

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA  
JENEBERANG KAB. GOWA**

**SKRIPSI**

Oleh

**NUR IRMAYANA SYAM**

**NIM 10572 05135 14**



**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

**ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA  
PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA  
JENEBERANG KAB. GOWA**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**NUR IRMAYANA SYAM**

**NIM 10572 05135 14**

Diajukan Guna Memenuhi Salah  
Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S1)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
MAKASSAR  
2019**

## PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini untuk kedua orangtuaku tercinta Ayahanda **Syamsuddin, SH** dan Ibunda **Ramlah** yang selama ini mendidik, menjaga, dan menuntunku, terima kasih atas segala kasih sayang kalian, semangat, doa, dan nasihat sehingga aku bisa seperti sekarang ini. Semoga Anandamu ini bisa membalas semua jasa dan pengorbanan yang telah kalian berikan padaku selama ini. Aamiin Yaa Rabbal Alaamiin...*

## MOTTO

*Tetap fokus dan terus berjuang hingga tujuan tercapai agar dapat menjadi seseorang yang lebih baik lagi*

*“jangan pernah menyerah dalam mencapai suatu tujuan walau terkadang banyak rintangan yang menghadang, tetaplah yakin dan terus berusaha hingga indah pada waktunya”*



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Irmayana Syam  
Stambuk : 105720513514  
Program Studi : Manajemen  
Dengan Judul : "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang  
Kab. Gowa"

Dengan ini menyatakan bahwa :

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 07 Februari 2019

Yang membuat Pernyataan,



Nur Irmayana Syam

Diketahui Oleh :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis  
Unismuh Makassar

Ismail Rasulong, SE., MM  
NBM: 903078



Ketua,  
Program Studi Manajemen

Muh. Nur Rasyid, SE., MM  
NBM: 1085576



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PENGESAHAN**

Skripsi atas Nama Nur Irmayana Syam, Nim : 105720513514, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010 / 2019 M, Tanggal 02 Jumadil-Akhir 1440 H / 07 Februari 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada program studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

03 Jumadil-Akhir 1440 H  
Makassar, \_\_\_\_\_  
08 Februari 2019 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)  
(Rektor Unismuh Makassar)
2. Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)  
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Dr. Agus Salim HR, SE., MM (.....)  
(WD 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji : 1. Moh. Aris Pasigai, SE., MM (.....)  
2. Abdul Muttalib, SE., MM (.....)  
3. Ismail Badollahi, SE., M.Si., Ak (.....)  
4. Sri Andayaningsih, SE., MM (.....)

Disahkan oleh,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN MANAJEMEN  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt.7 Tel. (0411) 866 972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : "Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)  
Tirta Jeneberang Kab. Gowa"  
Nama Mahasiswa : Nur Imayana Syam  
No Stambuk/NIM : 105720513514  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jenjang Studi : Strata Satu (S1)  
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan di depan  
panitia penguji skripsi Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar pada hari Kamis  
tanggal 07 Februari 2019.

Makassar, 08 Februari 2019

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,

**Drs. Asdi, MM**  
NIDN: 0026126103

Pembimbing II,

**Basri Basir Mr, SE., M.Ak, CBC**  
NIDN: 0926098904

Diketahui :

Dekan,  
Fakultas Ekonomi & Bisnis

  
**Ismail Rasulong, SE., MM**  
NBM: 903078

Ketua,  
Program Studi Manajemen

  
**Muh. Nur Rasyid, SE., MM**  
NBM: 1085576

## KATA PENGANTAR



***Assalamu alaikum Wr. Wb***

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa”. Tak lupa pula penulis haturkan salam dan shalawat kepada Nabi junjungan kita, pemberi rahmat bagi alam semesta yaitu Baginda Rasulullah Muhammad SAW sang revolusioner sejati. Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Dalam proses penulisan sampai dengan terselesaikannya skripsi ini, tentunya banyak sekali pihak yang berkontribusi di dalamnya. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak tersebut, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Rahman Rahim, SE., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis beserta staf tata usaha Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Muh. Nur Rasyid , SE., MM Ketua Program Studi Manajemen dan seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM selaku penasehat akademik penulis.

5. Bapak Drs. Asdi, MM selaku pembimbing I dan Bapak Basri Basir Mr,SE.,M.Ak,CBC selaku pembimbing II yang senang hati meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pemeriksaan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu dan asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunyaa kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2014 yang selalu belajar bersama, yang tidak sedikit bantuan dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.
9. Terima kasih kepada pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa Bapak H. Hasanuddin Kamal, SH., MH yang bersedia untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian.
10. Terima kasih kepada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa yang telah banyak membantu penulis selama proses penelitian.
11. Untuk teman-teman tersayang, teman kelas Manajemen 12\_2014, Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen (HMJM), saudara tak sedarah, serta sahabat di luar dunia kampus yang selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
12. Terima kasih kepada sahabatku Nurinayah Ismail, S.E, dan Pahira, S.E yang telah memberikan bantuan, motivasi, dan semangat dalam penyusunan skripsi



13. Terima kasih kepada sahabatku Andalan (Nurhikmah Sulaeman, Kastang, Rahman, Yunita Muhammad, Hartina, Ahmad Fakri, Al Habsy) yang selalu bersama penulis dalam suka dan duka, serta memberikan bantuan, dukungan, semangat, dan motivasi dalam penyusunan skripsi
14. Terima kasih kepada sahabatku Lidya Aprilia Jumroh, S.E dan Muridah, S.E yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi.
15. Terima kasih kepada teman-teman pecinta skripsi atas dukungan dan masukannya selama proses bimbingan berlangsung.
16. Terima kasih kepada keluarga besarku yang telah memberi dukungan, semangat, dan motivasi dalam menyelesaikan pendidikan.
17. Terima kasih kepada sepupuku Darwis, S.sos yang telah membantu serta memberikan dukungan, motivasi, semangat untuk penulis agar tetap optimis dalam penyusunan skripsi.

Makassar,      Februari 2019

**NUR IRMAYANA SYAM**

## **ABSTRAK**

**Nur Irmayana Syam. 2019. Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, Skripsi program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh Pembimbing I Asdi dan Pembimbing II Basri Basir.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang suatu gejala dan fakta terhadap obyek dan tempat penelitian sesuai dengan apa adanya pada saat penelitian berlangsung. Penelitian dilaksanakan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa dengan memilih 2 informan yang dianggap representative mewakili kelompoknya yang terdiri dari 1 orang sebagai kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA) yang dijadikan sebagai informan kunci dan 1 orang karyawan pada sub bagian pengaduan. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada saat melakukan penanganan keluhan perusahaan berupaya menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan agar dapat secara cepat mengatasi keluhan tersebut serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan secara langsung dan tidak langsung,

**Kata Kunci : Penanganan Keluhan Pelanggan**

## **ABSTRACT**

***Nur Irmayana Syam. 2019. The analysis of the handling of customer complaints on a Regional drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, Theses courses Faculty of Economics and Business Management University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors I Asdi and Supervisor II Basri Basir.***

*This research aims to know the handling of customer complaints on a Regional drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. The type of research used in this research is descriptive qualitative study, a study that is intended to collect data and information about the symptoms and facts against objects and places the research according to what existence at the time the research is taking place. The research was carried out in the Area of drinking water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa by selecting two informants were considered representative representing his group consisting of 1 person as head of the section Subscription Relationships (HUBLA) that serve as the key informant and 1 employees in the sub sections of the complaints. Data collection techniques used in this study is an in-depth interview technique, observation and documentation. The results showed that at the time of handling complaints of companies working to dig up information on the complaints submitted by the customer to be able to quickly resolve those complaints as well as providing opportunities for customers who wants to deliver his complaint as delivered directly and indirectly,*

***Keywords: Handling Customer Complaints***

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>SAMPUL ..</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA.....</b>	<b>x</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat penelitian.....	3
 <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Tinjauan Teori .....	5
1. Manajemen Pemasaran.....	5

a.	Pengertian Manajemen Pemasaran .....	5
b.	Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran .....	8
2.	Penanganan Keluhan Pelanggan .....	11
a.	Pengertian Keluhan Pelanggan .....	11
b.	Macam-Macam Keluhan Pelanggan .....	13
c.	Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan .....	14
d.	Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan.....	15
e.	Manfaat Penanganan Keluhan .....	18
3.	Pelanggan .....	19
a.	Pengertian Pelanggan .....	19
b.	Jenis-Jenis Pelanggan.....	20
B.	Tinjauan Empiris .....	23
C.	Kerangka Konsep.....	25

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Jenis Penelitian .....	28
B.	Fokus Penelitian.....	28
C.	Pemilihan Lokasi dan Waktu Penelitian .....	28
D.	Sumber Data .....	29
E.	Pengumpulan Data .....	30
F.	Instrumen Penelitian .....	31
G.	Teknik Analisis .....	31

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A.	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
1.	Sejarah Objek Penelitian .....	33

2. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> .....	36
3. Visi dan Misi .....	40
4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hubungan Langganan (HUBLA).....	40
B. Penyajian Data.....	47
1. Hasil Penelitian .....	47
2. Karakteristik Informan Penelitian .....	48
3. Deskripsi Variabel Penelitian .....	49
C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan).....	56

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran.....	64

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>66</b>
-----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 4.1	Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Konsep	27
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa	37
Gambar 4.2	<i>Flow Chart</i> Keluhan Keberatan Bayar	42
Gambar 4.3	<i>Flow Chart</i> Keluhan Air Tidak Mengalir	44
Gambar 4.4	<i>Flow Chart</i> Pembetulan Sambungan Langganan	46
Gambar 4.5	<i>Flow Chart</i> Pengaduan Pelanggan	48



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi- kisi Instrumen Penelitian .....	69
Lampiran 1.1 Pedoman dan Checklis Observasi .....	70
Lampiran 1.2 Pedoman Wawancara .....	71
Lampiran 2. Matriks Hasil Observasi .....	72
Lampiran 2.1 Matriks Hasil Wawancara .....	73
Lampiran 2.2 Transkrip Wawancara .....	75
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian .....	84
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian .....	87
Lampiran 5 Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 1 .....	88
Lampiran 6 Lembar Kontrol Bimbingan Skripsi Pembimbing 2 .....	92
Lampiran 7 Riwayat Hidup.....	93

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Seluruh masyarakat Indonesia, sudah pasti membutuhkan air untuk kelangsungan hidupnya. Ketersediaan air bersih masyarakat merupakan hal yang paling penting bagi daerah Kab. Gowa. Terutama di daerah padat penduduk, dimana kemungkinan tingkat polusinya juga meningkat jika masyarakat tidak mampu menjaga kebersihan, seperti di daerah Gowa yang kondisinya sudah mulai tertular dengan kota Makassar. Maka dari itu, dengan adanya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, masyarakat tidak akan kekurangan air bersih untuk digunakan sehari-hari.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan milik pemerintah daerah Gowa yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Hal ini kemudian membuat posisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dikarenakan air sebagai kebutuhan hidup yang harus disalurkan secara merata agar kualitas hidup masyarakat juga meningkat dan mendukung peningkatan ekonomi masyarakatnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dituntut selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan

pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan. Adapun keluhan yang disampaikan pelanggan diantaranya air yang sering tidak mengalir selama sehari-hari yang mengakibatkan seluruh kegiatan masyarakat terhambat. Selain itu, banyaknya tagihan air yang dibayar oleh pelanggan padahal mereka tidak sering menggunakan air tersebut. Hal ini memerlukan perhatian dan perbaikan untuk kemajuan perusahaan dalam meningkatkan mutu dan kualitas air yang diproduksi agar tidak ada lagi keluhan dari pelanggan.

Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan adanya perhatian ekstra bagi setiap perusahaan yang menerima keluhan untuk memperbaiki produk atau jasa. Maka dari itu, perusahaan harus mampu menyediakan produk yang mutunya lebih baik dan harga yang relatif terjangkau.

Sebagaimana produk yang memiliki mutu baik dan harga terjangkau maka pelanggan akan terus menerus menggunakan produk yang diberikan oleh perusahaan dan akan memberikan referensi kepada masyarakat lain sehingga masyarakat yang lain juga tertarik untuk menggunakan produk yang diberikan oleh perusahaan. Tetapi dapat pula menjadi ancaman bagi perusahaan saat ada salah satu pelanggan yang menyampaikan keluhannya serta pelanggan tidak lagi menggunakan produk dari perusahaan tersebut.

Setiap perusahaan memiliki bagian penanganan keluhan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, jika tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak keluhan bagi

perusahaan, maka dari itu sebaiknya perusahaan dapat mengatasi berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Apabila ada pelanggan yang menyampaikan keluhan maka perusahaan harus melakukan penanganan keluhan agar keluhan tersebut dapat teratasi, selain itu pelanggan akan selalu percaya pada perusahaan saat mampu melakukan penanganan keluhan serta tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Dari gambaran yang dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul ***"Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa"***.

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengemukakan perumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimanakah bentuk penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada seluruh pihak, diantaranya :

1. Secara Teoritis

- a. Bagi Penulis, agar dapat meningkatkan pemahaman penulis tentang penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.
- b. Bagi Akademisi Lain, agar dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang berkaitan dengan penanganan keluhan.

2. Secara Praktis

Bagi perusahaan, agar dapat digunakan sebagai analisis penanganan keluhan yang telah ada dalam perusahaan tersebut. Serta dapat menjadi masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan guna melakukan penanganan keluhan dengan sebaik-baiknya.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Tinjauan Teori**

##### **1. Manajemen Pemasaran**

###### **a. Pengertian Manajemen Pemasaran**

Menurut Kotler dan Keller (2018:6) mendefinisikan manajemen pemasaran adalah:

Seni dan ilmu memilih pasar sasaran dan mendapatkan, menjaga, dan menumbuhkan pelanggan dengan menciptakan, menyerahkan dan mengomunikasikan nilai pelanggan yang unggul.

