

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

SKRIPSI

Oleh
HUSNAH
NIM 105720523615



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

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

SKRIPSI

Oleh
HUSNAH
NIM 105720523615



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2019**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada kedua orang tuaku tercinta. Bapak dan ibu, terima kasih atas ketulusan, kasih sayang, nasihat dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah keberhasilanku.

MOTTO

Tetap Fokus dan terus berjuang hingga tujuan tercapai agar dapat menjadi seseorang yang lebih baik lagi dan menjadi sukses

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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Je'neberang Kab. Gowa

Nama Mahasiswa : Husnah

No. Stambuk/NIM : 105720523615

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diajukan di depan Panitia Penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Jumat tanggal 30 Agustus 2019 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, Agustus 2019

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Agussalim HR, SE., MM
NIDN : 0911115703

Muh. Nur R. SE., MM
NIDN : 0927078201

Mengetahui,

Dekan,

Ketua Program Studi,

Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

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



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi atas Nama Husnah NIM : 105720523615, diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0011/SK-Y/61201/091004/2019 M, Tanggal 29 Dzulhijjah 1440 H/30 Agustus 2019 M, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

29 Dzulhijjah 1440 H
Makassar, _____
30 Agustus 2019 M

PANITIA UJIAN

- Pengawas Umum : Prof. Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM (.....)
(Rektor Unismuh Makassar)
- Ketua : Ismail Rasulong, SE., MM (.....)
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
1. Sekretaris : Dr. Agussalim Hr, SE., MM (.....)
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
2. Penguji : 1. Dr. Agussalim HR, SE., MM (.....)
2. Muh. Nur R, SE., MM (.....)
3. Syafaruddin, SE., MM (.....)
4. Nasrullah, SE., MM (.....)



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Lt. 7 Telp. (0411) 866972 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husnah
Stambuk : 105720523615
Program Studi : Manajemen
Dengan Judul : Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Je'neberang 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 siapapun.

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


Makassar, Agustus 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Diketahui Oleh :

Dekan,


Ismail Rasulong, SE., MM
NBM : 903078

Ketua Program Studi,


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

KATA PENGANTAR

الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ

Assalamu alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat-sahabat dan pengikutnya.

Berkat rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini, yang berjudul: **“Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Je’neberang Kab. Gowa”**.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dengan moral dan bantuan apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE. MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Ismail Rasulong, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar beserta Wakil Dekan I, II, III dan IV
3. Bapak Muh. Nur Rasyid SE. MM Selaku ketua Prodi Ekonomi dan Bisnis beserta staff tata usaha Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Moh. Aris Pasigai, SE., MM selaku penasehat akademik penulis.

5. Bapak Dr. Agussalim HR, SE., MM selaku pembimbing I dan Bapak Muh. Nur Rasyid, SE., MM selaku pembimbing II yang senang hati meluangkan waktu dan pikirannya untuk membantu penulis dalam pemeriksaan skripsi ini.
6. Bapak/Ibu asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tak kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti kuliah.
7. Segenap staff karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Terima kasih kepada pimpinan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa Bapak H. Hasanuddin Kamal, SH., MH yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
9. Terima kasih juga kepada karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta je'neberang Kab. Gowa yang telah banyak membantu penulis selama proses penelitian.
10. Dan untuk Teman-teman seperjuangan yang tercinta, Kelas RESOR 2015 Program Study MANAJEMEN Angkatan 15 yang selalu setia melangkah bersama dalam suka maupun duka dan telah memberikan do'a, semangat, dukungan dan dorongan serta motivasi pada penulis.
11. Bapak ketua LP3M yang telah memberikan surat izin dalam melakukan penelitian di Kampus Universitas Muhammadiyah Makassar.
12. Semua pihak yang telah membantu, sehingga selesainya penulisan Skripsi ini.

13. Untuk ayahanda tercinta Jumadi, dan ibunda tercinta Hatifah, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dan tak pernah putus dalam mendoakn.

Terimakasih atas semua kebaikan dan keikhlasan yang telah di berikan. Penulis hanya bisa berdo'a dan berikhtiar karena hanya Allah SWT yang bisa membalas kebaikan untuk semua. Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan Skripsi ini. Besar harapan penulis, semoga Skripsi ini dapat berguna, khususnya bagi penulis sendiri dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

Makassar, Agustus 2019

HUSNAH



ABSTRACT

Husnah, 2019. ANALYSIS OF HANDLING CUSTOMER'S COMPLAINTS IN THE REGIONAL WATER SUPPLY COMPANY (PDAM) TIRTA JE'NEBERANG KAB. GOWA. Skripsi. Supervised by H. Agussalim and Muh. Nur Rasyid.

The aimed of this study is to find out how to handle customer complaints in the Regional Water Supply Company (PDAM) Tirta Jeeberang Regency of Gowa. The writer used descriptive qualitative research. The writer obtained data through observation, interviews and documentation. The data were analyzed used qualitative descriptive analysis methods

Based on the results of the study, it was concluded that the handling customer's complaints in the Regional Water Company (PDAM) Tirta Jeneberang District. Gowa was effective because it made easy for customers who want to submitted their complaints. In handling complaints, the Subscription Relations (HUBLA) section acted as a media for customer complaints. The steps were taken to received complaints, record the complaint letter, give the letter to the Transmission and Distribution section and then carry out complaint handling in the field. There was a Standard Operating Procedure (SOP) in the Regional Water Company (PDAM) Tirta Jeneberang Regency of Gowa which facilitated employees in handling complaints

Keywords: Handling complaints, regional water companies

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
SURAT PERNYATAAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Tinjauan Teori.....	4
1. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	4
2. Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan	7
3. Manajemen Keluhan	8
4. Penanganan Keluhan.....	12
5. Manfaat Penanganan Keluhan	14

6. Pelanggan	15
B. Tinjauan Empiris	18
C. Kerangka Konsep	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
A. Jenis Penelitian.....	22
B. Fokus Penelitian	22
C. Pemilihan Lokasi dan Waktu Penelitian	22
D. Sumber Data.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data.....	23
F. Instrumen Penelitian	24
G. Metode Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	26
B. Hasil Penelitian	38
C. Pembahasan.....	45
BAB V PENUTUP	53
A. Kesimpulan	53
B. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	55
DAFTAR LAMPIRAN	

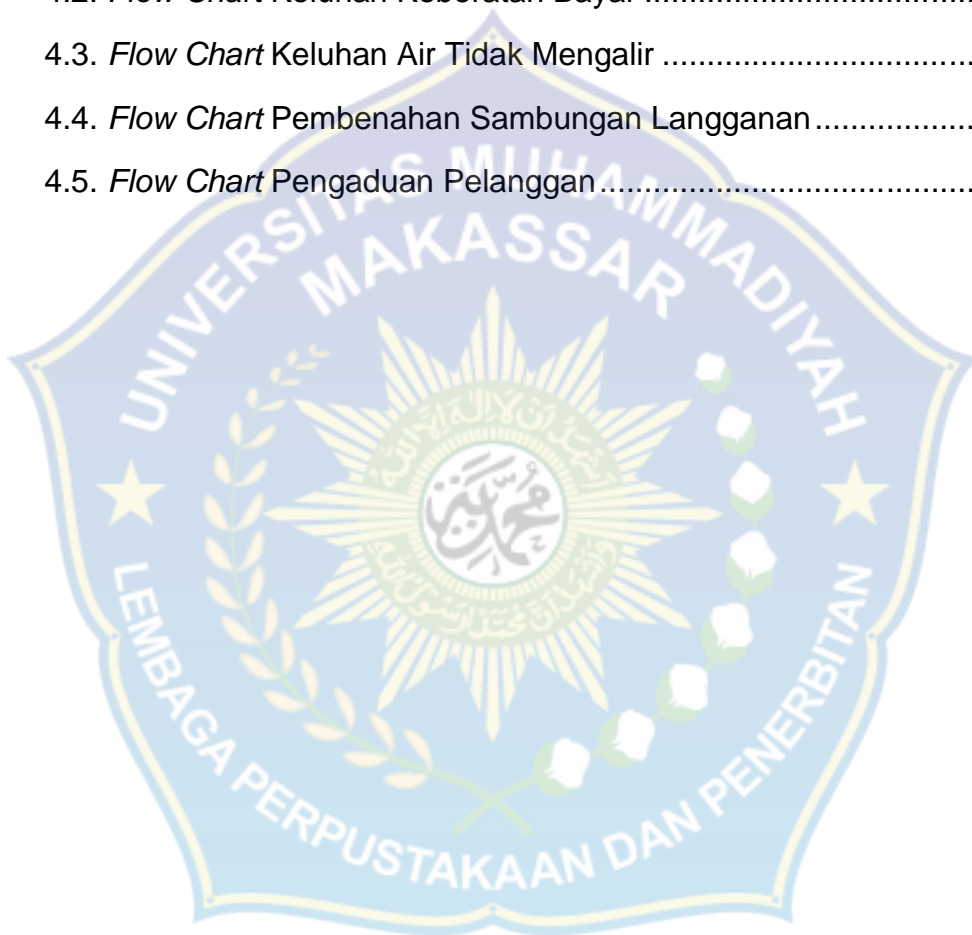
DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. Penelitian Terdahulu.....	19
4.1. Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	39



