

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air adalah suatu kebutuhan penting bagi manusia dan harus selalu tersedia dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk dikonsumsi, untuk keperluan pertanian, kebutuhan mandi, maupun kebutuhan mencuci sampai untuk kegiatan yang bersifat komersial.

Negara Indonesia berada di wilayah tropika basah dengan curah hujan yang cukup tinggi sehingga masyarakat mengkonsumsi air yang tumpah ruah. Namun banyak masyarakat yang tidak mengerti bahwa negara Indonesia masuk dalam salah satu negara yang beresiko mengalami krisis air pada satu dekade ke depan. Hal ini disebabkan kerusakan DAS (Daerah Aliran Sungai) yang meluas dan parah, sehingga daya tampung, daya serap, dan daya lepas air bekerja menjadi sangat rendah. Adanya pertambahan jumlah penduduk menyebabkan penipisan lahan untuk penampungan air dan penebangan liar telah menjadi ancaman serius bagi ketersediaan air saat ini dan di masa depan.

Menurut UU RI No 17 Tahun 2019 mengenai Sumber Daya Air. Yaitu air merupakan kebutuhan pokok hidup manusia yang diberikan oleh Tuhan Yang Maha Esa untuk seluruh bangsa Indonesia. Sejalan dari Pasal 33 ayat (3) UUD Republik Indonesia Tahun 1945, menyatakan bahwa sumber daya air dikelola oleh negara dan dimanfaatkan untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat secara adil. Mengenai pengelolaan sumber daya air di setiap daerah, Negara menjamin hak semua orang dalam memperoleh air sebagai kebutuhan pokok sehari-hari dan mengatur hak atas air. Kontrol nasional mengenai sumber daya air ini diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dengan tetap mematuhi dan menghormati hak-hak dan kesatuan hukum masyarakat Indonesia selama hidup dan melakukan pembinaan moral dengan tidak melupakan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pengelolaan air minum telah dipercayakan kepada pemerintah daerah dengan

melimpahkan sebagian penyelenggaraan pekerjaan umum ke daerah. Selain itu, karena peraturan daerah, pelaksanaannya dipercayakan ke semua departemen. Karena PDAM adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) maka PDAM adalah perusahaan yang berwenang untuk urusan pelayanan air minum.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan merupakan perusahaan yang beroperasi di bidang pengelolaan air bersih. Tujuan dari didirikannya PDAM salah satunya adalah sebagai media dalam usaha memenuhi keperluan air bersih masyarakat, termasuk penyediaan dan pengembangan pelayanan infrastruktur dan distribusi air bersih. Pelayanan yang saat ini diberikan kepada masyarakat oleh PDAM Tirtanadi meliputi pipa baru, perbaikan, pembayaran tagihan, dan air sendiri. Di sisi lain, tujuannya yaitu ikut serta dalam pembangunan ekonomi dengan memperluas lapangan kerja serta mencari keuntungan sebagai sumber utama yang mendukung pembangunan daerah.

Dalam pengoperasiannya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga memiliki banyak kendala dan masalah diantaranya produksi dan distribusi air bersih, salah satu contohnya Pipa bocor yang dapat mengakibatkan masalah baik dalam kelompok maupun pribadi. Dalam masalah kelompok adanya kebocoran suatu pipa menjadi kerugian ke banyak pihak, contohnya kebocoran pipa di bahu jalan raya yang mengakibatkan volume jalan menjadi berkurang dan tidak jarang pula saat penggalian pipa bocor terjadi kemacetan dan merugikan banyak pihak. dalam masalah individual atau pribadi, pipa bocor juga membuat banyak kendala seperti kurangnya stok air untuk memasak, minum, mencuci piring, mencuci baju, mandi sehingga banyaknya aktivitas yang terkendala. Dalam mengatasi kendala tersebut, pihak PDAM harus menanganinya dengan memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan dan kenyamanan yang berpengaruh akan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.

Berdasarkan kriteria diatas maka penelitian ini menjelaskan dampak dari aspek harga dan kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan dalam rangka mempertahankan kesetiaan pelanggan dan menarik pengguna baru baik pengguna baru atau dari perusahaan pesaingnya. Tujuan dari penelitian ini merupakan sebagai alat dalam mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dengan membandingkan aspek-aspek diatas dari data yang diperoleh melalui kuesioner dengan skala linkert dan menggunakan metode Regresi Linier Berganda.

Regresi Linier berganda merupakan adalah hubungan linier antara variabel Dependen (Y) dan lebih dari satu variabel Independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ). Uji regresi linier berganda memiliki tujuan yaitu untuk memprediksi nilai variabel dependen (Y) apabila nilai variabel independen ( $X_1, X_2, \dots, X_n$ ) diketahui. Juga, memperoleh arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.

Berdasar dari uraian pada latar belakang diatas, maka penulis akan dapat melakukan penelitian berjudul "ANALISIS FAKTOR TERHADAP TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN PADA LAYANAN PENYEDIAAN AIR BERSIH DENGAN MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINIER BERGANDA (*Studi kasus: PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan di Kota Padangsidimpuan*)".

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk dan layanan PDAM Tirtanadi Kota Padangsidimpuan?
2. Bagaimana Pengaruh Kualitas Produk, Responsiveness, dan Harga terhadap tingkat kepuasan pelanggan ?
3. Apakah variabel yang paling signifikan antara *Kualitas Produk, Responsiveness, dan Harga* terhadap *tingkat kepuasan pelanggan* ?

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan tetap fokus dan akurat, maka batasan masalahnya adalah:

1. Objek yang akan diteliti adalah pelanggan PDAM Tirtandi di Kota Padangsidimpuan .
2. Tempat penelitian yang akan digunakan yaitu pelanggan (konsumen) di Kota Padangsidimpuan .
3. Metode yang digunakan adalah Regresi Linier Berganda.

## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dibuat, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menyimpulkan bagaimana tingkat kepuasan terhadap produk dan layanan PDAM Tirtanadi Kota Padangsidempuan.
2. Untuk mendapatkan perbandingan mengenai pengaruh dari variabel antara *Kualitas Produk, Responsiveness, dan Harga terhadap tingkat kepuasan pelanggan.*
3. Untuk memperoleh variabel independent yang paling signifikan terhadap *tingkat kepuasan pelanggan.*

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi penulis, meningkatkan pengetahuan penulis mengenai sistem regresi linier berganda dalam menganalisa tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan PDAM Tirtanadi di Kota Padangsidempuan.
2. Bagi para pembaca, sebagai tambahan informasi dan referensi bacaan menggunakan metode regresi linier berganda bagi yang hendak melakukan penelitian serupa.
3. Bagi perusahaan, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menjalankan oprasional perusahaan sehingga pelanggan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.