

*"Aku hendak bersyukur Kepada-Mu dengan segenap hatiku, dihadapan para Allah aku akan bermazmur bagi-Mu". (Mazmur 138 : 1)*

# BAB I

## PENDAHULUAN

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia, kebutuhan air bersih masih disediakan oleh PDAM yang merupakan perusahaan milik Pemerintah. Tetapi masih banyak masyarakat yang belum terlayani oleh PDAM seperti wilayah – wilayah pemukiman yang sulit dijangkau oleh PDAM. Untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan air bersih maka tidak ada cara lain bagi PDAM selain dengan meningkatkan produktivitasnya, baik dari kuantitas air minum maupun dalam kualitas pelayanannya. Pada umumnya setiap PDAM dalam pelaksanaan misinya adalah memberikan pelayanan air minum terbaik kepada seluruh lapisan masyarakat, misi ini sejalan dengan pemberlakuan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, dimasa mendatang para pelanggan akan semakin sadar akan hak – haknya dan semakin kritis dalam menerima kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang diberikar. oleh PDAM Buleleng masih belum sesuai dengan harapan pelanggan, ini dapat dilihat dari keluhan masyarakat yang ditujukan kepada PDAM Buleleng. Oleh karena itu pihak manajemen perlu melakukan perencanaan langkah – langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Masalah – masalah yang dihadapi oleh PDAM mengenai pelayanannya antara lain :

- a. Tingkat kebocoran relatif tinggi terutama pada jam – jam puncak pemakaian air.
- b. Penanganan kebocoran agak lambat karena masih menggunakan sistem manual.
- c. Prosentase pelayanan relatif masih kecil terutama di daerah – daerah pedesaan, karena sistem jaringan distribusi kurang memadai.

- d. Pada daerah pelayanan tertentu dengan sistem perpompaan dengan daya PLN sering mengalami hambatan pelayanan pada waktu PLN mati sehingga pompa tidak operasional. Tidak semua pompa ada GENZETnya (mesin diesel).
- e. PDAM lebih berorientasi pada profit sehingga fungsi pelayanan atau sosial dikurangi.

PDAM Buleleng selain memperhatikan pelayanannya juga memperhatikan kualitas air minum kemasan yang diproduksi. Mulai tahun 2003 sampai sekarang, PDAM Buleleng mengembangkan jenis usahanya yakni air minum dalam kemasan berupa air minum kemasan galon, botol, dan gelas. Air minum ini diberi nama air minum kemasan “Yeh Buleleng” yang meliputi air minum kemasan galon 19 ltr, air minum kemasan botol (330 Mltr, 600Mltr, dan 1500 Mltr), dan air minum kemasan gelas (250 Mltr). PDAM berharap nantinya produk yang dihasilkan ini akan dapat bersaing dengan produk air minum kemasan merk lain yang ada di pasaran.

Adapun masalah yang dihadapi oleh PDAM mengenai kualitas air minum kemasan ini antara lain:

- a. Kualitas kemasan pada sistem pembilasan, pengisian, tutup botol, dan penyegelan galon masih belum maksimal.
- b. Sistem transportasi khusus galon yang hanya disusun – susun, akan timbul kemungkinan kerusakan pada tutup galon.

Dengan melihat masalah yang dihadapi oleh PDAM tersebut di atas, baik itu mengenai pelayanannya maupun mengenai produk air minum kemasannya, dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh PDAM Buleleng masih belum sesuai dengan harapan pelanggan. Oleh karena itu pihak manajemen perlu melakukan perencanaan langkah – langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kualitas produk air minum kemasan.

