

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kota Bogor dahulu dikenal dengan sebutan BUITENZORG, telah mempunyai sistem pelayanan air minum yang dibangun oleh Pemerintah Belanda pada tahun 1918. Nama perusahaan air minum saat itu adalah Gemeente Waterleiding Buitenzorg, dengan memanfaatkan sumber mata air Kota Batu yang berkapasitas 70 liter/detik (PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor). Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bogor atau disebut PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No.5 Tahun 1977 tanggal 31 Maret 1977, kemudian disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Jawa Barat No.300/HK.011/SK/1977 tanggal 5 Juli 1977. Sejak diberlakukannya Perda No.5 Tahun 1977, status perusahaan adalah berbentuk badan hukum. Sebelum dialihkan menjadi perusahaan Daerah, status perusahaan Air Minum semula adalah sebagai Dinas Daerah (PDAM Tirta Pakuan Bogor). Modal dasar perusahaan ini terdiri dari kekayaan daerah yang berasal dari kekayaan perusahaan air minum pada waktu kedudukannya sebagai Dinas Daerah dan merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan. Diterbitkannya Surat Keputusan Walikota No. 011.45-75 Tahun 2002 tanggal 29 April 2002 tentang penetapan logo baru PDAM Kota Bogor dan penambahan nama Tirta Pakuan menjadi dasar nama PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. Berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dikeluarkan Kementerian Dalam Negeri. Pemkot Bogor mengubah nomenklatur, perusahaan daerah. Semula Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Dirut Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor, Deni Surya Sanjaya menyampaikan bahwa perubahan nomenklatur perusahaan plat merah milik Pemkot Bogor, dari PDAM kini menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirta Pakuan berlaku sejak awal tahun ini setelah melalui Paripurna di kantor DPRD Kota Bogor.

Perumda Tirta Pakuan Bogor adalah salah satu bentuk sektor publik yang merupakan bagian dari perekonomian nasional yang dikendalikan oleh pemerintah, berkaitan dengan pemberian atau penyerahan jasa-jasa pemerintah kepada publik. Perumda Tirta Pakuan Kota Bogor merupakan sebuah perusahaan daerah yang memiliki wewenang dalam penyediaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di Kota Bogor. Saat ini, kebutuhan air bersih utama untuk rumah tangga dan industri di Kota Bogor dipasok oleh PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

Menurut Radar Bogor (2007) bahwa keterbatasan kapasitas produksi air baku PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor mempengaruhi pendistribusian air yang tidak berjalan maksimal. Sejak permasalahan tersebut, maka sejak 19 November 2007 sampai Maret 2008, PDAM Tirta Pakuan tidak melayani permohonan pemasangan baru untuk menjaga pendistribusian air pada pelanggan. Selain itu, menunjukkan bahwa tingkat pelayanan PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor saat ini baru mencapai sekitar 61,89 persen terhadap wilayah pelayanan dan 49,4 persen terhadap jumlah penduduk Kota Bogor dengan kapasitas produksi sebesar 1.130 liter per detik (PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor, 2008).

Selain itu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang semakin meningkat serta memenuhi kehausan masyarakat akan informasi yang dapat membentuk suatu kepuasan dalam menggunakan produk yang menjadi kebutuhannya itu, maka perusahaan membutuhkan suatu kekuatan untuk mempertahankan eksistensinya di mata pelanggan dan masyarakat demi mencapai tujuan organisasi. Kekuatan tersebut tidak saja menonjolkan seberapa besar kualitas produk yang dimiliki, tetapi juga kekuatan yang membuat pelanggan yang loyal terhadap produk mereka serta menjadi sumber penjaminan kelangsungan perusahaan. Kekuatan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas dilengkapi dengan kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan yang menjadi objek bagi perusahaan. Persaingan yang ketat diberbagai bidang pekerjaan membuat manusia terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi orang lain terutama jika industri atau bidang kerja tersebut menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan masalah pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan khususnya di bidang jasa baik itu swasta maupun pemerintah adalah bidang yang sangat penuh resiko, sedikit kesalahan dalam memberi pelayanan akan mengundang keluhan, selanjutnya ketidakpuasan dan akhirnya penolakan konsumen untuk datang kembali. Dalam persaingan bisnis yang sangat ketat, bagaimana kita dapat mempertahankan sekaligus membangun loyalitas pelanggan. Dengan memiliki latar belakang pengetahuan tentang kepribadian, sikap dan etika yang dibutuhkan dalam jenis industri jasa tertentu kita akan mampu melakukan pendekatan yang tepat terhadap pelanggan. Bila sedang melayani pelanggan kita harus pandai menempatkan diri agar timbul keserasian antara pelanggan dan petugas pelayanan. Bagi perusahaan jasa pelayanan merupakan salah satu kekuatan dan kunci keberhasilan.

Salah satu kunci keberhasilan pelayanan adalah pelayanan tepat waktunya (*handy*) dan bermutu (*prima*) yang nanti mampunya menimbulkan rasa loyal masyarakat kepada perusahaan. Kotler (2002:83) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Pelayanan yang diberikan adalah pelayanan prima atau juga dikenal dengan *Service Excellence* sangat dibutuhkan untuk menarik para pelanggan baru dan untuk membuat para pelanggan puas serta nyaman saat melakukan transaksi dengan bidang usahanya. Pelayanan prima, diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap pelayan untuk memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Selain itu, dengan menerapkan pelayanan prima yang tepat, misalnya dengan memberikan layanan personal, yaitu memahami dan mendengarkan setiap kebutuhan dan keinginan pelanggan, menangani dan memberikan solusi terhadap setiap keluhan pelanggan, siap membantu dalam setiap masalah yang dialami para pelanggan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPI.

