

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Air merupakan salah satu kebutuhan pokok dalam kelangsungan hidup bagi manusia dan bisa dipastikan kehidupan tidak akan ada tanpa adanya air. Jumlah air di bumi ini sangat melimpah ruah namun hanya sedikit yang dapat dimanfaatkan. Dari total air yang ada di bumi sebesar 97,5% merupakan air asin yang ada di lautan, dan proporsi air tawar yang ada hanya 2,5% yang dua pertiganya ada di kutub berupa gletser (Martha, 2017).

Manusia, hewan dan tumbuh-tumbuhan selalu menggantungkan air untuk tumbuh dan berkembang. Kebutuhan air untuk makhluk hidup jumlahnya akan berbeda, yang dipengaruhi oleh ketersediaan air itu sendiri. Air merupakan sumber daya yang sangat diperlukan oleh makhluk hidup baik untuk memenuhi kebutuhannya maupun menopang hidupnya secara alami (Salim, 2019). Kegunaan air yang bersifat universal atau menyeluruh dari setiap aspek kehidupan menjadi semakin berharganya air baik jika dilihat dari segi kuantitas maupun kualitasnya. Semakin tinggi taraf kehidupan seseorang, maka kebutuhannya akan air pun akan meningkat

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air adalah pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air yang diawasi dan di monitor oleh aparat - aparat eksekutif maupun legislatif daerah.

Kecamatan Sumpur Kudus mempunyai beberapa sumber air bersih diantaranya, PDAM Tirta Sanjung Buana dan sumber air tanah dan air mengalir, dalam rangka memenuhi

kebutuhan air bersih. Kecamatan Sumpur Kudus adalah salah satu Kecamatan yang terletak di Provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Letak geografis Kecamatan Sumpur Kudus adalah terletak di antara 00,23'31 – 00,42'51 Lintang Selatan dan 100,48'26 -101,2'16 Bujur Timur dengan luas wilayah 578,40 km<sup>2</sup>.

Kecamatan Sumpur Kudus terdiri atas 11 nagari, diantaranya Kumanis, Tanjung Bonai Aur, sisawah, Tamparungo, Sumpur Kudus, Manganti, Silantai, Unggan, Tanjung Bonai Aur Selatan, Tanjung Labuh, Sumpur Kudus Selatan, dengan jumlah penduduk terdata 2020 yaitu 25.868 jiwa. Berdasarkan hal tersebut, penulis memilih skripsi dengan judul **“Analisa Pelayanan PDAM Tirta Sanjung Buana Berdasarkan Persepsi Pelanggan Dalam Pelayanan Distribusi Air Bersih Di Kenagarian Unggan Kecamatan Sumpur Kudus Kabupaten Sijunjung”**

Kebutuhan akan penyediaan dan pelayanan air bersih dari waktu ke waktu semakin meningkat yang terkadang tidak diimbangi oleh kemampuan pelayanan. Peningkatan kebutuhan ini disebabkan oleh peningkatan jumlah penduduk, peningkatan derajat kehidupan warga, serta perkembangan kota/kawasan pelayanan ataupun hal-hal yang berhubungan dengan peningkatan kondisi sosial ekonomi warga yang dibarengi dengan peningkatan jumlah kebutuhan air per kapita. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sanjung Buana merupakan instansi yang bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih di Kabupaten Sijunjung.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka di dapatkan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan PDAM Tirta Sanjung Buana.
2. Pelayanan dan Kinerja PDAM Tirta Sanjung Buana terhadap kepuasan pelanggan.

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis kualitas pelayanan dan kinerja PDAM Tirta Sanjung Buana berdasarkan persepsi pelanggan.
2. Menganalisis kepuasan pelanggan terhadap kinerja dan pelayanan PDAM Tirta Sanjung Buana.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja PDAM Tirta Sanjung Buana terhadap pendistribusian air bersih di Kenagarian Unggan, Kecamatan Sumpur Kudus, Kabupaten Sijunjung.

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan masalah yang sudah dirumuskan, adapun tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Menganalisis Kinerja PDAM Tirta Sanjung Buana terhadap pendistribusian air bersih di Kenagarian Unggan, Kecamatan Sumpur Kudus, Kabupaten Sijunjung.
2. Menganalisis kepuasan konsumen dan implikasi bagi PDAM Tirta Sanjung Buana untuk kedepan.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan sistematika laporan sebagai berikut :

### **A. BAB I PENDAHULUAN**

BAB pendahuluan pada skripsi ini memuat Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

### **B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Adalah tinjauan pustaka yang meliputi Landasan Teori, Prediksi Pertumbuhan Penduduk, Kerangka Konseptual, dan Penelitian yang relevan.

### **C. BAB III METODE PENELITIAN**

Adalah Metode Penelitian yang Meliputi Lokasi dan Waktu Penelitian, Jenis Penelitian, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, serta 6 Bagan Alir Penelitian.

#### D. BAB IV ANALISA HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini segala bentuk analisa perhitungan dari objek penelitian.

#### E. BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi Kesimpulan dan semua hasil pembuatan skripsi dan Saran.