

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Air sebagai sumber kehidupan makhluk hidup terutama manusia yang berkembang dengan berbagai macam kebutuhan dasar manusia (*basic human need*). Air menjadi kebutuhan primer yang diperlukan untuk kebutuhan sehari-hari seperti minum, masak, mandi sampai kebutuhan pengolahan industri, sehingga fungsi air tidak hanya terbatas untuk menjalankan fungsi ekonomi saja, namun juga sebagai fungsi sosial. Fungsi sosial, ini erat kaitannya dengan kondisi air yang sehat, jernih dan bersih sehingga sangat penting di pahami oleh semua pihak dalam rangka menjaga dan meningkatkan kesehatan masyarakat. PDAM Tirtanadi Propinsi Sumatera Utara merupakan salah satu perusahaan daerah yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan air bersih bagi masyarakat kota medan.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja ( hasil ) yang dirasakan dibandingkan dengan harapan, sehingga tingkat kepuasan pelanggan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum, jika kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan merasa kecewa, jika kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan merasa puas, jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas, senang atau gembira. Dalam hal ini PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan tidak

mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan.

Dalam menentukan tingkat kepuasan, seorang pelanggan seringkali melihat dari nilai lebih (*value added*) produk maupun kinerja pelayanan yang diterima dari suatu proses pembelian terhadap produk / jasa. Maka nilai lebih yang diberikan oleh suatu produk / jasa kepada pelanggan tersebut merupakan suatu jawaban dari pertanyaan yang timbul tentang mengapa seorang pelanggan membuat pilihan?. Pelanggan pada dasarnya mencari nilai terbesar yang diberikan oleh suatu produk / jasa.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan. Adapun judul yang penulis angkat adalah : "Analisa Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Padang Bulan".

## **I.2 Perumusan Masalah**

Bagaimana tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Tirtanadi khususnya di Cabang Padang Bulan Medan.

## **I.3 Penegasan Masalah**

Ada beberapa konsep pokok yang digunakan dalam penelitian ini dan perlu diberikan penjelasan. Hal ini dilakukan dengan maksud untuk menghindari kemungkinan terjadinya kesalahan intersepsi makna dalam menggunakan konsep dan istilah dalam penelitian. Konsep dan istilah yang perlu dijelaskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: