**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Diera globalisasi saat ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah dengan memberikan pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Aset perusahaan sangat kecil nilainya tanpa keberadaan pelanggan. Karena itu, tugas utama perusahaan adalah memberikan pelayanan yang terbaik dan menarik untuk mempertahankan pelanggan.

Pelayanan prima adalah sebuah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan dalam pemenuhan kebutuhan untuk mewujudkan kepuasan pelanggan. Menurut (Rahmayanty, 2013;18) Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal). Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan, sebagai perusahaan yang memberi pelayanan harus perpedoman pada pelayanan prima.

Sementara (Kotler, 2007;42) mendefinisikan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk yang diharapkan. Dengan memberikan produk yang yang mutunya lebih baik, harganya lebih murah, penyerahan produk yang lebih cepat dan pelayanan yang lebih baik dari pada para pesaingnya. Harapan itu biasanya bertumpu pada sebuah citra dari produk pada sebuah perusahaan bila suatu perusahaan bisa mempertahankan citranya serta memberikan harapan yang dibutuhkan pelanggan dalam rangka menjaga kepuasan pelanggan maka tidak menutup kemungkinan perusahaan tersebut mendekati yang setinggi-tingginya. Sebaliknya bila hasil akhir yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, diduga akan terjadi ketidakpuasan pelanggan. Persepsi dari pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas produk yang seharusnya diberikan secara maksimal kepada pelanggan, karena pelanggan merupakan prioritas utama perusahaan dalam rangka mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan.

Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan harus dapat mengutamakan kepuasan pelanggan, yang dahulu hanya terkesan memberikan pelayanan dengan seadanya kini dituntut mampu memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan. kepuasan pelanggan juga ditandai sebagai respon atau tanggapan dari perusahaan setelah terpenuhinya kebutuhan mereka dari sebuah produk sehingga pelanggan memperoleh rasa nyaman dan senang karena harapannya telah terpenuhi.

Namun untuk memperoleh kepuasan pelanggan tidaklah mudah, karena tiap pelanggan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda walaupun membutuhkan produk yang sama. Proses pemenuhan kepuasan pelanggan tidak hanya membutuhkan produk yang berkualitas saja, namun juga membutuhkan adanya sistem pelayanan prima yang mendukung. Sehingga para pelanggan akan merasa senang dengan produk yang dibutuhkan, serta merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan.

Adanya kepuasan pelanggan ternyata juga dapat mempengaruhi tingkat penjualan yang dihasilkan. Jika pelanggan merasa puas akan suatu produk maka permintaan akan meningkat dan tingkat penjualan pun ikut naik, sebaliknya jika pelanggan tidak merasa puas maka permintaan akan menurun begitu juga dengan tingkat penjualannya. Selain itu pelanggan yang kurang puas juga dapat menceritakan kepada pelanggan lain tentang keburukan produk yang mereka dapatkan, sehingga dapat menimbulkan citra buruk dikalangan para pelanggan. Dengan adanya penilaian kepuasan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kebutuhan yang diinginkan para pelanggan, untuk itu perusahaan harus benar-banar memberikan pelayanan prima bagi kepada pelanggan agar mereka tetap merasa senang dan nyaman dengan produk yang digunakan.

Menyikapi hal tersebut maka pemerintah mengelolah sebuah Perusahaan Daerah Air Minum sesuai dengan pemberlakuan undang-undang No. 40 Tahun 2000 yang adalah pengganti UU No. 1 Tahun 1995 tentang Perseroan Terbatas PT. Air Manado yang disahkan dan diundangkan pada tanggal 22 Oktober 2005 yang merupakan produk kerjasama dengan pihak Belanda melalui anak perusahaan Tirta Sulawesi. Sehingga PT. Air Manado sebagai satu-satunya perusahaan yang bertugas memenuhi kebutuhan air bersih dari seluruh kecamatan di Kota Manado kecuali (Mapanget, Pulau Bunaken, Manado Tua, Siladen ditambah kecamatan Pinelang). Mapanget secara administratif bagian dari Kota Manado tetapi untuk sistem penyediaan air minum di bawah pengelolaan PDAM Kota Manado.

