

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Masyarakat menuntut adanya pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang berkualitas ini tidak lepas dari faktor SDM (Sumber Daya Manusia) pemberi layanan.

Setiap perusahaan mempunyai standar pelayanan dan manajemen yang berbeda-beda untuk menjalankan sebuah kegiatan usahanya. Salah satu yang sangat penting adalah pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan kepada nasabah ini sangat menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Jika pelayanan dilakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan maka perusahaan tersebut dapat dikatakan berhasil dalam melakukan kegiatan usahanya dan akan mendapatkan manfaatnya. Sebaliknya, jika pelayanan dilakukan tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan maka akan berdampak negatif terhadap perusahaan.

Audit operasional dapat diartikan sebagai evaluasi yang bebas, selektif, dan analitis terhadap suatu kegiatan, program, atau fungsi dengan tujuan untuk memberikan rekomendasi perbaikan kepada objek yang di audit. Definisi lain menyatakan bahwa audit operasional/kinerja adalah pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi, dan seluruh atau sebagian aktivitas, dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien, dan apakah tujuan kegiatan, program, dan aktivitas yang telah direncanakan dapat dicapai dengan efektif tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Penyelenggaraan pemerintahan, peran badan usaha (BUMD/N) penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, diperlukan adanya komitmen untuk melayani secara berkualitas. Salah satu pelayanan yang dituntut berkualitas adalah penyediaan air bersih.

Hal ini, BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) telah diberikan ruang gerak yang cukup luas untuk menyediakan air bersih di masing-masing daerah tingkat II. BUMD yang memberikan pelayanan air bersih disebut dengan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). PDAM adalah unsur pelaksana Pemerintah Daerah diselenggarakan dasar ekonomi perusahaan dalam kesatuan sistem pembinaan ekonomi Indonesia berdasarkan Pancasila. PDAM dipimpin oleh Direksi yang berada di bawah dan bertanggungjawab langsung kepada Kepala Daerah tingkat II. Kota Surabaya merupakan daerah tingkat II yang mempunyai PDAM bernama PDAM Surya Sembada.

Berdirinya PDAM Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda, dimana pembentukan sebagai BUMD berdasarkan Peraturan Daerah No. 7 tahun 1976 tanggal 30 Maret 1976 yang disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 Nopember 1976 No. Ii/155/76 kemudian diundangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C pada tanggal 23 Nopember 1976 No. 4/C.

Guna memenuhi kegiatan penelitian mahasiswa maka penulis memilih Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya sebagai tempat kegiatan penelitian mahasiswa karena Kantor Pusat PDAM Surya Sembada ini memberikan kemudahan kepada penulis untuk mendapatkan bimbingan teknis, pengalaman kerja dan pengumpulan data khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Laporan Tugas Akhir mahasiswa ini menjelaskan bagaimana kegiatan di Kantor Pusat PDAM Surya Sembada yang ada, berupa prinsip-prinsip pelayanan publik. Penulis mendapatkan bimbingan secara teknis mengenai prinsi-prinsip pelayanan publik dari bidang P2K (Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan) tepatnya pada bagian *customer service*.

*Customer Service* pada PDAM Surya Sembada memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan. Mulai dari memberikan pelayanan pengaduan pelanggan, memberikan informasi yang berkaitan dengan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Dan pelayanan tersebut dilaksanakan berdasar

standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan agar tercapai tujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan.

Berkaitan dengan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “**AUDIT OPERASIONAL PELAYANAN *CUSTOMER SERVICE* PADA PELANGGAN DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA**”

## **1.2. Penjelasan Judul**

Agar tidak terjadi kesalahan dalam Laporan Tugas Akhir ini, maka penulis akan memberikan penjelasan judul sebagai berikut :

**Audit Operasional** adalah pemeriksaan yang sistematis terhadap kegiatan, program organisasi, dan seluruh atau sebagian aktivitas, dengan tujuan menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana digunakan secara ekonomis dan efisien, dan apakah tujuan kegiatan, program, dan aktivitas yang telah direncanakan dapat dicapai dengan efektif tidak bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Pelayanan** adalah suatu kegiatan berinteraksi secara langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyediakan kepuasan pelanggan.

***Customer Service*** adalah pelayanan yang disediakan oleh suatu perusahaan untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan yang biasanya meliputi penerimaan order/pesanan barang, menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan

penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan yang bersangkutan.

**Pelanggan** adalah individu atau rumah tangga, perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi.

**Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya** adalah tempat dimana mahasiswa melakukan penelitian.

### 1.3. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah yang akan dibahas oleh penulis dalam tugas akhir yang berjudul “Audit Operasional Pelayanan *Customer Service* pada Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya” ialah:

Bagaimana audit operasional pelayanan *customer service* pada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya?

### 1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

Mengetahui bagaimana audit operasional pelayanan *customer service* pada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Kota Surabaya.

### 1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### 1. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan kepada perusahaan tentang kegiatan operasional pelayanan perusahaan sehingga

perusahaan dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara standar operasionalnya dengan pelaksanaannya secara langsung.

## 2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan suatu kesempatan bagi penulis untuk memperdalam pengetahuan serta menambah wawasan di bidang pelayanan publik yang ada di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

## 3. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi dan referensi untuk penelitian lebih lanjut di masa yang akan datang yang memiliki kajian yang lebih sama.

## 4. Bagi Lembaga (STIE Perbanas Surabaya)

Untuk menambah koleksi literatur perpustakaan, serta sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan mengadakan penelitian yang sama. Serta menjalin kerjasama dengan perusahaan.

## 1.6. Metode Penelitian

### 1.6.1. Ruang Lingkup

Penulis memberikan ruang lingkup penelitian agar tidak terjadi kesalahan penafsiran dalam penelitian tentang audit operasional pelayanan *customer service* kepada pelanggan.

### 1.6.2. Prosedur Pengambilan Data

Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan tiga metode, yaitu metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Melakukan wawancara dengan manajer Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan (P2K) dan staf senior administrasi Pemasaran dan Pelayanan Kepelanggan (P2K) untuk menanyakan hasil audit operasional dan prosedur dijalankan oleh perusahaan dalam pelayanan pelanggan oleh *customer service*.

2. Observasi

Pengamatan secara langsung proses dan kegiatan pelayanan *customer service* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan membandingkan dengan standar yang telah ditetapkan.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data berupa dokumen mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan *customer service* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.