2. Dilarang mempublikasikan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPI.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang meminumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Dengan demikian diharapkan para pelanggan akan merasa puas. Karena bagi perusahaan, kepuasan pelanggan adalah hal yang terpenting untuk meningkatkan keberhasilan suatu perusahaan. Selain itu di era keterbukaan ini masyarakat semakin kritis dalam menghadapi segala permasalahan yang ada, termasuk dalam menghadapi prosedur pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena keterbukaan yang dimiliki oleh masyarakat semakin mendorong masyarakat semakin mendorong masyarakat untuk menunjukkan tuntutan, keinginan, dan aspirasinya dengan dilatarbelakangi oleh kebutuhan mereka yang semakin meningkat untuk dapat dipenuhi dan merasakan kepuasan. Hal inilah yang menjadi cambuk bagi perusahaan untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Pada kenyataannya, banyak perusahaan yang menunda-nunda meningkatkan pelayanan pelanggan atau bahkan tidak mau melakukannya karena biaya peningkatan pelayanan yang relatif tinggi dan menganggap bahwa itu merupakan pemborosan yang tidak terlalu penting untuk dilakukan. Padahal pelanggan adalah kunci utama dari keberhasilan suatu perusahaan. Prinsip pemasaran mengatakan bahwa keberhasilan pencapaian tujuan organisasi tersebut memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan dan bagaimana memenuhi secara lebih efisien dan efektif.

Pelanggan adalah seseorang atau pihak yang selalu menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan mereka dengan menentukan standar kualitas tertentu kepada perusahaan sesuai dengan keperluan yang mereka butuhkan. Tuntutan mereka itulah yang akan mempengaruhi perusahaan di hadapan pelanggannya. Dalam hal ini memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan sehingga memungkinkan perusahaan mampu memberikan kepuasan yang optimal. Setiap organisasi perusahaan perlu menentukan strategi yang tepat dan dapat digunakan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan.

Permasalahan yang telah disebutkan di atas sangat mempengaruhi peran PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor sebagai sektor yang berwenang dalam menyediakan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat di Kota Bogor. Oleh karena itu, evaluasi mengenai kepuasan pelanggan sangat penting dilakukan sebagai salah satu upaya untuk melihat tingkat kinerja PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang mengenai Pelayanan Prima dalam Membangun Citra Positif Perumda Tirta Pakuan Bogor maka rumusan masalah dalam Laporan Akhir ini adalah sebagai berikut:

- Bagaimana tingkat kualitas kepuasan pelayanan prima dalam membangun citra positif Perumda Tirta Pakuan Bogor?
- Apa saja hambatan dan solusi yang dialami selama membangun citra positif Perumda Tirta Pakuan Bogor?

### Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang telah disusun, maka terdapat beberapa tujuan yang ingin dicapai, tentunya untuk menjawab setiap permasalahan yang ada. Dapat disimpulkan tujuan dari Laporan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:



Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

- 1) Menjelaskan kualitas kepuasan pelayanan prima dalam membangun citra positif Perumda Tirta Pakuan Bogor.
- 2) Mengetahui hambatan dan solusi dalam membangun citra positif Perumda Tirta Pakuan Bogor.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Lokasi Pengumpulan data untuk penulisan Laporan Akhir ini terdapat pada saat melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertempat di Perumda Tirta Pakuan Bogor yang beralamat di Jl. Siliwangi No.121 RT.07 RW.02, Sukasari, Kecamatan Bogor Timur, Jawa Barat. Waktu pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 13 Januari 2020 sampai 13 Maret 2020.

### Data dan Instrumen

Data adalah sumber informasi yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada. Jenis data yang digunakan untuk laporan tugas akhir ini ada dua, yaitu data primer dan data sekunder, serta instrumen yaitu:

- 1) Data
  - a) Data Primer  
Data primer yaitu data atau informasi yang diperoleh secara langsung dari sumbernya. Data yang diperoleh berupa hasil wawancara atau proses diskusi selama menjalani Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Perumda Tirta Pakuan Bogor.
  - b) Data Sekunder  
Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dan diperoleh oleh pihak lain. Penulis mendapatkan dari buku, *website*, dan sumber lainnya yang terkait dengan pembahasan yang ditulis.
- 2) Instrumen  
Instrumen atau alat yang digunakan penulis dalam pengumpulan data primer dan data sekunder untuk Laporan Tugas Akhir meliputi *smartphone*, kamera, komputer dan *flashdisk* untuk dokumentasi kegiatan selama praktik kerja lapang berlangsung.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan untuk memperoleh informasi dengan membandingkan standar dan ukuran yang telah ada. Teknik pengumpulan data dalam Laporan Tugas Akhir ini adalah:

- 1) Observasi  
Observasi dilakukan secara langsung pada saat Praktik Kerja Lapangan (PKL) terhadap segala aktivitas yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Positif Perumda Tirta Pakuan Bogor.
- 2) Wawancara  
Teknik ini dilakukan dengan maksud untuk mengumpulkan informasi untuk penyusunan laporan. Teknik pengumpulan data ini mengajukan beberapa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Bogor Agricultural University



Sekolah Vokasi  
College of Vocational Studies