Pendekatan perencanaan peningkatan kualitas pelayanan dan air minum kemasan galon yang dipilih, diharapkan dapat lebih efektif dan efisien mengakomodir harapan dan kebutuhan pelanggan, oleh karena itu alternatif yang

digunakan dalam permasalahan ini menggunakan metode *Funtion Analysis Systems Technique* (FAST) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

### **1.2. Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah :

“Bagaimana pihak manajemen merencanakan upaya peningkatan kualitas pelayanan dan air minum kemasan galon yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan” ?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Air minum yang dikonsumsi pelanggan berasal dari Unit Pengolahan Mata Air Mumbul Singaraja.
2. Penelitian ini dilakukan terhadap pelanggan yang berlokasi di Wilayah Singaraja.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini di PDAM Buleleng yakni :

1. Membantu petugas PDAM dalam mendesain jasa pelayanan maupun dalam merancang suatu produk dengan diagram FAST.
2. Mengidentifikasi atribut pelayanan untuk dikembangkan kepada pelanggan.
3. Mengidentifikasi atribut “Yeh Buleleng” untuk dikembangkan kepada pelanggan.
4. Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan PDAM yang diterima.
5. Menganalisa tingkat kepuasan pelanggan akan “Yeh Buleleng” yang diterima.
6. Mengidentifikasi prioritas respon teknis berdasarkan kebutuhan pelanggan.

### 1.5. Asumsi

Asumsi atau anggapan dasar perlu dikemukakan agar mekanisme pemecahan masalah yang diajukan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Asumsi tersebut adalah sebagai berikut :

Asumsi pelayanan :

- a. Keputusan yang dicapai merupakan keputusan yang mufakat.
- b. Bentuk dan fasilitas pelayanan PDAM tidak mengalami perubahan selama periode penelitian.
- c. Tidak dilakukan perhitungan biaya produksi.
- d. Dalam mengidentifikasi sampel penelitian dengan tingkat keyakinan 50% dan toleransi kesalahan 50%, untuk menentukan jumlah responden.
- e. Responden yang mengisi kuisioner diambil secara acak mewakili seluruh populasi konsumen pengguna air minum PDAM.
- f. Bobot kepentingan (*demanded quality*) untuk pelanggan air minum PDAM antara atribut satu dengan atribut lainnya dianggap memiliki tingkat kepentingan yang sama.

Asumsi produk galon :

- a. Keputusan yang dicapai merupakan keputusan yang mufakat.
- b. Tidak dilakukan perhitungan biaya produksi.
- c. Air minum “Yeh Buleleng” sudah dikenal masyarakat Singaraja.
- d. Responden memahami obyek yang diteliti yaitu “Yeh Buleleng” bukan produk lain sehingga penelitiannya dianggap benar.
- e. Dalam mengidentifikasi sampel penelitian dengan tingkat keyakinan 50% dan toleransi kesalahan 50%, untuk menentukan jumlah responden.
- f. Responden yang mengisi kuisioner diambil secara acak mewakili seluruh populasi konsumen pengguna air minum “Yeh Buleleng”.
- g. Bobot kepentingan (*demanded quality*) untuk pelanggan air minum “Yeh Buleleng” antara atribut satu dengan atribut lainnya dianggap memiliki tingkat kepentingan yang sama.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pemahaman atas materi – materi yang dibahas dalam skripsi ini, maka berikut ini akan penulis uraikan secara garis besar isi dari masing – masing bab sebagai berikut :

### BAB I: PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan penulis uraikan tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, asumsi, serta sistematika penulisan.

### BAB II: LANDASAN TEORI

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang berkaitan dengan pengertian kualitas, produk, pelayanan khususnya *Quality Function Deployment* ( QFD) dan *Function Analysis Systems Technique* (FAST).

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi tentang perumusan masalah, tujuan penelitian, identifikasi variabel, pembuatan diagram FAST, identifikasi sampel, perhitungan validitas dan reabilitas, pengambilan data tingkat kepentingan, pembangunan HOQ, pengujian tingkat kepentingan, perhitungan tingkat kepentingan absolut, analisa penyelesaian masalah, kesimpulan dan saran.

### BAB IV: PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Dalam bab ini akan diuraikan tentang pengumpulan dan pengolahan data yang diperoleh dari pihak PDAM Buleleng, maupun data dari hasil wawancara dan penyebaran kuisioner serta pembuatan diagram analisa dengan menggunakan metode *Function Analysis Systems Technique* dan perancangan rumah kualitas (*House Of Quality*) dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

### BAB V: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan tentang hasil pengolahan data serta analisa dan pembahasan.

## BAB VI: PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dan saran sebagai masukan bagi perusahaan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dan produk air minum kemasan galon “Yeh Buleleng”.