Sedangkan menurut Thamrin Abdullah (2012;22) menyatakan bahwa:

Manajemen pemasaran adalah proses yang mencakup analisis, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan juga mencakup barang, jasa serta gagasan; berdasarkan pertukaran dan tujuannya adalah memberikan kepuasan dari pihak yang terlibat.

Adapula pengertian pemasaran adalah sebagai suatu kegiatan yang mengusahakan agar produk yang dipasarkannya itu dapat diterima dan disenangi oleh pasar (Indriyo Gitosudarmo, 2017:14). Semua kegiatan pemasaran adalah ditujukan agar produknya dapat diterima dan kemudian disenangi oleh pasar. Produk yang diterima oleh pasar berarti produk tersebut laku dijual atau sering disebut laris. Tidak semua produk dapat diterima oleh pasar. Banyak produk yang tidak laku dijual. Produk macam ini berarti tidak diterima oleh pasar. Agar suatu produk diterima oleh pasar haruslah dilakukan berbagai kegiatan, tanpa kegiatan-kegiatan tertentu produk tidak akan dapat diterima oleh pasar. Sebelum produk tersebut dapat dapat diterima terlebih dahulu harus diusahakan agar produk tersebut dapat dikenal

oleh pasar. Tanpa dikenal tidak mungkin produk itu dapat diterima apalagi disenangi. Kegiatan untuk membuat agar suatu produk itu dapat dikenal saja tidaklah mudah. Sebuah gambaran riil dapat dibayangkan pada keadaan yang ada disekitar kita sendiri. Banyak produk yang dipasarkan pada saat ini yang kita sendiri juga tidak tahu atau belum pernah mengenalnya. Keadaan itu merupakan bukti bahwa kegiatan pemasarannya kurang baik.

Kegiatan untuk membuat agar produk itu dapat diterima sebenarnya haruslah direncanakan sebelumnya sehingga produk itu betul-betul dapat sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pasar. Apabila produk itu tidak cocok dengan kebutuhan ataupun selera pasar maka produk tersebut tidak akan dapat diterima oleh pasar. Oleh karena itu, sebenarnya kegiatan pemasaran tidak hanya dilakukan setelah produk itu selesai dibuat akan tetapi sebelum produk tersebut dibuatpun haruslah sudah dilakukan kegiatan pemasaran. Di samping itu kegiatan pemasaran juga dilakukan setelah produk tersebut dibeli oleh konsumen, karena agar supaya produk itu disenangi maka haruslah dilakukan pemasangan yang benar dan baik, perawatan yang sempurna dan sebagainya. Apabila pemasangannya kurang baik atau perawatannya kurang sempurna maka produk tersebut akan kurang memuaskan konsumen dan mereka menjadi tidak senang.

Kegiatan pemasaran tersebut agar supaya dapat berjalan sesuai dengan tujuannya maka diperlukan adanya kegiatan manajemen atau

manajerial. Kegiatan manajerial yang utama meliputi (Indriyo Gutisudarmo, 2017:15-16) :

1) Perencanaan

Perencanaan adalah proses yang mendefinisikan tujuan dari organisasi, serta mengembangkan rencana aktivitas kerja organisasi.

2) Organisasi

Organisasi adalah tempat atau wadah untuk orang berkumpul dan bekerja sama secara rasional dan sistematis, terencana, dipimpin, dan terkendali, dalam memanfaatkan sumber daya bak uang, metode, material, dan lingkungan, serta sarana-prasarana, data dan lain sebagainya yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

3) Koordinasi Kerja

Koordinasi kerja adalah kegiatan yang dilakukan oleh berbagai pihak yang sederajat untuk saling memberikan informasi dan bersama mengatur atau menyepakati sesuatu, sehingga di satu sisi proses pelaksanaan tugas dan keberhasilan pihak yang lainnya. sementara pada sisi lain yang satu langsung dan tidak langsung mendukung pihak yang lain.

4) Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu proses untuk menegaskan bahwa seluruh aktifitas yang terselenggara telah sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya.



Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen pemasaran adalah suatu proses menganalisis, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi program-program yang menimbulkan pertukaran dengan pasar misalnya barang atau jasa untuk mencapai tujuan pemasaran. Selain itu, manajemen pemasaran bertujuan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dengan menawarkan produk yang sesuai dengan minat pelanggan. Dalam pemasaran, perusahaan harus dapat menjaga kualitas produk barang ataupun jasa agar konsumen dapat menerima produk tersebut dan akan menjadi senang. Adapun kegiatan manajerial yang utama yaitu perencanaan, organisasi, koordinasi kerja, dan pengawasan.

#### b. Ruang Lingkup Manajemen Pemasaran

Proses perpindahan barang dan jasa dari tangan produsen ke tangan konsumen tidak sederhana, jangkauan pemasaran sangat luas, dan berbagai tahap kegiatan harus dilalui oleh barang dan jasa sebelum sampai ke tangan konsumen.

Maka dari itu adanya 4P yang dikenal sebagai *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), dan *Promotion* (promosi) sebagai tahap kegiatan yang dilalui oleh barang dan jasa.

##### 1) *Product* (Produk)

Produk merupakan suatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, untuk dibeli, digunakan atau dikonsumsi yang dapat memenuhi suatu keinginan atau kebutuhan. Produk dapat berbentuk fisik maupun jasa dan dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa macam.

Menurut Kotler dan Keller (2009:4) produk adalah:

Segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi, dan ide.

Sedangkan menurut Tjiptono (2008:95) produk merupakan:

Segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau di konsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa produk adalah kebutuhan konsumen yang dapat dikonsumsi ataupun digunakan dalam kehidupan sehari-hari baik itu berupa makanan, pakaian, ataupun produk jasa lainnya.

## 2) *Price* (Harga)

Harga suatu produk atau jasa ditentukan dari besarnya pengorbanan yang dilakukan untuk menghasilkan jasa tersebut dan laba atau keuntungan yang diharapkan. Oleh karena itu, penentuan harga produk dari suatu perusahaan merupakan masalah yang cukup penting, karena dapat mempengaruhi hidup matinya serta laba dari perusahaan.

Menurut Fajar Laksana (2008:86) harga dapat didefinisikan sebagai:

Alat tukar dan merupakan jumlah uang diperlukan sebagai penukar berbagai kombinasi produk dan jasa, dengan demikian maka suatu harga haruslah dihubungkan dengan bermacam-macam barang atau pelayanan yang akhirnya akan sama dengan suatu produk dan jasa.

Kesimpulannya bahwa harga merupakan jumlah uang yang diperlukan untuk membayar barang atau sebagai alat penukar suatu produk dan jasa.

### 3) *Place* (Tempat)

Setelah perusahaan berhasil menciptakan barang atau jasa yang dibutuhkan dan menetapkan harga yang layak, tahap berikutnya menentukan metode penyampaian produk ke pasar melalui rute-rute yang efektif hingga tiba pada tempat yang tepat, dengan harapan produk tersebut berada ditengah-tengah kebutuhan dan keinginan konsumen yang haus akan produk tersebut.

Menurut Fajar Laksana (2008:123) menyatakan bahwa “Saluran distribusi adalah serangkain organisasi yang terkait dalam semua kegiatan yang digunakan untuk menyalurkan produk dan status pemiliknya produsen ke konsumen.”

Pengertian ini menunjukkan bahwa perusahaan dapat menggunakan lembaga atau perantara untuk dapat menyalurkan produknya kepada konsumen akhir.

### 4) *Promotion* (Promosi)

Kegiatan promosi sebagai sarana komunikasi antara produsen dan konsumen untuk memperkenalkan produk, baik jenis, warna, bentuk dan harga, maupun kualitas produk yang ditawarkan atau yang dihasilkan perusahaan.

Menurut Fajar Laksana (2008:133) menyatakan bahwa:

Promosi adalah suatu komunikasi dari penjual dan pembeli yang berasal dari informasi tepat yang bertujuan untuk merubah sikap dan tingkah laku pembeli, yang tadinya tidak mengenal, menjadi

mengenal sehingga menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa promosi adalah komunikasi antara penjual dan pembeli, dimana penjual menginformasikan dan mengenalkan produk yang dijual kepada pembeli, setelah pembeli mengenal produk yang ditawarkan maka pembeli akan terus menjadi pembeli dan tetap mengingat produk tersebut.

## **2. Penanganan Keluhan Pelanggan**

### **a. Pengertian Keluhan Pelanggan**

Keluhan merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa oleh perusahaan atau organisasi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam (Mhd Rusydi, 2017:51-52) keluhan adalah keluhan yaitu sesuatu yang diungkapkan yang keluar karena perasaan kesusahan. Perilaku keluhan disebabkan oleh ketidakpuasan yang dirasakan dalam melakukan pembelian yang merupakan gabungan dari beberapa tanggapan yang dipicu oleh rasa ketidakpuasan dalam melakukan pembelian.

Menurut Rusadi dalam (Mhd Rusydi, 2017:52) keluhan merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan dari konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa

tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen.

Adapun keluhan pelanggan menurut Bell Luddington dalam (Mhd Rusydi, 2017:52) adalah "Umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis atau secara lisan."

Sedangkan, menurut Timm dalam (Mhd Rusydi, 2017:52) menyatakan bahwa "Keluhan adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas."

Dengan adanya keluhan maka perusahaan memiliki kesempatan untuk mempererat hubungan dengan pelanggan dan akan menciptakan loyalitas bagi pelanggan untuk perusahaan tersebut apabila perusahaan dapat menanggulangi keluhan pelanggan yang sebagaimana disampaikan oleh Engel dalam (Mhd Rusydi, 2017:52-53) yang menyatakan bahwa:

Butuh penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Diharapkan pada akhirnya dimasa selanjutnya tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan hal serupa pada perusahaan.

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa apabila pihak perusahaan dapat menanggulangi keluhan pelanggan dengan baik dan cepat mengatasi penyebab keluhan tersebut, maka dapat mempertahankan pelanggan pada perusahaan tersebut dan memberikan rasa kepuasan pada pelanggan, serta tidak ada lagi pelanggan yang menyampaikan keluhan yang sama.

## b. Macam-macam Keluhan Pelanggan

Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan merupakan rasa ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Bell dan Luddington dalam (Mhd Rusydi, 2017:53) menyatakan bahwa:

Keluhan pelanggan (*Customer Complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah-masalah seperti lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*).

Menurut Rangkuti dalam (Mhd Rusydi, 2017:53) macam-macam keluhan terbagi menjadi dua, yaitu:

- 1) Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung.
- 2) Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form*.

Sedangkan menurut Engel dalam (Mhd Rusydi, 2017:53) menyatakan bahwa:

Keluhan dapat disampaikan secara langsung ataupun melalui media tertentu. Secara langsung misalnya dengan mengungkapkan secara lisan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan dapat juga disampaikan melalui media tertentu misalnya dengan menulis surat pada media massa seperti Koran dibagian kolom pembaca. Perusahaan lebih mudah memberikan *feedback* pada pelanggan yang menyampaikannya secara langsung dan akan sulit untuk memberikan *feedback* pada pelanggan yang menyampaikannya secara tidak langsung. Maksudnya perusahaan akan dapat jelas mengetahui apa yang menjadi masalah pelanggan jika pelanggan menyampaikannya secara langsung. Perusahaan dapat secara detail menanyakan apa yang menjadi ketidaknyamanan pelanggan atau persoalan yang dikeluhkan pelanggan. Keluhan yang disampaikan tersebut akan sangat bermanfaat bagi perusahaan sebagai kritikan yang membangun untuk perusahaan tersebut.

Beberapa macam-macam keluhan pelanggan yang diuraikan di atas dapat disimpulkan bahwa adapun macam-macam komplain pelanggan yaitu secara langsung dan tidak langsung. Komplain secara langsung adalah keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui tatap muka secara langsung atau dengan cara berbicara melalui telepon, sedangkan komplain secara tidak langsung adalah keluhan yang disampaikan dengan cara menulis di surat pengaduan dan memasukkannya ke dalam kotak surat.

c. Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan

Pada dasarnya, kebanyakan pelanggan yang mengeluh karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Soeharto A Majid (2009:149) menyebutkan banyak hal yang menyebabkan terjadinya keluhan dari pelanggan, seperti:

- 1) Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
- 2) Mereka diacuhkan, misalnya diberikan menunggu tanpa penjelasan.
- 3) Tidak ada yang mau mendengarkan.
- 4) Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka.
- 5) Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan.
- 6) Ada kegagalan komunikasi.

Penyebab terjadinya keluhan dapat pula dikarena oleh performa kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan serta mengakibatkan pelanggan tidak merasa puas, sebagaimana menurut Yoeti dalam (Nurul Afriani, 2012:10) menyatakan bahwa:

Kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh performa kualitas pelayanan di lapangan. Bila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan dianggap jelek dan tidak memuaskan.

Sebagaimana pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa salah satu penyebab terjadinya keluhan pelanggan adalah kualitas pelayanan yang kurang memuaskan para pelanggan yang mengakibatkan adanya komplain pelanggan.

#### d. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Dengan adanya keluhan pelanggan maka seharusnya perusahaan dapat melakukan penanganan keluhan dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan oleh pelanggan sehingga perusahaan dapat terlihat baik oleh para pelanggan.

Tjiptono dalam (Mhd Rusydi, 2017:55) berpendapat bahwa:

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan, akses yang mudah, dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, dan keluhan mereka.

Hal ini dimaksudkan agar para pelanggan dapat dengan mudah dalam menyampaikan keluhan mereka karena perusahaan tersebut telah menyediakan akses yang mudah dalam menyampaikan keluhan, selain itu pelanggan juga dapat merasa nyaman. Dengan demikian, perusahaan akan terlihat baik oleh para pelanggan.



Keluhan bukanlah sesuatu yang selalu dipandang negative, tetapi juga dipandang sebagai sesuatu yang positif karena merupakan sumber pembelajaran, suatu masukan yang berharga bagi perusahaan untuk memperbaiki kinerja pelayanan mereka. Hal pertama yang harus dilakukan untuk menangani keluhan pelanggan adalah secepat mungkin membuat kemarahan pelanggan jadi reda. Sabarkan diri dan biarkan mereka melepaskan kekesalan dan kemarahannya terlebih dahulu. Setelah semuanya terungkap, pelanggan merasa puas sudah mengeluarkan unek-unek dan menjadi rasional kembali, lalu kita berusaha untuk menyelesaikan masalah atau memberi solusi.

Tjiptono dalam (Nurul Afriani, 2012:11) menentukan bahwa ada empat aspek dalam penanganan keluhan, yaitu :

1) Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati karena bila tidak maka situasi yang terjadi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting bagi penanganan keluhan. Apabila penanganan keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditanggapi dengan cepat, maka ada

kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dan besar kemungkinan pelanggan tersebut akan menjadi pelanggan yang setia.

3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan

Perusahaan harus memperhatikan tiap pelanggan yang menyampaikan keluhan yang ada. Pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu harus segera diberikan tindakan pemulihan (*recovery*).

4) Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya tentang pelayanan yang telah diterimanya.

Menurut Karl W. Kepner dalam (Mhd Rusydi, 2017:55-56) menyatakan bahwa karyawan di bagian pelayanan pelanggan sebaiknya menjalankan langkah-langkah yang tepat dalam penanganan keluhan, diantaranya :

- 1) Membuka peluang bagi para pelanggan untuk mengajukan keluhan.
- 2) Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi.
- 3) Mendengarkan dengan lengkap.
- 4) Ajukan pertanyaan kunci seperti "Ada lagi?".

Uraian di atas dapat diketahui bahwa bagi setiap perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan penanganan keluhan, seperti membuka peluang bagi para pelanggan untuk menyampaikan keluhannya. Dengan demikian, perusahaan dapat mengerti dengan

apa yang dikeluhkan oleh pelanggan serta perusahaan dapat menangani keluhan tersebut dengan baik.

e. Manfaat Penanganan Keluhan

Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan dampak yang positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. Oleh karena itu setiap perusahaan swasta maupun pemerintah harus memiliki sistem manfaat penanganan keluhan yang efektif. Menurut Nurul Afriani (2012:11) Manfaat dari penanganan keluhan yang efektif adalah :

- 1) Penyedia jasa mempunyai kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publikasi yang negatif.
- 3) Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu diketahui dalam pelayanannya saat ini.
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalahnya.
- 5) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas baik.

Keluhan juga mengandung sebuah pemahaman yang unik mengenai keinginan pelanggan dan membuat pelanggan menjadi lebih loyal kepada organisasi atau perusahaan. Manfaat yang didapat bagi staf yang khusus melayani keluhan pelanggan dapat meningkatkan skill mereka dalam melobi pelanggan untuk mengendalikan kemarahan pelanggan menjadi sebuah kepuasan dan kelayakan terhadap perusahaan.

### 3. Pelanggan

#### a. Pengertian Pelanggan

Nasution dalam (Mhd Rusydi, 2017:3) berpendapat bahwa “Pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan.”

Pelanggan adalah seseorang yang datang / memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Kebiasaan tersebut meliputi aktifitas pembelian dan pembayaran atas sejumlah produk yang dilakukan berulang kali. Sehingga apabila tanpa melakukan kontak pembelian secara berulang seseorang tidak dapat dikatakan sebagai pelanggan, melainkan sebagai pembeli. Sehubungan dengan hal tersebut, pertanyaan mendasar yang ada di benak pemasar tentunya bagaimana menjaga atau mempertahankan pelanggan. Menurut Chan dalam (Mhd Rusydi, 2017:4) biaya yang dikeluarkan dalam usaha mempertahankan pelanggan sepertiga dari biaya yang harus dikeluarkan saat perusahaan mengakuisisi pelanggan.

Pelanggan adalah siapa saja yang berkepentingan dengan produk layanan yang diberikan. Pelanggan juga merupakan orang / organisasi yang terkena dampak dari produk atau layanan yang diberikan. Pelanggan dapat berupa individu, organisasi atau masyarakat secara luas.

Philip Kotler dalam (Mhd Rusydi, 2017:5) mengemukakan bahwa :

Pembeli / pelanggan adalah orang yang paling diharapkan kedatangannya dalam suatu perusahaan. Pembeli tidak tergantung kepada perusahaan tetapi perusahaan tergantung kepada pembeli. Pembeli bukan menerima pekerjaan tetapi

pembeli yang memberikan pekerjaan. Pembeli bukan seorang untuk menilai atau menghitung tetapi pembeli adalah seorang yang mengungkapkan. Apa yang diinginkan perusahaan adalah untuk memberikan kepuasan untuk pembeli dan untuk perusahaan sendiri.

Pelanggan adalah raja dan kita harus bisa melayaninya dengan baik, apa saja yang kita miliki, mereka akan membayarnya jika sesuai dengan kebutuhannya. Karena tanpa pelanggan maka bisnis yang kita jalani tidak akan bertahan lama. Yang diinginkan oleh pelanggan adalah :

- 1) Pelanggan dibuat bahagia dan puas.
- 2) Pelanggan ingin kebutuhannya terpenuhi dan sesuai dengan harapannya.
- 3) Pelanggan tidak ingin dibebankan macam-macam dalam bentuk uang ataupun waktu.

Uraian di atas dapat diketahui bahwa pelanggan merupakan raja dan segala sesuatu yang diinginkanya harus terpenuhi agar pelanggan merasa bahagia serta puas. Selain itu pelanggan juga adalah seseorang yang datang sebagai pembeli di setiap perusahaan.

#### b. Jenis-Jenis Pelanggan

Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khususnya produsen dalam bidang usaha. Demi mempermudah pengidentifikasian pelanggan lebih baik klasifikasikan pelanggan sebagai seorang organisasi ataupun instansi yang utuh, dan pada dasarnya semua mempunyai dua kebutuhan yaitu kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani.

Adapun jenis-jenis pelanggan menurut Mhd Rusydi (2017:6-7), meliputi :

1) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi (institusi) itu sendiri dan bila institusi kita merupakan bagian dari pemerintah daerah maka mereka pun termasuk pelanggan internal, kita juga. Sedangkan institusi lain yang juga masih di bawah pemerintah daerah merupakan juga pelanggan internal dalam skala makro. Pelanggan internal tersebut dapat kita masukkan sebagai layanan eksternal *marketing* yaitu pelayanan / jasa yang kita pasarkan keluar. Sedangkan internal *marketing* / jasa yang dilakukan dan terjadi di dalam institusi itu sendiri, dalam konteks ini karyawan diperlakukan sebagai pelanggan dan pekerjaan dipandang sebagai produk. Karena pada konsep ini kepuasan karyawan tak kalah pentingnya dibandingkan kepuasan pelanggan.

Pelanggan internal pada suatu perusahaan adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performa pekerja atau perusahaan. Pada bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan itu sendiri.

2) Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak langsung dari produk, tapi bukan anggota organisasi penghasil produk dalam hal ini yang menjadi obyeknya adalah masyarakat

atau konsumen. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membeayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Selain itu menurut Gasperz dalam (Mhd Rusydi, 2017:8-9) mengidentifikasikan tiga macam pelanggan dalam system kualitas modern, yaitu :

1) Pelanggan Internal

Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan kita. Bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan merupakan contoh dari pelanggan internal.

2) Pelanggan Antara

Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk, distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir, merupakan contoh dari pelanggan antara.

3) Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Kesimpulan dari uraian di atas bahwa pelanggan terdiri dari beberapa jenis diantaranya pelanggan internal, eksternal dan antara. Dimana pelanggan internal merupakan pelanggan dari dalam

perusahaan itu sendiri misalnya pembayaran gaji karyawan. Pelanggan eksternal merupakan pelanggan yang berasal dari luar perusahaan misalnya pembeli. Pelanggan antara merupakan pelanggan yang berguna sebagai perantara misalnya dalam memesan produk atau jasa bagi orang lain.

## **B. Tinjauan Empiris**

Sebagai pembelajaran dan bahan perbandingan, peneliti menggunakan 5 peneliti terdahulu :

### 1. Susi Indriyani dan Selvy Mardiana (2016)

Judul penelitian Pengaruh Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung.

Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti selanjutnya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Persamaannya yaitu peneliti terdahulu dan selanjutnya meneliti mengenai *Complaint Handling*.

### 2. Muhammad Rizal Setiawan (2015)

Judul penelitian Keefektifan Penanganan Keluhan (*Complaint Handling*) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Surabaya.

Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu mengkaji tentang keefektifan penanganan keluhan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Surabaya, sedangkan peneliti selanjutnya mengkaji tentang



*Complaint Handling* pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

Persamaannya yaitu peneliti terdahulu dan peneliti selanjutnya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

3. Lina Marlina (2017)

Judul penelitian Analisis Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Keluhan Kesehatan Di RSUD AM. Parikesit Tenggara.

Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu meneliti keluhan pasien, sedangkan peneliti selanjutnya meneliti keluhan pelanggan.

Persamaannya yaitu peneliti terdahulu dan peneliti selanjutnya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

4. Anindhyta Budiarti (2009)

Judul penelitian Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya.

Perbedaannya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, sedangkan peneliti selanjutnya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Persamaannya yaitu peneliti terdahulu dan peneliti selanjutnya meneliti tentang penanganan keluhan.

5. Marina Malian (2016)

Judul penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra, dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang.

Perbedaanya yaitu peneliti terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan peneliti selanjutnya menggunakan metode deskriptif kualitatif.

Persamaannya yaitu peneliti terdahulu dan selanjutnya mengkaji tentang penanganan keluhan.

### **C. Kerangka Konsep**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa merupakan penyedia air bersih seluruh masyarakat Kabupaten Gowa. Dengan adanya perusahaan tersebut masyarakat akan lebih mudah mendapatkan air bersih untuk digunakan dalam kehidupan sehari-hari. Maka dari itu, perusahaan harus mampu menyediakan air bersih dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari.

Manajemen pemasaran adalah suatu proses menganalisis, merencanakan, melaksanakan, dan mengawasi program-program yang menimbulkan pertukaran dengan pasar misalnya barang atau jasa untuk mencapai tujuan pemasaran. Selain itu, manajemen pemasaran bertujuan untuk menarik dan mempertahankan pelanggan dengan menawarkan produk yang sesuai dengan minat pelanggan.

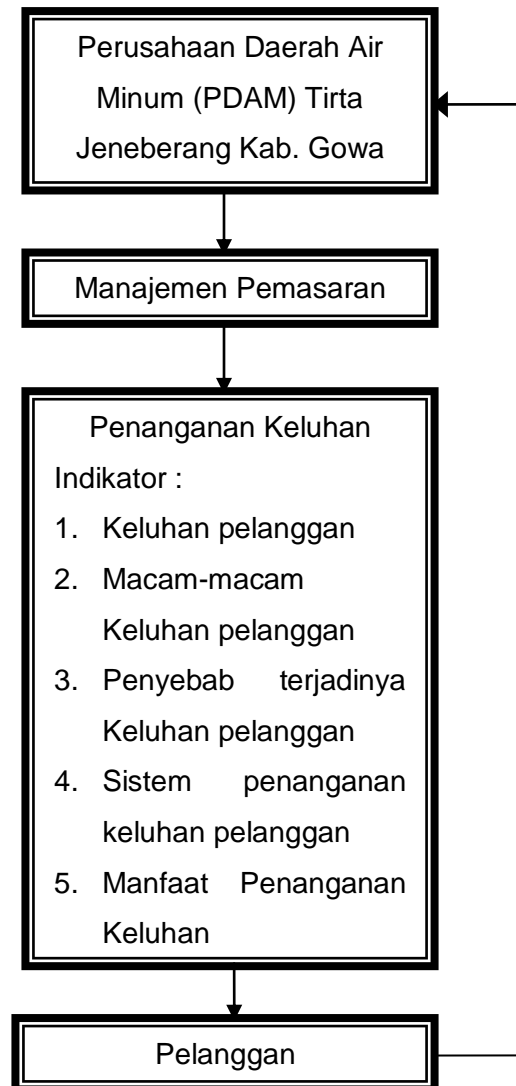
Penanganan Keluhan adalah kesempatan perusahaan untuk membuka peluang bagi para pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Ada beberapa indikator dalam penanganan keluhan diantaranya keluhan pelanggan, macam-macam keluhan pelanggan,

penyebab terjadinya keluhan pelanggan, sistem penanganan keluhan pelanggan, dan manfaat penanganan keluhan.

Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khususnya produsen dalam bidang usaha. Demi mempermudah pengidentifikasian pelanggan lebih baik klasifikasikan pelanggan sebagai seorang organisasi ataupun instansi yang utuh, dan pada dasarnya semua mempunyai dua kebutuhan yaitu kebutuhan jasmani dan kebutuhan rohani.

Ketika perusahaan melakukan penanganan keluhan diharuskan dapat mengatasi keluhan tersebut karena pelanggan adalah segalanya bagi perusahaan, tanpa adanya pelanggan perusahaan tidak akan maju dan berkembang. Kemudian pada saat perusahaan dapat menangani keluhan tersebut maka pelanggan akan memberikan umpan balik yang positif bagi perusahaan, tetapi jika perusahaan tidak dapat menangani keluhan tersebut maka perusahaan akan mendapatkan umpan balik yang negatif dari pelanggan.

Berdasarkan kajian pustaka analisis penanganan keluhan pelanggan, maka lebih jelasnya dapat disajikan dalam bentuk bagan kerangka konsep sebagai berikut :



**Gambar 2.1**  
**KERANGKA KONSEP**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan dan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai factor, sifat, serta hubungan antara fenomena yang dimiliki untuk melakukan eksplorasi dan memperkuat prediksi terhadap suatu gejala yang berlaku atas dasar data yang diperoleh dari lapangan. Dengan demikian, maka penelitian kualitatif dalam tulisan ini dimaksudkan untuk menggali suatu fakta, dalam arti memberikan gambaran realitas di lapangan secara sistematis.

#### **B. Fokus Penelitian**

Fokus dalam penelitian ini adalah mengarah pada analisis penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

#### **C. Pemilihan Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi ini dilaksanakan di jl. Tirta Jeneberang No. 17 Sungguminasa Kab. Gowa tepatnya di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa di Jl. Tirta Jeneberang No. 17 (Samping Tanggul Sungai Jeneberang). Adapun waktu penelitian dikerjakan kurang lebih 2 (dua) bulan.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti melalui proses wawancara dari para pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

2. Data Sekunder

Data ini merupakan data penunjang bagi penyusunan penelitian ini. Data ini diperoleh dari dokumentasi objek penelitian dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa serta dari buku, internet dan literatur lainnya ataupun data yang sudah ada sebelumnya seperti penelitian sebelumnya tentang penanganan keluhan yang diperoleh dari jurnal yang sudah ada sebelumnya.

3. Informan

Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat 2 informan diantaranya yaitu sebagai berikut:

- a. Informan kunci, yaitu orang-orang yang memahami permasalahan yang diteliti. Adapun yang dimaksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah kepala bagian hubungan langganan yang telah memiliki pengalaman yang luas mengenai penanganan keluhan pelanggan yang terdapat pada perusahaan tersebut.

- b. Informan non-kunci, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti yaitu pekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

#### **E. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang *valid* dan *reliable*. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Pengamatan (*observation*)

Yaitu melakukan pengamatan secara langsung di lapangan objek penelitian yang terdapat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa mengenai penanganan keluhan pelanggan.

2. Wawancara (*Interview*)

Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi dari narasumber. cara pengumpulan data yang di peroleh dari wawancara yaitu melalui pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, berupa wawancara secara langsung yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu penanganan keluhan pelanggan.

3. Dokumentasi (*Documentation*)

Pengumpulan data dengan dokumentasi dilakukan melalui pengambilan data-data yang berkaitan dengan penelitian dari tempat penelitian yaitu pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa..

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen yang juga dapat diartikan sebagai “alat bantu” memiliki peran yang sangat berpengaruh terhadap penelitian. Oleh sebab itu, instrumen penelitian sangat dibutuhkan agar penelitian dapat berjalan secara efisien dan mudah. Instrumen penelitian paling utama dalam penelitian ini adalah peneliti. Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015:306), bahwa pada penelitian kualitatif, segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian masih belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, dan hasil yang diharapkan juga belum jelas. Oleh sebab itu, instrumen penelitian kualitatif belum dapat dikembangkan sebelum masalah yang diteliti jelas. Jadi, dalam hal ini peneliti adalah instrumen kunci dari penelitian itu sendiri yakni peneliti yang berperan sebagai perencana, pelaksana, menganalisis, menafsirkan data hingga pelaporan hasil penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian lapangan ini meliputi : pedoman wawancara, kamera, buku catatan, pulpen, dan sebagainya.

## **G. Teknik Analisis**

Teknik analisis data yaitu teknik yang digunakan peneliti untuk menjawab permasalahan yang ada dalam perusahaan. Analisis data dilakukan setiap saat pengumpulan data di lapangan secara berkesinambungan. Bila jawaban yang diwawancarai belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai data yang diinginkan dapat diperoleh. Dengan menggunakan teknik analisis data kualitatif yang berupa dokumentasi, wawancara dan observasi. Aktivitas



dalam analisis data dilakukan dengan tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi data

Reduksi Data ialah teknik menganalisis data dengan cara merangkum, memilih hal yang bersifat pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Reduksi data dilakukan dengan tujuan agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas terhadap data yang diperoleh.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Bentuk penyajian data antara lain berupa teks naratif, matrik, grafik, maupun bagan. Namun, pada penelitian ini, bentuk penyajian data lebih merujuk pada penyajian secara deskriptif.

#### 3. Menarik Kesimpulan

Teknik analisis data yang terakhir ialah penarikan kesimpulan. Semua data yang telah direduksi, digambarkan lagi secara rinci agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Data yang dirincikan ini adalah data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data, baik berupa observasi maupun wawancara.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Objek Penelitian**

Sebagai sarana pemenuhan kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Dati II Gowa umumnya, maka pada tahun 1980 satu unit pengolahan air bersih mulai didirikan oleh Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum cabang Dinas Kabupaten Gowa dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengelolaan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan.

Dengan kapasitas produksi air bersih 10 lt/dtk pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat Kota Sungguminasa, hingga pada tahun 1982 tanggal 8 September dengan adanya Berita Acara penyerahan ASSET Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Daerah tingkat II Kabupaten Gowa, bersama itu pula Unit Pengelola Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa dimana pengelolaan dan tanggung jawabnya masih tetap pada PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan dengan mengangkat pegawai bagi BPAM dimaksud dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Daerah tingkat II Gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa, kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 lt/dtk terasa sudah tidak mencukupi lagi.

Oleh PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan diajukanlah Proposal Pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 lt/dtk. Pada tahun 1985/1986 rencana penambahan kapasitas dapat direalisasikan dengan terlaksananya pembangunan Instalasi Pengolahan Air tersebut yang berlokasi di Kampung Cambaya, Kelurahan Sungguminasa. Tetapi sangat disayangkan bahwa dengan adanya Instalasi Pengolahan Air yang baru tersebut, instalasi yang lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga unit pengolahan tersebut rusak dan tidak dapat difungsikan lagi.

Pada tahun 1988 oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 1988 tanggal 15 Maret 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa. Maka dengan adanya peraturan tersebut maka didirikanlah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa

Karena unit pengelolaan air bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelola Air Minum milik Direktorat Jendral Cipta Karya Departemen PU cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka oleh Pemerintah Daerah tingkat II Gowa mengusulkan kepada pemerintah pusat untuk penyerahan pengelolaan Badan tersebut kepada Pemerintah Daerah tingkat II Gowa sehingga pada tahun 1991 tepatnya tanggal 23 Februari, dengan terbitnya SK Menteri P.U. dengan Nomor: 75/KPTS/1991. Tanggal 9 Februari 1991 Tentang Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Air Bersih di Kabupaten Dati II Gowa, terlaksanalah penandatanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan

Sarana Pengolahan Air Minum Kabupaten Gowa menjadi PDAM Kabupaten Dati II Gowa.

Perkembangan pembangunan Kabupaten Dati II Gowa yang demikian pesatnya dan dengan adanya pembangunan unit-unit perumahan sebagai akibat Ibu Kota Kabupaten Gowa yang sangat dekat dengan Kota Madya Ujung Pandang, Ibu Kota Propinsi Sulawesi Selatan secara tidak langsung mengakibatkan pertumbuhan jumlah penduduk yang membutuhkan air bersih meningkat pula, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa dengan tingkat kapasitas produksi 20 lt/dtk dirasakan tidak lagi mencukupi kebutuhan air minum penduduk Kota Sungguminasa.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan pemerintah pusat melalui dana APBN Tahun Anggaran 1994/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 lt/dtk yang pembangunannya dapat direalisasikan Januari 1995. Dengan selesainya pembangunan tambahan Instalasi Pengolahan Air pada bulan Maret 1995, maka produksi air bersih menjadi 40 lt/dtk yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

Pada saat kapasitas produksi air bersih PDAM Kabupaten Gowa masih 20 lt/dtk banyak sambungan rumah yang tidak memperoleh air bersih pada saat yang bersamaan, disebabkan jumlah sambungan rumah melebihi kapasitas produksi yaitu sebanyak 2.655 SR.

Tetapi setelah beroperasinya instalasi pengolahan air yang baru maka produksi air bertambah 2 kali lebih besar sehingga dengan jumlah

langganan per Desember 1995 yang hanya 2.655 SR terasa berlebihan bila dijalankan *pool capacity* sehingga produksi air yang dilakukan pada saat ini hanya sebesar 30 lt/dtk.

Program Nasional dalam rangka pemenuhan kebutuhan air bersih pada pelita VI ini adalah untuk masyarakat perkotaan sebesar 80% dan untuk masyarakat pedesaan sebesar 60%, sehingga PDAM Kabupaten Gowa sampai saat ini dalam hal pengelolaan air bersih belum mencapai target tersebut, dimana dari jumlah penduduk Kecamatan Somba Opu yang yang mengkonsumsi air bersih baru berkisar 29%, sudah termasuk sambungan rumah BTN. Minasa Upa penduduk Kota Madya Ujung Pandang.

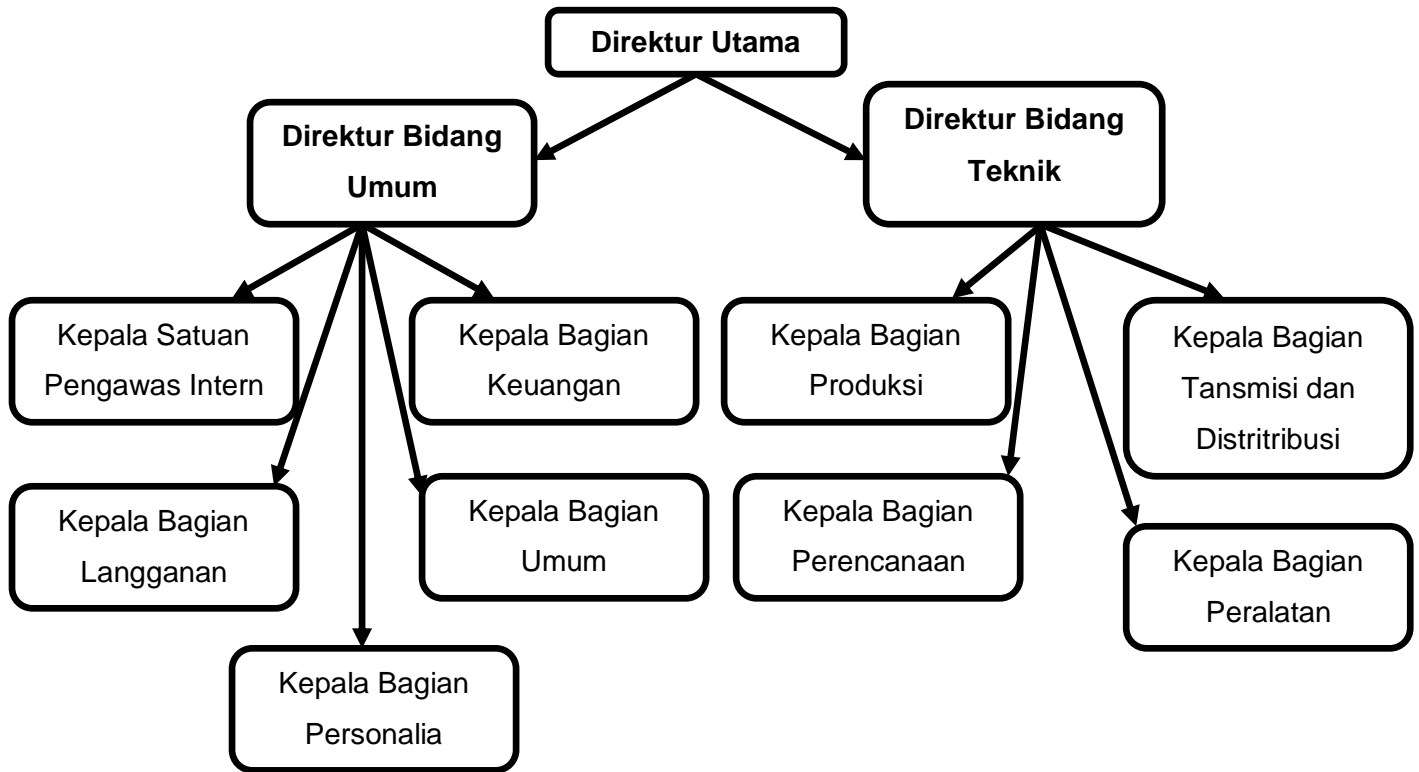
## **2. Struktur Organisasi dan *Job Description***

### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi dalam perusahaan menggambarkan batasan tugas dan kewajiban serta tanggung jawab yang akan dilaksanakan dalam perusahaan tersebut. Pimpinan secara langsung bertanggung jawab dan mengontrol jalannya suatu perusahaan dan menentukan kebijakan perusahaan baik secara internal maupun eksternal.

Organisasi perusahaan atau lembaga apapun dalam usaha agar mencapai suatu tujuan, maka struktur organisasi memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena dalam struktur organisasi kita dapat menentukan dan melihat jenis dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dengan demikian organisasi merupakan suatu wadah untuk menampung orang-orang yang mau bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Agar lebih jelas maka di bawah ini

disajikan struktur organisasi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.



**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta**

**Jeneberang Kab. Gowa**

**b. Job Description**

1) **Direktur Utama**

Direktur utama bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.

2) Direktur Bidang Umum

Direktur bidang umum bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi defisi pengendalian, bagian informasi teknologi, devisi sekretariat dan umum serta bagian sumber daya manusia.

3) Direktur Bidang Teknik

Direktur Bidang Teknik bertugas membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.

4) Kepala Satuan Pengawas Intern

Kepala Satuan Pengawas Intern bertugas sebagai merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai di lingkungan Satuan Pengawasan Internal.

5) Kepala Bagian Keuangan

Kepala Bagian Keuangan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Kasir, Subag Pembukuan, Subag Anggaran dan Subag Rekening.

6) Kepala Bagian Langgan

Kepala Bagian Langgan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Penagihan, Subag Pembaca Meter dan Subag Pengaduan Langgan.

7) Kepala Bagian Umum

Kepala Bagian Umum bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Pembelian, Subag Gudang, Subag Pengolah dan Subag Rekening.

8) Kepala Bagian Personalia

Kepala Bagian Personalia bertugas sebagai Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.

9) Kepala Bagian Produksi

Kepala Bagian Produksi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Instalasi dan Sumber air serta Subag laboratorium.

10) Kepala bagian transmisi dan distribusi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari subag transmisi, subag distribusi dan subag meter air.

11) Kepala Bagian Perencanaan

Kepala Bagian Perencanaan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Administrasi & Perencanaan Teknik dan Subag Pengawasan.

12) Kepala Bagian Peralatan

Kepala Bagian Peralatan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi



pelaksanaan tugas dari Subag Peralatan Teknik dan Subag Perbengkelan.

### **3. Visi dan Misi**

#### **a. Visi**

Menjadi PDAM yang Mandiri, Profesional, dan Mengutamakan pelayanan.

#### **b. Misi**

- 1) Pengelolaan perusahaan yang maju, kuat dan sehat dari segi manajemen maupun finansial.
- 2) Pengelolaan perusahaan SDM yang cerdas, terampil dan berperilaku yang didukung oleh iklim dan lingkungan kerja yang sehat.
- 3) Peningkatan pelayanan air minum terhadap kualitas, kuantitas dan kontinuitas serta keterjangkauan daya beli masyarakat.
- 4) Peningkatan kesejahteraan karyawan.

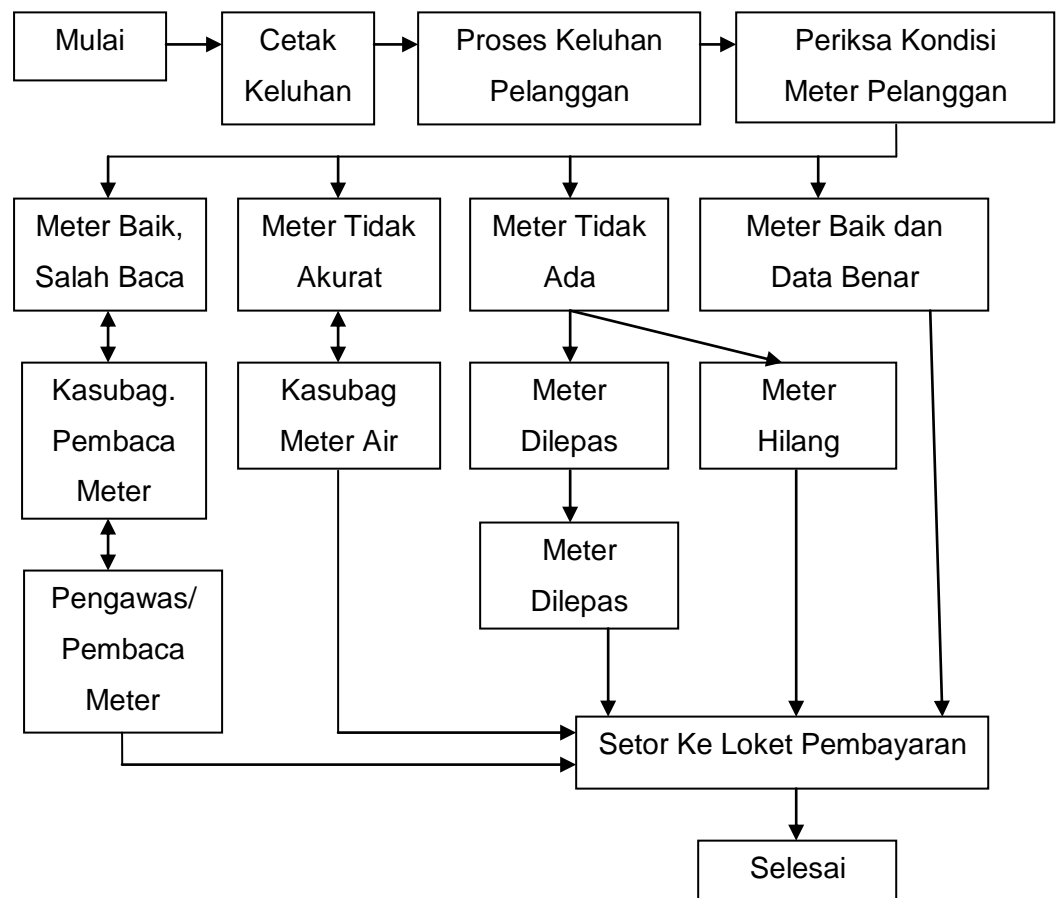
### **4. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hubungan Langgan (HUBLA)**

#### **a. Keluhan Keberatan Bayar**

- 1) Penanggung Jawab
  - a) Subag. Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
  - b) Staff Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
  - c) Kasubag. Pengaduan, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-3 hari.

- d) Kasubag. Baca meter, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-3 hari. Kasubag. Pembaca meter, Pembaca meter, Kasubag Meter air, bagian Transmisi dan Distribusi memiliki waktu pelaksanaan 3-7 hari.

## 2) Flow Chart



**Gambar 4.2**

### **Flow Chart Keluhan Keberatan Bayar**

- 3) Uraian Pekerjaan
- a) Persiapan.
  - b) Staff Hubla mencetak berkas keluhan Keberatan Bayar karena Pembacaan Meter.

c) Periksa kondisi meter pelanggan :

1. Meter baik dan data benar

Apabila meter baik dan pembacaan benar, maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan rekening.

2. Meter diduga tidak akurat

Apabila data meter diduga tidak akurat, maka keluhan diteruskan ke bagian Transmisi dan Distribusi / Pengawas meter untuk dilakukan Test Meter sesuai ketentuan yang berlaku.

3. Meter baik, pembacaan salah

Apabila meter baik, tetapi pembaca meter salah membaca, maka keluhan diteruskan ke kasubag Pembaca Meter, untuk dicek foto meter dan meminta keterangan Pembaca Meter.

4. Meter tidak ada, diantaranya meter dilepas atau meter hilang

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter hilang, rumah kosong, dan lain-lain. Maka pelanggan wajib menyetor meter sesuai ketentuan yang berlaku.

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter dilepas pelanggan, maka proses dibagian Transmisi dan Distribusi.

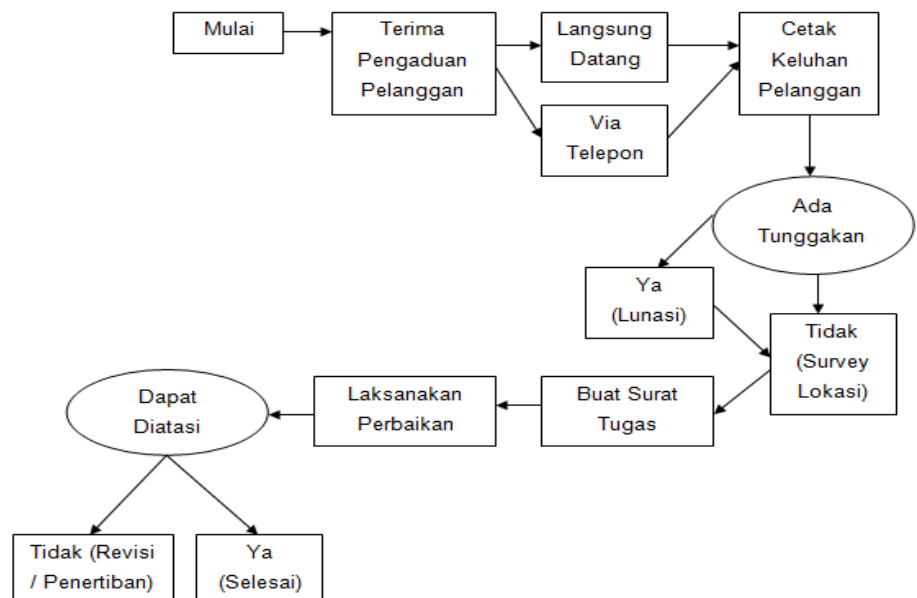
d) Selesai.

## b. Keluhan Air Tidak Mengalir

### 1) Penanggung Jawab

- a) Subag. Pengaduan waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- b) Staff Hubla waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- c) Staff Hubla memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- d) Staff Hubla memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- e) Staff Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- f) Kabag. Transmisi dan Distribusi serta Kabag. Hubla memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- g) Staff Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 2-3 hari.

### 2) Flow Carth



**Gambar 4.3**

**Flow Chart Keluhan Air Tidak Mengalir**

### 3) Uraian Pekerjaan

- a) Persiapan.
- b) Terima pengaduan pelanggan, baik yang datang langsung maupun melalui telepon oleh staff Hubla.
- c) Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telepon oleh staff Hubla.
- d) Periksa tunggakan rekening oleh staff Hubla, apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus melunasi tunggakan terlebih dahulu setelah itu dapat dilakukan survey lokasi.
- e) Survey lokasi mengecek penyebab air tidak mengalir, menyimpulkan masalah lalu melaporkan ke kabag. Transmisi dan Distribusi.
- f) Buat surat tugas yang diparaf oleh Kabag. Transmisi dan Distribusi lalu ditanda tangani oleh Kabag. Hubla.
- g) Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila tidak berhasil maka lakukan revisi / penertiban sesuai ketentuan.
- h) Selesai.

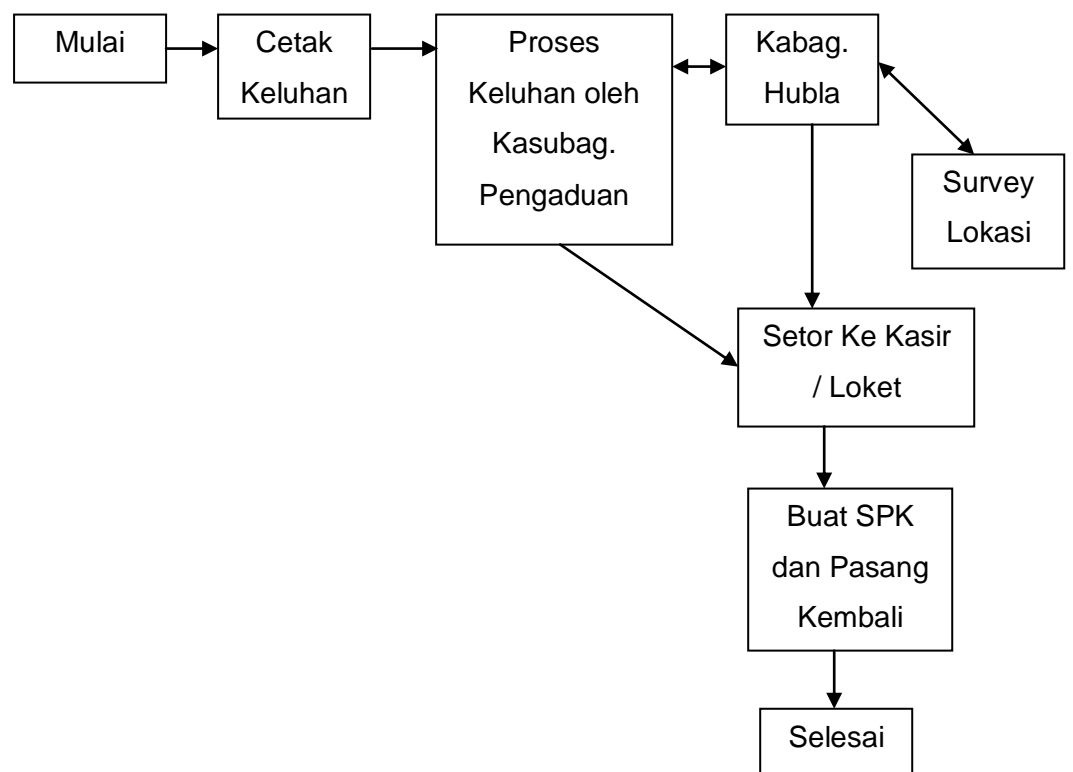
### **c. Pembenahan Sambungan Langganan**

#### 1) Penanggung Jawab

- a) Bagian Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- b) Bagian Staff Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.

- c) Kasubag. Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- d) Kabag. Hubla dan Staff Hubla, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- e) Staff Distribusi, waktu pelaksanaannya pada hari ke 2.
- f) Petugas Kasir / Locket, waktu pelaksanaannya pada hari ke 2-3.
- g) Staff Distribusi dan Staff Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari ke 3-7.

2) *Flow Chart*



**Gambar 4.4**

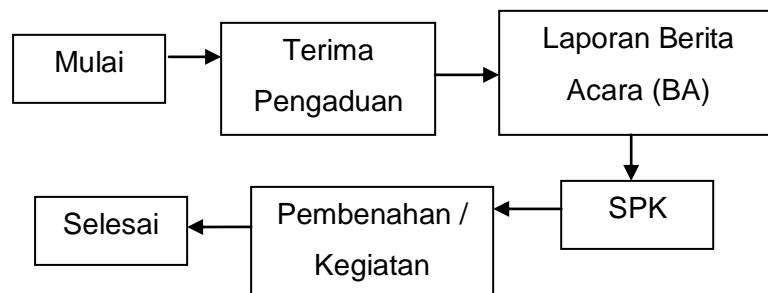
***Flow Chart* Pembenahan Sambungan Langganan**

### 3) Uraian Pekerjaan

- a) Persiapan.
- b) Terima keluhan pelanggan berdasarkan surat himbauan dan berita acara pemutusan yang dibawa pelanggan.
- c) Proses keluhan pelanggan oleh Kasubag. Pengaduan pelanggan.
- d) Buat rincian biaya pasang kembali dan total tunggakan pelanggan.
- e) Survey lokasi, mengecek jarak, kondisi lapangan, kondisi pengaliran lalu melaporkan hasil survey ke Kabag. Transmisi dan Distribusi kemudian diteruskan ke Kabag. Hubla.
- f) Setor ke kasir / loket.
- g) Laksanakan pasang kembali sesuai SPK.
- h) Selesai.

#### **d. Pengaduan Pelanggan**

- 1) Penanggung Jawab
  - a) Pelanggan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
  - b) Kasubag. Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
  - c) Bagian Transmisi dan Distribusi, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
  - d) Bagian Transmisi dan Distribusi, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.

2) *Flow Chart***Gambar 4.5****Flow Chart Pengaduan Pelanggan**

## 3) Uraian Pekerjaan

- a) Pengaduan pelanggan.
- b) Melakukan pencatatan pengaduan pelanggan.
- c) Membuat laporan ke Transmisi dan Distribusi.
- d) Membuat Surat perintah Kerja (SPK).
- e) Melakukan pekerjaan / pembenahan sesuai dengan pengaduan pelanggan.

**B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)****1. Hasil Penelitian**

Pada bagian ini peneliti akan memaparkan bagian yang menjadi substansi dari penelitian ini yaitu penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, dengan metode analisis yang digunakan yakni analisis deskriptif kualitatif.

Pada penelitian deskriptif kualitatif, peneliti dituntut dapat memaparkan, menjelaskan, menggambarkan atau mendeskripsikan dan menggali data berdasarkan apa yang diucapkan, dirasakan, dilihat dan dilakukan oleh sumber data sesuai dengan fakta-fakta dilapangan dengan



menggunakan wawancara dan observasi langsung di lokasi penelitian yakni di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

## 2. Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 2 orang, informan yang terdiri dari 1 orang sebagai informan kunci yang bernama bapak Syamsuddin, SH atau yang lebih akrab disapa dengan Dg. Tiro selaku Kepala Bagian Hubungan Langgan (HUBLA) yang telah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang apapun yang terdapat pada Bagian Hubungan Langgan (HUBLA). Bapak Syamsuddin, S.H lahir pada tahun 1970 yang kini telah berusia 48 tahun. Dan 1 orang sebagai informan non kunci yaitu pekerja yang bernama Ibu Hadijana, S.E. Ibu Hadijana yang lebih akrab disapa dengan Bu Diana, lahir pada tahun 1974 yang kini berusia 44 tahun yang bekerja pada bagian Hubungan Langgan sebagai Kepala Sub Bagian Pengaduan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang data informan berdasarkan umur, pekerjaan/jabatannya dan kategori informan.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan**

No	Nama	Jabatan/Pekerjaan	Kategori Informan
1.	Syamsuddin, S.H	Kepala Bagian Hubungan Langgan	Informan Kunci
2.	Hadijana, S.E	Kepala Sub Bagian Pengaduan	Informan Non Kunci

### 3. Deskripsi Variabel Penelitian

#### a. Deskripsi Wawancara

Data dari hasil penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh penelitian pada kurun waktu bulan Agustus sampai September 2018, dimana informan melakukan wawancara mendalam kepada kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA) dan pekerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa,

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti terhadap informan yaitu kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA) tentang keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, hasil wawancara yang dilakukan kepada bapak Syamsuddin, S.H sebagai berikut :

Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“keluhan yang dialami oleh pelanggan ada beberapa, yang pertama itu airnya tidak mengalir, kedua banyaknya kebocoran, ketiga masalah tunggakannya.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya lagi tentang bagaimana solusi yang diberikan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“untuk keluhan air yang tidak mengalir solusinya adalah kami mengantarkan air ke pelanggan dengan mobil Tangki, kemudian masalah kebocoran kami akan arahkan ke bagian Transmisi dan Distribusi untuk dilakukan penanggulangan kebocorannya, kemudian masalah tunggakan pembayaran airnya yang melonjak tinggi itu akan kami cek di lapangan untuk disesuaikan apakah betul pencatatan dipembaca meter atau tidak.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan itu pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“kendalanya yaitu ada pada alat bantu saja.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya lagi tentang alat bantu yang seperti apa pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“misalnya pada kebocoran dan membutuhkan pipa 8 inci.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang bagaimana caranya agar kendalanya itu dapat teratasi pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“kami akan menyiapkan alat bantu lalu dilaksanakan di lapangan untuk menanggulangi kebocoran tersebut.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apakah setelah menyiapkan alat bantu tersebut tidak ada kendala yang lain lagi pak?

Informan menjawab sebagai berikut:

*“allhamdulillah setelah kami menyiapkan alat bantu tersebut, sudah tidak ada lagi kendala yang kami dapatkan.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang kalau yang masalah kekurangan air pak, apakah ada kendala pada saat melakukan penanganan? Informan menjawab sebagai berikut:

*“iya ada, pelanggan biasanya sering menelfon menanyakan tentang kapan airnya bisa diantar dengan menggunakan mobil Tangki karena mereka sangat membutuhkan air.” (wawancara pada hari selasa tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi solusi yang diberikan bagaimana pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“solusinya, kami memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa pada saat ingin mengantar air, pelanggan harus sabar menunggu karena harus sesuai dengan urutan.” (wawancara pada tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang berapa mobil Tangki yang disediakan oleh Perusahaan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“mobil Tangki yang disediakan oleh perusahaan yaitu hanya satu, sebenarnya ada dua tapi mobil yang satunya itu rusak.” (wawancara pada tanggal 4 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“caranya itu pelanggan biasanya menyampaikan keluhannya melalui via telepon atau biasa juga datang langsung ke kantor.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang bagaimanakah ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung? Informan menjawab sebagai berikut:

*“ekspresinya itu bermacam-macam, ada pelanggan yang datang dengan sopan dan santun dalam menyampaikan keluhannya. Ada juga yang datang dengan penuh rasa amarah.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“karena pelanggan tersebut tidak bisa menahan emosinya saat menyampaikan keluhannya, seperti tunggakan pembayarannya sangat tinggi.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apakah solusi yang diberikan untuk menangani keluhan tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“solusinya kami akan mengecek meteran airnya apakah sesuai dengan catatan pembaca meter atau tidak. Kalau sesuai maka pelanggan harus wajib membayar tunggakannya tapi kalau tidak sesuai berarti ada kesalahan pada pembaca meter dan kami akan mencari tahu penyebabnya.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang salah satu penyebabnya itu apa pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“penyebabnya itu adanya kesalahan pada pembaca meter, jadi kami akan mengecek ulang meteran air pelanggan agar diketahui apakah pembayarannya tetap tinggi atau rendah.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi setelah keluhan itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“setelah kami menangani keluhan tersebut, alhamdulillah pelanggan tidak marah lagi dan dapat meredam emosinya.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang penyebab apa saja yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan keluhan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“penyebabnya yaitu airnya tidak mengalir, pemakaiannya terlalu tinggi, adanya kebocoran.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang maksud dari pemakaian yang terlalu tinggi itu bagaimana pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“maksudnya itu pelanggan memakai banyak air jadi otomatis di meterannya itu pemakaiannya terlalu tinggi.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi para pelanggan yang menyampaikan keluhannya pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“yang disediakan perusahaan yaitu surat pengaduan, di surat pengaduan tersebut pelanggan mengisi nama, alamat, nomor sambungan, dan tanggal pengaduan kemudian pelanggan menandatangani surat pengaduan tersebut.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“sistem penanganan keluhannya itu sesuai dengan SOP yang ada di Perusahaan, kami di bagian HUBLA (Hubungan Langgan) mempunyai SOP tersendiri.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang adakah manfaat yang dirasakan oleh Perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“manfaat yang kami rasakan yaitu setelah kami menangani berbagai keluhan pelanggan, kami sangat bersyukur karena pelanggan merasa puas setelah keluhannya dapat kami tangani.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali lebih lanjut tentang bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan pak? Informan menjawab sebagai berikut:

*“umpan baliknya itu pelanggan mengucapkan banyak terimakasih karena keluhannya dapat ditangani oleh perusahaan.” (wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018).*

Kemudian peneliti bertanya lagi kepada informan non kunci yang bekerja pada bagian pengaduan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa yaitu Ibu Hadiyana, S.E yang berumur 44 tahun. Apa saja keluhan yang diadukan oleh pelanggan bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“keluhan yang diadukan oleh pelanggan yaitu kekurangan air, kebocoran, pipa yang patah, dan kerusakan meteran.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“ada yang secara langsung maupun tidak langsung kemudian kami buat laporan dan memberikan ke bagian Transmisi dan Distribusi untuk dilaksanakan di lapangan.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang apa penyebab sehingga menimbulkan keluhan pada pelanggan bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“misalnya pada saat ada kekurangan air, mereka biasanya mengeluh karena katanya kami lama mengantarkan air pada mereka padahal kami mengantarkan sesuai dengan urutan, disebabkan karena mobil Tangki hanya ada satu jadi harus sabar menunggu.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi apa reaksi pelanggan pada saat itu bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“mereka dapat memahami apa yang disampaikan oleh kami dan mereka sabar menunggu kedatangan air yang diantar dengan menggunakan mobil Tangki.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi pelanggan ingin menyampaikan keluhannya bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“yang disediakan itu adalah surat pengaduan lalu mereka mencatat nama, alamat, nomor sambungan, dan keluhannya kemudian kami akan datang kesana untuk melakukan penanganan keluhannya.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan bu? Informan menjawab sebagai berikut

*“ada, misalnya pelanggan menyampaikan keluhannya hari ini, tapi kami tidak bisa menangani keluhan tersebut karena ada pelanggan yang sebelumnya untuk ditangani keluhannya. Jadi pelanggan yang pertama mengadu dulu kami tangani setelah itu kami dapat tangani yang lainnya.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti lanjut bertanya tentang jadi bagaimana reaksi pelanggan saat mengetahui itu bu? Informan kembali menjawab sebagai berikut:

*“reaksi pelanggan itu ada yang marah dan ada yang biasa saja.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*

Kemudian peneliti menggali informasi lebih lanjut tentang bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan bu? Informan menjawab sebagai berikut:

*“umpan baliknya itu sangat baik karena pelanggan merasa sangat puas dan mengucapkan banyak terimakasih.” (wawancara pada hari senin tanggal 10 September 2018).*



### **C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)**

Hasil penelitian diatas merupakan suatu proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan tentang bagaimana penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa guna mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada kepala bagian Hubungan Langgan (HUBLA) dan pekerja pada bagian Hubungan Langgan (HUBLA) yang terdapat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa maka berikut ini adalah deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi data dalam penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa adalah sebagai berikut:

#### **1) Keluhan Pelanggan**

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki beberapa cabang di Kab. Gowa dan Kantor Pusat perusahaan ini berada di jalan Tirta Jeneberang No. 17 Kab. Gowa.

Adapun keluhan pelanggan ada beberapa yaitu pelanggan kekurangan air, adanya kebocoran, tunggakan yang melonjak tinggi, dan lain sebagainya. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan pihak perusahaan memiliki kesempatan untuk menanggulangi dengan

cepat penyebab ketidaksukaan pelanggan. Selanjutnya diharapkan tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan hal serupa pada perusahaan.

## 2) Macam-macam Keluhan Pelanggan

Setiap perusahaan memiliki macam-macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa menggunakan dua macam yaitu secara langsung dan secara tidak langsung.

### a. Secara Langsung

Pelanggan yang menyampaikan keluhan secara langsung biasanya datang ke kantor pusat untuk bertemu dengan kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA) dan para pekerja di bagian Hubungan Langganan (HUBLA), setelah mereka bertemu pelanggan mulai mengeluarkan semua keluhannya.

### b. Secara Tidak Langsung

Pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung biasanya hanya lewat media massa atau telepon lalu dibuatkan surat pengaduan dan pihak perusahaan meminta pelanggan untuk menandatangani surat tersebut.

## 3) Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan

Setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pasti ada penyebabnya seperti yang dialami pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

Penyebab terjadinya keluhan pelanggan yaitu pelayanan yang diharapkan dari perusahaan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan

dan adanya kegagalan dalam berkomunikasi misalnya pada saat pelanggan ingin keluhannya ditangani tapi pihak perusahaan menanganinya terlebih dahulu keluhan dari pelanggan lainnya.

#### 4) Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Sistem penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa menggunakan Sistem Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Hubungan Langgan (HUBLA). Selain itu perusahaan juga memberikan rasa empati kepada pelanggan yang marah, menangani keluhan dengan secepat mungkin, memberikan peluang yang mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, serta mendengarkan dengan lengkap apa saja keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Adapun kendala yang dialami oleh perusahaan pada saat melakukan penanganan keluhan yaitu terkendala pada alat bantu dan mobil Tangki yang mengantar air kepada pelanggan.

Adapun penanganan untuk keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Keluhan keberatan bayar, ditangani dengan cara:
  - 1) Persiapan.
  - 2) Staff Hubla mencetak berkas keluhan Keberatan Bayar karena Pembacaan Meter.
  - 3) Periksa kondisi meter pelanggan :
    - a) Meter baik dan data benarApabila meter baik dan pembacaan benar, maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan rekening.

b) Meter diduga tidak akurat

Apabila data meter diduga tidak akurat, maka keluhan diteruskan ke bagian Transmisi dan Distribusi / Pengawas meter untuk dilakukan Test Meter sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Meter baik, pembacaan salah

Apabila meter baik, tetapi pembaca meter salah membaca, maka keluhan diteruskan ke kasubag Pembaca Meter, untuk dicek foto meter dan meminta keterangan Pemabaca Meter.

d) Meter tidak ada, diantaranya meter dilepas atau meter hilang

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter hilang, rumah kosong, dan lain-lain. Maka pelanggan wajib menyettor meter sesuai ketentuan yang berlaku.

4) Selesai.

b. Keluhan air tidak mengalir, ditangani dengan cara:

1) Persiapan.

2) Terima pengaduan pelanggan, baik yang datang langsung maupun melalui telepon oleh staff Hubla.

3) Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telepon oleh staff Hubla.

4) Periksa tunggakan rekening oleh staff Hubla, apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus melunasi tunggakan terlebih dahulu setelah itu dapat dilakukan survey lokasi.

- 5) Survey lokasi mengecek penyebab air tidak mengalir, menyimpulkan masalah lalu melaporkan ke kabag. Transmisi dan Distribusi.
  - 6) Buat surat tugas yang diparaf oleh Kabag. Transmisi dan Distribusi lalu ditanda tangani oleh Kabag. Hubla.
  - 7) Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila tidak berhasil maka lakukan revisi / penertiban sesuai ketentuan.
  - 8) Selesai.
- c. Pembinaan sambungan langganan, ditangani dengan cara:
- 1) Persiapan.
  - 2) Terima keluhan pelanggan berdasarkan surat himbuan dan berita acara keputusan yang dibawa pelanggan.
  - 3) Proses keluhan pelanggan oleh Kasubag. Pengaduan pelanggan.
  - 4) Buat rincian biaya pasang kembali dan total tunggakan pelanggan.
  - 5) Survey lokasi, mengecek jarak, kondisi lapangan, kondisi pengaliran lalu melaporkan hasil survey ke Kabag. Transmisi dan Distribusi kemudian diteruskan ke Kabag. Hubla.
  - 6) Setor ke kasir / loket.
  - 7) Laksanakan pasang kembali sesuai SPK.
  - 8) Selesai.

##### 5) Manfaat Penanganan Keluhan

Setiap melakukan penanganan keluhan perusahaan akan mendapatkan manfaat pada saat penanganan keluhan tersebut. Seperti pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa yang mendapatkan manfaat seperti dapat mengetahui sumber masalahnya yang mengakibatkan pelanggan mengeluh dan pihak perusahaan segera menanggulangi sumber masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa pada saat melakukan penanganan keluhan berupaya menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, ini dikarenakan agar Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa terutama pada bagian Hubungan Langganan (HIUBLA) dapat secara cepat mengatasi keluhan tersebut serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan secara langsung dan tidak langsung, dimana ketika pelanggan menyampaikan keluhannya secara langsung dapat datang ke kantor pusat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Sedangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung dapat melalui media massa atau telepon lalu ditulis pada surat pengaduan.

Berdasarkan dari beberapa banyaknya keluhan maka pada saat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa melakukan penanganan keluhan, perusahaan dapat mengetahui penyebab terjadinya keluhan pelanggan dan segera mengatasi keluhan tersebut agar

pelanggan merasa puas serta perusahaan akan mendapatkan umpan balik yang positif dari pelanggan setelah menangani keluhan tersebut.

Hal demikian mendukung pendapat dari Engel dalam (Mhd Rusydi, 2017:52-53) yang menyatakan bahwa butuh penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidaksukaan pelanggan. Diharapkan pada akhirnya dimasa selanjutnya tidak ada lagi pelanggan yang mengeluhkan hal serupa pada perusahaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pendeskripsian pada hasil penelitian dan pembahasan yang tercantum pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penanganan keluhan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa sudah efektif karena memberikan kemudahan bagi para pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya.
2. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang adalah mengenai kekurangan air, keterlambatan pengantaran air, adanya kebocoran, dan tunggakan pembayaran yang melonjak tinggi.
3. Dalam penanganan keluhan bagian Hubungan Langgan (HUBLA) yang bertindak sebagai media pengaduan keluhan pelanggan. Langkah yang diambil yaitu menerima keluhan, mencatat pada surat pengaduan, memberikan surat tersebut ke bagian Transmisi dan Distribusi lalu melaksanakan penanganan keluhan di lapangan.
4. Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang yang memudahkan karyawan dalam melakukan penanganan keluhan.



## B. Saran

Seorang peneliti harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa sebaiknya menyediakan lebih banyak alat bantu dan mobil Tangki agar tidak ada kendala pada saat melakukan penanganan keluhan di lapangan.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa khususnya pada bagian Hubungan Langganan (HUBLA) sebaiknya mengembangkan kualitas pelayanan mengenai pengaduan keluhan pelanggan agar pelanggan merasa nyaman saat menyampaikan keluhannya.
3. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa harus lebih meyakinkan pelanggan ketika menyampaikan keluhannya dengan penuh amarah agar amarah pelanggan dapat meredah.
4. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa harus lebih memperhatikan lagi pelanggan yang telah menyampaikan keluhannya selama sehari-hari.

5. Dalam penelitian ini variabel yang dianalisis adalah penanganan keluhan pelanggan maka dari itu sebaiknya untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti tentang kualitas pelayanannya agar tidak hanya penanganan keluhannya yang diperhatikan tapi kualitas pelayanannya juga yang harus diperhatikan dan diperbaiki agar pelanggan tidak ada yang mengeluh lagi dan penanganan keluhan menjadi lebih efektif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin, dan Tantri, Francis. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan ketiga. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Afriani, Nurul. 2012. *Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan oleh Instalasi Pemasaran dan HUMAS Rumah Sakit Umum Pusat Fatmawati*. Universitas Indonesia. Depok.
- Bagian Kepegawaian. 2017. *Sejarah, Struktur Organisasi, Uraian Tugas, dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa*. Gowa.
- Budiarti, Anindhyta. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. Jurnal Ekuitas. Vol.15 No.2.
- Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. 2017. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Makassar.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2017. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua*. BPFE: Yogyakarta.
- Handoko, Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Liberty: Yogyakarta.
- Indriyani, Susi & Mardiana, Selvy. 2016. *Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung*. Jurnal Bisnis Darmajaya Vol.2 No.01.
- Kotler, Philip, dan Keller, K.L. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi 12. Cetakan ketiga. PT Ideks: Jakarta
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Malian, Marina. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra, dan Kepuasan Terhadap Bank BRI Unit Kebun Bunga Palembang*. Jurnal Bisnis Darmajaya. Vol.02 No.02.
- Majid, Suharto A. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Rajawali Pera: Yogyakarta.
- Marliana, Lina. 2017. *Analisis Manajemen Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan di RSUD AM Parikesit Tenggarong*. Reform Administrative Journal. Vol.5 No.2.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellence*. Gosyen Publishing: Yogyakarta.

Setiawan, Muhammad Rizal. *Keefektifan Penangan Komplain (Complaint Handling) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. Vol.3 No.3.

Sukardi. 2007. *Metodologi Penelitian Kompetensi dan Prakteknya*. Cetakan 4. Bumi Aksara: Jakarta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.

# Lampiran

**Lampiran 1****KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN**

Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum  
(PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa

<b>Variabel Penelitian</b>	<b>Indikator</b>	<b>Deskripsi</b>
Penanganan Keluhan Pelanggan	Penanganan Keluhan Pelanggan	Penjelasan tentang keluhan pelanggan
		Penjelasan tentang macam-macam keluhan pelanggan
		Penjelasan tentang penyebab terjadinya keluhan pelanggan
		Penjelasan tentang sistem penanganan keluhan pelanggan
		Penjelasan tentang manfaat penanganan keluhan pelanggan

## **Lampiran 1.1**

### **Pedoman Observasi**

Dalam pengamatan atau observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah mengamati penanganan keluhan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

#### **A. Tujuan**

Untuk memperoleh informasi dan data, baik kondisi fisik ataupun non fisik dalam penanganan keluhan yang dilakukan oleh karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa.

#### **B. Aspek yang Diamati**

1. Lokasi Penelitian
2. Penanganan Keluhan Pelanggan
3. Penyebab Terjadinya Keluhan

**Lampiran 1.2****PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan?
2. Bagaimana solusi yang diberikan agar keluhan pelanggan dapat teratasi?
3. Adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan?
4. Bagaimana solusi yang diberikan agar kendala tersebut dapat teratasi?
5. Bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya?
6. Bagaimanakah ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung?
7. Mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah?
8. Apakah solusi yang diberikan untuk menangani keluhan tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi?
9. Setelah keluhan itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda?
10. Penyebab apa saja yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan keluhan?
11. Apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi para pelanggan yang menyampaikan keluhannya?
12. Bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan?
13. Adakah manfaat yang dirasakan oleh Perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan?
14. Bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan?



**Lampiran 2****OBSERVASI PENELITIAN**

Petunjuk : Beri tanda checklist (√) pada kolom yang disediakan terhadap hasil pengamatan (*observation*) sesuai dengan option jawaban:

No	Pernyataan	Penanganan Keluhan Pelanggan	
		Baik	Kurang baik
1	Bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan?	√	
2	Bagaimana perusahaan dalam memberikan peluang bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhan?	√	
3	Bagaimana manfaat yang dirasakan oleh perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan?	√	
4	Bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan?	√	
5	Penanganan keluhan menjadi lancar dengan menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada perusahaan khususnya di bagian Hubungan Langgan (HUBLA)	√	

## Lampiran 2.1

## Matriks Hasil Wawancara

No	Variabel Penelitian	Indikator	Hasil Wawancara	Skor
	Penanganan Keluhan Pelanggan	1. Keluhan Pelanggan	Keluhan pelanggan ada beberapa yaitu pelanggan kekurangan air, adanya kebocoran, tunggakan yang melonjak tinggi, dan lain sebagainya.	Kurang Baik
		2. Macam-macam Keluhan Pelanggan	Ada dua macam dalam menyampaikan keluhan pelanggan yaitu secara langsung maupun tidak langsung.	Baik
		3. Penyebab terjadinya Keluhan Pelanggan	Penyebab terjadinya keluhan pelanggan yaitu pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh pelanggan serta adanya kegagalan dalam berkomunikasi	Kurang Baik
		4. Sistem Penanganan Keluhan	Sistem penanganan Keluhan Pelanggan yaitu menggunakan Standar Operasional	Baik

		Pelanggan	(SOP) yang memudahkan para karyawan dalam menangani keluhan pelanggan	
		5. Manfaat Penanganan Keluhan	Manfaat penanganan keluhan pelanggan yaitu dapat mengetahui sumber masalah dan segera menanggulangi sumber masalah tersebut	Baik

**Lampiran 2.2****TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN KUNCI**

Nama Peneliti : Nur Irmayana Syam (NIS)  
 Nama informan : Syamsuddin, S.H (SY)  
 Hari / Tanggal : Selasa, 4 September 2018  
 Waktu : Pukul 10:00-Selesai  
 Pekerjaan : Kepala Bagian Hubungan Langganan (HUBLA)  
 Tempat : Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum  
 (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa  
 Topik Wawancara : Penanganan Keluhan Pelanggan

<b>Pelaku</b>	<b>Hasil Wawancara</b>
<b>Pembuka</b>	
<b>NIS</b>	Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh pak
<b>SY</b>	Iya dek Waalaikummussalam warahmatullahi wabarakatuh
<b>NIS</b>	Saya seorang mahasiswa Fakultas Ekonomi jurusan manajemen dari Universitas Muhammadiyah Makassar pak. Sebelumnya saya minta maaf karena telah mengganggu waktu kerja bapak dan saya sangat berterima kasih karena diperkenankan untuk melakukan penelitian di tempat ini yakni salah satu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang di Kab. Gowa.
<b>SY</b>	Universitas Muhammadiyah di Alauddin kan?
<b>NIS</b>	Iya pak, bisa dimulai wawancaranya Pak?
<b>SY</b>	Silahkan dek, mau tanya apa?
<b>Mengenai Keluhan Pelanggan</b>	

<b>NIS</b>	Berkaitan dengan topik penelitian saya pak yakni “penanganan keluhan pelanggan” pertama-tama yang saya ingin tanyakan yaitu keluhan apa sajakah yang dialami oleh pelanggan pak?
<b>SY</b>	Keluhan yang dialami oleh pelanggan ada beberapa, yang pertama itu airnya tidak mengalir, kedua banyaknya kebocoran, ketiga masalah tunggakannya.
<b>NIS</b>	Bagaimana solusi yang diberikan pak?
<b>SY</b>	Untuk keluhan air yang tidak mengalir solusinya adalah kami mengantarkan air ke pelanggan dengan mobil Tangki, kemudian masalah kebocoran kami akan arahkan ke bagian Transmisi dan Distribusi untuk dilakukan penanggulangan kebocorannya, kemudian masalah tunggakan pembayaran airnya yang melonjak tinggi itu akan kami cek di lapangan untuk disesuaikan apakah betul pencatatan dipembaca meter atau tidak.
<b>NIS</b>	Adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan itu pak?
<b>SY</b>	Kendalanya yaitu ada pada alat bantu saja.
<b>NIS</b>	Alat bantu yang seperti apa pak?
<b>SY</b>	Misalnya pada kebocoran dan membutuhkan pipa 8 inci.
<b>NIS</b>	Bagaimana caranya agar kendalanya itu dapat teratasi pak?
<b>SY</b>	Kami akan menyiapkan alat bantu lalu dilaksanakan di lapangan untuk menanggulangi kebocoran tersebut.
<b>NIS</b>	Apakah setelah menyiapkan alat bantu tersebut tidak ada kendala yang lain lagi pak?

<b>SY</b>	Alhamdulillah setelah kami menyiapkan alat bantu tersebut, sudah tidak ada lagi kendala yang kami dapatkan.
<b>NIS</b>	Kalau yang masalah kekurangan air pak, apakah ada kendala pada saat melakukan penanganan?
<b>SY</b>	Iya ada, pelanggan biasanya sering menelfon menanyakan tentang kapan airnya bisa diantar dengan menggunakan mobil Tangki karena mereka sangat membutuhkan air.
<b>NIS</b>	Jadi solusi yang diberikan bagaimana pak?
<b>SY</b>	Solusinya, kami memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa pada saat ingin mengantar air, pelanggan harus sabar menunggu karena harus sesuai dengan urutan.
<b>NIS</b>	Berapa mobil Tangki yang disediakan oleh Perusahaan pak?
<b>SY</b>	Mobil Tangki yang disediakan oleh perusahaan yaitu hanya satu, sebenarnya ada dua tapi mobil yang satunya itu rusak.
<b>NIS</b>	Terima kasih untuk waktunya hari ini pak.
<b>SY</b>	Iya sama-sama dek, jadi kalau ada lagi yang mau ditanyakan silahkan saja kembali besok atau kapan adek bisanya..
<b>NIS</b>	Iya pak, maaf karena telah mengganggu waktu kerja bapak
<b>SY</b>	Iya tidak apa-apa
<b>NIS</b>	Kalau begitu saya pamit pulang dulu pak.
<b>SY</b>	Iya dek.
<b>NIS</b>	Assalamualaikum.
<b>SY</b>	Walaikummussalam.
Wawancara pada hari rabu tanggal 5 September 2018	
<b>NIS</b>	Begini pak saya mau bertanya tentang beberapa pertanyaan lagi

<b>SY</b>	Iya dek silahkan, mau tanya tentang apa?
<b>Mengenai Macam-Macam Keluhan Pelanggan</b>	
<b>NIS</b>	Masih tentang penanganan keluhan pak, jadi yang ingin saya tanyakan itu pak tentang bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya pak?
<b>SY</b>	Caranya itu pelanggan biasanya menyampaikan keluhannya melalui via telepon atau biasa juga datang langsung ke kantor.
<b>NIS</b>	Bagaimanakah ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung?
<b>SY</b>	Ekspresinya itu bermacam-macam, ada pelanggan yang datang dengan sopan dan santun dalam menyampaikan keluhannya. Ada juga yang datang dengan penuh rasa amarah.
<b>NIS</b>	Mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah pak?
<b>SY</b>	Karena pelanggan tersebut tidak bisa menahan emosinya saat menyampaikan keluhannya, seperti tunggakan pembayarannya sangat tinggi.
<b>NIS</b>	apakah solusi yang diberikan untuk menangani keluhan tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi pak?
<b>SY</b>	Solusinya kami akan mengecek meteran airnya apakah sesuai dengan catatan pembaca meter atau tidak. Kalau sesuai maka pelanggan harus wajib membayar tunggakannya tapi kalau tidak sesuai berarti ada kesalahan pada pembaca meter dan kami akan mencari tahu penyebabnya.
<b>NIS</b>	Salah satu penyebabnya itu apa pak?
<b>SY</b>	Penyebabnya itu adanya kesalahan pada pembaca meter, jadi kami

	akan mengecek ulang meteran air pelanggan agar diketahui apakah pembayarannya tetap tinggi atau rendah.
<b>NIS</b>	Jadi setelah keluhan itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda pak?
<b>SY</b>	Setelah kami menangani keluhan tersebut, alhamdulillah pelanggan tidak marah lagi dan dapat meredam emosinya.
<b>Mengenai Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan</b>	
<b>NIS</b>	Penyebab apa saja yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan keluhan pak?
<b>SY</b>	Penyebabnya yaitu airnya tidak mengalir, pemakaiannya terlalu tinggi, adanya kebocoran
<b>NIS</b>	Maksud dari pemakaian yang terlalu tinggi itu bagaimana pak?
<b>SY</b>	Maksudnya itu pelanggan memakai banyak air jadi otomatis di meterannya itu pemakaiannya terlalu tinggi.
	Apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi para pelanggan yang menyampaikan keluhannya pak?
<b>SY</b>	Yang disediakan perusahaan yaitu surat pengaduan, di surat pengaduan tersebut pelanggan mengisi nama, alamat, nomor sambungan, dan tanggal pengaduan kemudian pelanggan menandatangani surat pengaduan tersebut.
<b>Sistem Penanganan Keluhan</b>	
<b>NIS</b>	Bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan pak?
<b>SY</b>	Sistem penanganan keluhannya itu sesuai dengan SOP yang ada di Perusahaan, kami di bagian HUBLA (Hubungan Langgan)



	mempunyai SOP tersendiri.
<b>NIS</b>	Adakah manfaat yang dirasakan oleh Perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan pak?
<b>Manfaat Penanganan Keluhan</b>	
<b>SY</b>	Manfaat yang kami rasakan yaitu setelah kami menangani berbagai keluhan pelanggan, kami sangat bersyukur karena pelanggan merasa puas setelah keluhannya dapat kami tangani.
<b>NIS</b>	Bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan pak?
<b>SY</b>	Umpan baliknya itu pelanggan mengucapkan banyak terimakasih karena keluhannya dapat ditangani oleh perusahaan.
<b>NIS</b>	Terima kasih pak
<b>SY</b>	Iya sama-sama

### TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN NON KUNCI

Nama Peneliti : Nur Irmayana Syam (NIS)  
 Nama informan : Hadiyana, S.E (HA)  
 Hari / Tanggal : Senin, 10 September 2018  
 Waktu : Pukul 10:00-Selesai  
 Pekerjaan : Kepala Sub Bagian Pengaduan  
 Tempat : Kantor Pusat Perusahaan Daerah Air Minum  
 (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa  
 Topik Wawancara : Penanganan Keluhan Pelanggan

Pelaku	Hasil Wawancara
<b>Pembuka</b>	
<b>NIS</b>	Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Saya Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar, saya kemari bertujuan untuk melakukan wawancara bu.
<b>HA</b>	Walaikumussalam warahmatullahi wabarakatuh, iya silahkan dek
<b>NIS</b>	Tentang penanganan keluhan pelanggan dan beberapa hal lainnya bu.
<b>HA</b>	Silahkan.
<b>Mengenai Keluhan Pelanggan</b>	
<b>NIS</b>	Apa saja keluhan yang diajukan oleh pelanggan?.
<b>HA</b>	Keluhan yang diajukan oleh pelanggan yaitu kekurangan air, kebocoran, pipa yang patah, dan kerusakan meteran.
<b>Mengenai Macam-Macam Keluhan Pelanggan</b>	
<b>NIS</b>	Bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya?

<b>HA</b>	Ada yang secara langsung maupun tidak langsung kemudian kami buat laporan dan memberikan ke bagian Transmisi dan Distribusi untuk dilaksanakan di lapangan.
<b>Mengenai Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan</b>	
<b>NIS</b>	Apa penyebab sehingga menimbulkan keluhan pada pelanggan?
<b>HA</b>	Misalnya pada saat ada kekurangan air, mereka biasanya mengeluh karena katanya kami lama mengantarkan air pada mereka padahal kami mengantarkan sesuai dengan urutan, disebabkan karena mobil Tangki hanya ada satu jadi harus sabar menunggu.
<b>NIS</b>	Jadi apa reaksi pelanggan pada saat itu?
<b>HA</b>	Mereka dapat memahami apa yang disampaikan oleh kami dan mereka sabar menunggu kedatangan air yang diantar dengan menggunakan mobil Tangki.
<b>Mengenai Sistem Penanganan Keluhan</b>	
<b>NIS</b>	Bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan bagi yang ingin menyampaikan keluhannya?
<b>HA</b>	adanya surat pengaduan lalu mereka mencatat nama, alamat, nomor sambungan, dan keluhannya kemudian kami akan datang kesana untuk melakukan penanganan keluhannya dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur perusahaan.
<b>NIS</b>	Adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan bu?
<b>HA</b>	Ada, misalnya pelanggan menyampaikan keluhannya hari ini, tapi kami tidak bisa menangani keluhan tersebut karena ada pelanggan yang sebelumnya untuk ditangani keluhannya. Jadi pelanggan yang

	pertama mengadu dulu kami tangani setelah itu kami dapat tangani yang lainnya.
<b>NIS</b>	Jadi bagaimana reaksi pelanggan saat mengetahui itu?
<b>HA</b>	Reaksi pelanggan saat itu ada yang marah dan ada yang biasa saja.
<b>NIS</b>	Bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan?
<b>HA</b>	Umpan baliknya itu sangat baik karena pelanggan merasa sangat puas dan mengucapkan banyak terima kasih.
<b>NIS</b>	Begitu yah, bu.
<b>HA</b>	Iya.
<b>NIS</b>	Terima kasih atas waktunya bu, assalamualaikum.
<b>HA</b>	Iya, waalaikummussalam

## DOKUMENTASI PENELITIAN

**Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa**



**Pelanggan yang menyampaikan keluhannya**



**Wawancara dengan kepala bagian Hubungan Langganan (HUBLA)  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa, Bapak  
Syamsuddin, S.H**



**Wawancara dengan kepala sub bagian Pengaduan Hubungan Langgan  
(HUBLA) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab.**

**Gowa, Ibu Hadiyana, S.E**





**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
KABUPATEN GOWA  
"TIRTA JENEBERANG"**

Jl. Alternatif Swadaya Telp. (0411) 880 546 Fax : (0411) 822 0242 Gowa



Kepada  
Yth. Ketua LP3M UNISMUH  
Di -  
Makassar

Nomor : UM.151/PDAM-GW/IX/2018  
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti surat permohonan izin penelitian nomor :  
013/05/C.4-II/IV/39/2018 Tanggal 30 Agustus 2018 atas nama Sebagai  
berikut :

Nama : Nur Irmayana Syam  
Tempat/Tanggal Lahir : Ujung Pandang, 04-10-1996  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswi (S1)  
Alamat : Jl. Kutilang 2 No. 54 , Kab. Gowa  
Judul : "ANALISIS PENANGANAN KELUHAN  
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM (PDAM) TIRTA JENEBERANG KAB.  
GOWA "

Pada prinsipnya kami mengizinkan untuk melakukan penelitian,  
sesuai dengan disiplin ilmu yang di miliknya.

Demikianlah disampaikan untuk menjadi bahan seperlunya.

Sungguminasa, 03 September 2018

Direktur Utama,



H. Hasanuddin Kamal, SH.MH

Tembusan Yth :

1. Arsip





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
 JL. SULTAN ALAUDDIN NO. 259 TLP. 0411-2250400 FAX 0411-865588 MAKASSAR  
 90221

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama Mahasiswa : Nur Irmayana Syam  
 No. Stambuk : 105720 513514  
 Prodi / Kelas : Manajemen / Man 12-14  
 Nama Pembimbing I : Drs. Asdi, MM  
 NIDN : 0026126103  
 Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
 Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Komplain  
 Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum  
 (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa



No	Hari / Tanggal	Uraian Perbaikan	Halaman	Paraf Dosen	Paraf Mahasiswa
1.	Jumat, 30 Maret 2018	-Halaman Persembahan -Kata Pengantar -Abstrak -Daftar Isi	lii v viii ix	f	

2.	Jumat, 13 April 2018	-Latar Belakang -Perumusan Masalah -Tujuan Penelitian -Manfaat Penelitian	1 3 3 3	f	
3.	Kamis, 19 April 2017	-Teknik Penulisan dan Pengutipan Pendapat -Penyusunan Tinjauan Pustaka -Tinjauan Empiris	5 5 23	f	
4.	Selasa, 24 April 2017	-Kerangka Konsep	25	f	
5.	Rabu, 2 April 2018	Metode Penelitian -Jenis Penelitian -Fokus Penelitian -Sumber Data	28 28 28 29	f	
6.	Senin, 7 Mei 2018	-Pengumpulan Data -Instrumen Penelitian -Teknik Analisis Data	30 31 31	f	

7.	Sabtu, 19 Mei 2018	-Kisi- kisi Pedoman Observasi	-	f	
8.	Rabu, 23 Mei 2018	-Kisi- kisi Pedoman Wawancara	-	f	
9.	Selasa, 18 September 2018	Gambaran Objek Penelitian -Sejarah Objek Penelitian	33  33	f	
10.	Rabu, 19 September 2018	-Struktur Organisasi dan Job Description -Visi Misi	36  40	f	
11.	Kamis, 20 September 2018	-Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hubungan Langgan (HUBLA	41	f	
12.	Jumat, 21 September 2018	Penyajian Data -Hasil Penelitian	48 48	f	
13.	Sabtu, 22 September 2018	-Karakteristik Informan Penelitian -Deskripsi Variabel	49  50	f	

		Penelitian			
14	Minggu, 23 September 2018	-Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)	57	f	
15	Senin, 24 September 2018	-Kesimpulan -Saran -Lampiran -Acc Skripsi	61 62 81 -	f	

Makassar, September 2018

Mengetahui

Ketua Program Studi Manajemen

  
**Muh. Nur Rasyid SE., MM**  
**NBM: 1085576**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKSSAR  
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra LL 7 Tel (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**KARTU KONTROL BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Nur Irmayana Syam  
No. Stambuk : 105720513514  
Nama Pembimbing 2 : Basri Basir, MR.,SE.,M.Ak.,CBC  
Judul Skripsi : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang  
Kab. Gowa

No.	Hari/Tanggal	Uraian Perbaikan/Saran	Paraf
		Pemb I dan II	
		Harus peralat 100	
		Acc	

Makassar, September 2018  
Mengetahui,  
Ketua Jurusan manajemen

Muh. Nur Rasid SE., MM  
NBM: 1085576

**Lampiran 7****RIWAYAT HIDUP**

**NUR IRMAYANA SYAM**, lahir pada tanggal 4 Oktober 1996 di Ujung Pandang Sulawesi Selatan dari pasangan Bapak Syamsuddin, S.H dan Ibu Ramlah. Penulis sekarang bertempat tinggal di Jln. Ketilang 2 No. 54 Sungguminasa Kab. Gowa Sulawesi Selatan. Penulis adalah anak pertama (anak tunggal). Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar Negeri yaitu SD INPRES Bertingkat Andi Tonro Kab. Gowa lulus pada tahun 2008, selanjutnya pada SMP Negeri 2 Sungguminasa dan lulus pada tahun 2011, kemudian melanjutkan di SMA Negeri 1 Sungguminasa dan lulus pada tahun 2014. Selanjutnya melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi dengan memilih program studi manajemen pada fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Pengalaman organisasi Penulis yaitu sebagai anggota Remaja Masjid Al-Amanah di Jl. KH. Agus Salim Sungguminasa Kab. Gowa. Kalangan mahasiswa aktif di salah satu organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Manajemen (HMJM) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.