulkan perbaikan kualitas pelayanan yang perlu dilakukan dengan menggunakan metode 5W + 1H.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Bagi Peneliti  
Memberikan manfaat bagi peneliti untuk menambah wawasan, kemampuan analisis dan berpikir lebih sistematis serta dapat mengaplikasikan teori yang telah didapat dari mata kuliah yang telah diterima ke dalam penelitian yang sebenarnya. Terutama mengenai studi analisis kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality*.
2. Manfaat Bagi Jurusan  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi tambahan bagi Jurusan Teknik Industri Universitas Malikussaleh. Terutama menambah sumber informasi dan wawasan baru mengenai studi analisis kualitas pelayanan dengan metode *Service Quality*.

### 3. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat memberikan usulan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.

## 1.5 Batasan Masalah dan Asumsi

### 1.5.1 Batasan Masalah

Adapun batasan-batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.
2. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan yang terdaftar aktif dan menggunakan layanan PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.
3. Penelitian hanya mengukur persepsi dan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.

### 1.5.2 Asumsi

Adapun asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Harapan pelanggan dianggap mencerminkan standar ideal layanan yang seharusnya diberikan oleh PERUMDA Tirtanadi Cabang Medan Kota.
2. Variabel-variabel yang diukur dalam metode *Service Quality* cukup mewakili kualitas pelayanan secara keseluruhan.
3. Tidak ada perubahan signifikan dalam kebijakan perusahaan yang dapat mempengaruhi persepsi pelanggan selama penelitian berlangsung.