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Kerangka Konsep	21
4.1. Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa	30
4.2. <i>Flow Chart</i> Keluhan Keberatan Bayar	33
4.3. <i>Flow Chart</i> Keluhan Air Tidak Mengalir	35
4.4. <i>Flow Chart</i> Pembinaan Sambungan Langganan	36
4.5. <i>Flow Chart</i> Pengaduan Pelanggan	38



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara Untuk Konsumen
2. Observasi Penelitian
3. Kisi-Kisi Wawancara
4. Hasil Wawancara
5. Dokumentasi Penelitian
6. Surat Penelitian
7. Biografi Penulis



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air merupakan sumber kehidupan yang mempunyai peranan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mendirikan perusahaan air minum di daerah dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan untuk mengelola dan melayani penyediaan air bersih kepada warganya di setiap daerah.

Demikian halnya dengan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa merupakan satu-satunya instansi penyedia jasa yang mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di wilayah kabupaten Karanganyar, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan masyarakat dengan kualitas dan pelayanan yang baik. Namun pada prakteknya seringkali PDAM menuai banyak keluhan dari pelanggan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas air yang dialirkan.

Perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang baik menimbulkan dampak buruk bagi penyedia jasa sendiri. Pelanggan akan menceritakan pengalaman buruknya kepada orang lain, tidak hanya satu bahkan puluhan orang. Tanpa disadari hal ini menimbulkan kerusakan pasar yang besar bagi perusahaan. Dampak terparah adalah pelanggan menulis keburukan pelayanan dan mengirimkannya ke media massa. Hal ini menandakan bahwa perusahaan penyedia layanan harus bekerja secara ekstra dikarenakan pelayanan yang diberikan perusahaan belum sebanding dengan permintaan masyarakat.

Keluhan-keluhan pelanggan tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan yang di berikan dari PDAM Tirta Lawu dirasa masih kurang dalam hal kualitas dan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang kecewa atas pelayanan PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Selain dengan mendatangi langsung kantor PDAM tidak jarang keluhan-keluhan tersebut disampaikan melalui media massa, sehingga berpengaruh pada citra perusahaan.

Dengan banyaknya keluhan-keluhan disampaikan pelanggan tentunya pihak PDAM harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan komplain yang baik dan efektif. Sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya. Penanganan komplain ini merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan Dengan demikian dapat diketahui bahwa komplain pelanggan merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu memandang bahwa keluhan pelanggan merupakan suatu bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan pelanggan tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya.

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 meniggalkan 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 Je’neberang Kab. Gowa.”***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka rumusan masalah yang diambil adalah bagaimanakah bentuk penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum ((PDAM) Tirta Je’neberang Kab. Gowa?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je’neberang Kab. Gowa.

D. Manfaat Penelitian

Adapun hasil dari penelitian diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan:

1. Secara Teoritis

Sebagai referensi dan sebagai rujukan untuk para akademisi yang akan melakukan penelitian lebih lanjut dengan masalah yang sejenis dengan penelitian ini

2. Secara Praktis

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan untuk mengevaluasi kembali kebijakan yang harus diambil tentang penerapan manajemen komplain pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar serta sebagai informasi dalam pengambilan keputusan dimasa yang akan datang

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Penanganan Keluhan Pelanggan

a. Pengertian Keluhan Pelanggan

Dalam menerima jasa pelayanan sebuah perusahaan jasa ada kalanya mengalami ketidakpuasan atas layanan jasa tersebut. Ketidakpuasan tersebut dapat dinyatakan dalam bentuk pernyataan yang disebut komplain atau klaim komplain merupakan sanggahan atau sikap menentang/menyanggah yang dinyatakan sebagai reaksi atas ketidakpuasan terhadap layanan jasa

Keluhan merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa oleh perusahaan atau organisasi. Menurut Tjiptono dalam (Nugroho, 2015: 10) sistem keluhan dan saran mempunyai peran yang penting artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan ditempat- tempat strategis, menyediakan kartu komentar, maupun menyediakan saluran telepon.

