

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, khususnya dalam penyediaan air bersih. Air bersih merupakan salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia karena berpengaruh terhadap kesehatan, aktivitas sosial, dan perkembangan ekonomi masyarakat. Menurut Daud & Arifin (2021), air bersih merupakan air yang tidak berbau, tidak berasa, dan tidak berwarna sehingga layak digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.

Perusahaan air bersih adalah perusahaan yang melakukan kegiatan pengadaan, penjernihan, penyediaan dan penyaluran air bersih secara langsung melalui pipa penyalur atau mobil tangki kepada pelanggan rumah tangga, industri dan konsumen lainnya dengan tujuan komersial Karjono & Pratiwi (2024), perusahaan/usaha air bersih yang dicakup adalah Perusahaan Air Minum (PAM), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dan Badan Pengelola Air Minum (BPAM), serta perusahaan atau usaha swasta lainnya.



Gambar 1.1 Jumlah Perusahaan dan Cabang Perusahaan Air Bersih di Provinsi Jawa Tengah

Sumber: Badan Pusat Statistik

Gambar di atas menampilkan data perkembangan jumlah perusahaan dan cabang perusahaan air bersih di Provinsi Jawa Tengah selama periode tahun 2019 hingga 2023. Berdasarkan grafik tersebut, diketahui bahwa jumlah perusahaan air

bersih menunjukkan kecenderungan yang relatif stabil dari tahun ke tahun, dengan jumlah berkisar antara 37 hingga 42 perusahaan. Sementara itu, jumlah cabang perusahaan mengalami perubahan yang signifikan selama periode pengamatan. Pada tahun 2019, jumlah cabang perusahaan air bersih mencapai angka tertinggi, yaitu sebanyak 241 cabang. Namun, pada tahun-tahun berikutnya terjadi penurunan jumlah cabang, hingga pada tahun 2023 tercatat sebanyak 169.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Perusahaan daerah ini bergerak di bidang pengelolaan dan penyedia air bersih guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Ismail *et al.*, (2022), berkaitan dengan hal ini tertuang dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tentang pentingnya kebutuhan air bersih, maka diperlukan pengelolaan perusahaan secara optimal.

Perusahaan air bersih di Provinsi Jawa Tengah memiliki pelanggan yang terdiri dari berbagai kategori yang mencerminkan keberagaman kebutuhan layanan air bersih, mulai dari rumah tangga, dunia usaha, instansi pemerintah, hingga lembaga sosial. Rumah tangga menjadi kelompok pelanggan terbesar, karena air bersih digunakan untuk keperluan sehari-hari.



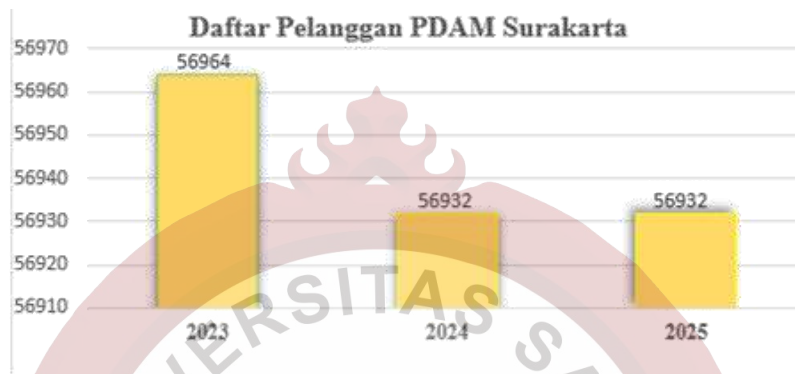
Gambar 1.2 Jumlah Pelanggan Perusahaan Air Bersih di Provinsi Jawa Tengah 2023

Sumber: Badan Pusat Statistik

Gambar di atas menampilkan bahwa pelanggan perusahaan air bersih di Provinsi Jawa Tengah tahun 2023 masih didominasi oleh pelanggan rumah tangga, jumlah pelanggan rumah tangga ini mencapai 93,29 persen dari total pelanggan atau sebanyak 1,87 juta pelanggan yang meningkat 3,91 persen dibanding tahun 2022.

Jumlah pelanggan kedua ditempati oleh pelanggan dari kalangan dunia usaha yang terdiri dari pelanggan kelompok niaga, industri dan khusus yang memiliki proporsi 4,24 persen dari total pelanggan.

PDAM Surakarta merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang terletak di kota Surakarta.



Gambar 1.3 Daftar Pelanggan PDAM Surakarta 2023-2025

Sumber: Badan Pusat Statistik

Berdasarkan data pelanggan PDAM Surakarta pada tahun 2025 memiliki pelanggan aktif sebanyak 56.932 pelanggan. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa layanan PDAM Surakarta memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat. Jumlah pelanggan yang menggunakan layanan PDAM menuntut perusahaan untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

PDAM Surakarta menjadi perusahaan yang berkomitmen dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pembangunan infrastruktur pengembangan proyek distribusi air bersih. Jumlah pelanggan PDAM di Kota Surakarta menjadi bukti bahwa air bersih telah menjadi kebutuhan hidup masyarakat. Sebanding dengan jumlahnya pelanggan yang berlangganan air bersih perlu adanya peran perusahaan yang selalu memberikan kualitas layanan dengan baik. Oleh karena itu perlu adanya pengelolaan pelanggan dengan strategi yang tepat. Strategi yang tepat bukan hanya digunakan untuk menjangkau pelanggan lebih luas, tetapi juga dapat digunakan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan agar tidak berpaling ke merek produk/layanan yang lain Simanjuntak & Purba (2020), artinya strategi yang tepat dapat menciptakan kepuasan pelanggan terhadap produk/layanan yang

ditawarkan perusahaan kepada pelanggan.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapan yang dimiliki pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan kepada pelanggannya. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhinya, di antaranya kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* yang diberikan kepada pelanggan.

