

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri Pelayanan Jasa memiliki peran penting dalam dunia bisnis. Mengingat pentingnya industri pelayanan jasa, kita mengetahui bahwa kualitas pelayanan jasa tentunya sangat sulit untuk diukur, baik buruknya kualitas layanan jasa sangat bergantung pada tingkat seberapa jauh pelayanan jasa tersebut dapat memenuhi kebutuhan atau kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan yang dimiliki oleh masing-masing pelanggan memiliki kriteria yang tidak dapat disamakan.

Dengan demikian tidak mudah bagi perusahaan penyedia layanan jasa untuk mengetahui apakah pelayanan jasa yang diberikan pada pelanggan telah memenuhi kepuasan pelanggan dan mampu menangani keluhan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2016:59) menyebutkan bahwa Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Handling Complaint atau disebut dengan penanganan keluhan adalah sebutan sederhana, keluhan bisa dijelaskan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan harus dilihat sebagai suatu masukan bagi penyedia layanan jasa, karena penanganan keluhan secara baik dan bijak justru akan memberikan peluang bagi penyedia jasa untuk membuat pelanggan tetap merasa puas akan

pelayanan yang diberikan. Pelanggan yang merasa tidak didengarkan keluhan dengan baik dan benar bisa membuat pelanggan itu mudah beralih ke penyedia jasa yang lain karena dirasa dapat memberikan layanan penanganan keluhan secara baik. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:32) *complaint/* keluhan adalah pengaduan/ penyampaian, ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan dan kemarahan atas *service* jasa/produk. Berdasarkan pernyataan tersebut, maka keluhan adalah perasaan kecewa atas ketidakpuasan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan jasa, sehingga hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang digarapkan.

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting bagi kunci keberhasilan suatu perusahaan atau industri pelayanan jasa, Kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan yang dirasakan atau dialami oleh seorang pelanggan apabila mendapatkan pelayanan atau produk yang sesuai dengan yang diinginkan atau bisa lebih, kepuasan juga menimbulkan perasaan senang atas kualitas layanan perusahaan sehingga bisa menimbulkan tidak ingin pindah kepada yang lainnya juga dapat membuat pelanggan menjadi loyal terhadap produk maupun jasa yang ditawarkan. Menurut Howard dan Sheth (dalam Tjiptono, 2014:353) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah situasi kognitif pembelian berkenaan dengan kesepadanan atau ketidaksepadanan antara hasil yang didapatkan dibandingkan dengan pengorbanan yang dilakukan.

Jadi, ketika sebuah industri pelayanan jasa memberikan layanan kepada pelanggan diharuskan memperhatikan kualitas pelayanan yang

diberikan dan juga ketika sebuah industri pelayanan jasa mendapatkan sebuah keluhan dari pelanggan diharapkan bisa menangani keluhan pelanggannya dengan baik dan benar sehingga akan menciptakan rasa kepuasan bagi pelanggan.

Dengan uraian terkait masalah kualitas layanan dan penanganan keluhan yang berdampak pada kepuasan pelanggan, maka peneliti mendasarkan penelitian ini kepada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD) yang merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang pengelolaan air limbah, pencegahan dan penganggulangan pencemaran lingkungan. Berikut adalah Laporan Data Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD) tahun 2023:

Tabel 1.1
Data Pelanggan PERUMDA PALD Banjarmasin Tahun 2023

Laporan Data Pelanggan PERUMDA PALD Banjarmasin 2023		
No	Kawasan Layanan	Jumlah Pelanggan (Orang)
A. Sistem Terpusat Skala Kota		
1	IPAL Lambung Mangkurat	1.018
2	IPAL Pekapuran Raya	1.019
3	IPAL HKSN	1.312
4	IPAL Basirih	334
5	IPAL Tanjung Pagar	794
6	IPAL Sungai Andai	580
B. Sistem Terpusat Skala Pemukiman		
1	KOMP. De'Padis	222
2	KOMP. Herlina Perkasa	98
3	KOMP. Perdagangan	37
4	KOMP. Raya Mandiri	66
5	KOMP. Blok Mutiara	149
C. Sistem Terpusat Skala Kawasan Tertentu		
		3
D. Sistem Individual (<i>Mobile</i>)		
		292
Total		5.924

Sumber: Data diolah, 2023

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, maka dapat diuraikan penjelasan tentang data pelanggan Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD), sebagai berikut:

- 1) Pada sistem pusat skala kota terdapat 6 IPAL, yaitu IPAL Lambung Mangkurat dengan jumlah pelanggan 1.018, IPAL Pekapuran Raya dengan jumlah pelanggan 1.019, IPAL HKSN dengan jumlah pelanggan 1.312, IPAL Basirih dengan jumlah pelanggan 334, IPAL Tanjung Pagar dengan jumlah pelanggan 794, IPAL Sungai Andai dengan jumlah pelanggan 580.
- 2) Pada sistem terpusat skala pemukiman terdapat 5 Komplek yaitu Komp. De'Padis dengan jumlah pelanggan 222, Komp. Herlina Perkasa dengan jumlah pelanggan 98, Komp. Perdagangan dengan jumlah pelanggan 37, Komp. Raya Mandiri dengan jumlah pelanggan 66, Komp. Blok Mutiara dengan jumlah pelanggan 149.
- 3) Pada sistem terpusat skala kawasan tertentu dengan jumlah pelanggan 3 dan pada sistem individual (*mobile*) dengan jumlah pelanggan 292.
- 4) Dengan uraian tersebut didapatkan total atau jumlah pelanggan keseluruhan ditahun 2023 yaitu 5.924.

Sesuai deskripsi di atas, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Melalui Penanganan Keluhan Pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang sudah peneliti deskripsikan di atas, maka peneliti mendapatkan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

- 1) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD)?
- 2) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD)?
- 3) Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan melalui penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan umum daerah pengelola air limbah domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD)?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang peneliti temukan, maka didapatkan beberapa tujuan dari skripsi ini, yaitu:

- 1) Untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel penanganan keluhan.
- 2) Untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- 3) Untuk mengetahui apakah variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pelanggan melalui variabel penanganan keluhan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan masukan bagi manajemen perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan penanganan keluhan pelanggan sehingga menciptakan rasa kepuasan pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD). diharapkan dari penelitian ini bisa memberikan masukan dan kebijakan dengan memberikan kualitas layanan yang lebih baik agar selalu mempertahankan kepuasan pelanggan sehingga memudahkan untuk menangani keluhan dari pelanggan secara baik dan benar. Terdapat pada salah satu point pernyataan yang ada pada kuesioner yang disebar yaitu item pernyataan yang mendapatkan nilai rata-rata tertinggi dengan menyebutkan item pernyataan pada indikator *Tangibles* yaitu pada pernyataan ke satu “penampungan air limbah sesuai dengan tempatnya”. Penampungan air limbah yang sesuai dengan tempat itulah yang sesuai karena tidak mengganggu dari aktifitas orang luar.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Selain manfaat praktis yang telah dikemukakan di atas, penelitian ini juga memiliki manfaat teoritis yaitu untuk memberikan landasan bagi para peneliti lain dalam melakukan penelitian lain yang sejenis juga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan studi lanjutan yang relevan dan sebagai kajian kearah pengembangan *marketing* pada Perusahaan Umum Daerah Pengelola Air Limbah Domestik Kota Banjarmasin (PERUMDA PALD).