

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa merupakan suatu kegiatan dimana salah satu pihak melakukan suatu bentuk pelayanan baik berupa pelayanan pribadi (*personal service*) maupun jasa pada suatu produk atau barang. Jasa pelayanan adalah sebagai suatu pemenuhan kebutuhan pelayanan guna untuk memenuhi sebuah lembaga atau instansi yang bergerak dalam sektor pelayanan jasa untuk kepentingan para konsumen maupun pelanggannya. Pelayanan adalah suatu aktivitas oleh sekumpulan orang yang bertugas untuk melayani kepentingan orang lain.

Peran Pemerintah bertugas untuk memberikan suatu pelayanan publik kepada masyarakat dalam berbagai kepentingan baik individu maupun badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban dalam pelayanan publik. Dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. (<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pentingnya-standar-pelayanan-publik>).

Diantaranya Pelayanan kesehatan, pendidikan, jaminan sosial, perbankan, pariwisata, komunikasi serta sektor strategis lainnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak pada sektor pelayanan distribusi air bersih bagi masyarakat umum. Diseluruh Indonesia terdapat PDAM di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya. PDAM merupakan perusahaan yang diawasi oleh pihak aparaturnya maupun legislatif daerah yang berkerja sebagai sarana penyedia air bersih. Sejak zaman Belanda pada tahun 1920 perusahaan daerah air minum dengan nama *Waterleiding*, sedangkan *Suido Syo* merupakan sebutan perusahaan air minum oleh penduduk Jepang.

Kabupaten Lumajang memiliki banyak potensi alam yang beranekaragam, salah satunya terdapat beberapa pegunungan dan danau yang terdapat di Kabupaten Lumajang. Dengan itu pemerintah memanfaatkan potensi yang ada di daerah untuk dikembangkan pada Perusahaan Daerah Air Minum, dengan mengambil dari beberapa sumber-sumber mata air bersih yang ada di pegunungan dan danau untuk disalurkan kepada seluruh masyarakat Lumajang.

Kantor PDAM Kabupaten Lumajang melayani berbagai keperluan masyarakat, seperti pendaftaran PDAM, cek tagihan air PDAM, cek rekening PDAM hingga pembayaran PDAM secara *online* maupun langsung. Perkembangan sektor pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengalami peningkatan yang sangat pesat. Hal ini ditandai dengan bertambah meningkatnya jumlah pelanggan PDAM.

Pelayanan publik merupakan tolak ukur instansi pemerintah maupun lembaga yang dapat menentukan kinerja para pegawai terhadap suatu pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat Indonesia mempunyai pemikiran yang semakin maju,

sehingga menimbulkan suatu pandangan tentang bagaimana mendapatkan kepuasan serta kenyamanan untuk dapat diperoleh tanpa harus mengedepankan kebutuhannya. Masyarakat dapat memberikan kritik dan saran untuk dapat menilai kinerja aparatur pemerintah maupun lembaga yang memberikan penyedia pelayanan publik. Tidak hanya melihat dari kualitas pelayanannya saja tetapi juga harus didukung dengan *servicescape* atau lingkungan fisik yang baik terkait pelayanan publik.

*Servicescape* menurut (Lupiyoadi, 2016:120) adalah lingkungan fisik perusahaan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa itu. Lingkungan jasa tidak hanya mempengaruhi konsumen sebagai objek jasa, tetapi juga bagi karyawan yang menjadi pelaku (subjek) jasa tersebut. Menurut Bitner dalam (Lupiyoadi, 2016:124) dimensi *servicescape* terdiri dari 3 yaitu: kondisi lingkungan, tata letak tempat fungsionalitas, serta tanda simbol dan artefak.

Kondisi lingkungan adalah berbagai hal yang dapat mempengaruhi alat indera kita. Karakteristik dapat mempengaruhi apabila tidak disadari oleh persepsi, emosi, serta perilaku dan sikap masyarakat. Macam-macam unsur yang membentuk kondisi sekitar yaitu temperatur/suhu, aroma, musik, kebisingan, kualitas udara.

Tata letak spasial dan fungsionalitas merupakan dimensi kedua yang mengacu pada bagaimana suatu pelayanan jasa dalam mengatur seluruh fungsi-fungsi dan benda yang berguna memudahkan sebagai penyedia jasa mulai dari tata letak,

bentuk perabotan, meja pelayanan, peralatan potensial. Dimensi ini dapat menentukan fasilitas dalam operasi layanan.

Sedangkan tanda, simbol, dan artefak merupakan dimensi yang dapat dilihat dengan alat indera kita. Dalam proses pelayanannya para penyedia jasa harus dapat mengarahkan kepada pengguna layanan ataupun masyarakat dengan cara halus, dan dapat mudah dipahami tanpa ada penalaran simbol-simbol saat berada ditempat penyampaian jasa. Petunjuk arah berguna sebagai tanda, untuk mengkomunikasikan sebagai aturan perilaku maupun naskah layanan. Seperti tanda/petunjuk layanan dan papan nama.

Beberapa penelitian tentang *servicescape* telah dilakukan seperti penelitian oleh Utami & Suryawardani (2016) tentang pengaruh *servicescape* terhadap kepuasan pelanggan (studi kasus pada konsumen *Heaven's Cafe & Boutique* Bandung) hasil penelitian memperoleh bahwa *servicescape* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen *Heaven's Cafe & Boutique* Bandung dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor lain yang tidak terdapat dalam model penelitian ini.

