

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Giri Tirta adalah sebuah perusahaan daerah yang mempunyai konsentrasi pada bidang penyediaan air bersih yang beroperasi di Kabupaten Gresik. Kehadiran PDAM diatur melalui Undang-undang Republik Indonesia No.5 tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah. PDAM dibentuk sebagai kesatuan usaha milik pemerintah daerah yang memberikan jasa pelayanan, menyelenggarakan 71 kemanfaatan umum di bidang air minum dan memupuk pendapatan. Sehingga sebagai perusahaan, PDAM dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, mempunyai kompetensi dalam pengadaan dan pendistribusian air bersih serta harus efisien untuk memperoleh pendapatan. PDAM Giri Tirta sendiri melayani 99.705 SL (sambungan langsung) yang harus dipenuhi kebutuhan air bersihnya.

Karena PDAM Giri Tirta Gresik merupakan perusahaan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Maka, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan konsumen atau pelanggan setelah membandingkan antara persepsi dan kenyataan yang ada (Kotler & Keller, 2007), perlu diperhatikan oleh PDAM Giri Tirta karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari perusahaan dalam melakukan aktivitasnya dan dalam proses meningkatkan pendapatan. PDAM Giri Tirta dalam upaya meningkatkan pendapatannya harus dapat meningkatkan jumlah pelanggan dengan tidak menurunkan kualitas pelayanan, bahkan PDAM yang berorientasi pada kepuasan pelanggan harus selalu meningkatkan kualitas pelayanannya (Irawan, Pamungkas, & Arhami, 2018). PDAM Giri Tirta melayani dua jenis pengaduan terhadap layanannya yaitu pengaduan teknis dan pengaduan administrasi. Pada penelitian ini lokasi pengamatan dilakukan di PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota. Hal ini disebabkan karena PDAM Giri Tirta

Cabang Gresik Kota yang mencakup wilayah pelayanan kecamatan Gresik, Kebomas, dan Manyar yang memiliki pelanggan sebanyak 47.966 SL (sambungan langsung). Dengan jumlah pelanggan sebesar itu, maka PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota melayani 48% dari seluruh pelanggan yang dimiliki PDAM Giri Tirta. Selain itu, PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota juga berbagai jenis klasifikasi pelanggan sehingga peran PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota sangat krusial dalam memenuhi kebutuhan air bersih dari setiap pelanggan.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota

Golongan Pelanggan	Kode	Jumlah (SL)
Sosial Umum	S-U	83
Sosial Khusus 1	S-1	362
Sosial Khusus 2	S-2	219
Rumah Tangga 1	R-1	644
Rumah Tangga 2	R-2	2564
Tumah Tangga 3	R-3	41152
Instansi Pemerintah	IP	121
Niaga Kecil	NK	2270
Industri Kecil	IK	12
Niaga Besar	NB	190
Industri Besar	IB	78
Pelabuhan	KH-1	1
TOTAL		47696

Terdapat berbagai permasalahan yang dialami PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota dalam melakukan pelayanan terhadap setiap pelanggan yang tersambung. Beberapa masalah yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah tentang gangguan teknis yang dialami oleh pelanggan. Gangguan teknis yang dimaksud disini

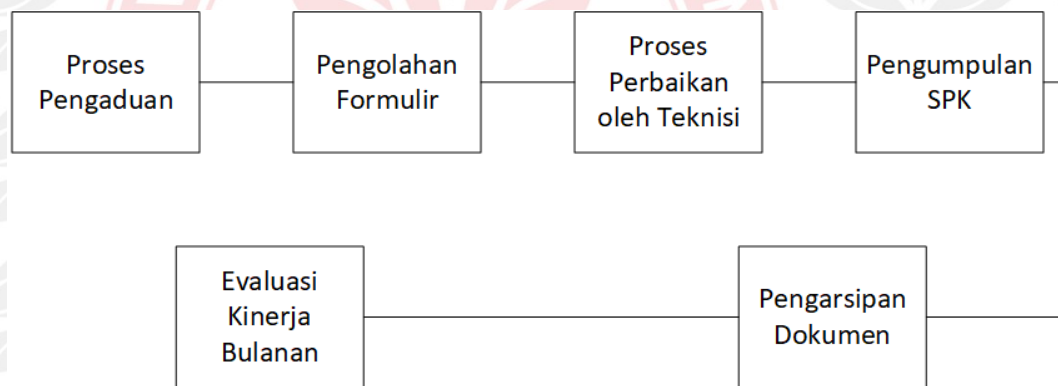
merupakan gangguan dari distribusi air yang disebabkan oleh gangguan pada salah satu komponen jaringan saluran air. Dari setiap permasalahan yang terdapat di PDAM Giri Tirta akan dilakukan perbaikan sistem pelayanan agar tingkat pelayanan yang diterima masyarakat akan lebih baik dan dapat mengatasi peningkatan konsumsi air masyarakat. Beberapa pengaduan teknis yang dilayani oleh PDAM Giri Tirta adalah perbaikan pipa tersier, penggantian meteran, pencabutan meteran, penutupan sementara meteran, dan penyambungan kembali. Dalam periode bulan januari sampai maret 2020, PDAM Giri Tirta Cabang Gresik menerima total 1741 aduan untuk pengaduan teknis. Dengan rata-rata aduan perbulan adalah sebanyak 580 aduan dan jumlah teknisi yang dimiliki adalah 4 orang, membuat PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota sering kali mengalami kesulitan untuk melayani keluhan pelanggan dengan baik. Hal ini membuat PDAM Giri Tirta harus memiliki proses yang sangat cepat dan efektif agar dapat menyelesaikan aduan pelanggan. Oleh karena itu, fokus dalam penelitian ini merupakan mengurangi *waste* (proses yang tidak memiliki nilai tambah) agar pekerjaan yang dilakukan oleh PDAM Giri Tirta Cabang Gresik berjalan dengan efektif.

Tabel 1. 2 Jumlah Aduan Januari – Maret 2020

Jenis Aduan	Jumlah
Tersier	269
Ganti Meter	521
Tutup Sementara	862
Buka Meter	87
Cabut meter	2
TOTAL	1741

Salah satu metode dalam perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kinerja adalah dengan pengaplikasian konsep *lean* pada PDAM Giri Tirta. Konsep *lean* melakukan pendekatan secara sistematis untuk mengidentifikasi dan menghilangkan

pemborosan (*waste*) dan aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah (*non value added activities*). Diawali dengan dengan pembuatan *Big Picture Mapping*, konsep *lean* akan mengidentifikasi semua aktivitas proses distribusi air pada perusahaan. Setelah teridentifikasi maka diharapkan *waste-waste* dan *non value added activities* yang ada dapat diminimalkan. Sistem produksi yang mengaplikasikan *lean* dikatakan *ramping*, karena sistem ini menggunakan sumber daya manusia, area produksi, yang lebih sedikit jika dibandingkan dengan *mass production*, serta menghemat waktu pengembangan produk sehingga menekan jumlah *Defect* dan sebaliknya mampu menghasilkan variasi dan pertumbuhan produk yang semakin meningkat. Dengan adanya *waste* (aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah) yang terdapat pada pelayanan teknis dari PDAM Giri Tirta Cabang Gresik Kota, maka penerapan konsep *lean service* akan mampu memperbaiki kinerja dari kinerja pelayanan teknis dengan meminimalkan *waste* yang ada dengan menemukan *root cause* dari penyebab terganggunya aktivitas dan memberikan action plan yang dibutuhkan.



Gambar 1. 1 Alur Proses Pelayanan Teknis Eksisting

Dari penelitian sebelumnya yaitu penelitian dari (Irawan et al., 2018) yang menjadi acuan utama pada penelitian kali ini lebih berfokus pada perbaikan pelayanan pemasangan sambung baru yang dalam aliran prosesnya banyak terdapat *waste* sehingga waktu yang diperlukan untuk melakukan layanan menjadi lebih lama. Hasil dari penelitian sebelumnya adalah mampu mengidentifikasi *waste* dan akar permasalahan dapat ditemukan. Sedangkan pada penelitian kali ini lebih berfokus

pada pelayanan dari pelanggan mengenai gangguan pada distribusi air atau pengaduan teknis dengan menggunakan konsep *lean*. Hasil yang diharapkan dari penelitian kali ini adalah dapat mengidentifikasi *waste* dan menemukan akar permasalahan dari penyebab tersendatnya pelayanan teknis dari PDAM Giri Tirta serta memberikan saran perbaikan bagi operasional di PDAM Giri Tirta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah yang terdapat didalam penelitian ini adalah :

- 1 Bagaimana cara mengidentifikasi kelompok *critical waste* dalam pelayanan teknis pada PDAM Giri Tirta?
- 2 Bagaimana cara mengurangi *waste* pada pelayanan teknis PDAM Giri Tirta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dapat dirumuskan tujuan dari penelitian ini adalah :

- 1 Mengidentifikasi kelompok *critical waste* yang terdapat pada pelayanan teknis PDAM Giri Tirta
- 2 Memberikan saran perbaikan untuk mengurangi *waste* pada pelayanan teknis PDAM Giri Tirta.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi pihak PDAM Giri Tirta dalam mengambil keputusan terkait usulan perbaikan dalam proses pelayanan teknis dan distribusi air.

2. Bagi Universitas

Dapat menjadi literatur bagi universitas untuk pengembangan penulisan ilmiah dan sebagai penyumbang ilmu teknik logistik dalam mengurangi *waste* menggunakan konsep *lean*.

3. Bagi Mahasiswa

Sebagai sarana pengaplikasian dari teori-teori yang telah diberikan dibangku kuliah dalam kasus nyata di perusahaan yang di harapkan dapat memberi bermanfaat bagi perusahaan maupun universitas .

1.5 Ruang Lingkup

Berdasarkan dari landasan teori yang telah dijelaskan diatas, maka dapat ditentukan ruang lingkup penelitian yaitu asumsi dan batasan penelitian.

1.5.1 Asumsi

Asumsi atau anggapan dasar menurut adalah suatu pernyataan yang tidak diragukan lagi kebenarannya. Menurut pengertian tersebut dapat dirumuskan asumsi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tidak ada pembatalan aduan.

1.5.2 Batasan

Batasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1 Aktivitas penelitian difokuskan pada PDAM Giri Tirta cabang Gresik Kota.
- 2 Penelitian berfokus pada unit pelayanan teknis PDAM Giri Tirta cabang Gresik Kota.