

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Air adalah senyawa yang penting bagi semua bentuk kehidupan yang diketahui sampai saat ini di Bumi. Kandungan air yang terdapat dalam tubuh manusia sekitar 60%-70% dari berat tubuh manusia. Rata - rata manusia dewasa membutuhkan hingga 8-12 gelas air untuk dikonsumsi perhari. Air bersih bisa didapat dari sungai atau sumur dengan melewati tahap pemasakan hingga suhu didih air untuk membunuh kuman. Namun perkembangan perindustrian dan pembuangan limbah yang tidak memenuhi standar mengakibatkan sumber air yang terdapat di wilayah sekitar perindustrian tidak layak konsumsi.

Dengan didasari oleh hal tersebut serta memudahkan siapa saja yang membutuhkan air untuk dikonsumsi maka bermunculanlah air minum dalam kemasan (AMDK). AMDK ini merupakan air yang diambil dari sumber air dari pegunungan yang belum terkontaminasi limbah pabrik. Asosiasi Perusahaan Air Minum dalam Kemasan Indonesia (Aspadin) menyatakan bahwa masyarakat Indonesia habiskan 23,1 miliar liter air minum dalam kemasan pada tahun 2014. Catatan tersebut menunjukkan peningkatan jumlah konsumsi air minum dalam kemasan (AMDK) sebesar 11,3% dari permintaan di 2013 yang sebesar 20,48 miliar liter.

Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kebutuhan akan AMDK semakin meningkat sehingga memunculkan minat para pengusaha untuk ikut ambil keuntungan. Dampaknya, muncul label – label baru dan meramaikan persaingan dalam penjualan AMDK. Semakin berkembangnya teknologi maka muncullah gerai air isi ulang yang kualitasnya juga tidak kalah dengan perusahaan AMDK yang sudah sukses. Oleh sebab itu, untuk tetap ambil bagian dalam persaingan ini diperlukan pelayanan yang baik disamping adanya produk yang berkualitas.

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur yang ditentukan oleh perusahaan. Masya (1994 : 74) berpendapat bahwa “Prosedur adalah suatu rangkaian tugas-tugas yang saling berhubungan yang merupakan urutan-urutan menurut waktu dan tata cara tertentu untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang dilaksanakan berulang-ulang”.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis ingin menulis Tugas Akhir mengenai **“PROSEDUR PELAYANAN PADA DEPO AIR MINUM ISI ULANG BIRU, CABANG KUTAI - SURABAYA”** untuk lebih mendalami prosedur pelayanan yang diterapkan serta kendalanya.

## **B. Rumusan Masalah**

Terkait dengan pembahasan pada latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru Cabang Kutai - Surabaya?”

## **C. Tujuan dan Manfaat**

Adapun tujuan dari Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui gambaran prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru Cabang Kutai - Surabaya.

Beberapa manfaat yang dapat diambil dari penyelesaian Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam mengevaluasi kinerja karyawan dan pengambilan kebijakan dalam memberikan prosedur pelayanan yang lebih baik.

2. Bagi Penulis

Menambah wawasan akan prosedur pelayanan dalam dunia kerja nyata, serta menambah pengalaman dalam penulisan laporan yang bersifat ilmiah.

3. Bagi Pembaca

Dapat menjadi referensi untuk melakukan penelitian pada bidang yang sama.

#### **D. Batasan Masalah**

Berikut merupakan batasan dari permasalahan yang diterapkan dalam Tugas Akhir ini:

1. Pembahasan dikhususkan pada prosedur pelayanan pada Depo Air Minum Isi Ulang Biru, cabang Kutai - Surabaya.
2. Penelitian ini bersifat Deskriptif, yaitu hanya menggambarkan situasi atau peristiwa, tidak menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi.