

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI



Oleh:

ADAM FATKHUL MUJIB
NIM: E20162025

Dosen Pembimbing

Rini Puji Astuti, S.Kom., M,Si
NUP. 201708174

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JANUARI 2020**

**IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI**

SKRIPSI

diajukan kepada institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah
Progam Studi Ekonomi Syariah

Oleh:

ADAM FATKHUL MUJIB
NIM: E20162025

Disetujui Pembimbing



Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si
NUP. 201708174

IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan
Memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Syariah
Progam Studi Ekonomi Syariah

Hari : Jumat
Tanggal : 08 Januari 2021

Tim Penguji

Ketua



Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
NIP. 198209222009012005

Sekretaris



Roni Subhan, S.Pd., M.Pd
NIP. 197103062005011001

Anggota :

1. Dr. Hj. Khairunnisa Musari, M.MT
2. Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si

()
()

Menyetujui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196808072000031001

MOTTO

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ

حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: Dan apabila kamu dihormati dengan suatu (salam) penghormatan maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik, atau balaslah (penghormatan itu, yang sepadan) dengannya. Sungguh, Allah memperhitungkan segala sesuatu. (Q.S An-Nisa' ayat 86)¹



¹Al-Qur'an dan Terjemah, 4:86.

PERSEMBAHAN

Sujud syukur kepada Allah SWT atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikan kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada.

1. Ayah dan ibu (Nanang Indarto dan Miati) yang selama ini telah memberikan dukungan berupa do'a restu, rela membanting tulang serta memeras keringat untuk membiayai pendidikanku serta selalu memberikan rasa ikhlas penuh kasih sayang dalam mendidik dan memberikan semangat motivasi yang tinggi
2. Saudara kandungku Nova Maria Ulfa yang selalu memberikan semangat dan motivasi.
3. Guru TK, MI, SMP, SMA, Bapak dan ibu dosen pembimbing, penguji dan pengajar yang telah ikhlas membimbing, menguji dan mengajarkan banyak ilmu pengetahuan
4. Keluarga besar seperjuangan angkatan 2016 Ekonomi Syariah dan rekan-rekan pejuang toga khususnya M. Yusuf AR, Ahmad Rofikul Hadi, Malido Ardiasyah, Robitotul Haqiqi, Khoirul Anam, Mohammad Febriyanto, Moh Anwar Nuris yang selalu memberikan do'a dan semangat.

KATA PENGANTAR



Sege nap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah Swt, karena atas ahmat karuniaNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Terselesainya skripsi ini tentu adanya dorongan semangat dan do'a, serta rasa tanggung jawab dari sebuah tugas yang dipikul oleh penulis. Namun selesainya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Babun Suharto, SE.MM., selaku Rektor IAIN Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, S.E . M.E.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
3. Bapak Dr. Abdul Rohim, S.Ag., M.E.I selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik IAIN Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
5. Bapak Muhammad Syaiful Anam, S,Ag selaku Wakil Dekan III Fakhultas Ekonomi dan Bisnis Islam
6. Ibu Nikmatul Masruroh M.E.I selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Jember yang telah memberikan segala fasilitas yang membantu kelancaran atas terselesainya skripsi ini.

7. Ibu Retna Anggitaningsih, S.E., MM selaku Dosen Penasihat Akademik (DPA).
8. Ibu Rini Puji Astuti, S.kom., M.SI selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepala Perpustakaan IAIN Jember dan segenap karyawan didalamnya, yang telah membantu menyediakan literatur dan referensi yang menunjang teori-teori penelitian ini.
10. Bapak Widodo. selaku Direktur PUDAM Banyuwangi yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.
11. Bapak Dani yang telah membantu dalam proses pencarian data penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah.

Jember, 08 Januari 2021

Adam Fatkhul Mujib

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Adam Fatkhul Mujib, Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si 2020: Implementasi Service Quality Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

Service quality (kualitas pelayanan) merupakan suatu bentuk penelitian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang di terima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Bila harapan pelanggan dilampaui oleh pelayanan yang dirasakan maka kualitas pelayanan, sangat berkualitas. Bila pelayanan yang dirasakan tidak sesuai dengan yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak memuaskan.

Fokus penelitian dalam penelitian ini: (1) Bagaimana *implementasi service quality* di perusahaan daerah air minum Kabupaten Banyuwangi? (2) Apa dampak *implementasi service quality* di perusahaan daerah air minum Kabupaten Banyuwangi ?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) *implementasi service quality* di perusahaan daerah air minum Kabupaten Banyuwangi. (2) Dampak *implementasi service quality* di perusahaan daerah air minum Kabupaten Banyuwangi.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan pendekatan teknik sumber data, dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, (1) Implementasi *service quality* yang ada di perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi berpatokan kepada peraturan SOP yang berlaku dan di setujui bersama oleh perusahaan. Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada pelanggan, perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi pelanggan dengan mudah mendapatkan tiket dengan terjangkau, seperti tersedianya karyawan yang baik, sarana dan prasarana, bertanggung jawab, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan, karena kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum kabupaten Banyuwangi. Agar para karyawan bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik bagi perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi, terus membukukan kinerja positif. Secara berkelanjutan, agar perusahaan tumbuh dengan indikator-indikator yang menunjukkan peningkatan. Pertumbuhan positif itu didorong oleh perluasan cakupan layanan, perbaikan serta penambahan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas tata kelola perusahaan, strategi operasional berbasis efisiensi dan efektivitas, serta dukungan dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan seluruh elemen masyarakat. (2) Dampak implementasi *service quality* di perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi mendapat respon positif dari pelanggan. Ketika ada komplain dari pelanggan mengenai pipa yang bocor, air macet, penyaluran air tidak merata ketika ada permasalahan seperti itu respon dari pihak perusahaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi langsung mengkonfirmasi menangani keluhan dari pelanggan tersebut. Karena kualitas pelayanan itu sangat penting bagi perusahaan.

Kata kunci: Implementasi, *Service Quality*, PUDAM Banyuwangi

ABSTRACT

Adam Fatkhul Mujib, Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si 2020: The Implementation of Service Quality in Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) in Banyuwangi regency

Service quality is of consumer supervision of the level of service received with the expected service level. If customer expectations are exceeded by the perceived service, then the quality of service is very high quality. If the perceived service is not as expected by the customer, the quality of service provided is not satisfactory

The research focuses in this study: (1) how is the implementation of service quality in the local drinking water company in Banyuwangi regency? (2) what is the impact of the implementation of service quality in the local drinking water company in Banyuwangi regency?

This study aims to determine: (1) The implementation of service quality in local drinking water companies in Banyuwangi regency. (2) The impact of the implementation of service quality in regional drinking water companies in Banyuwangi regency.

This study uses a qualitative descriptive method, with this type of approach using data source techniques, and using data collection techniques through observation, interviews, and documentation.

The results showed that, (1) The implementation of service quality in the public drinking water company in Banyuwangi Regency is based on the applicable SOP regulations and has been mutually agreed by the company. In realizing good service to customers, the local public company drinking water in Banyuwangi Regency, customers easily get affordable tickets, such as the availability of good employees, facilities and infrastructure, being responsible, and being able to understand customer needs, because customer satisfaction is the company's top priority. General Regional Drinking Water in Banyuwangi regency. So that employees can provide good quality service for the regional public companies of drinking water in Banyuwangi Regency, continue to record positive performance. On an ongoing basis, so that the company grows with indicators that show improvement. This positive growth was driven by the expansion of service coverage, improvement and addition of facilities and infrastructure, improvement in the quality of corporate governance, efficiency and effectiveness based operational strategies, and support from the Banyuwangi Regency government and all elements of society. (2) The impact of the implementation of service quality in the public drinking water companies in Banyuwangi Regency, namely the service quality of the regional public companies for drinking water in Banyuwangi Regency, received a positive response from customers. When there are complaints from customers about leaking pipes, jammed water, uneven water distribution when there are problems like that, the response from the public drinking water company in Banyuwangi Regency immediately confirms handling complaints from these customers. Because the quality of service is very important for the company

Keywords: Implementation, service quality, PUDAM Banyuwangi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Definisi Istilah	9
F. Sistematika Pembahasan	11
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	12
B. Kajian Teori	27
1. Pelayanan Publik	27

2. Kualitas (<i>Quality</i>)	28
3. Pelayanan.....	33
4. Kepuasan Pelangan.....	37

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subyek Penelitian	43
D. Teknik Pengumpulan Data	44
E. Analisis Data	45
F. Keabsahan Data	46
G. Tahapan-tahapan Penelitian	47

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian	49
1. Sejarah PUDAM Banyuwangi.....	49
2. Landasan Hukum.....	50
3. Visi dan Misi perusahaan	51
4. Struktur Organisasi.....	53
B. Penyajian Data dan Analisis	54
1. Bagaimana implementasi service quality di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.....	54
2. Dampak implementasi service quality di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.....	57
C. Pembahasan Temuan	62

1. Bagaimana implementasi <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.....	62
2. Dampak implementasi <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.....	70

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran	73

DAFTAR PUSTAKA	75
-----------------------------	-----------

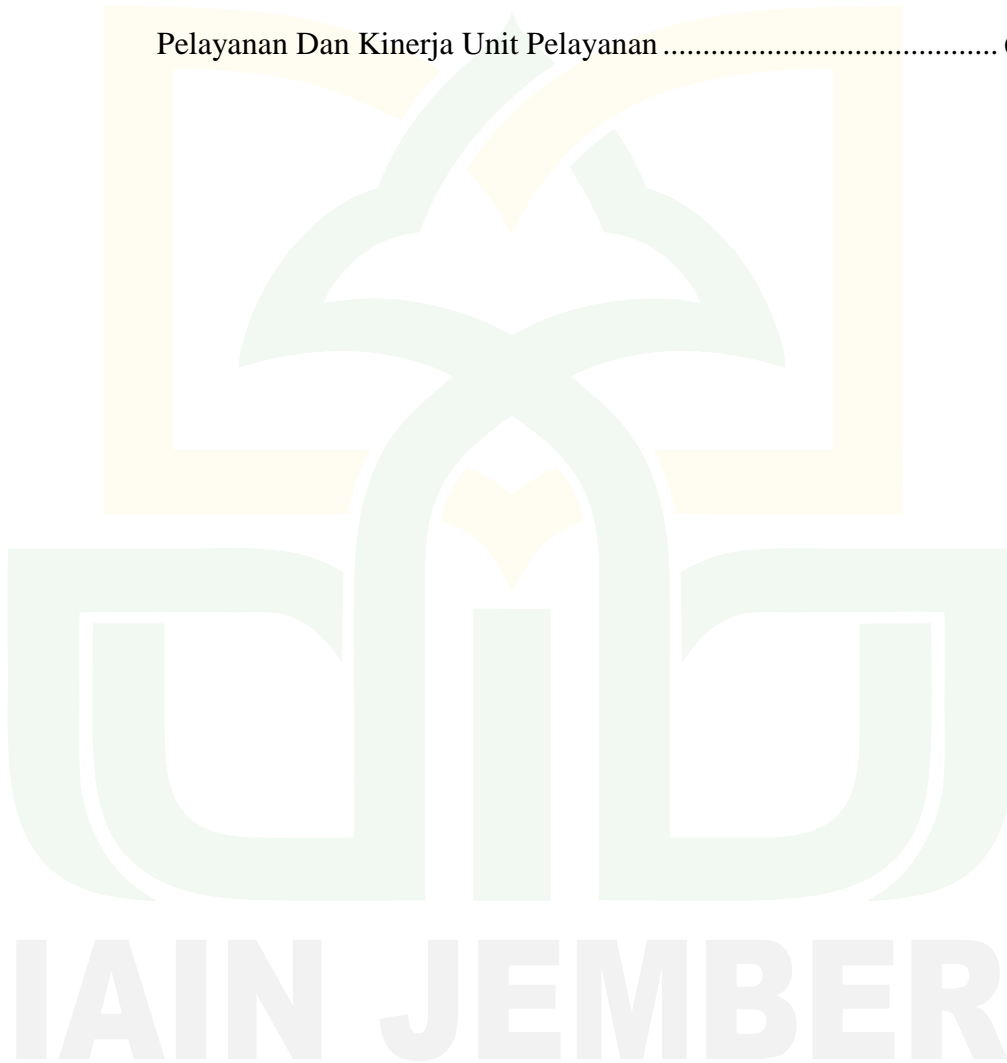
LAMPIRAN-LAMPIRAN:

1. Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Pedoman Penelitian
3. Foto/Dokumentasi
4. Surat Keterangan Izin Penelitian dari IAIN Jember
5. Surat Keterangan Izin Penelitian dari Kesbangpol
6. Jurnal Kegiatan
7. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Desa Sumbersewu
8. Biodata Penulis

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 4.1 Nilai unsur kepuasan pelanggan tahun 2019.....	66
Tabel 4.2 Nilai unsur kepuasan pelanggan tahun 2020.....	67
Tabel 4.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	68



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Persaingan dalam dunia bisnis tidak akan ada hentinya dan akan berlangsung terus menerus selama bisnis tersebut eksis, di era modern seperti saat ini. Perusahaan dituntut untuk bisa melakukan inovasi pada sebuah produk atau jasa agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Bersaing dengan perusahaan lain dengan *service quality* yang baik juga menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan tersebut. Kualitas jasa atau kualitas pelayanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.² Apabila suatu jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Inovasi bukanlah hanya sekedar proses penciptaan sesuatu yang baru, tetapi dia juga merupakan produk atau *outcome* (hasil). Bagi bisnis penghasil jasa, *outcome* bukan hasil output, akan tetapi modifikasi dari pelayanan yang sudah ada.³

² Fandy Tjiptono dan Chandra Gregorius, *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2019), 143.

³ Fandy Tjiptono dan Chandra G, *Service, Quality, & Satisfaction*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset.) 143.

Perusahaan dituntut untuk bisa melakukan inovasi pada sebuah produk atau jasa agar bisa bersaing dengan perusahaan lainnya. Bersaing dengan perusahaan yang lain dengan *service quality* yang baik juga menjadi salah satu kunci keberhasilan perusahaan tersebut, Kualitas pelayanan (*service quality*) berkontribusi signifikan bagi penciptaan diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing setiap organisasi pemasaran, baik perusahaan manufaktur maupun penyedia jasa.⁴ Apabila suatu jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal.

Kualitas pelayanan adalah totalitas fitur dan karakteristik dari suatu produk atau jasa yang menanggung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.⁵ Seiring dengan perkembangan kesadaran perusahaan akan pentingnya hubungan dengan masyarakat. Maka di situlah pentingnya peran suatu perusahaan terhadap konsumennya.

Service quality (kualitas pelayanan) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik, aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar ataupun sebagai strategi untuk tumbuh keras.⁶

⁴ Ibid.

⁵ Philip Kotler, *Marketing Management* (United States: Pearson Education, Inc, 2012), 153.

⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar* (Jakarta: Rineke Cipta, 2006), 234.

Konsumen sudah sejak lama menyadari bahwa ketika kualitas pelayanan yang kurang baik akan mengakibatkan banyak mengalami kerugian bagi perusahaan. Yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Pada saat yang bersamaan kualitas pelayanan merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena pelayanan yang baik, maka harapan responden menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu, perusahaan harus mengetahui seberapa jauh pelayanan yang paling tepat untuk meningkatkan nilai kualitas pelayanan yang telah diberikan. Sehingga memberikan impresi yang positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi.⁷ Untuk itu perusahaan umum daerah air minum kabupaten banyuwangi berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan system manajemen tertentu. Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, dan lama kelamaan konsumen mulai berhenti menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi itu sendiri.

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurangnya baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dalam birokrasi. Sikap pandang organisasi kepada kegiatan (*activity*) dan pertanggungjawaban formal (*formal Accountability*). Penekanan kepada hasil (*product*) atau kualitas pelayanan

⁷ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Gramedia, 2009), 57.

(*service quality*) sangatlah kurang, sehingga lambat laun pekerjaan-pekerjaan dalam organisasi menjadi kurang menantang dan kurang menggairahkan. Dengan ditambah oleh semangat kerja yang buruk maka jadilah suasana rutinitas yang semakin menggejala dan akhirnya aktivitas-aktivitas yang dijalankan itu sendiri menjadi *counter productive*. Sudah menjadi rahasia umum bahwa di kantor-kantor pemerintah kita akan melihat bahwa banyak pegawai yang datang ke kantor hanya untuk mengisi presensi, membaca koran, terlalu banyak ngobrol, mengikuti apel, dll. Sementara itu pekerjaan-pekerjaan yang diselesaikannya sungguh tidak sepadan dengan waktu yang telah dihabiskan.⁸

Suatu perusahaan menerapkan *service quality* dengan baik maka di pastikan akan menciptakan suatu kepuasan terhadap pelanggan yang memakai produk atau jasa dari suatu perusahaan tersebut. Kualitas produk adalah sejauh mana produk memenuhi spesifikasi-spesifikasinya.⁹ Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang pelanggan setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan pelayanan yang diterima dan dirasakan dengan yang diharapkannya.¹⁰ Hal itu berarti suatu perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan mereka terhadap suatu produk, maka disitulah titik dimana pelanggan merasa puas. Maka perlunya suatu implementasi *service quality*

⁸ Wahyudi Kumorotomo, *Etika Administrasi Negara* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), 158.

⁹ Rahmat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2006), 175.

¹⁰ Diana Irine, *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* (Yogyakarta: Nuha Medika, 2009), 61.

yang memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan yang secara otomatis menciptakan suatu kepuasan pelanggan.¹¹

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi merupakan usaha milik daerah yang memiliki tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan pengolahan serta pelayanan air bersih, melalui pengelolaan infrastruktur fasilitas air bersih serta pengaturan sistem distribusi, dituntut untuk dapat mengadakan pembenahan di bidang pelayanan dengan cara mengembangkan pelayanan secara profesional dalam rangka usaha untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Kunci sukses agar pelanggan memilih jasa layanan yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi adalah dengan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja yang ia rasakan atau alami terhadap harapannya. Kepuasan tersebut dapat dicapai melalui pemberian layanan dan dukungan yang optimal kepada pelanggan.¹² Dalam memberikan pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi harus memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan konsumen, sehingga tidak ada konsumen yang kurang puas dan kecewa terhadap kualitas yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Pelayanan adalah perilaku produsen dalam rangka memenuhi dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan konsumen itu sendiri, pelayanan

¹¹ Ibid., 159.

¹² Arief Muhtosim, *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* (Malang: Bayumedia Publishing, 2007), 167.

merupakan faktor amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa.¹³

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi tidak hanya dipandang sebagai BUMD yang dituntut berorientasi laba, tetapi juga harus dipandang sebagai salah satu pelaku ekonomi yang mutlak memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai konsumen, kondisi tersebut memang merupakan suatu realitas yang sangat dilematis dan tidak dapat dipungkiri karena satu sisi pertumbuhan penduduk yang sangat pesat telah mengakibatkan potensi persediaan air yang semakin mengecil, sedangkan sisi lain besarnya permintaan air terus bertambah. Sampai saat ini Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjadi salah satunya perusahaan pelayanan publik dibidang pengadaan air bersih, jika tidak mampu mengelola *supply* dan *demand* dengan baik, kehadiran serta peran Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi akan selalu diwarnai sorotan oleh masyarakat sebagai konsumennya.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu perusahaan yang unggul dalam menyelenggarakan pengolahan dan pelayanan air bersih, dan menjadi perusahaan utama dari berbagai cabang yang ada di Kabupaten Banyuwangi. Meskipun menjadi perusahaan utama tetapi masih banyak masyarakat atau konsumen yang mengeluhkan tentang pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

¹³ Ratminto, Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 72.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dimana bahwa terdapat beberapa masalah yang sering dikeluhkan konsumen yang menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi diantaranya adalah seringnya air yang macet atau mengalir kecil di waktu-waktu tertentu, pendistribusian air kepada pelanggan yang tidak merata, dan ketidakakuratan pencatatan air.

Dari latar belakang di atas, peneliti ini mengambil judul **“IMPLEMENTASI *SERVICE QUALITY* DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI”**

B. Fokus Penelitian

Penyusunan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian. Bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas, spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.¹⁴

1. Bagaimana implementasi *service quality* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ?
2. Apa dampak implementasi *service quality* di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ?

¹⁴ Tim Penyusun, *Pedoman Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember Press, 2018), 44.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.¹⁵

1. Untuk mengetahui implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui dampak implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang diberikan setelah melakukan penelitian. Kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis, seperti kegunaan bagi penulis, instansi dan masyarakat secara keseluruhan. Kegunaan penelitian harus realitis. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:¹⁶

1. Manfaat teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pihak yang membutuhkan dalam mengangkat permasalahan yang sama, serta menambah keilmuan dalam aspek ekonomi syariah khususnya berkenaan dengan penerapan *service quality* di dalam perusahaan.

¹⁵ Ibid., 45.

¹⁶ Ibid., 52.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan serta informasi penulis dan juga menginspirasi para pembaca terkait tema yang diteliti oleh peneliti.

b. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan yang berguna untuk mengevaluasi kebijakan-kebijakan yang diterapkan, khususnya kebijakan dalam penerapan *service quality*.

c. Bagi IAIN Jember

Menambah kepustakaan dan keilmuan yang ada di perpustakaan IAIN Jember sebagai bahan rujukan bagi pihak yang ingin mengadakan penelitian yang lebih lanjut tentang implementasi *service quality* yang lebih sempurna, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang akan datang.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titikperhatian peneliti didalam judul penelitian, tujuannya agar tidak terjadi kesalahan pemahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksud oleh peneliti. Adapun hal-hal yang didefinisikan antara lain:

1. Pelayanan publik

Pelayanan sebagai faktor penting dalam memberikan kesan mendalam kepada konsumen. Pelayanan yang baik akan membuat konsumen merasa keberadaannya memang dibutuhkan dan diperhatikan.

2. Kualitas (*Quality*)

Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas yaitu sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.¹⁷

3. Pelayanan (*Service*)

Setiap aspek dalam proses kinerja harus memberikan pelayanan kepada setiap *stakeholder* yaitu pekerja, manajer, pemilik, dan pelanggan. Dalam proses manajemen kinerja, umpan balik dan pengukuran harus membantu pekerja dan perencanaan kinerja. Prinsip pelayanan merupakan tanda yang paling kuat untuk pengukuran, perencanaan dan *coaching* pekerja.¹⁸

4. Kepuasan pelanggan

Definisi lain kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan dan menggunakan suatu barang atau jasa. Kepuasan konsumen dianggap sebagai evaluasi

¹⁷ Wibowo. *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 113.

¹⁸ *Ibid.*, 17.

sesudah pembelian dimana alternatif yang dipilih akan memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen.¹⁹

Untuk mengetahui implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Selanjutnya untuk mengetahui dampak implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I pendahuluan, yang berisi latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, metode penelitian, serta sistematika pembahasan

BAB II kajian pustaka, yang berisi tentang ringkasan kajian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini serta memuat tentang kajian teori.

BAB III metode penelitian, yang berisi metode yang digunakan peneliti yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, keabsahan data dan yang terakhir tahapan-tahapan penelitian.

BAB IV hasil penelitian, yang berisi tentang inti atau hasil penelitian, objek penelitian, penyajian data, analisis data dan pembahasan temuan.

BAB V kesimpulan dan saran, yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.

¹⁹ Ibid., 16.

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi dan sebagainya). Dengan melakukan langkah ini, maka akan dapat dilihat sampai sejauh mana orisinalitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.²⁰

1. Tendi Aprilian, “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Desa Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran”, (2016). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung Bandar Lampung.²¹

Metode yang digunakan pada penelitian terdahulu ini adalah pendekatan kualitatif. Metode pengumpulan datanya menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian terdahulu ini adalah menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan Pesawaran di Desa Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan masih kurang baik. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti tidak adanya *Standart Operating Procedure* (SOP) yang baku serta

²⁰ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, 64.

²¹ Tendi Aprilian, “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Desa Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran”, (Skripsi, Universitas Bandar Lampung, 2016).

kemampuan aparatur dan ketersediaan aparatur yang belum memadai yang mengakibatkan pelayanan pengaduan tidak berjalan dengan baik.

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti ini yaitu terletak pada metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di kelurahan. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang penerapan *service quality* di perusahaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

2. Sitti Nurbaya, “Kualitas pelayanan unit pelayanan wilayah II PDAM kota makasar” (2016), Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.²²

Jenis penelitian terdahulu ini adalah menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan kuesioner sebagai data primer penulis. Hasil dari penelitian terdahulu ini yaitu pada akhirnya menghasilkan bahwa kualitas pelayanan unit pelayanan wilayah II PDAM Kota Makassar sudah termasuk baik. Pelanggan cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan PDAM Kota Makassar Wilayah II.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu

²² Sitti Nurbaya, “Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM Kota Makassar”, (Skripsi, Universitas Hasanuddin, 2016).

menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

3. Angga Permadi Krisna Aji, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo" (2016), Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.²³

Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sampel area yaitu pemilihan sampel menggunakan wilayah administrasi pemerintahan yaitu pelanggan yang berada di wilayah Desa Gentan, Kecamatan Bendosari, Kabupaten Sukoharjo yang melakukan pembayaran administrasi di PDAM Sukoharjo. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda serta uji hipotesis dengan uji t dan uji F.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

²³ Angga Permadi Krisna Aji, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo", (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2016).

4. Nunik Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”. (2016). Universitas Terbuka Jakarta.²⁴

Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik metode survei dengan populasi semua pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung dengan jumlah sampel sebanyak 68 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling* teknik analisis menggunakan analisis koefisien korelasi dan determinasi, uji T bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

5. Fitri Maudi Fabia Pasha, “Membangun *Loyalty Intention* melalui *e-Service Quality* dan *Customer Satisfaction* (Studi Kasus Pada Konsumen Lazada .com)” (2017). Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.²⁵

²⁴ Nunik Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”, (Skripsi, Universitas Terbuka Jakarta, 2016).

²⁵ Fitri Maudi Fabia Pasha, “Membangun *Loyalty Intention* Melalui *E-Service Quality* dan *Customer Satisfaction* (Studi Kasus pada Konsumen Lazada .com)” , (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Surakarta, Surakarta, 2017).

Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan menggunakan Analisis Regresi Berganda. Penelitian ini menggunakan 2 variabel bebas yaitu *e servqual* dan kepuasan konsumen, dan *variable* terikat adalah niat loyalitas. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial *e servqual* berpengaruh terhadap niat loyalitas yang ditunjukkan dengan $T \text{ test} > T \text{ Table } 2,259 > 1,66$ dan signifikansi $0,026 < 0,05$. Kepuasan konsumen juga berpengaruh terhadap niat loyalitas yang ditunjukkan dengan $4,277 > 1,66$, dan signifikansi $0,000 < 0,05$.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif, peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

6. Lastris Pasaribu, "Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan pada PDAM Tirtana di cabang Tuasan", (2017). Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Medan.²⁶

Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan alat ukur skala faktor kepuasan pelanggan melalui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain kualitas pelayanan, lokasi, emosional, harga, promosi dan lokasi. Jumlah sample penelitian ini sebanyak 98 orang

²⁶ Lastris Pasaribu, "Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan", (Skripsi, Universitas Medan, Medan, 2017).

pelanggan, teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode skala Likert. Alat pengumpulan data menggunakan teknik analisis deskriptif, standar deviasi, mean dan persentase. Berdasarkan uji validitas dan uji reliabilitas alat ukur diketahui skala faktor kepuasan pelanggan memiliki skor *Corrected Item-Total Correlation* dengan skor bergerak dari $r_{bt} = 0.300$ sampai $r_{bt} = 0.606$, dengan skor reliabilitas *Cronbach Alpha* 0.803. Berdasarkan hasil analisis deskriptif faktor kepuasan pelanggan didapatkan nilai rata-rata faktor kepuasan pelanggan yaitu faktor kualitas pelayanan sebesar 33%, faktor lokasi sebesar 21%, faktor emosional sebesar 15%, faktor harga sebesar 14%, faktor promosi sebesar 10%, dan faktor kualitas produk sebesar 7%.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Peneliti terdahulu memfokuskan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan peneliti ini memfokuskan tentang *service quality*. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

7. Siti Maria Ulfa, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas)”,

(2018). Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.²⁷

Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik uji analisis regresi ordinal menunjukkan bahwa penghitungan tabel *parameter estimates* dengan membandingkan kategori rendah dan sedang ke *baseline* yang tinggi menunjukkan batas $sig \leq 0,05$. Dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan yang rendah dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai *estimates* -31.031. Kemudian kualitas pelayanan yang sedang dibandingkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, dengan nilai *estimates* -31.031 dan -25.425, dengan demikian semakin rendah kualitas pelayanan maka akan menurunkan kepuasan pelanggan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

8. Sitti Nur Fadhillah Beu, "Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo", (2018). Program Studi Psikologi Fakultas

²⁷ Siti Maria Ulfa, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas)", (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto, 2018).

Psikologi Dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.²⁸

Penelitian terdahulu ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan skala. Hasil penelitian terdahulu ini yaitu menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Kota Gorontalo dan Kabupaten Gorontalo, dengan nilai koefisien determinasi $R^2 = 0.672$ dan $R^2 = 0.673$ dengan nilai signifikansi $p = 0.000$ ($p < 0.05$) sehingga hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini terletak pada sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya terletak pada metode pendekatan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode pendekatan kuantitatif peneliti ini menggunakan pendekatan kualitatif.

9. Cut Rima Melati, "Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh" , (2019). Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh.²⁹

Peneliti terdahulu ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik

²⁸ Sitti Nur Fadhilla Beu, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo Dan Kabupaten Gorontalo", (Skripsi, Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, Yogyakarta, 2018).

²⁹ Cut Rima Melati, "Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PdAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh" , (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2019).

pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati.

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti ini yaitu terletak pada metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada kualitas pelayanan publik. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang penerapan *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

10. Sudarmanto, “Kualitas Pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan” , (2020). Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.³⁰

Penelitian terdahulu ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi, studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggannya, hasil observasi dan penelitian lapangan menunjukkan bahwa kualitas air yang

³⁰ Sudarmanto, “Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri di Kota Tembilahan”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, Pekanbaru, 2020).

dihasilkan masih memiliki warna yang keruh, air yang memiliki rasa asin, penyaluran air yang tidak sampai 24 jam dalam sehari, serta sistem pelayanan dalam bentuk kepastian penyelesaian masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti ini yaitu terletak pada metode pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaan penelitian terletak pada fokus penelitiannya. Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada kualitas pelayanan di Tembelahan. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang penerapan *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan
Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil penelitian	Perbedaan	Persamaan
1	Tendi Aprilian	2016	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Desa Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan perusahaan PDAM di Desa Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan masih kurang baik.	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang ada di kelurahan. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum	Sedangkan persamaan penelitian ini Sama sama tentang penerapan <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

					Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
2	Sitti nurbaya	2016	Kualitas Pelayanan Unit Pelayanan Wilayah II PDAM Kota Makasar	Hasil penelitian ini menghasilkan bahwa kualitas pelayanan unit pelayanan II PDAM Kota Makasar sudah termasuk baik, pelanggan cenderung merasa puas dengan pelayanan yang di berikan PDAM Kota Makasar	Dari penelitian terdahulu hanya fokus mengenai unit kualitas pelayanan, sedangkan peneliti memfokuskan tentang bagaimana cara penerapan <i>service quality</i> di perusahaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.	Sedangkan persamaan penelitian ini memfokuskan tentang bagaimana cara penerapan <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)
3	Angga Permadi Krisna Aji	2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo	Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan yang dilihat dari 5 dimensi yang meliputi <i>Tangibles</i> , <i>Reliability</i> , <i>Responsiveness</i> , <i>Assurance</i> , dan <i>Empathy</i> secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM di	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada pengaruh kualitas pelayanan yang ada di kelurahan Gentan sedangkan peneliti memfokuskan tentang penerapan <i>service quality</i> yang ada di perusahaan Perusahaan Umum Daerah Air	Persamaan penelitian ini memfokuskan tentang bagaimana Penerapan <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

				Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari	Minum Kabupaten Banyuwangi.	
4	Nunik Anggreini	2016	Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada PDAM Di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bukti fisik (<i>tangible</i>) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung.	Dari penelitian terdahulu hanya memfokuskan mengenai pengaruh kualitas pelayanan air bersih terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan peneliti memfokuskan tentang bagai mana penerapan <i>service quality</i> di perusahaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	Persamaan penelitian ini memfokuska n tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)
5	Fitri maudy fabia pasha	2017	Membangun <i>Loyalty Intention</i> Melalui <i>E- Service Quality</i> Dan <i>Customer Satisfaction</i> (Studi Kasus Pada Konsumen Lazada .Com)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial <i>e' serqual</i> berpengaruh terhadap niat loyalitas kepuasan konsumen.	Dari penelitian terdahulu memfokuskan kepada <i>service quality</i> dan <i>customer</i> yang terdapat pada perusahaan lazada.com, sedangkan peneliti memfokuskan mengenai	Persamaan penelitian ini memfokuska n tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

					bagaimana penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum PUDAM Kabupaten Banyuwangi.	
6	Lastri pasaribu	2017	Studi Identifikasi Faktor Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah faktor kualitas pelayanan yaitu sebesar 33%	dari penelitian terdahulu memfokuskan tentang faktor yang mempengaruhi i kepuasan pelanggan, sedangkan peneliti memfokuskan tentang bagaimana penerapan <i>service quality</i> yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.	Persamaan penelitian ini memfokuskan tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)
7	Siti maria ulfa	2018	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Pada: PDAM Tirta Satria Kabupaten Banyumas)	Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti tentang kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang bagaimana	Persamaan penelitian ini memfokuskan tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

					penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.	
8	Siti nur fadhilla beu	2018	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo Dan Kabupaten Gorontalo	Hasil penelitian ini terdapat pengaruh yang sangat kuat dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan PDAM kota Gorontalo.	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, sedangkan peneliti memfokuskan tentang penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.	Persamaan penelitian ini memfokuskan tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)
9	Cut Rima Melati	2019	Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Daroy belum dikatakan baik karna masih rendahnya daya tanggap dan empati. Adapun permasalahan yang terdapat di PDAM Tirta	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada kualitas pelayanan publik. Sedangkan peneliti berfokus pada penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten	Persamaan penelitian ini memfokuskan tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

				Daroy diantaranya distribusi air macet, air keruh dan air bau, dimana permasalahan tertinggi adalah tidak ada air dan ini menunjukkan jumlah pelapor yang semakin tinggi.	Banyuwangi.	
10	Sudarmanto	2020	Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Indragiri Di Kota Tembilahan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Indragiri Kota Tembilahan belum sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh pelanggannya, hasil observasi dan penelitian dilapangan menunjukkan bahwa kualitas air yang dihasilkan masih memiliki warna yang keruh, air yang memiliki rasa asin, penyaluran air yang tidak sampai 24 jam dalam sehari,	Dalam penelitian terdahulu hanya fokus pada kualitas pelayanan yang ada di PDAM Tirta Indragiri. Sedangkan peneliti hanya fokus tentang penerapan <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.	Sedangkan persamaan penelitian ini memfokuskan tentang <i>service quality</i> (kualitas pelayanan)

				serta sistem pelayanan dalam bentuk kepastian penyelesaian masalah yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak PDAM Tirta Indragiri Kota Tembilahan.		
--	--	--	--	---	--	--

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. Pelayanan publik

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.³¹ Kualitas pelayanan yang baik menjadi tuntutan bagi 2 pelanggan pada layanan jasa yang dipilih. Kualitas

³¹ Agus Dwiyanto. *Manajemen Pelayanan Publik: Inklusi, Dan Kolaboratif Edisi Kedua* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2011), 114.

pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain.³²

Monir dalam Pasolong mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung. pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.³³

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/Kep/M.Pan/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas (*Quality*)

Pelanggan mendefinisikan kualitas dengan berbagai cara. Kualitas didefinisikan sebagai memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Heizer dan Render mendefinisikan kualitas sebagai kemampuan produk atau jasa memenuhi kebutuhan pelanggan. Dikatakan pula sebagai totalitas tampilan

³² Alfi Syahri Lubis dan Nur Rahmad Andayani, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Jurnal Of Business Administration*, Vol. 1, No. 2, (September, 2017), 234.

³³ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), 135.

dan karakteristik produk atau jasa yang berusaha keras dengan segenap kemampuannya memuaskan kebutuhan tertentu.³⁴

Memahami makna kualitas, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁵ dapat dilihat dari prespektif produsen dan konsumen. Dalam pikiran pelanggan, kualitas mempunyai banyak dimensi dan mungkin diterapkan dalam satu waktu. Pelanggan melihat kualitas dari dimensi sebagai berikut:

a. *Conformance to specification* (kesesuaian dengan spesifikasi)

Pelanggan mengharapkan produk atau jasa yang mereka beli memenuhi atau melebihi tingkat kualitas tertentu seperti yang diiklankan. Kualitas ditentukan oleh kesesuaiannya dengan spesifikasi yang ditawarkan. Dalam menghasilkan sesuatu yang dapat disentuh. Spesifikasi untuk operasi jasa berkaitan dengan pengiriman barang pada waktunya atau kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap keluhan pelanggan.

b. *Value* (nilai)

Value atau nilai menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mencapai tujuan yang dimaksudkan pada harga yang pelanggan bersedia membayar. Kualitas diukur dari harga yang dibayar untuk produk atau jasa. Beberapa nilai produk atau jasa dalam pikiran

³⁴ Wibowo, *Manajemen Kinerja*, 113.

³⁵ Ade Syarif Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI", *Jurnal Ekonomi*, Vol. 7, No. 2 (2 November, 2016), 117.

pelanggan tergantung pada harapan pelanggan sebelumnya membelinya.

c. *Fitness for use* (cocok untuk digunakan)

Kecocokan untuk digunakan menunjukkan seberapa baik produk atau jasa mewujudkan tujuan yang dimaksudkan, pelanggan mempertimbangkan fitur mekanis produk atau kenyamanan pelayanan. Kualitas ditentukan oleh seberapa jauh kecocokan barang atau jasa untuk diperjuangkan. Aspek lain termasuk penampilan, gaya, dan daya tahan, keandalan, keahlian, dan kegunaan.

d. *Support* (Dukungan)

Sering kali dukungan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk atau jasa sangat penting bagi pelanggan, seperti halnya kualitas produk dan jasa itu sendiri. Dukungan dapat diberikan dalam bentuk pelayanan purna jual. Pelanggan bingung jika neraca keuangan salah, respons atas klaim jaminan terlambat, iklan menyesatkan.

e. *Psychological Impressions* (Kesan Psikologi)

Orang sering mengevaluasi kualitas produk atau jasa atas dasar kesan psikologis: iklim, citra, atau estetika. Dalam pelayanan, dimana terdapat kontak langsung dengan penyelenggara, penampilan dan tindakan penyelenggara sangat penting. Pekerja yang berpakaian baik, sopan, bersahabat, dan simpatik dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.

Russe dan Taylor memisahkan perspektif pelanggan terhadap produk dan jasa. Dimensi kualitas produk manufaktur menurut perspektif konsumen adalah sebagai berikut:³⁶

- a. *Performance* (kinerja), menunjukkan dasar bekerjanya karakteristik produk, misalnya seberapa baik mobil dapat dikendalikan.
- b. *Feature* (fitur), merupakan fitur tambahan atas fitur dasar, seperti CD stereo atau lapisan kulit pada mobil.
- c. *Reliability* (keandalan), yang menunjukkan probabilitas produk bekerja dengan baik dalam jangka waktu tertentu.
- d. *Conformance* (kesesuaian), merupakan tingkatan seberapa kemampuan produk memenuhi standar yang telah ditentukan sebelumnya..
- e. *Durability* (daya tahan), menunjukkan berapa lama produk akan berakhir sehingga tidak dapat digunakan lagi atau sampai memerlukan penggantian.
- f. *Serviceability* (kemampuan melayani) yaitu kemudahan produk untuk diperbaiki, kecepatan memperbaiki, dan kompetensi petugas perbaikan.
- g. *Aesthetics* (estetika), memjukan bagaimana produk apabila dilihat, dirasakan, suara, bau atau selera yang ditimbulkan.
- h. *Safety* (keamanan), merupakan jaminan keselamatan bahwa pelanggan tidak menjadi sakit atau luka karena produk tersebut.

³⁶ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016), 115.

- i. *Other perceptions* (persepsi lain), yaitu persepsi subjektif karena merek, iklan, dan lainnya.

Dimensi kualitas pelayanan ditunjukkan oleh hal-hal sebagai berikut.³⁷

- a. *Time and timeliness*, menunjukkan berapa lama pelanggan harus menunggu pelayanan dan diselesaikan pada waktunya.
- b. *Completeness*, menunjukkan apakah yang diminta pelanggan disediakan.
- c. *Courtesy*, menunjukkan bagaimana pelanggan dilayani oleh pekerja.
- d. *Accessibility and convenience*, menunjukkan tentang seberapa mudah pelanggan mendapatkan pelayanan.
- e. *Accuracy*, menunjukkan apakah pelayanan berjalan dengan baik setiap saat.
- f. *Responsiveness*, menunjukkan seberapa baik perusahaan bereaksi terhadap situasi yang tidak seperti biasanya.

Perspektif produsen, yang penting adalah *quality of conformance* atau kualitas kecocokan, dalam arti kesesuaian terhadap spesifikasi dan biaya. Kualitas kecocokan adalah untuk memastikan bahwa produk atau jasa yang dihasilkan sesuai desain. Artinya, kualitas selama proses produksi difokuskan pada memastikan bahwa produk memenuhi spesifikasi yang ditentukan oleh desain. Mencapai kualitas kecocokan menyangkut desain, bahan dan peralatan, pelatihan, supervisi, dan kontrol.

³⁷ Ibid., 115.

Contoh kualitas kecocokan adalah apabila pelanggan masuk ke hotel dan menemukan bahwa hotel tersebut tidak bersih, hotel tersebut tidak berfungsi sesuai dengan spesifikasi desainnya.

Mendekati kualitas dari dua perspektif, yaitu konsumen dan produsen. Kedua perspektif tersebut saling terganggu satu sama lain. Meskipun desain produk dibuat atas dasar motivasi konsumen, tidak dapat dicapai tanpa koordinasi dan partisipasi proses produksi.³⁸

3. Pelayanan (*Service*)

Menurut Philip Kotler,³⁹ pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Lukman⁴⁰, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.⁴¹ Dan kualitas pelayanan merupakan aktifitas, manfaat, atau

kepuasan yang ditawarkan untuk dijual dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang mereka terima dan pelayanan yang mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu

³⁸ Ibid., 116.

³⁹ Lijan Poltak Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 4.

⁴⁰ Lukman Hidayat, *Manajemen Kualitas Pelayanan* (Jakarta: STIA LAN Press, 2000), 8.

⁴¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset. 2019), 60.

perusahaan. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan kepada orang lain atau pihak lain yang dapat memberikan suatu keuntungan dan dapat memberikan manfaat, hasil dari pelayanan berupa kepuasan yang diberikan walaupun hasil dari pelayanan yang diberikan tidak terikat pada suatu benda.⁴²

Senada dengan pendapat di atas, Gronroos⁴³ mengatakan bahwa, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sementara itu, Lovelock menyebutkan bahwa pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan.⁴⁴

Berdasarkan penjelasan di atas, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain fasilitas. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan tingkat fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktivitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada.⁴⁵ Selain itu, kepuasan

⁴² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang: Bayumedia, 2011), 59.

⁴³ Ratminto, dan Atik, *Manajemen Pelayanan* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2012), 2.

⁴⁴ Duadji, *Manajemen Pelayanan Publik* (Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung, 2013), 30.

⁴⁵ Ninik Srijani, "Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center", *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, Vol. 7, No. 1 (2017), 33.

nasabah juga ditentukan oleh kualitas pelayanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi bank.⁴⁶ pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari Moenir antara lain:⁴⁷

- a. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan.
- c. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai.
- d. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat.
- e. Adanya peningkatan dan pengembang dalam masyarakat menuju tercapainya masyarakat yang adil dan makmur.

Berdasarkan Keputusan Menpan RI Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu:

- a. Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan sebagai bentuk dokumen resmi yang dibuthkan oleh publik, mislnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu tanda penduduk (KTP), akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (BPKB), surat izin mengemudi (SIM), surat tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK).

⁴⁶ Rachmad Hidayat, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 11, No. 1 (2009), 59.

⁴⁷ H.A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), 58.

- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan dan sebagainya.

Jadi dapat disimpulkan ciri-ciri kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik harus dapat dipenuhi oleh perusahaan sehingga keinginan pelanggan dapat diberikan secara maksimal. Dalam memberikan pelayanan yang terbaik perlu didukung oleh berbagai hal. Berikut ini beberapa ciri kualitas pelayanan yang baik yang harus diikuti dan dipenuhi oleh perusahaan yaitu:⁴⁸

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedia sarana dan prasarana
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan
- h. Berusaha dan memahami kebutuhan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan

⁴⁸ Kasmir, *Kewirausahaan* (Depok: PT RajaGrafindo Persada, 2019.), 308.

4. Kepuasan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller,⁴⁹ kepuasan pelanggan (*satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka pelanggan akan sangat puas atau senang.

Felita Sasongko dan Hartono Subagio menjelaskan bahwa “*Satisfaction reflects a person’s judgements of a product’s perceived performance (or outcome) in relationship to expectation*” yang berarti kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dihasilkan dari perbandingan *performance* produk terhadap ekspektasi mereka. Jika *performance* gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan menjadi tidak puas. Jika *performance* sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan merasa puas. Jika *performance* melebihi ekspektasi pelanggan merasa sangat puas.⁵⁰

Menurut Engel, kepuasan konsumen adalah evaluasi puma beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui

⁴⁹ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 138-139.

⁵⁰ Felita Sasongko dan Hartono Subagio, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria”, *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, Vol. 1, No. 2 (2013), 2.

harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan.⁵¹

Definisi lain kepuasan pelanggan merupakan keseluruhan sikap konsumen atau pelanggan setelah mendapatkan atau menggunakan suatu barang dan jasa. Kepuasan konsumen dianggap sebagai evaluasi sesudah pembelian dimana alternatif yang dipilih akan memberikan hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan konsumen. Senada dengan pemaparan tersebut, kepuasan konsumen adalah persaan yang ditunjukkan dari proses evaluasi, dimana konsumen dari barang atau jasa telah membandingkan apa yang diterima terhadap apa yang yang diharapkan. Kepuasan konsumen menunjukkan tentang adanya hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan. Fasilitas dan pelayanan merupakan salah satu faktor yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan yang terbaik. Pelayanan yang prima dapat memberikan kesan tersendiri untuk pelanggan, baik menempatkan pelanggan sebagai relasi ataupun teman yang siap untuk berbagi. Keduanya memiliki andil penting dalam suatu hubungan kepercayaan yang ingin diraih nasabah⁵²

Terdapat lima dimensi karakteristik yang digunakan oleh para konsumen dalam mempersepsi kualitas produk. Kelima dimensi karakteristik kualitas produk tersebut adalah:⁵³

⁵¹ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2001), 24.

⁵² Desi Saenawati "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit," *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol. 12 No. 11 (2017), 60.

⁵³ Umar Husein. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), 225.

- a. Kinerja: melibatkan berbagai karakteristik operasional utama, misalnya karakteristik operasional mobil adalah kecepatan, akselerasi, sistem kemudi serta kenyamanan dan efisiensi bahan bakar.
- b. Pelayanan: mencerminkan kemampuan memberikan pelayanan pada produk tersebut. Misalnya mobil merk tertentu menyediakan bengkel pelayanan atau *service* bergaransi.
- c. Ketahanan: mencerminkan umur ekonomis dari produk tersebut, atau beberapa lama produk dapat digunakan. Misal mobil merk tertentu yang memosisikan dirinya sebagai mobil yang tahan lama.
- d. Keandalan: konsistensi dari kinerja yang dihasilkan suatu produk dari satu pembelian ke pembelian berikutnya.
- e. Karakteristik produk: bagian-bagian tambahan dari produk/fitur tambahan. Bagian-bagian tambahan ini memberi penekanan bahwa perusahaan memahami kebutuhan pelanggarnya yang dinamis sesuai perkembangan, yaitu menyangkut corak, rasa, penampilan, tipe dan daya tarik produk.

Sebagian besar dari definisi-definisi di atas, kepuasan konsumen mengarah pada sudut pandang pengalaman konsumen,⁵⁴ yaitu penilaian konsumen atas tingkat kepuasan setelah mengkonsumsi suatu produk atau jasa yang telah memberikan kenikmatan pada tingkat tertentu. Konsumen melakukan penilaian itu berdasarkan pengalamannya menggunakan produk atau jasa itu. Menurut Rahman, kepuasan konsumen adalah sikap

⁵⁴ Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo, 2009), 3.

pelanggan secara keseluruhan terhadap penyedia layanan jasa atau barang. Sikap itu berupa reaksi emosional terhadap perbedaan antara apa yang diantisipasi oleh pelanggan dengan apa yang pelanggan terima dari penyedia layanan mengenai pemenuhan kebutuhan, tujuan, atau keinginan pelanggan.

Pada konteks Teori *Consumer Behavior*, kepuasan lebih banyak didefinisikan dari perspektif konsumen setelah mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk atau jasa. Oleh karena itu, kepuasan dapat diartikan sebagai hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang, adapun pengertian kepuasan menurut Boone dan Kurtz adalah kemampuan suatu barang atau jasa untuk memenuhi atau melebihi kebutuhan dan keinginan pembeli.⁵⁵

Reaksi pelanggan itu muncul berdasarkan kinerja produk atau jasa yang pelanggan terima secara aktual. Pelanggan melakukan perbandingan antara hal itu dengan kepuasan atas hasil kinerja produk atau jasa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan juga merupakan fungsi yang muncul setelah angan-angan tentang sebuah produk atau jasa tidak sesuai dengan fakta yang dihadapi pelanggan.

Jadi berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan penilaian, sikap dan respon *emotional* yang ditunjukkan oleh konsumen atau pelanggan setelah melalui

⁵⁵ Ibid., 3.

proses pembelian atau konsumsi yang bersumber dari adanya kegiatan membandingkan kesannya terhadap pelayanan jasa yang diberikan oleh institusi atau perusahaan terhadap konsumen tersebut yang disesuaikan dengan keinginan serta proses penilaian terhadap pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian menjelaskan semua langkah yang dikerjakan peneliti dari awal hingga akhir.⁵⁶ Metode penelitian adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dari informasi mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.⁵⁷

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yang merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁵⁸ Metode penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

B. Lokasi Penelitian

Menentukan lokasi penelitian, cara terbaik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan sementara itu keterbatasan

⁵⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember*, 46.

⁵⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Rosdakarya, 2014), 27.

⁵⁸ Lexy J. Moloeng, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya 2018), 6.

geografis dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam menentukan lokasi penelitian.⁵⁹

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi yang terletak di Jl. Laksda Jl. Adi Sucipto No.44, Sobo, Kecamatan Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur. Di mana lokasi tersebut merupakan perusahaan utama dari beberapa cabang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Akan tetapi masih terdapat fenomena seperti banyaknya konsumen yang mengeluh sering terjadi air macet, pipa bocor dan penyaluran air tidak merata ke seluruh konsumen yang menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Dengan demikian peneliti tertarik meneliti fenomena tersebut, apakah pelayanan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Banyuwangi Kota tersebut sudah menggunakan implementasi *service quality*.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sebagai informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sumber data.⁶⁰ Penentuan informan ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tersebut misalnya, orang yang dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang diteliti.

Adapun subjek penelitian yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

⁵⁹ Lexy J. Meloeng, M.A., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung; PT. Remaja Rosdakarya 2018), 127.

⁶⁰ *Ibid*, 224.

1. Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi Bapak Abdurrahman.
2. Bagian pelayanan publik Bapak Dani, Ibu Ica, Ibu Riska.
3. Tiga pegawai Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi Bagian Umum Bapak Suyitno, Ibu Esti, Ibu Levi.
4. Konsumen Bapak Slamet, Bapak Ridwan, Bapak Agung, Ibu Tutik, Bapak Syaiful

D. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data, seperti wawancara, observasi dan dokumentasi yang masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat. Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi partisipan, dimana peneliti terlibat langsung.

2. Wawancara

Yaitu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu *pewawancara* yang mengajukan

pertanyaan dan *terwawancara* yang memberika jawaban atas pertanyaan itu.⁶¹ Adapun wawancara yang akan dilakukan peneliti yaitu:

- a. Mengenai implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
- b. Mengenai dampak implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

3. Dokumentasi

Foto menghasilkan data deskriptif yang cukup berharga dan sering digunakan untuk menelaah segi-segi subjektif dan hasilnya sering dianalisis secara induktif. Ada dua kategori foto yang dapat dimanfaatkan dalam penelitian kualitatif, yaitu foto yang dihasilkan orang dan foto yang dihasilkan oleh peneliti sendiri.⁶²

E. Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Menurut Miles dan Huberman, analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah lengkap.⁶³ Miles dan Huberman menyatakan bahwa dalam analisis kualitatif ada tiga analisa yaitu, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi.

Adapun langkah-langkah penelitian dalam menganalisis data adalah sebagai berikut:

⁶¹ Ibid., 186.

⁶² Lexy J. Moleong, M.A., *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018),160.

⁶³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R & D, Cet. II* (Bandung: CV Alfabeta, 2010), 33.

1. Reduksi data

Setelah memperoleh data secara keseluruhan maka peneliti segera melakukan pemilihan data dan catatan tertulis yang diperoleh dari lapangan.

2. Kondensasi data

Merujuk pada proses memilih abstrak menyederhanakan, dan mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi empiris lainnya.

3. Penyajian data

Setelah data dipilih, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Data yang diperoleh di lapangan dalam bentuk teks narasi. Setelah data disajikan, peneliti menganalisis data tersebut untuk mendapatkan kesimpulan dan hasil penelitian.

4. Kesimpulan

Menarik kesimpulan atau verifikasi merupakan sebagian dari suatu bagian konfigurasi yang utuh. Dengan demikian langkah ini merupakan langkah terakhir dalam analisis data yang digunakan dalam penelitian.

F. Keabsahan data

Setelah data terkumpul dan sebelum peneliti menulis laporan hasil penelitian, maka peneliti mengecek kembali data-data yang diperoleh dengan melihat data yang telah didapat dari peneliti dapat di uji keabsahannya dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan

teknik triangulasi. Teknik triangulasi sumber yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.⁶⁴

G. Tahap-Tahap Penelitian

Tahapan penelitian secara umum terdapat beberapa tahap:

1. Tahapan pra-lapangan

Dalam tahap pra-lapangan ini terdapat 6 kegiatan, yaitu: (1) menyusun rancangan penelitian, (2) memilih lapangan penelitian, (3) mengurus perizinan, (4) menjajaki dan menilai lapangan, (5) memilih dan memanfaatkan informan, (6) menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Uraian tentang tahap lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu: (1) memahami latar penelitian, dan persiapan diri, (2) memasuki lapangan, (3) berperan serta sambil mengumpulkan data.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data dilaksanakan langsung di lapangan bersama-sama dengan pengumpulan data.⁶⁵

Langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mencari permasalahan dan mencari referensi terkait. Peneliti mengambil permasalahan penelitian implementasi tentang *service quality* pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum dengan judul “*Implementasi*

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* (Bandung: Alfabeta 2018), 330.

⁶⁵ *Ibid.*, 127.

Service Quality di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi”.

Setelah mendapatkan perizinan penelitian, peneliti akan memasuki objek penelitian dan langsung melakukan pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Setelah peneliti mendapatkan data, dan data tersebut sudah di analisis, langkah selanjutnya yaitu membuat laporan penelitian. Laporan penelitian tersebut kemudian diserahkan kepada dosen pembimbing untuk dikoreksi dan direvisi jika ada kesalahan dan kekurangan.



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

1. Sejarah Perusahaan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi terentang panjang ke belakang sejak 1927 saat pemerintah kolonial Belanda mendirikan *Waterleiding Bedrijf* dengan memanfaatkan mata air sumber Gedor berkapasitas 10 meter/detik sebagai bahan bakunya. Dari mata air itu, air ditransmisikan ke bak pelepas tekan di Desa Boyolangu dan ditampung di tandon penataban yang berkapasitas 500 m³ untuk kemudian siap didistribusikan kepada masyarakat perkotaan yang terletak di Jl. Laksda Jl. Adi Sucipto No. 44, Sobo, Kecamatan Banyuwangi, Provinsi Jawa Timur.

Ketika kemerdekaan Indonesia direbut dan diproklamasikan pada 1945, terjadi peralihan kekuasaan. Pelayanan air minum pun menjadi bagian dari pemerintah Kabupaten Banyuwangi yang kemudian dikelola langsung oleh dinas pekerjaan umum Kabupaten (PUK) dengan nama unit saluran air minum (SAM).

Pasca-kemerdekaan, pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan air minum. Untuk lebih mengoptimalkan pelayanan, unit SAM diubah menjadi unit usaha yang berada di bawah unit aneka usaha Blambangan pada 1996. Lalu berubah menjadi perusahaan daerah

yang berdiri sendiri agar lebih otonom dalam pengelolaan dan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 1974.

Berbagai perbaikan secara berkelanjutan pun terus dilakukan, mulai dari pembangunan peningkatan kapasitas sumber dengan membangun broncaptering (bak penangkap air sumber) yang lebih besar, pembangunan tandon baru, pembangunan gedung kantor, laboratorium, gudang, penambahan dan perbaikan jaringan pipa, dan penambahan sumur pompa serta sumber air di berbagai wilayah.

Dari tahun ke tahun, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi terus tumbuh secara berkelanjutan. Bahkan, kini masuk jajaran perusahaan daerah air minum terbaik tingkat Jawa Timur maupun nasional pada kelasnya. Ke depan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi Terus bertransformasi menjadi Perusahaan berkelas dalam pelayanan air bersih kepada masyarakat Banyuwangi.⁶⁶

2. Landasan Hukum:

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi didirikan dan melakukan kegiatan operasional berdasarkan sejumlah landasan hukum, antara lain sebagai berikut:

- a. Peraturan pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah

⁶⁶ Data Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2007 tentang Organ dan Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

- b. Pada Nomor 08 Tahun 1974 tentang pendirian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), diubah Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1 Tahun 1988 tentang Pendirian PDAM Kabupaten Dati II Banyuwangi, diubah peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomer 2 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.
- c. Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 9 Tahun 2008 tentang struktur organisasi dan tata kerja PD Kabupaten Banyuwangi, diubah Peraturan Bupati (Perbup) Banyuwangi Nomor 16 Tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 9 Tahun 2008, diubah peraturan Bupati Bnyuwangi Nomor 58 Tahun 2018 tentang petunjuk pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Bnyuwangi Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

Menjadi perusahaan yang profesional dalam memenuhi kebutuhan air bersih dan air minum masyarakat Banyuwangi.

b. Misi:

- 1) Pemanfaatan teknologi tepat guna secara profesionalisme untuk penyediaan kebutuhan air bersih dengan kuantitas, kontinuitas dan kualitas air minum dengan harga terjangkau serta keuntungan yang

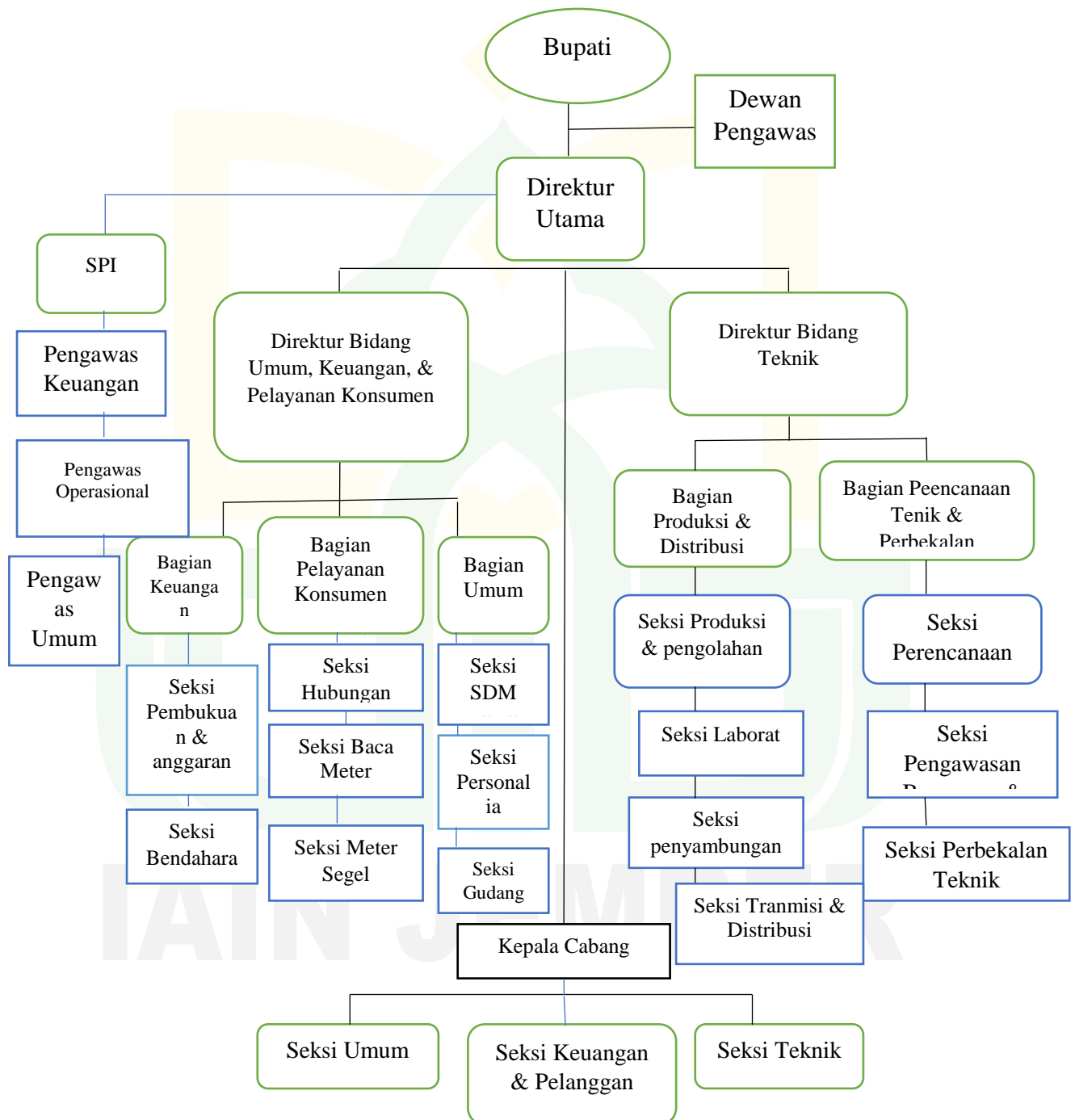
wajar untuk menunjang kegiatan pembangunan Kabupaten Banyuwangi.

- 2) Turut berperan aktif dalam melestarikan sumber-sumber air dan melaksanakan penghijauan daerah tangkapan air guna menjaga ketersediaan air baku untuk menunjang kegiatan produksi, transmisi dan distribusi dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.
- 3) Meningkatkan kualitas dan kesejahteraan sumber daya manusia serta menciptakan hubungan yang harmonis antara personal internal dan eksternal.



4. Stuktur Organisasi

Gambar 4.1
Struktur Organisasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten
Banyuwangi



B. Penyajian Data dan Analisis

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi maka diperoleh data-data hasil penelitian yang mengacu pada fokus penelitian sebagai berikut:

1. Implementasi *Service Quality* di Perusahaan Umum Daerah Air

Minum Kabupaten Banyuwangi

Sebelum menanyakan tentang implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, peneliti harus mengetahui bagaimana pemahaman tentang *service quality* yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, dalam hal ini Bapak Widodo selaku Direktur Utama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“*Service quality* yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini merupakan turunan dari SOP, yang dimana sudah disepakati oleh manajemen untuk dilaksanakan di setiap bagiannya. Jadi *service quality* itu tergambar dari SOP yang ada dan disepakati bersama”

Setelah mendapat penjelasan dari Bapak Widodo selaku Direktur Utama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

Kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Heni selaku Sekretaris Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau *service quality* disini terutama di bagian pelayanan harus profesional. Kenapa, karena kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi itu sendiri. Seperti, ramah kepada pelanggan, mampu melayani cepat dan tepat dan mampu memberi kepercayaan kepada pelanggan itu sendiri. Maka dari itu, *service quality* atau kualitas

pelayanan di perusahaan ini sangat mempengaruhi bagi kepuasan pelanggan tersebut.”

Wawancara dengan Bapak Dani selaku Staf Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini dapat berdampak semisal pelayanannya kurang maksimal, dan juga akan mempengaruhi kualitas pelayanan yang ada disini. Maka dari itu Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini menggunakan standar SOP yang berlaku, seperti tersedianya karyawan yang baik, sarana dan prasarana, bertanggung jawab, dan mampu memahami kebutuhan pelanggan”

Wawancara dengan Bapak Suyitno selaku pegawai Bagian Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini menurut saya sudah baik, dan sudah memenuhi standar SOP yang berlaku. Soalnya kalau ada keluhan dari konsumen, sudah bisa memenuhi kebutuhan yang di keluhkan konsumen, misalnya ada apa-apa langsung cepat tanggap menangani. Akan tetapi ya, namanya perusahaan pasti ada kendala atau masalah meskipun sedikit.

Wawancara dengan Bapak Slamet selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Suatu pelayanan yang baik itu sangat perlu bagi saya, supaya kita sebagai konsumen merasa percaya terhadap pelayanan yang diberikan. Karena bisa meningkatkan citra positif bagi perusahaan itu sendiri, jadi menurut saya mas sangatlah perlu suatu perusahaan harus memiliki kualitas pelayanan yang baik”.

Wawancara dengan Bapak Ridwan selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Pelayanan itu penting bagi saya seorang konsumen, karena dengan adanya pelayanan yang baik konsumen bisa merasa dihargai dan konsumen semakin percaya atas apa yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Menurut saya Mas, yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi selama ini sudah baik, kalau ada keluhan dari konsumen sudah bisa langsung cepat ditanggapi. Karena apa, pelayanan yang baik itu sangat penting supaya kepercayaan konsumen bisa di pertanggungjawabkan.

Wawancara dengan Bapak Agung selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Kalau pelayanan yang ada disini menurut saya sudah baik, keluhan yang sering dikeluhkan pelanggan sudah tertangani secara cepat dan tidak lama penanganannya. Karena semua itu tergantung kualitas pelayanan. Kalau baik ya pelanggan akan senang dan kembali memakai jasa yang berikan”

Wawancara dengan Ibu Tutik selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Pelayanan yang baik itu harus, karena menjaga kepercayaan konsumen. Ketika konsumen itu sudah percaya dengan jasa yang diberikan kepada konsumen, contoh seperti saya ini akan terus menggunakan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini selama kualitas pelayanan terjamin baik”

Wawancara dengan Bapak Syaiful selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Kualitas pelayanan yang ada disini kalau menurut saya sudah memadai, sarana dan prasarana sudah bagus, ketika mengambil antrian sudah tertib tidak rancu, ketika ada masalah di lapangan, contoh di rumah saya kemarin kan airnya macet, saya hubungi pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten

Banyuwangi langsung bergerak cepat mas. Penanganannya sudah baik.”

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, bahwa di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sudah menggunakan *service quality* yang telah berpedoman kepada peraturan SOP yang berlaku dan telah disetujui bersama oleh perusahaan. SOP tersebut merupakan peraturan yang sudah valid dan telah dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sejak awal berdiri. SOP ini juga merupakan peraturan yang profesional sehingga terdapat tahapan-tahapan tersendiri yang berurutan sesuai dengan SOP yang berlaku.

2. Dampak Implementasi *Service Quality* Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

Dalam melakukan kualitas pelayanan tentunya memiliki berbagai dampak didalamnya. Seperti ada pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan akhirnya komplain. Dengan adanya dampak seperti itu terjadilah komplain dari pelanggan atau keluhan dari pelanggan. Dampak yang dialami suatu perusahaan atau kualitas pelayanan dari perusahaan tersebut, bisa muncul dari berbagai aspek baik internal maupun eksternal. Berbagai dampak yang dihadapi oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dalam menjalankan kualitas pelayanan (*service quality*) diantaranya sebagai berikut:

Wawancara dengan Bapak Widodo selaku Direktur Utama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Jadi sangat mungkin ya dampak yang sering terjadi di perusahaan itu. Apalagi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi mengenai kualitas pelayanan, ketika kualitas pelayanan perusahaan tidak maksimal mas pasti ada dampak dari semua itu, semisal kualitas pelayanan kurang baik terhadap pelanggan akan mempenagruhi kualitas produk atau jasa yang di berikan kepada pelanggan. La dari situ pelanggan akan berfikir kembali ketika akan menggunakan jasa yang diberikan perusahaan ketika kualitas pelayanan dari perusahaan itu kurang baik. Kalau di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sendiri, memegang prinsip pengaduan pelanggan itu tertangani 1 kali 24 jam pasti tertangani. Prinsipnya kita harus cepat ketika ada pengaduan/komplain dari pelanggan.”

Wawancara dengan Bapak Dani selaku Staf Pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Untuk dampak dari kualitas pelayanan pasti ada. Kerena apa, ketika di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi kualitas pelayanannya kurang baik akan berdampak di perusahaan itu sendiri. Semisal ketika kualitas pelayanannya kurang baik akan mempengaruhi pelanggan, jumlah pelanggan bisa menurun di karenakan pelayanannya kurang baik. Kan berpengaruh ya kepada perusahaan, jumlah pendapatan perusahaan akan menurun, jumlah pelanggan semakin berkurang ketika kualitas pelayanannya dari perusahaan itu kurang baik terhadap pelanggan. Karena apa pelanggan akan berfikir kembali ketika akan menggunakan jasa yang kita berikan kurang baik.

Wawancara dengan Ibu Emi selaku Staf Bagian Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Setahu saya, dampak dari kualitas pelayanan itu pasti ada sangkutpautnya sama perusahaan, jika ada pengaduan dari

pelanggan kalau perusahaan lama dalam menangani itu pasti berdampak ke perusahaan . Terus pelayanan kurang baik ya pasti ada dampak yang diterima perusahaan, kayak itu banyak komplain dari pelanggan, semisal ada keboran air, air macet dan lain sebagainya dikarenakan pelayanan kurang baik. Makanya di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini pelayanan yang baik itu harus di utamakan bagi perusahaan. Biar bisa menambah citra positif bagi pelanggan yang menggunakan jasa dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini mas. Kurang lebihnya seperti itu.”

Wawancara dengan Ibu Hesti selaku Staf Bagian umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut

“Kalau dampak dari kualitas pelayanan menurut saya sangat signifikan terhadap kepuasan pelanggan, karena apa yang akhirnya akan mengarah pada terciptanya loyalitas kepuasan terhadap pelanggan. Kalau jasa yang di berikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi kurang mengenakan pasti akan banyak komplain dari pelanggan. Nah itu akan berdampak bagi perusahaan, semisal jumlah pelanggan menurun, dan tidak mau menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi lagi kan itu mengurangi pendapatan perusahaan mas dan berdampak jugakan ke perusahaan”.

Wawancara dengan Bapak Slamet selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Kalau untuk dampak selama saya menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini ya bagus lah sudah standar SOP-nya yang berlaku disini, orangnya baik ramah-ramah sehingga tidak sampai kejadian komplain dari pihak pelanggan dan proses kualitas pelayanan yang diterapkan sudah baik. Ketika ada komplain dari pelanggan mengenai pipa yang bocor, air macet, penyaluran air tidak merata ketika ada permasalahan seperti itu pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sudah menangani secepat mungkin agar tidak terjadi kepada yang lainnya. Selama ini hanya itu yang saya rasakan menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ”.

Wawancara dengan Bapak Ridwan selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi menjelaskan sebagai berikut:

“Menurut saya dampak selama saya alami selama menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi hampir tidak ada karena pelayanannya juga baik kepada pelanggan karyawan disini sangat sopan dan santun dalam memberikan pelayanan seperti menciptakan rasa nyaman kepada pelanggan dan sangat mengenakan ramah-ramah juga, disini juga sudah memenuhi standar pelayanan yang sudah disediakan perusahaan kalau ada kendala dilapangan seperti air macet, pipa bocor sudah bisa tertangani secepatnya”

Wawancara dengan Bapak Agung selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Dampak yang saya alami selama menggunakan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini ya sebagian besar hanya mengenai air macet dan pipa bocor, tetapi dampak yang sangat menguntungkan bagi saya itu air di rumah selalu bersih mas ketimbang memakai sumur zaman dulu itu. Mungkin masyarakat lain juga seperti itu Mas. La berhubung pelayanan yang ada di sini baik maka hal-hal seperti itu jarang terjadi, ya ada yang terjadi tetapi kebanyakan sudah tertangani”

Wawancara dengan Ibu Tutik selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Kalau secara umum bagi saya ada sisi positifnya, contoh saja saya sebelum menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, air di rumah sering terjadi bau tidak enak, sering kotor mas, la setelah saya menggunakan jasa dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini ya alhamdulillah tidak terjadi seperti itu, itu kan berdampak bagi saya dan juga masyarakat lain yang menggunakan jasa Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi tersebut”

Wawancara dengan Bapak Syaiful selaku konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sebagai berikut:

“Kalau mengenai dampak yang saya alami selama menggunakan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi ini ya sebagian besar juga di rasakan oleh pelanggan lain. Ya air di rumah semakin bersih dan terjamin bagus. Yang namanya perusahaan itu pasti ada dampak yang disebabkan meskipun itu berpengaruh besar atau kecil ”

Dari hasil wawancara diatas peneliti menyampaikan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi mendapat respon positif dari pelanggan, karena kualitas pelayanan itu sangat penting bagi perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggannya agar ketika menggunakan jasa yang diberikan perusahaan tidak mengecewakan.

Beda halnya dengan pemaparan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sesuai dengan apa yang peneliti temukan tentang kualitas pelayanan (*service quality*). Bahwasanya kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi selalau menghargai kom.plain dari pelanggan, memberikan pelayanan yang terbaik adalah komitmen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang terbaik. Keramahan, akses yang mudah, faktor keamanan dan selalu mementingkan pelanggan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi merasa bangga apabila pelanggan dapat meluangkan waktunya untuk memberikan pendapat dan saran serta kritikan yang dapat menjadi masukan atau evaluasi bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

C. Pembahasan Temuan

Dari data-data yang diperoleh dilapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian disajikan dalam bentuk penyajian data. Dan data-data tersebut selanjutnya dianalisis kembali sesuai dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Adapun data yang diperoleh sebagai berikut:

1. Implementasi *Service Quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti, bahwa di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sudah menggunakan *service quality* yang telah berpedoman kepada peraturan SOP yang berlaku dan telah disetujui bersama oleh perusahaan. SOP tersebut merupakan peraturan yang sudah valid dan telah dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sejak awal berdiri. SOP ini juga merupakan peraturan yang profesional sehingga terdapat tahapan-tahapan tersendiri yang berurutan sesuai dengan SOP yang berlaku.

SOP yang secara sederhana dapat diartikan sebagai pedoman atau petunjuk prosedural bagi seluruh individu yang ada dalam unit pelayanan dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang ditetapkan secara tertulis. Definisi dari prosedur kerja adalah suatu cara yang telah ditentukan untuk melakukan suatu kegiatan atau proses, kapan kegiatan atau proses tersebut dilakukan. Merupakan prosedur yang

memberikan gambaran untuk mengenai suatu proses dan biasanya dalam pelaksanaannya membutuhkan dokumen penunjang. Prosedur kerja juga bisa disebut sebagai dokumen teknis yang berisi prosedur-prosedur tertulis mengenai bagaimana melaksanakan suatu kegiatan dan proses secara konsisten dari suatu bagian kebagian lainnya.

Adapun pengertian SOP merupakan suatu tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Dengan demikian SOP akan bermanfaat sebagai pedoman bagi setiap pegawai atau pejabat dalam memberikan pelayanan rutin, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai macam situasi, membantu memberikan informasi yang diperlukan, sekaligus dapat memberikan informasi bagi kinerja pelayanan dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan pelayanan.

Dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada konsumen, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi telah menggunakan SOP dengan sebaik mungkin. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja, sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan, mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak, mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja, sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin. Seperti, dilayani langsung oleh karyawan yang beretika baik dan benar, sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab, dan mampu

memahami kebutuhan yang diinginkan konsumen. Karena kepuasan pelanggan adalah prioritas utama dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Agar para karyawan bisa memberikan kualitas pelayanan yang baik, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi akan terus memberikan kinerja yang positif.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi tumbuh dengan indikator-indikator yang menunjukkan peningkatan. Seperti perluasan cakupan layanan, perbaikan serta penambahan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas tata kelola perusahaan, strategi operasional berbasis efisien dan efektivitas, serta dukungan dari Pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan seluruh elemen masyarakat. Sesuai dengan slogan "Senyum pelanggan senyum kami".

Untuk memudahkan pelanggan dalam mengakses beragam layanan, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi membuka cabang yang berada di berbagai wilayah di Kabupaten Banyuwangi diantaranya sebagai berikut:

- a. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi
Cabang Rogojampi Jl. KH. Zainudin Nomor 78, Kauman-Rogojampi
- b. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi
Cabang Muncar Jl. Imam Bonjol Nomor 125, Kedungrejo-Muncar
- c. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi
Cabang Tegaldlimo Jl. Koptu Ruswadi No. 11 Sumber Luhur-Tegaldlimo

- d. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi
Cabang Genteng Jl. Hasanudin Kembiritan-Genteng
- e. Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi
Cabang Wongsorejo Jl. Raya Situbondo Sumberanyar-Wongsorejo
- f. Pelayanan Gambiran JL Juanda Nomor 70, Desa Jajag, Kecamatan
Gambiran

Kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi untuk memberikan pelayanan dan menyampaikan pengaduan melalui media sosial seperti, Twitter, Facebook, Instagram, dan E-mail jika ada keluhan yang terjadi seperti, air macet, pipa bocor, penyaluran air tidak merata dan lain-lain. Agar jasa yang diberikan Pmhaan umum daerah air minum Kabupaten Banyuwangi mampu membina kepercayaan konsumen seperti bekerjanya lebih cepat dan tanggap, bervariasi (*variability*) di sini kita tetap memantau kepuasan konsumen melalui sistem keluhan dan saran sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan dikoreksi.

Dari data lapangan yang telah dilakukan oleh peneliti diatas terdapat kesesuaian dengan teori yang disampaikan dalam bukunya Kasmir yang berjudul tentang “Kewirausahaan” dimana di sana menjelaskan tentang suatu ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan sehingga akan memberikan suatu kualitas pelayanan yang baik kepada konsumen atau pelanggan. Hal itu perlu

didukung oleh beberapa hal yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan seperti:

- a. Tersedianya karyawan
- b. Tersedia sarana dan prasarana
- c. Bertanggung jawab
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan
- h. Berusaha dan memahami kebutuhan pelanggan
- i. Mampu memberikan kepercayaan

Dari kesembilan kriteria yang harus dipenuhi tersebut sudah dilakukan atau dijalankan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, meskipun ada beberapa poin-poin di atas yang masih perlu diperbaiki oleh pihak perusahaan sehingga implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi bisa memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pelanggan dan masyarakat sekitar.

Tabel 4.1
Nilai Unsur Kepuasan Pelanggan Tahun 2019

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2,436	700	3,515714
2	Persyaratan pelayanan	2,488	700	3,554286
3	Kontinuitas air	2,463	700	3,518571
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,487	700	3,552857

5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2,469	700	3,527143
6	Kemampuan petugas pelayanan	2,471	700	3,530000
7	Kecepatan pelayanan	2,499	700	3,570000
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,511	700	3,587143
9	Kesopanan dan keramahan	2,536	700	3,622857
10	Kewajaran biaya	2,476	700	3,537143
11	Kepastian biaya	2,454	700	3,505714
12	Kepastian jadwal	2,456	700	3,508571
13	Kenyamanan lingkungan	2,456	700	3,508571
14	Keamanan dan pelayanan	2,469	700	3,527143
Nilai Rata-rata				3,622857

Sumber: PUDAM Banyuwangi

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata 14 unsur pelayanan pada tahun 2019 sebesar 3,622857 dengan unsur pelayanan tertinggi adalah pada kesopanan dan keramahan petugas pelayanan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dengan nilai 3,622857.

Tabel 4.2
Nilai Unsur Kepuasan Pelanggan Tahun 2020

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Jumlah Responden	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	2671	750	3,561333
2	Persyaratan pelayanan	2672	750	3,562667
3	Kontinuitas air	2386	750	3,181333
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2690	750	3,586667
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2734	750	3,645333
6	Kemampuan petugas pelayanan	2736	750	3,648000
7	Kecepatan pelayanan	2689	750	3,585333
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2371	750	3,161333
9	Kesopanan dan keramahan	2743	750	3,657333
10	Kewajaran biaya	2704	750	3,605333
11	Kepastian biaya	2704	750	3,605333
12	Kepastian jadwal	2687	750	3,582667
13	Kenyamanan lingkungan	2628	750	3,576000

14	Keamanan dan pelayanan	2730	750	3,640000
Nilai Rata-rata				3,542762

Sumber: PUDAM Banyuwangi

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat dilihat bahwa nilai rata-rata 14 unsur pelayanan pada tahun 2020 sebesar 3,542762 dengan rata-rata unsur pelayanan tertinggi masih pada pemahaman pelanggan tentang kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dengan nilai 3,65733.

Tabel 4.3
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-1,75	25-4375	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-52,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber: PUDAM Banyuwangi

Adapun Tabel 4.4 menunjukkan pemeringkatan mutu dan kinerja pelayanan berdasarkan nilai persepsi, nilai interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan konversinya. Dari hasil pemeringkatan inilah diketahui bahwa nilai rata-rata 14 unsur pelayanan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi pada tahun 2019 dan 2020 berada pada nilai interval di atas 3,5 yang setara dengan mutu pelayanan 'A' dengan kinerja unit pelayanan 'Sangat baik'. Kecuali pada unsur pelayanan 'Kontinuitas air' dan 'Keadilan mendapatkan pelayanan' pada tahun 2020 yang berada pada kisaran 3,1-3,2 atau setara dengan mutu pelayanan 'B' dengan kinerja unit pelayanan 'Baik'. Secara keseluruhan, hasil pemeringkatan ini menunjukkan bahwa *service quality* di Perusahaan

Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi termasuk kategori sangat baik.

Hasil penelitian terdahulu untuk menguatkan atau sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ini diantaranya sebagai berikut:

- a. Cut Rima Melati berjudul “Kualitas Pelayanan Publik pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Daroy Kota Banda Aceh”,⁶⁷ yang hasil penelitiannya menunjukkan pelayanan PDAM Tirta Daroy masih belum dikatakan baik karena masih rendahnya daya tanggap dan empati.
- b. Nunik Anggraeni berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”,⁶⁸ yang hasil penelitiannya menunjukkan memiliki pengaruh positif dan signifikan karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PDAM Sesayap Kabupaten Tana Tidung.
- c. Tendi Aprilian berjudul “Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Desa

⁶⁷ Cut Rima Melati, “Kualitas Pelayanan Publik Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Daroy Kota Banda Aceh” , (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2019).

⁶⁸ Nunik Anggraeni, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tuding”, (Skripsi, Universitas Terbuka Jakarta, 2016).

Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran”,⁶⁹ yang hasil penelitiannya menunjukkan

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pengaduan Pesawaran di Desa Sukaraja, Kecamatan Gedong Tataan masih kurang baik. Hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti tidak adanya yang baku serta kemampuan aparatur dan ketersediaan aparatur yang belum memadai yang mengakibatkan pelayanan pengaduan tidak berjalan dengan baik.

2. Dampak Implementasi *Service Quality* Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

Kualitas pelayanan (*service quality*) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi mendapat respon positif dari pelanggan. Ketika ada komplain dari pelanggan mengenai pipa yang bocor, air macet, penyaluran air tidak merata ketika ada permasalahan seperti itu pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi langsung mengkonfirmasi menangani keluhan dari pelanggan, petugas lapangan langsung terjun ke lokasi untuk memperbaiki kerusakan yang terjadi, agar hak pelanggan bisa terealisasi, karena kualitas pelayanan itu sangat penting bagi perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan bagi pelanggannya agar ketika menggunakan jasa yang diberikan perusahaan tidak mengecewakan.

⁶⁹ Tendi Aprilian, “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Pengaduan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Di Desa Sukaraja Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran”, (Skripsi, Universitas Bandar Lampung, 2016).

Kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi selalu menghargai dan menanggapi komplain dari pelanggan. Seperti memberikan pelayanan yang terbaik dengan ramah, memberikan akses yang mudah, faktor keamanan dan selalu mementingkan pelanggan. Hal ini merupakan salah satu bentuk dari servis atau pelayanan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi agar memberikan suatu kepuasan terhadap jasa yang diberikan oleh pihak perusahaan terhadap para konsumen sehingga konsumen tersebut merasa puas dan tetap menggunakan jasa yang di sediakan oleh pihak perusahaan tersebut.

Oleh karena itu dampak positif yang terjadi akibat dari implementasi *Service Quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi adalah masyarakat dapat menggunakan air bersih yang diberikan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Bahkan tidak hanya masyarakat umum saja yang dapat menggunakan air dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, perusahaan-perusahaan lain, seperti *Mall*, pabrik dan sebagainya juga menggunakan air dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi.

Hasil penelitian menunjukkan sebagai berikut:

- a. Sitti Nurbaya berjudul “Kualitas pelayanan unit pelayanan wilayah II PDAM kota makasar”,

- b. Nunik Anggraeni berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Air Bersih Terhadap Kepuasan Masyarakat pada PDAM di Kecamatan Sesayap Kabupaten Tana Tidung”, dan Angga Permadi Krisna Aji berjudul ”Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo”, untuk menguatkan hasil penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi. Maka peneliti memperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, dapat disimpulkan bahwa *service quality* yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi telah berpedoman kepada peraturan SOP yang berlaku dan disetujui bersama oleh perusahaan. SOP yang berlaku seperti pelayanan rutin, membantu penelusuran terhadap kesalahan-kesalahan prosedur dalam memberikan pelayanan, menjamin proses pelayanan tetap berjalan dalam berbagai macam situasi.
2. Dampak implementasi *service quality* di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi, yaitu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi mendapat respon positif dari pelanggan. Karena dapat memperbaiki konsumen untuk menggunakan jasa yang diberikan oleh perusahaan ini.

B. Saran-Saran

1. Agar Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi meningkatkan SOP yang berlaku dan prosedur yang telah disepakati

bersama. Sehingga akan menciptakan suatu kualitas pelayanan (*service quality*) yang baik di perusahaan tersebut dan memberikan kepuasan kepada pelanggan.

2. Dengan adanya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi diharapkan masyarakat bisa menggunakan jasa dari Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sehingga bisa membantu program yang dilaksanakan pemerintah daerah.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu membahas implementasi *service quality* secara menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Daryanto dan Setyabudi Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima* Yogyakarta: Gava Media.
- Danu, Setiyanto Aris. 2016. *Sebuah Catatan Sosial Tentang Ilmu, Islam, dan Indonesia* Yogyakarta: Deepublish.
- Darmawan, Deni. 2014 *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung PT Rosdakarya.
- Duadji. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik* Bandar Lampung: Lembaga Penelitian Universitas Lampung.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik: Inklusi, dan Kolaboratif Edisi Kedua* Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Hidayat, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan* Jakarta: Setia Lan Press.
- Irine, Diana. 2009. *Manajemen Pemasaran Usaha Kesehatan* Yogyakarta: Nuha Medika.
- Irawan, Handi. 2009. *Prinsip Kepuasan Pelanggan* Jakarta: PT Elex Media Komputindo Gramedia.
- Moleong, Lexy J. 2017 *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kasmir. 2019. *Kewirausahaan*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip 2012. *Marketing Management* United States: Pearson Education, Inc.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2008. *Etika Administrasi Negara* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moenir. H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia* Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhtosim, Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan* Malang: Bayumedia Publishing.
- Nurdin, Usman. 2002. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum* Bandung : CV Sinar Baru.

- Priansa, Juni Donni. 2018. *Manajemen Organisasi Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa* Jakarta: Salemba Empat.
- Ratminto, & Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Poltak, Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan,*
- Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar* Jakarta: Rineke Cipta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D cell*. Bandung: CV Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, dan Chandra Gregorius. 2019. *Service, Quality & Customer Satisfaction*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy & Chandra Gregorius. 2015. *Service, Quality, & Satisfaction 3 ed*, Yogyakarta: Andi Publisher.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Karya Ilmiah Iain Jember*. Jember: IAIN Jember Press.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2007. *Service Quality Satisfaction*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa* Malang: Bayumedia.
- Umar, Husein. 2010. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

JURNAL

- Srijani, Ninik, 2017. "Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conference Center", *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, Vol. 7, No. 07 :31-37

- Hidayat, Rachmad, 2009. "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* Vol. 11, No. 1:59-70.
- Sasongko, Felita, dkk. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria", *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 2: 1-7.
- Saenawati, Desi, 2017. "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Mandiri Persero TBK di Sampit," *Jurnal Business Administration* Vol. 12, No. 11 :59-70.
- Syarif, Maulana Ade, 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan" PT.TOI, *Jurnal Ekonomi* Vol, 7, No. 2:113-125.
- Syahri, Lubis Alfi, dkk. 2017. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam", *Jurnal Business Administration* Vol. 1, No. 2:232-243



PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Adam Fatkhul Mujib
Nim : E20162025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Ekonomi Syariah
Prodi : Ekonomi Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul” **Implementasi Service Quality Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi**” adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jember, 21 Desember 2020

Yang menyatakan



Adam Fatkhul Mujib
NIM. E20162025

Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
IMPLEMENTASI SERVICE QUALITY DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KABUPATEN BANYUWANGI	1. Service quality	1. Kepuasan pelanggan 2. Pelayanan yang baik	1. Daya tarik masyarakat 2. Kualitas jasa yang diberikan 3. Tersedianya sarana dan prasarana 1. Tersedianya karyawan yang baik 2. Bertanggung jawab 3. Mampu melayani secara cepat dan tepat	1. Wawancara a. direktur b. Karyawan c. pelanggan 2. Dokumentasi 3. kepustakaan	1. pendekatan dan jenis penelitian: deskriptif kualitatif 2. lokasi penelitian: PUDAM Banyuwangi 3. subjek penelitian: teknik sumber data 4. Teknik pengumpulan data: a. Observasi b. wawancara c. Dokumentasi 5. Analisis data: deskriptif kualitatif 6. Uji keabsahan data: teknik triangulasi 7. Tahapan-tahapan penelitian:	1. Bagaimana implementasi <i>service quality</i> di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi? 2. Apa dampak implementasi <i>service quality</i> Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?

					Tahapan pra-lapangan b. Tahap pekerjaan lapangan c. Tahap analisis data	
--	--	--	--	--	---	--

IAIN JEMBER

PEDOMAN PENELITIAN









A Observasi

1. Lokasi objek penelitian yaitu di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

B Pedoman Wawancara

1. Bagaimana sejarah berdirinya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
2. Seperti apa pelayanan yang ada Di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
3. Bagaimana proses awal yang dilakukan dalam melakukan kualitas pelayanan?
4. Apakah di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi sudah menerapkan kualitas pelayanan (*service quality*)?
5. Apakah kendala yang dialami oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dalam melakukan kualitas pelayanan?
6. Apa saja pelayanan publik yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?
7. Bagaimana respon pelanggan dengan adanya kualitas pelayanan yang ada disini?
8. Bagaimana perkembangan setelah menggunakan kualitas pelayanan hingga sekarang?
9. Bagaimana Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas pelayanan saat ini?
10. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
11. Apa dampak kualitas pelayanan yang ada di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi?

Jurnal Kegiatan Penelitian

No	Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	10 Juli 2020	Observasi Lokasi Penelitian	
2	17 Juli 2020	Wawancara Dengan Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
3	30 Juli 2010	Wawancara Dengan Sekertaris Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
4	5 Agustus 2020	Wawancara Dengan Kabag Pelayanan Konsumen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
5	6 Agustus 2020	Wawancara Dengan Kabag Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
6	8 Agustus 2020	Wawancara Kabag Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
7	20 Agustus 2020	Wawancara Dengan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi	
8	29 September 2020	Pengambilan Surat Keterangan Selesai Penelitian.	

Mengetahui,

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM



Dokumentasi

1. wawancara dengan bapak abdurahman Tanggal 17 Juli 2020



2. bagian pelayanan bapak suyetno selaku bagian pelayanan Tanggal 5 Agustus 2020



3. wawancara dengan ibu ica dan riska selaku bagian pelayana Tanggal 5 Agustus 2020



4. wawancara dengan bapak suyitno selaku bagian umum tanggal 6 Agustus 2020



5. wawancara dengan ibu hesti selaku bagian umum Tanggal 6 Agustus 2020



5. wawancara dengan ibu lesti selaku bagian umum 6 Agustus 2020





7. wawancara dengan konsumen Tanggal 20 Agustus 2020



IAIN JEMBER

Observaasi





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/03 /2020
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

**Yth. Pimpinan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten
Banyuwangi**

di-
TEMPAT

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu
pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai
berikut :

Nama Mahasiswa : Adam Fatkhul Mujib
NIM : E20162025
Semester : VIII
Program Studi : Ekonomi Syariah
No Telpn : 082233246321
Dosen Pembimbing : Rini Puji Astuti, S.Kom., M.Si
NUP : NUP. 201708174
Judul Penelitian : Implementasi Service Quality di Perusahaan Umum
Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan
kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Jember, 12 Maret 2020
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Rokhim



PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM

JL. ADI SUCIPTO No.44 Telp.0333 421525 , Fax 0333-423685

Website : www.pudambanyuwangi.co.id Email : pudam_banyuwangi@yahoo.com



SURAT KETERANGAN

Nomor : 070/ 509 /429.401/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini :

- a. Nama : ABD. RAHMAN, S.Ag., M.H.
b. Jabatan : Direktur Bidang Umum, Keuangan dan Pelayanan Konsumen

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	Nim	Jurusan	Perguruan Tinggi
ADAM FATKHUL MUJIB	E20162025	Ekonomi Syariah	IAIN JEMBER

Mahasiswa tersebut sudah selesai melaksanakan Penelitian di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Kabupaten Banyuwangi.

Demikian Surat Keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banyuwangi, 28 September 2020

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
KABUPATEN BANYUWANGI
Direktur Bidang Umum,
Keuangan dan Pelayanan Konsumen




ABD. RAHMAN, S.Ag., M.H.

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Adam Fatkhul Mujib
Tempat, Tanggal lahir: Banyuwangi, 17 Maret 1998
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Status : Belum Menikah
Alamat : Dsn. Pandanrejo RT 02 RW 17 Ds. Kendalrejo
Kec. Tegaldlimo Kab. Banyuwangi
Usia : 23 Tahun
Tinggi Badan : 165 cm
Berat Badan : 65 kg
Telephone : 082233246321
Email : Shadhammujib252@gmail.com

PENDIDIKAN

1. TK : TK AL-FAJAR Tahun 2002-2004
2. SD : MI AL-FAJAR Tahun 2004-2010
3. SMP/MTS : SMPN 2 TEGALDLIMO Tahun 2010-2013
4. SMA/MAN : MA DARUL ULUM Tahun 2013-2016
5. Perguruan Tinggi : Institut Agama Islam Negeri Jember (2016-2020)

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Anggota club Sepak Bola dan Bola Volly MA DARUL ULUM
2. Anggota Koprasi Mahasiswa IAIN JEMBER