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 tersebut 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

Dalam hal ketidakpuasan, paling tidak terdapat empat kemungkinan respons pelanggan menurut Tjiptono (2001:24).

Pertama, tidak melakukan apa-apa. Maksudnya, mereka tidak menyampaikan komplainnya kepada siapapun. Namun, kebanyakan diantara

mereka praktis sudah beralih ke pemasok atau penyedia jasa lain.

Kedua, berhenti membeli produk/jasa perusahaan bersangkutan dan atau menyampaikan *bad word-of-mouth* kepada keluarga, rekan sejawat, maupun orang dekat lainnya (*private action*). Informasi negatif semacam itu biasanya mengalir cepat dan berdampak negatif pada citra perusahaan maupun sikap pelanggan terhadap penyedia jasa dan produknya. Akibatnya, perusahaan bisa kehilangan banyak pelanggan potensial maupun pelanggan saat ini yang beralih ke pesaing.

Ketiga, menyampaikan komplain secara langsung dan atau meminta kompensasi kepada perusahaan maupun penyalurnya. Bila ini terjadi, sesungguhnya perusahaan memperoleh “berkah tersembunyi” (*blessing in disguise*). Paling tidak, perusahaan mendapat umpan balik yang berharga dari berbagai komplain yang disampaikan dan ada peluang untuk mengatasi masalah sebelum menyebar luas (apalagi sampai merusak citra dan reputasi perusahaan). Bila komplain berhasil ditangani secara dan memuaskan, konsumen yang semula tidak puas bisa berubah menjadi puas dan tetap akan membeli produk/jasa perusahaan. Ini sangat kontras dengan konsumen yang langsung berhenti memakai jasa perusahaan tanpa menyampaikan komplain. Perusahaan tidak akan bisa mengetahui penyebab kekecewaan dan melakukan perbaikan.

Keempat, mengadu lewat media massa (misalnya menulis di “Surat Pembaca”, surat kabar), mengadu ke lembaga konsumen atau instansi pemerintah terkait, dan atau menuntut produsen penyedia jasa secara hukum. Ini merupakan bentuk komplain yang paling ditakuti perusahaan. Komunikasi pemasaran dan *public relations* memegang peranan vital dalam mengantisipasi

dan menangani kemungkinan terjadinya bentuk komplain ini.

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.

2. 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 dikarenakan 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.

3. Manajemen Keluhan

Manajemen keluhan merupakan sebuah ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang metode-metode atau strategi-strategi dalam menangani dan mengelola keluhan konsumen untuk menciptakan kepuasan serta kesetiaan konsumen tersebut atas jasa yang telah digunakan. Evaluasi dapat dilakukan dengan analisis pola pengukuran jasa, besarnya keuntungan yang diperoleh dan

dari berbagai faktor lainnya sehingga terbentuk model ekonomi yang efisien dan sekaligus mengetahui apakah investasi yang dilakukan perusahaan selama ini telah berhasil atau tidak.

Menurut Tjiptono dalam (Nugroho, 2015:29), manajemen keluhan adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau/mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan konsumen terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut.

Berbagai metode yang dipakai untuk mengatasi keluhan adalah untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada konsumen, meningkatkan loyalitas konsumen, terhadap jasa perusahaan dalam manajemen komplain adalah bagaimana mengubah keluhan dan kritikan konsumen menjadi informasi yang berharga bagi perusahaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan serta menciptakan loyalitas konsumen.

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam menangani keluhan konsumen, yaitu dengan memandang bahwa keluhan konsumen merupakan suatu kesempatan bagi pihak perusahaan untuk dapat mempertahankan konsumen tersebut melalui proses penanganan keluhan yang efektif dan dapat menjadikan informasi-informasi yang berasal dari keluhan konsumen tersebut sebagai suatu landasan dalam mengembangkan kegiatan usaha perusahaan selanjutnya.

a. Prinsip-prinsip Manajemen Keluhan

Menurut Irawan dalam (Nugroho, 2015:27), berikut prinsip-prinsip dalam manajemen keluhan yang baik :

1) Saluran komunikasi dari lini depan kepada sistem informasi.