Sebagai perusahaan yang bertugas mengelolah air bersih dalam melaksnakan tugas dan fungsinya PT. Air Manado mendestribusikan penyediakan air bersih yang berkualitas, kuantitas, kontinuitas dan harga yang terjangkau kepada masyarakat Kota Manado sesuai dengan tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dan memberikan pelayanan prima yang terbaik untuk memuaskan kepuasan pelanggan.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi PT. Air Manado telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan Deklarasi Komitmen PT. Air Manado bersatu padu untuk mandiri dan kejayaan, berkarya mensejahterakan masyarakat Kota Manado. Akan tetapi dalam pelaksanaan di lapangan kebutuhan masyarakat Kota Manado ternyata tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi pelayanan pada PT. Air Manado setelah menggunakan produk/jasa PT. Air Manado. Untuk setiap hari banyak pengaduan dan keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan PT. Air Manado dalam keseriusannya mengelola air. Adapun bentuk keluhan dan pengaduan pelanggan terhadap pelayanan yang ada di PT. Air Manado antara lain : Pengaduan masyarakat atas kualitas air yang tidak sesuai dengan harapan dimana air yang sangat keruh, tingkat debit aliran yang rendah, banyaknya pipa air yang bocor ditambah lagi dengan tingkat pencurian air yang tinggi.

Dengan memperhatikan fenomena permasalahn diatas terlihat bagaimana gambaran pelayanan PT. Air Manado yang masih belum seperti yang diharapkan. Dalam hal tertentu juga menunjukkan bahwa keberadaan pelayanan PT. Air Manado yang masih diliputi dengan berbagai permasalahan seperti banyaknya saluran air yang rusak, kualitas air yang kurang baik, banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dengan debit air yang banyak.

Demikian pula halnya dengan sebagian besar daerah pinggiran Kota Manado lebih khususnya di daerah pegunungan yang tidak dijangkau dengan pelayanan air bersih. Seperti di zona A yang mencakup wilayah Tuminting dan Singkil khususnya sekitar Gunung Sumompoh dan Perumahan Manguni, area Kecamatan Bunaken khususnya daerah kepulauan Manado Tua yang adalah wilayah Kota Manado yang sampai saat ini selalu mengeluh akan adanya kebutuhan air bersih.

Keberadaan pelayanan PT. Air Manado yang masih diliputi dengan berbagai permasalahan seperti banyaknya saluran air yang rusak, kualitas air yang kurang baik, banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dengan debit air yang banyak, dan juga keluhan banyaknya sambungan liar. Demikian pula halnya dengan sebagian besar daerah pinggiran kota Manado lebih khususnya di daerah pegunungan yang tidak dijangkau dengan pelayanan air bersih seperti di wilayah perempatan kampus, jalan Krida Malalayang,

Karombasan dan seputaran Kampung Jawa, Wilayah Teling – Pumorow. Sementara itu kualitas air yang kurang baik dan banyaknya pelanggan yang tidak mendapatkan air dengan debit air yang banyak seperti pelanggan di wilayah perumahan Malalayang Indah, Perumahan Alandrew, Batu Kota Atas, Winangun satu dan Dua, Teling Tingkulu dan juga keluhan banyaknya sambungan liar seperti di wilayah Malalayang sekitar Terminal Malalayang, Wilayah Singkil, Wilayah Tanjung Batu dan sekitar Jalan Hasanudin Seperti tanggapan dari seorang pelanggan PT. Air Manado yang ditemuai peneliti selama melaksanakan magang menceritakan bahwa “Air sering macet berhari-hari tanpa pemberitahuan jelas, air kotor dan keluhan yang tidak segera ditangani”. Selain itu ada beberapa keluhan dari pelanggan yang mengataka bahwa pipa yang bocor tidak segera diperbaiki sehingga sering macet air, air sering mati dan air sering tidak mengalir.

