

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan kebutuhan pokok bagi seluruh makhluk hidup di dunia ini termasuk manusia. Tanpa air manusia akan mengalami kekeringan dalam menjalani kehidupannya, maka dari itu air sangat dibutuhkan bagi manusia pengolahan harus diatur sedemikian rupa sehingga agar dapat dimanfaatkan secara efektif dan efisien. Sumber daya air juga dikelola oleh negara melalui Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA). Padahal, air merupakan sumber daya alam, hal tersebut karena campur tangan pemerintah dalam menentukan pendistribusian kebutuhan pokok sangat krusial untuk menjaga kestabilan dan kelangsungan hidup masyarakat dalam suatu daerah. Di Kota Jambi banyak sekali masyarakat yang tidak menikmati air bersih yang tersedia, terutama daerah terpencil atau daerah yang kurang mendapatkan air bersih, penduduk daerah yang tinggal daerah terpencil melakukan aktivitasnya memasak, mencuci, mandi, maupun minum selalu dengan air yang tidak sehat atau air sungai, mereka selalu menggunakan air sungai atau air keruh setiap hari tanpa memikirkan apa yang terjadi dikemudian hari.

PERUMDA adalah perusahaan umum daerah (PERUMDA TIRTA MAYANG KOTA JAMBI) yang berada di mayang kota jambi dimana perusahaan ini merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) sebagai bentuk penyerahan urusan pemerintah dibidang pekerjaan umum kepada daerah melalui peraturan daerah dimana pelaksanaanya diserahkan kepada perusahaan.

Perusahaan ini harus bergerak dibidang jasa penyedia air bersih. Salah satu tujuan dibentuknya PERUMDA adalah mencakupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, pengembangan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih, sedangkan tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta sumber utama mencari lama pembiayaan bagi daerah.

Selain fasilitas air bersih yang dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan dan tidak dikaitkan dalam suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri (Kotler, 2013).

Pelayanan atau jasa merupakan suatu kinerja penampilan, tidak terwujud, dan cepat hilang, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Lupiyoadi (2013) pelayanan yang baik dalam sebuah organisasi sangat dibutuhkan, dengan adanya pelayanan yang baik dan respon positif dari masyarakat berupa kepuasan, maka akan membentuk suatu kenyamanan yang berujung loyalitas masyarakat. Maka dengan adanya pelayanan yang disediakan

oleh PERUMDA, akan membuat calon pelanggan merasa betah dan merasa puas dengan pelayanan tersebut, maka calon pelanggan ingin menjadi pelanggan setia di PERUMDA.

Keberhasilan suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan tersebut mampu membahagiakan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi memiliki kualitas pelayanan yang baik, dan terus meningkatkan kegiatan-kegiatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Adapun banyaknya pelayanan yang disediakan oleh PERUMDA pelayanannya harus memenuhi standart layanan yang mekanisme layanannya jelas dan layanannya dapat memuaskan calon pelanggan pelayanan yang diantaranya adalah pelayanan sambung baru.

PERUMDA adalah institusi pemerintah dalam bentuk perusahaan, bukan berarti PERUMDA semata-mata mencari keuntungan didalam menjalankan usaha air bersih, PERUMDA adalah perusahaan yang dikendalikan pemerintah daerah dalam menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan serta layanan PERUMDA dapat memuaskan masyarakat yaitu layanan air bersih dalam hal menyediakan air bersih yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat Kota Jambi. Meskipun PERUMDA adalah perusahaan untuk calon pelanggan akan butuhnya air bersih. Termasuk didalamnya adalah layanan sambung baru.

Salah satu program prioritas yang dilakukan oleh PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, bahwa terdapat beberapa masalah tentang keluhan pelanggan yang sering diterima dan harus ditangani dengan strategi yang efektif, pelanggan merasa dirugikan karena tagihan yang terlalu tinggi sedangkan

pemakaian air yang digunakan tidak sesuai dengan pemakaian, selain itu seringkali air tidak mengalir ke rumah pelanggan, kualitas air yang buruk dan masih banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air PERUMDA dan Masyarakat merasa kurang puas terhadap mutu kualitas air yang diterima masih dibawah standar, serta kelancaran distribusi air tersebut sering dikeluhkan pelanggan sehingga kurangnya kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa PERUMDA. Diharapkan dengan adanya mekanisme penanganan yang efektif dapat mengubah perilaku komunikasi. Sehingga pelanggan yang awalnya merasa kurang puas atas layanan yang diberikan perusahaan kemudian pelanggan menyampaikan kepuasan yang tertangani dengan baik tidak menutup kemungkinan pelanggan akan merasa bangga dan dihargai telah menjadi pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan diPERUMDA Air Minum Tirta Mayang dalam memenuhi tugas akhir dengan judul **“Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di Perumda Air Minum TirtaMayang Kota Jambi”**.

## **1.2 Masalah Pokok Laporan**

Berdasarkan latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah pokok laporan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara penanganan keluhan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi?
2. Apa saja hambatan-hambatan penanganan keluhan pelanggan?

### **1.3. Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **1.3.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan yang diharapkan dari laporan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keluhan pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui strategi dalam mengatasi keluhan pelanggan di PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi.

#### **1.3.2 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat penulisan laporan ini sebagai berikut :

1. Bagi mahasiswa

Memberikan pengalaman dan gambaran kepada mahasiswa tentang bagaimanadunia kerja yang sebenarnya, sehingga akan mempermudah proses adaptasi ketika mahasiswa akan terjun ke dunia kerja. Sebagai tempat mahasiswa menerapkan ilmu yang sudah dipelajari dan dipahami di bangku perkuliahan, serta sebagai tempat pembelajaran mahasiswa untuk mengasah *softskill*. Memberikan peluang bagi mahasiswa setelah lulus dari D3 untuk langsung bekerja, apabila mahasiswa yang bersangkutan memberikan kinerja yang baik di instansi/lembaga/perusahaan selama pelaksanaan magang.

2. Bagi Jurusan Manajemen Pemasaran

Dapat menjalin hubungan yang baik dengan instansi/lembaga/perusahaan tempat magang. Dapat menjalankan misi Jurusan Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Jambi yakni menghasilkan lulusan yang mampu menguasai bidang pemasaran dan keluhan *client*.

Menjadi sarana umpan balik berupa masukan dari dunia kerja untuk penyempurnaan kurikulum yang sesuai dengan kebutuhan di lingkungan instansi/lembaga/perusahaan dan tuntutan pembangunan lainnya.

### 3. Bagi Keluhan Pelanggan PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi

Dapat memanfaatkan tenaga terdidik demi membantu kegiatan operasional instansi/perusahaan agar lebih efisien. Instansi/perusahaan telah turut andil dalam program Link and match pada system pendidikan di Indonesia. Sarana merealisasikan tanggung jawab sosialnya dengan memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mengembangkan potensi dengan melaksanakan program magang. Sarana peningkatan kerjasama dengan lembaga pendidikan sehingga terjalin hubungan antara perusahaan dengan dunia pendidikan, yang nantinya akan menguntungkan kedua pihak.

### 4. Bagi perusahaan

Hasil penulisan diharapkan dapat digunakan perusahaan dalam membuat mengetahui bagaimana mekanisme penanganan keluhan pelanggan.

## **1.4. Metode Penulisan**

### **1.4.1. Jenis Data**

Dalam Penulisan Laporan ini menggunakan jenis data primer dan sekunder yang dapat memberikan gambaran secara sistematis mengenai masalah yang akan dibahas di tempat kerja praktek lapangan.

1. Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik yang dapat digunakan peneliti

untuk mengumpulkan data primer antara lain wawancara, observasi.

2. Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, dan lain-lain.

#### **1.4.2. Metode Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini penulis menggunakan metode untuk memperoleh data dengan cara sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Adalah cara pengumpulan data dan informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek-objek yang dianggap perlu.

2. Metode Wawancara

Adalah cara pengumpulan data dan informasi dengan mengajukan beberapa pernyataan kepada pembimbing atau staf karyawan, jika ada masalah atau pekerjaan yang susah dimengerti.

3. Metode Kepustakaan

Adalah metode pengumpulan data melalui data-data dari buku-buku yang telah diberikan oleh pegawai yang bersangkutan untuk dipelajari penulis, maupun dari buku-buku yang ada kaitannya dengan judul yang saya pilih.

#### **1.4.3. Metode Analisis**

Metode analisis dalam penulisan laporan ini menggunakan metode analisis deskriptif. Dimana penulis mendeskripsikan kegiatan yang membandingkan temuan yang diperoleh lapangan dengan teori hasil Mekanisme Penanganan Keluhan Pelanggan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi. Dengan mengumpulkan data dan informasi di perusahaan tersebut.

## **1.5 Waktu Dan Lokasi Magang**

### **1.5.1. Waktu**

Penulis melakukan kegiatan praktek kerja lapangan atau magang ini pada saat penulis memasuki semester ke-6 manajemen pemasaran diploma III Universitas Jambi, selama 2 bulan yang ditetapkan, dimulai dari 08 Februari 2021 sampai dengan 08 April 2021.

### **1.5.2. Lokasi Magang**

Lokasi kerja praktek dan penyusunan tugas akhir ini dilaksanakan di PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi yang beralamat di Jl. Slamet Riyadi, Broni Kota Jambi.

## **1.6. Sistematik Penulisan**

Dalam hal ini penulis mencoba memberikan gambaran secara garis besar mengenai isi dari mekanisme penanganan keluhan pelanggan. Adapun tujuan penulis agar pembaca dapat mengetahui dan mengerti dengan jelas isi dari laporan magang ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Mengutarakan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penulisan, manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

### **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini diuraikan mengenai penjabaran secara teoritis dari masalah yang terkait dengan teori-teori yang pernah dipelajari. Bab ini membahas mengenai mekanisme penanganan keluhan pelanggan.

### BAB III PEMBAHASAN

Menguraikan tentang gambaran umum PERUMDA Tirta Mayang Kota Jambi, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi dan deskripsi kegiatan dan hasil magang.

### BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari penulis laporan magang yang sekiranya dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dan memperbaiki kondisi perusahaan.