Saluran komunikasi dari lini depan ke sistem informasi sangat bernilai tinggi dalam mengatasi keluhan. Sebagai contoh penggunaan saluran komunikasi yang sangat kreatif adalah penelusuran jejak yang digunakan oleh perusahaan jasa antar seperti UPS dan *Federal Express*. Di setiap daerah/lokal perantara (transit), kode paket yang telah *discanner* mengidentifikasi informasi tersebut ke komputer pusat.

2) Penanganan Segera

Penanganan segera adalah prinsip penting lainnya dalam manajemen keluhan. Jika keluhan disaat proses pelayanan maka waktu adalah esensi untuk mencapai pemulihan penuh. Bila keluhan dibuat setelah itu, banyak perusahaan telah menetapkan kebijakan merespon dalam waktu 24 jam atau lebih cepat. Maka dari itu respon cepat atau penanganan segera masih sangat penting dalam perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan

3) Kemampuan Untuk Mengatur Keluhan

Kemampuan untuk mengatur keluhan atau menangani komplain sangat penting bagi suksesnya penyelesaian masalah pelanggan. Karena kecepatan penyelesaian resolusi suatu masalah sangat penting, maka kemampuan mengatur/menangani komplain biasanya

diserahkan pada lini depan dan ditangani dengan baik oleh lini depan perusahaan.

4) Daya Tanggap

Daya tanggap berarti keluhan akan diselesaikan secara cepat. Jika komplain tidak dapat diselesaikan secepatnya maka setidaknya perusahaan mengkomunikasikan fakta ini kepada pelanggan dengan cepat dan tepat tindakan apa yang terjadi untuk resolusi masalahnya.

Beberapa prinsip yang telah didiskusikan diatas sejauh ini berkaitan erat dengan cepat tanggap. Contohnya saluran komunikasi yang baik dan komputerisasi yang lebih cepat dalam menangani keluhan, dan lain-lain. Juga lini depan yang handal cenderung memiliki kemampuan untuk menyelesaikan masalahnya dengan cepat. Dua hal yang harus dilakukan perusahaan yaitu : (1) tanggapi dengan segera semua keluhan pelanggan, (2) beritahukan pelanggan akan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah dan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah.

5) Jangan Menyusahkan/Merepotkan Lebih Jauh Pelanggan.

Ketika organisasi sudah membuat kesalahan, telah menjadi tanggung jawab organisasi itu sendiri untuk memperbaiki kesalahan tersebut.

b. Dimensi Manajemen Keluhan

Menurut Tjiptono dalam (Nugroho, 2015:30), manajemen keluhan memiliki lima dimensi pokok. Kelima dimensi pokok tersebut adalah :

1) *Commitment*

Diperlukan adanya sebuah komitmen untuk menciptakan suatu penanganan keluhan yang efektif dan efisien. Semua anggota

organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.

2) *b) Fairness*

Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajiban kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen.

3) *Visibility*

Sebuah proses penanganan keluhan sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada parastaff/karyawan perusahaan. Hal ini mencakup informasi mengenai carad an hak dalam menyampaikan keluhan.

4) *Responsiveness*

Pada penanganan keluhan, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen.

5) *Simple*

Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

4. Penanganan Keluhan

Salah satu faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan persepsi pelanggan terhadap mutu pelayanan adalah bagaimana menangani keluhan pelanggan. Bila seorang pelanggan datang ke tempat anda dan mengadukan keluhan, jangan dipandang suatu masalah. Lihatlah hal itu sebagai suatu kesempatan emas. Pelanggan yang telah meluangkan waktu berharganya untuk

menghubungi anda dengan keluhannya, juga memberikan informasi gratis mengenai cara-cara memperbaiki bisnis anda.

Mereka juga memberitahu anda apa persisnya yang harus dilakukan untuk memuaskan mereka saat ini dan pada masa mendatang. Dengarkan keluhan mereka. Tanyakan lebih banyak informasi lagi. Pastikan apa sesungguhnya yang diinginkan pelanggan dan kemudian penuhi keinginan mereka. Kunci untuk memaanajemeni keluhan pelanggan adalah staff yang sangat terlatih dan pemulihan secara aktif serta proses restitusi.

Pemulihan dan restitusi yang sesuai dengan keluhan pelanggan dan kepuasan setelah diajukan sangat penting bagi keberhasilan anda dan penjualan di masa mendatang. Menurut Keegan dalam (Nugroho, 2015:20), dalam manajemen keluhan pelanggan hal-hal yang perlu dilakukan adalah :

a. Minta Maaf

Beritahukan pelanggan bahwa anda menyesal atas ketidaknyamanan yang terjadi.

b. Pentingnya Menyatakan Kembali

Menyatakan kembali keluhan dengan menggunakan kata-kata sendiri menunjukkan bahwa anda benar-benar memahami keluhan dan anda serta pelanggan berada pada pemahaman yang sama. Komunikasikan kepada pelanggan secara jelas bahwa anda memahami masalahnya dan menghargai apa yang dirasakannya.

c. Restitusi

Pada tahap ini, lakukan apa saja untuk memuaskan pelanggan. Berikan kepada pelanggan apa saja yang dibutuhkan, diinginkan, atau diharapkan dari anda untuk menyelesaikan keluhan tanpa harus merugikan anda.

d. Tindak Lanjut

Cek bersama pelanggan sebelum mereka pergi untuk memastikan bahwa mereka puas. Kemudian, dalam waktu satu minggu teleponlah mereka dan tulisi surat untuk memastikan bahwa mereka tetap puas. Anda juga bisa menyertakan kupon diskon dalam surat itu. Pastikan terus berhubungan dengan pelanggan tersebut.

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

- a. Membuka peluang bagi para pelanggan untuk mengajukan keluhan.
- b. Memberikan pelanggan perhatian yang penuh dan tidak terbagi.
- c. Mendengarkan dengan lengkap.
- d. Ajukan pertanyaan kunci seperti "Ada lagi?".

Uraian di atas dapat diketahui bahwa bagi setiap perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan penangan 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.

5. 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 Gerson dalam (Patturahman,2009:22), ada lima manfaat pengukuran mutu dan kepuasan pelanggan, antara lain:

1. Pengukuran menyebabkan orang memiliki rasa berhasil dan berprestasi, yang kemudian diterjemahkan menjadi pelayanan prima kepada pelanggan.
2. Pengukuran dapat dijadikan dasar menentukan standar kinerja dan standar prestasi yang harus dicapai, yang akan mengarahkan menuju mutu yang semakin baik dan kepuasan pelanggan yang meningkat.
3. Pengukuran memberikan umpan balik segera kepada pelaksana, terutama bila pelanggan sendiri yang mengukur kinerja pelaksana atau perusahaan yang memberikan pelayanan.
4. Pengukuran memberitahu anda apa yang harus yang dilakukan untuk memperbaiki mutu dan kepuasan pelanggan serta bagaimana harus melakukannya.
5. Pengukuran memotivasi orang untuk melakukan dan mencapai tingkat produktivitas yang lebih tinggi.

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

6. 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." Pelanggan adalah seseorang

yang datang/memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Kebiasaan tersebut meliputi aktivitas 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 dibenak 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 mengakui sisi 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 diinginkannya 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

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 segala 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 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.

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:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian /Tahun	Nama Penelitian/ Judul Nama Jurnal	Metode Hasil Penelitian
1.	Syardiansah (2018)	Analisis pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual terhadap kinerja karyawan PDAM Tirta Peusada, Vol. 10, No. 2.	Berdasarkan hasil penelitian yaitu dari hasil persamaan regresi linier berganda diperoleh konstanta sebesar 2,138 ialah kinerja sebelum dipengaruhi oleh variabel kecerdasan emosional dan kecerdasan spritual.
2.	A.A Ngurah Hary Susila (2014)	Sistem informasi geografis pemetaan jaringan pipa PDAM Tirta Mangutama, Vol. 2, No. 2.	Sistem informasi geografis pemetaan jaringan pipa PDAM Tirta Mangutama berbasis web ini dapat diakses dengan cepat, mudah dan hanya memerlukan jaringan internet.
3.	Henny Gusril (2016)	Study kualitas air minum PDAM di kota Duri Riau, Vol.8, No.2.	Berdasarkan analisa dan pembahasan hasil penelitian sifat fisika, kimia, biologi air PDAM di Kota Duri kecamatan Mandau kabupaten Bangkalis maka hasil penelitian yaitu kondisi fisik (bau,warna,rasa,kekeruhan,(TDS)di kota Duri, memenuhi syarat untuk diminum. Sedangkan suhu air PDAM tidak memenuhi syarat untuk diminum.
4.	Rudi Salim (2018)	Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan daerah air minum tirtanadi cabang Medan Kota, Vol 10, No.1.	Kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5.	Jojo Sumarjo (2017)	Analisis dan perencanaan kebutuhan pompa untuk memenuhi kebutuhan air bersih PDAM tirta Tarum Karawang Cabang Teluk Jambe Sepuluh Tahun yang akan datang,Vol.9,No.2.	Dari hasil analisis perencanaan pompa untuk memenuhi kebutuhan air bersih PDAM Tirta Tarum Karawang Cabang Teluk Jambe,maka kapasitas air yang dibutuhkan masyarakat kecamatan Teluk Jambe Timur sampai tahun 2026 yaitu 389 1/s, sedangkan kapasitas produksi saat ini 150 1/s, sehingga kapasitas tambahan sebesar 239 1/s.

C. Kerangka Konsep

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang 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.

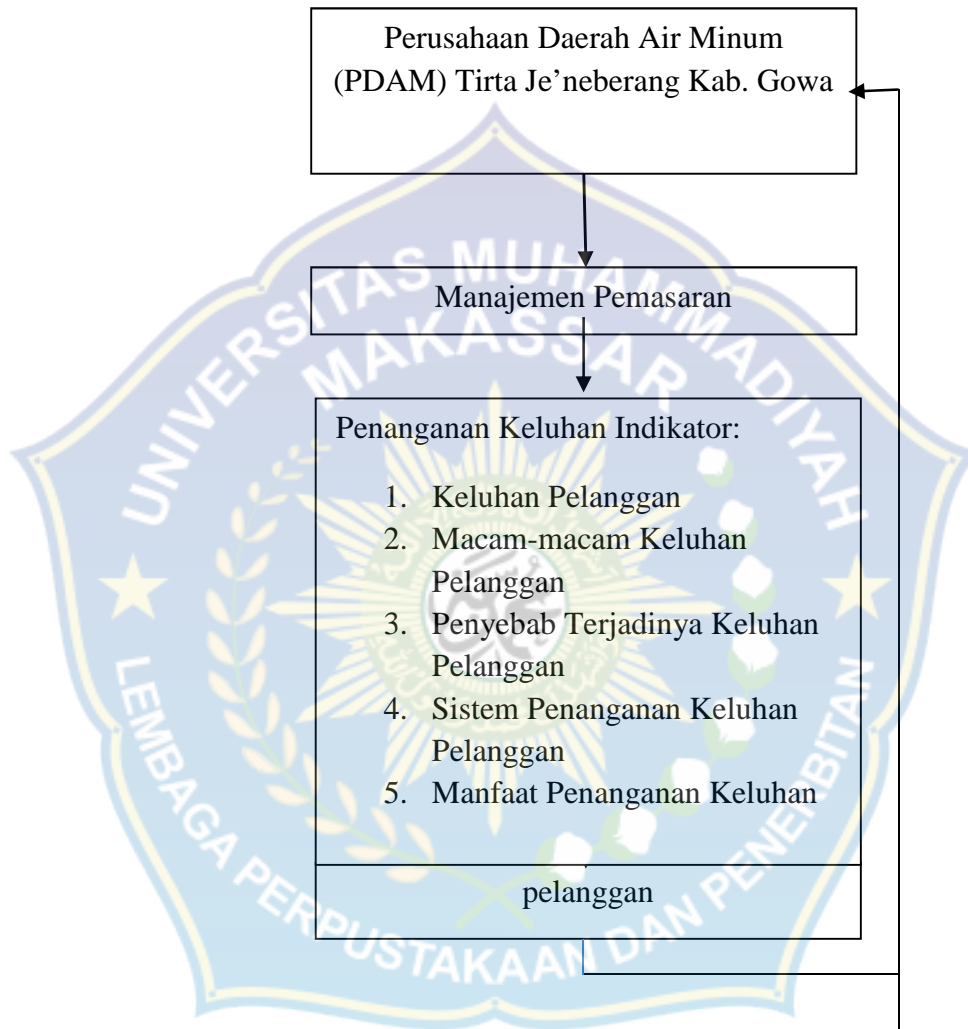
Penanganan keluhan adalah kesempatan perusahaan untuk membuka peluang bagi para pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Ada beberapa indikator dalam penanganan keluhan diantaranya keluhan pelanggan, macam-macam keluhan pelanggan, penyebab terjadinya keluhan pelanggan, penyebab terjadinya keluhan pelanggan,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

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.