Dampak dari pengaduan dan keluhan yang disampaikan para pelanggan itu tentu tidak terbatas hanya pada kepentingan pelanggan saja. Keluhan pelanggan menunjukkan bahwa PT. Air Manado masih diperhadapkan dengan masalah yang menyangkut dengan pelayanan yaitu kurangnya penerapan pelayanan prima yang diberikan kepada para pelanggan. Karena itu, dengan pelayanan prima yang mampu diterapkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan menjadi salah satu isu penting dalam mewujudkan pelayanan yang terbaik dan sangat baik yang dapat diandalkan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pengoperasian PT. Air Manado adalah salah satu solusi nyata Pemerintah Kota Manado untuk menjawab harapan masyarakat sebagai perusahan penyedia air yang profesional, terdepan dan terbaik baik pengolahan dan pelayanan air bersih baik secara kuantitas, kualitas dan kontiunitas berlangsung secara terus menerus. Akan tetapi hal ini belum terealisasi dan dirasakan oleh masyarakat Kota Manado. Kelangsungan usaha dari PT. Air Manado sangat tergantung dari keberadaan dan kesetiaan dari para pelanggannya.

Sementara di lain pihak kesetiaan para pelanggan akan senantiasa menuntut keseimbangan adanya keunggulan pelayanan yang semakin memuaskan. Maka tidak ada pilihan lain bagi PT. Air Manado sebagai badan usaha yang eksitensinya bergerak dalam pendistribusian air bersih yang berkualitas, kuantitas, kontinutas dan harga yang terjangkau kepada seluruh masyarakat Kota Manado serta mengembangkan pelayanan prima secara terus menerus dan berkelanjutan, sehingga pada akhirnya dapat menanggulangi berbagai keluhan atas ketidakpuaskan yang selama ini dirasakan oleh pelanggan, sekaligus mengusahkan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan yang prima secara nyata, tepat dan terarah.

Berdasarkan pada uraian yang terdapat dalam latar belakang tersebut di atas maka skripsi ini diberi judul **“Pentingnya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PT Air Manado”**

**1.2 IDENTIFIKASI MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Pelanggan belum puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PT. Air Manado
2. Adanya komplain pelanggan
3. Kualitas air belum memenuhi kepuasan pelanggan
4. Air sering macet berhari-hari
5. Kurangnya kecepatan karyawan dalam menganggapi keluhan pelanggan

**1.3 FOKUS DAN SUBFOKUS**

**1. Fokus**

Sesuai pertimbangan kepentingan peneliti di lapangan, keterbatasan kemampuan dan waktu penelitian, maka dilakukan fokus penelitian. Fokus penelitian yang akan diteliti adalah pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado.

**2. Sub Fokus**

Sub Fokus dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menjelaskan secara spesifik pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado, dilihat dari sudut pandang identifikasi masalah yaitu sebagai berikut :

1. Mengapa pelanggan belum puas dengan pelayanan pada PT. Air Manado ?
2. Mengapa adanya komplain pelanggan ?
3. Mengapa kualitas air belum memenuhi kepuasan pelanggan ?
4. Mengapa air sering macet berhari-hari ?
5. Mengapa kurangnya kecepatan karyawan dalam menanggapi keluhan pelanggan?

**1.4 PEMBATASAN MASALAH**

Dalam penelitian ini penulis memiliki batasan masalah untuk melakukan penelitian ini, yang dibatasi pada permasalahan pengaduan pelanggan dibagian loket restitusi selama penulis melaksanakan magang pada PT. Air Manado.

**1.5 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut :Apakah pelayanan prima penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado ?

**1.6 TUJUAN DAN MANFAAT**

**1. Tujuan**

1. Untuk mengetahui pelayanan prima pada PT. Air Manado
2. Untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado
3. Untuk mengetahui pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado

**2. Manfaat**

1. Bagi Perusahaan, memberikan masukan dan rekomendasi dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, sehingga dapat membantu dalam menentukan kebijaksanaan yang diambil oleh perusahaan yang berhubungan dengan pelayanan prima yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasaan pelanggan pada PT. Air Manado.
2. Dijadikan rujukkan bagi peneliti lain, apabila melakukan penelitian berkaitan dengan pentingnya pelayanan prima untuk kepuasan pelanggan dan dapat memberikan informasi bagi pembaca pihak-pihak yang berkepentingan dalam mengetahui pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado
3. Bagi Penulis, menambah wawasan tentang pelaksanaan pelayanan prima dalam usaha untuk mencapai kepuasan pelanggan dan mengetahui pentingnya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Air Manado.