Kualitas informasi merupakan kemampuan perusahaan dalam menyediakan informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan mudah dipahami oleh pelanggan. Dalam era perkembangan teknologi informasi saat ini, pelanggan menuntut informasi yang cepat dan jelas terkait layanan yang diberikan perusahaan. Informasi mengenai gangguan distribusi air, jadwal perbaikan, perubahan tarif, maupun layanan pelanggan harus disampaikan secara efektif agar pelanggan merasa memperoleh pelayanan yang memadai. Kualitas informasi yang baik akan membantu pelanggan memahami layanan yang diberikan perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Selain kualitas informasi, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang handal, responsif, memberikan jaminan, menunjukkan empati, serta didukung fasilitas fisik yang memadai. Menurut Lusiah *et al.*, (2019), pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan bahwa setiap pelanggan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka.

Faktor lain yang memiliki peran penting adalah *personal approach*. *Personal approach* merupakan pendekatan yang dilakukan perusahaan melalui komunikasi dan interaksi yang lebih dekat dengan pelanggan. Pendekatan ini dapat diterapkan melalui kemampuan petugas dalam mendengarkan keluhan pelanggan, memberikan perhatian secara personal, serta memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan akan

menciptakan rasa nyaman, meningkatkan kepercayaan, serta mendorong terciptanya kepuasan pelanggan yang lebih tinggi. Nugraha *et al.*, (2025), menjelaskan bahwa *personal approach* berperan penting dalam mengubah hubungan yang berorientasi pada transaksi menjadi hubungan jangka panjang antara perusahaan dan pelanggan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Pelanggan Perumda Air Minum Kota Surakarta tahun 2024, nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang diperoleh sebesar 0,739. Berdasarkan kategori penilaian CSI, nilai tersebut termasuk dalam kategori puas karena berada pada rentang 0,66–0,80. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pelanggan menilai kualitas layanan PDAM Surakarta berada pada tingkat yang baik.

Pada hasil survei tersebut, maka indikator pada kepuasan pelanggan menghasilkan penilaian dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 1.1 Tabel Index Kepuasan Pelanggan

No	Skor	Keterangan
1.	0,00 – 0,34	Tidak Puas
2.	0,35 – 0,50	Kurang Puas
3.	0,51 – 0,65	Cukup Puas
4.	0,66 – 0,80	Puas
5.	0,81 – 1,00	Sangat Puas

Sumber: Diolah Peneliti

Berdasarkan panduan survei kepuasan pelanggan PT Sucofindo dalam Aditiawarman (2000), angka ini termasuk dalam kriteria puas untuk mutu jasa, mutu produk, dan mutu keseluruhan terletak antara rentang (0,66-0,80). Dari penilaian yang dilakukan oleh pelanggan PDAM Surakarta, tingkat kepuasan berdasarkan dimensi jasa, dimensi produk, dan dimensi keseluruhan adalah puas. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai mutu pelayanan PDAM Surakarta berada pada tingkat yang baik dan perlu dipertahankan agar kepuasan masyarakat tetap terjaga.

Meskipun demikian, masih ditemukan berbagai keluhan pelanggan terkait layanan yang diberikan perusahaan seperti distribusi air terganggu dan pelanggan

juga mengeluhkan kurang jelasnya informasi mengenai gangguan layanan dan estimasi waktu perbaikan, lambatnya respons terhadap pengaduan pelanggan, serta kurang optimalnya komunikasi antara petugas dan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang berada pada kategori puas belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman seluruh pelanggan terhadap layanan yang diberikan PDAM Surakarta.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Saogo *et al.*, (2024), menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun demikian, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan adanya perbedaan temuan pada berbagai objek penelitian sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menguji kembali pengaruh variabel-variabel tersebut. Selain itu, penelitian yang menggabungkan variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan pada objek PDAM Surakarta masih terbatas untuk dilakukan.

Berdasarkan fenomena, permasalahan, dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka perlu dilakukan penelitian untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan PDAM Surakarta. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul: **“Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan *Personal Approach* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PDAM Surakarta”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disampaikan oleh peneliti, terdapat rumusan masalah yang akan dibahas secara mendalam, sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta?
3. Bagaimana pengaruh *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta?
4. Bagaimana pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal*

approach terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dari hasil penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* secara bersamaan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Surakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan dari penelitian yang telah disampaikan di atas, maka manfaat yang diharapkan dari penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis:

1. Penelitian ini memberikan manfaat sebagai bentuk kontribusi pada pengembangan teori manajemen pemasaran, khususnya pada kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach*. Melalui penelitian ini dapat menambah pemahaman serta memperkaya literatur mengenai kualitas informasi, kualitas pelayanan, *personal approach*, dan kepuasan pelanggan..
2. Penelitian ini membantu pengembangan model konseptual layanan terkait dengan kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan. Melalui model ini dapat memberikan gambaran lebih jelas yang mendasari hubungan antara variabel-variabel dalam penelitian sebelumnya.
3. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai salah satu bahan masukan bagi PDAM Surakarta dalam meningkatkan kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* dalam kepercayaan serta pengalaman pelanggan dengan baik agar dapat menciptakan kepuasan

pelanggan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang pemasaran khususnya pada kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan *personal approach* terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Selain itu, pembaca juga mendapatkan pengetahuan lebih luas terkait pembahasan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penelitian ini secara keseluruhan merupakan bentuk saran yang memberikan manfaat bagi perusahaan dalam membangun hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan melalui optimalisasi kinerja perusahaan pada peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang efektif dijalin perusahaan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan.