

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Infrastruktur merupakan salah satu aspek penting dalam perencanaan wilayah. Apabila dikaitkan dengan fungsinya ketika berada di dalam suatu sistem ruang dan kegiatan, infrastruktur memiliki peran penting terhadap perubahan kemakmuran wilayah dan kesejahteraan masyarakat. Terutama dalam kontribusinya pada aspek perekonomian, sosial kemasyarakatan, maupun kelestarian lingkungan. Salah satunya adalah pemenuhan kebutuhan air minum dan sanitasi sebagai kebutuhan mutlak kehidupan. Keberadaannya berperan besar dalam mewujudkan kesehatan masyarakat masih terkendala pada keterbatasan pelayanan infrastruktur (ketersediaan sarana, jangkauan pelayanan, pengelolaan).

Menteri PPN/Kepala Bappenas Bambang Brodjonegoro menggarisbawahi bahwa pemenuhan akses air minum dan sanitasi merupakan prioritas pembangunan nasional yang harus diperhatikan. Beliau menambahkan saat ini masalah air minum dan sanitasi sudah dimasukkan ke dalam Rencana Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019, oleh karena itu masalah ini tidak bisa diabaikan (Kementerian BPN/Bappenas, 2017).

Awalnya air merupakan sumber daya yang tak terbatas jumlahnya karena dapat diperoleh di sungai serta sumber mata air lainnya. Namun seiring terjadinya penurunan kualitas, sekarang ini pengadaan air merupakan masalah yang sangat mendesak apabila melihat perkembangan di masa depan. Hal ini akan

mempengaruhi permintaan pelanggan terhadap air minum yang jugasemakin meningkat. Salah satu upaya untuk mengatasi masalah ketersediaan air bersih dan penurunan derajat kesehatan lingkungan masyarakat akibat kondisi prasarana sanitasi yang buruk di pedesaan yaitu dengan Program Penyediaan Sarana Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) yang didukung oleh Kementerian Pekerjaan Umum dan Kementerian Kesehatan. Sesuai dengan tuntutan paradigma baru tentang pembangunan yang berpusat pada manusia (*people centered development*), maka pendekatan *bottom up planning* sudah sewajarnya diperbesar dan menjadi inti dari proses pembangunan yang memberdayakan masyarakat (Chaerunnissa,2014).

Program PAMSIMAS menggunakan paradigma pembangunan yang menitikberatkan pada strategi pembangunan dari bawah ke atas yang didasarkan pada mobilitas sumberdaya manusia, alam, dan kelembagaan dengan tujuan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Program PAMSIMAS merupakan salah satu program Pemerintah untuk meningkatkan akses jumlah warga miskin pedesaan yang dapat terlayani perbaikan pelayanan serta fasilitas air minum dan sanitasi serta untuk meningkatkan nilai dan perilaku hidup bersih dan sehat menggunakan pendekatan partisipasi masyarakat. Dengan mengoptimalkan potensi sumber daya yang dimiliki setiap desa, maka dapat merasakan perubahan kehidupan yang lebih baik dan mencapai kesejahteraan hidup. Partisipasi masyarakat melalui Program PAMSIMAS dalam meningkatkan kesehatan dan kebersihan lingkungan desa ini menjadi hal yang penting dan utama sebagai keberhasilan program. Pemberdayaan masyarakat yang dilaksanakan dipedesaan

dengan menempatkan tenaga pendamping/fasilitator di setiap desa yang melaksanakan Program PAMSIMAS selama satu tahun mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan dan pemeliharaan untuk keberlanjutan program (Chaerunnissa,2014).

Sebanyak 12 Desa di Kecamatan Keling yang mendapatkan Program PAMSIMAS hanya 8 desa, diantaranya Desa Tunahan, Desa Kaligarang, Desa Gelang, Desa Kunir, Desa Bumi Hrajo, Desa Damarwulan, Desa Klepu dan Desa Keling. Desa Tunahan adalah Desa penerima program PAMSIMAS yang penerima manfaat PAMSIMAS sangat banyak serta memiliki program bebas biaya untuk Fasilitas Umum (FASUM) seperti masjid, mushola dan sekolah. Adanya program PAMSIMAS pada awalnya sangat bermanfaat bagi masyarakat dalam mendapatkan air bersih. Tetapi seiring berjalannya waktu tidak semua masyarakat menerima segala konsekuensi dalam pemanfaatan program PAMSIMAS, banyak sekali masalah-masalah yang timbul seperti harga air per m³, kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya pemanfaat PAMSIMAS, kualitas produk seperti perpipaan yang menuju ke jaringan rumah warga masyarakat, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan warga yang menjadi pelanggan program PAMSIMAS.

Kepuasan konsumen sangat penting bagi sebuah bisnis, karena dapat menciptakan komitmen dan loyalitas terhadap suatu produk. Konsumen akan membeli berulang-ulang, karena sudah tercipta kepercayaan dan pelayanan yang baik. Kepuasan konsumen adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan (*perceived*) sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Amir, 2005).

Konsumen akan berusaha mencari tahu latar belakang suatu produk, kegunaan, serta manfaat. Sehingga produk yang di beli pelanggan memang dapat membantu masalah atau menjadi solusi bagi pelanggan tersebut. Mutu suatu produk tergantung dari tingkat kepuasan pelanggan di dalam menggunakan produk tersebut. Tanpa adanya kepuasan pelanggan, maka suatu produk dapat di anggap gagal dalam memenuhi ekspektasi konsumen.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tanggapan dari konsumen atas kinerja yang telah diberikan sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Band (1991) dalam (Setiyawati,2009) kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Pentingnya kepuasan pelanggan bagi pebisnis yaitu demi mempertahankan kelangsungan hidup bisnis tersebut dalam jangka panjang.

Kepuasan pelanggan menjadi tolak ukur perusahaan bagaimana hal ke depannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus dirubah karena pelanggan merasa tidak puas atau dirugikan. Jika konsumen tidak puas tentunya konsumen tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada konsumen lain. Tentunya hal ini akan menjadi ancaman bagi pengusaha tersebut. Widodo dalam Wedarini (2012:28) menyatakan bahwa seseorang yang kembali membeli, dan akan memberitahu yang lain tentang pengalaman baiknya dengan produk tersebut dapat dikatakan pelanggan tersebut merasa puas.

Kepuasan konsumen menjadiperhatian yang utama bagi kebanyakan perusahaan atau lembaga. Menurut Umar (2005)kepuasan konsumen adalah tingkatperasaan konsumen setelahmembandingkan antara apa yang diaterima dan

harapannya. Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, baik dari internal maupun eksternal, yaitu kualitas pelayanan, kualitas produk maupun harga. Parasuraman dalam Pujawan (1997) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Menurut Kotler (2001) harga adalah sejumlah uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa, atau jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Kualitas produk yang baik akan mendapatkan respon yang positif dari konsumen. Menurut Feigenbaum (1998), kualitas produk adalah suatu produk yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen.

Berdasarkan penelitian terdahulu Maulana (2016) terdapat pengaruh yang signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, tetapi Kristanto (2015) menjelaskan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Konsumen pada hakekatnya akan membeli beberapa produk yang dapat memenuhi keinginannya dan kebutuhannya, Salah satu elemen penting yang menjadi pertimbangan utama konsumen atau pelanggan didalam setelah pembelian menjadi rasa kepuasan adalah kualitas pelayanan yang dirasakannya. Indrawati (2017) menjelaskan Variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen tetapi Gaol dkk, (2016)

menjelaskan hasil penelitiannya bahwa kualitas produk memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap variabel tingkat kepuasan pelanggan.

Alasan dipilihnya Pamsimas di Desa Tunahan Keling karena Pamsimas memiliki tujuan salah satunya adalah meningkatkan efektifitas dan kesinambungan jangka panjang pembangunan sarana dan prasarana air minum dan sanitasi berbasis masyarakat. Program Pamsimas telah melakukan pemberdayaan masyarakat untuk mengelola dan mengembangkan infrastruktur yang telah dibangun, selain itu warga di Desa Tunahan Kecamatan Keling lebih banyak menggunakan air Pamsimas daripada dari PDAM.

Berdasarkan penelitian terdahulu diantaranya Setyo (2017) bahwa harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan Kristanto (2015) menjelaskan bahwa harga secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Tabel 1.1 Research Gap

No.	Variabel	Peneliti	Hasil
1.	Kualitas pelayanan	Gaol dkk, (2016) Dan Maulana (2016)	Terdapat pengaruh signifikan dan positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
		Kristanto (2015)	Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan
2	Kualitas Produk	Setyo (2017)	Variabel kualitas produk berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen " <i>Best Autoworks</i> "
		Indrawati (2017)	Variabel kualitas produk tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen
3	Harga	Maulana (2016)	Terdapat pengaruh harga terhadap kepuasan pelanggan
		Setyo (2017)	Harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen " <i>Best Autoworks</i> "

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan hasil penelitian terdahulu menjelaskan berbagai hasil penelitian yang berbeda-beda. Sehingga peneliti melihat fenomena yang ada, maka penulis ingin melakukan pengujian kembali mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pamsimas Di Tunahan Keling Jepara.

1.2. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup dalam suatu penelitian sangat penting karena sangat luasnya masalah dan keterbatasan kemampuan peneliti. Pembatasan ruang lingkup ini dimaksudkan agar masalah yang diteliti dapat dianalisa secara seksama dengan dititikberatkan pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.

Lokasi penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah di desa Tunahan Kecamatan Keling Kabupaten Jepara, dengan menggunakan responden dari warga pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan yang diukur dengan variabel kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga sehingga pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara?

2. Bagaimana kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara?
3. Bagaimana harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara?
4. Bagaimana kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara?

1.4. Batasan Masalah

Agar penulisan skripsi ini tidak menyimpang dan mengambang dari tujuan yang semula direncanakan sehingga mempermudah mendapatkan data dan informasi yang diperlukan, maka penulis menetapkan batasan-batasan dalam penelitian, tempat yang akan dilakukan peneliti adalah di program Pamsimas diTunahan Keling Jepara serta mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah atau arah atau sasaran yang ingin dicapai setelah kegiatan penelitian selesai dilaksanakan. Adapun tujuan penulisan skripsi dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara adalah untuk:

1. Menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.

2. Menganalisis kualitas produk terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.
3. Menganalisis harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.
4. Menganalisis kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.

1.6. Manfaat Penelitian

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan membentuk konsep-konsep baru tentang manajemen pemasaran yang berdasarkan fakta khususnya yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan, adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Sebagai suatu karya ilmiah hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi kemajuan ilmu pengetahuan dibidang manajemen pemasaran pada khususnya maupun masyarakat luas pada umumnya mengenai kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga terhadap kepuasan pelanggan Pamsimas diTunahan Keling Jepara.
 - b. Sebagai bahan acuan untuk mengadakan penelitian tentang masalah pemasaran dimasa mendatang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan masukan pada perusahaan dalam hal meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan yang diukur dari kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga.