Penelitian oleh Faris L. Lumentut dan Indrie D. Palandeng, (2014) tentang fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen pada MC Donald's Manado. Hasil penelitian menyatakan bahwa fasilitas, *servicescape*, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen baik secara simultan dan parsial.

Penelitian oleh Bilian Rori dkk, (2015) tentang analisis *branding strategy*, *servicescape* dan *personal selling* terhadap keputusan pembelian pada Dealer Yamaha Airmadidi menunjukkan bahwa secara simultan variabel *servicescape*

dan *personal selling* berpengaruh signifikan dan positif terhadap keputusan pembelian. Secara parsial variabel *branding strategy* tidak signifikan namun berpengaruh positif terhadap keputusan pembelian.

Sedangkan penelitian So Young Lee dan Jun Ha kim (2014) tentang *Effects of Servicescape on Perceived Service Quality, Satisfaction and Behavioral Outcome in Public Service Facilities* menyatakan hasil penelitian bahwa kebersihan, kenyamanan dan tata letak berpengaruh signifikan secara langsung pada kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai pihak pelayanan jasa tidak hanya mengedepankan aspek pelayanannya saja, akan tetapi berhak untuk mendapatkan nilai lebih dari pelayanan itu sendiri seperti *servicescape* yang sangat dibutuhkan. Sehingga pihak perusahaan dapat menjaga kualitas atas kinerja pelayanan tersebut agar dapat menarik minat konsumennya dengan lebih banyak lagi. Pelayanan di PDAM Lumajang memiliki kelebihan dibandingkan dengan instansi/lembaga lainnya, seperti halnya pada pelayanan pembayaran, kecepatan staf pelayanan, dan fasilitas lingkungan layanan yang cukup baik dibandingkan dengan pelayanan publik di instansi/lembaga lain. Oleh karena itu pelanggan yang melakukan pelayanan pembayaran selalu merasa puas dengan kecepatan pelayanannya dan fasilitas – fasilitas lingkungan layanan yang ada pada PDAM Kabupaten Lumajang. Implementasi dimensi *servicescape* pada PDAM Kabupaten Lumajang, yang terdiri dari kondisi sekitar seperti temperatur/suhu pada lingkungan layanan pembayaran cukup baik, tidak ada kebisingan yang

mengganggu pendengaran karena tempat lingkungan layanan jauh dari keramaian. Tata letak spasial/fungsionalitas yang terdiri dari tata letak peralatan komputer dan peralatan penunjang, keberfungsian alat-alat pelayanan, dan tata letak perabotan seperti meja dan kursi tersusun baik dan rapi. Tanda, simbol & artefak yang terdiri dari tanda petunjuk loket, papan nama pelayanan dan tanda aturan berperilaku sangat baik dan jelas.

Berdasarkan pembahasan sebelumnya maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul “ Pengaruh Dimensi *Servicescape* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Lumajang ”.

## **1.2 Batasan Penelitian**

Berdasarkan penelitian dari beberapa masalah yang ada, maka peneliti menghindari pelebaran dan penyimpangan pokok masalah yang tidak sesuai dalam pembahasan. Maka batasan masalah dalam penelitian ini meliputi :

1. Penelitian ini dibidang manajemen pemasaran jasa
2. Dimensi *servicescape* yang digunakan terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas serta tanda simbol dan artefak untuk mengukur kepuasan pelanggan.
3. Responden yang akan digunakan sampling penelitian ini adalah pelanggan wilayah kota Lumajang yang melakukan pelayanan pembayaran di PDAM Lumajang.
4. Penelitian ini dilakukan pada kantor PDAM di Kabupaten Lumajang.

### 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut maka perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kondisi sekitar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang ?
2. Apakah tata letak spasial/fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang ?
3. Apakah tanda, simbol, dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang ?
4. Apakah dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak berpengaruh simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang ?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kondisi sekitar berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
2. Untuk mengetahui tata letak spasial/fungsionalitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
3. Untuk mengetahui tanda, simbol, dan artefak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.
4. Untuk mengetahui dimensi *servicescape* yang terdiri dari kondisi sekitar, tata letak spasial/fungsionalitas, dan tanda, simbol, dan artefak berpengaruh



simultan dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM di Kabupaten Lumajang.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini diharapkan:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian ini, dilihat dari segi pengembangan ilmu diharapkan dapat menambah pengetahuan bagi masyarakat mengenai *servicescape* pada Kantor PDAM di Kabupaten Lumajang.

2. Manfaat praktis

1. Bagi kantor PDAM

Sebagai masukan/informasi pada PDAM Kabupaten Lumajang dalam peningkatan pelayanan berupa *servicescape* untuk selanjutnya dapat menumbuhkan kepuasan pelanggan.

2. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai bahan kajian ilmiah bagi dosen maupun mahasiswa dalam pengembangan penelitian.

3. Bagi peneliti

Sebagai bahan untuk dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan serta pemahaman teori dan praktek nyata yang menjadi syarat tugas akhir selama menempuh perkuliahan untuk mendapat gelar Sarjana Manajemen Strata I di STIE Widya Gama Lumajang.