Adapun kerangka konsep penelitian disajikan sebagai berikut:

Gambar 2.1

Kerangka Konsep



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. 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

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian, maka peneliti ini difokuskan pada objek yang menjadi sumber informasi yaitu tentang penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa. Sumber dan objek tersebut merupakan tempat dimana peneliti memperoleh informasi dalam menyelesaikan penelitian ini.

C. Pemilihan Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi ini dilaksanakan di Jl. Tirta Je'neberang No.17 Sungguminasa Kab. Gowadi Jl. Tirta Je'neberang No.17 (Samping Tanggul Sungai Je'neberang). 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 Je'neberang Kab. Gowa.

2. Data Sekunder

Data ini diperoleh dari dokumentasi objek penelitian dalam hal ini Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang 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.

E. Teknik 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. Observasi

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

2. Wawancara

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

3. Dokumentasi

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

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang juga dapat diartikan sebagai “alat bantu” memiliki peran yang sangat berpengaruh terhadap penelitian. 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 dan dokumentasi.

G. Metode Analisis Data

Setelah data yang dibutuhkan terkumpul, langkah berikutnya yang harus dilakukan adalah tahap analisis data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif yaitu :

1. 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. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan dari catatan-catatan yang diperoleh dari pengumpulan data.
2. Penyajian data adalah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif atau grafik jaringan yang bertujuan mempertajam pemahaman

penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam uraian penjelasan.

Pada tahap akhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan data yang didapatkan. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menelan secara kritis dan mendalam tentang Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa khusus difakultas ekonomi dan bisnis dengan sistem penyegelan pada buku-buku sehingga dapat diperoleh kesimpulannya.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Objek Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa, demi memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa dan penduduk Kabupaten Gowa, pada tahun 1980 didirikanlah 1 (Satu) pengolahan air bersih oleh Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Kabupaten Gowa, dimana pengolahan dan pengawasannya dilaksanakan oleh Proyek Pengolahan Sarana Air Bersih (PPSAB) Propinsi Sulawesi Selatan, dengan kapasitas produksi air bersih 10 liter/detik.

Pada tahun 1981 unit pengolahan air Kabupaten Gowa telah memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota Sungguminasa, sehingga pada tanggal 8 September 1982 sesuai Berita Acara Penyerahan Asset Pemerintah Pusat oleh Departemen Keuangan Republik Indonesia kepada Pemerintah Kabupaten Gowa, bersamaan itu pula Unit Pengelolaan Air Minum (BPAM) Kabupaten Gowa yang pengelolaannya dan tanggung jawabnya masih tetap berada pada PSAB Propinsi Sulawesi Selatan telah mengangkat Pegawai Bagi BPAM dan memperbantukan 3 orang Pegawai Negeri Sipil dari Pemerintah Kabupaten Gowa. Dengan laju perkembangan pembangunan Kabupaten Gowa, maka kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah sehingga dengan kapasitas 10 liter/detik terasa sudah tidak mencukupi lagi.

PPSAB Propinsi Sulawesi Selatan kemudian mengajukan proposal pengembangan rencana penambahan kapasitas produksi air bersih sebesar 20 liter/ detik. Hasil dari tindak lanjut pengajuan proposal tersebut, pada tahun

1985/1986 rencana penambahan Instalasi Pengolahan Air (IPA) yang berlokasi di Lingkungan Cambaya Kelurahan Sungguminasa terealisasi. Tetapi dengan adanya IPA yang baru tersebut, Instalasi lama tidak lagi mendapat perhatian dengan baik sehingga Unit Pengolahan Air (IPA) tersebut tidak dapat difungsikan lagi.

Pada Tahun 1988 berdasarkan Perda Nomor 2 tahun 1988 tgl. 15 Maret 1988 didirikanlah Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Gowa. Berhubung karena unit Pengelolaan Air Bersih telah ada di Kabupaten Gowa yaitu Badan Pengelolaan Air Minum Milik Direktorat Jenderal Cipta Karya Departemen Pekerjaan Umum Cabang Dinas Kabupaten Gowa, maka Pemerintah Daerah Gowa mengusulkan kepada Pemerintah Pusat agar pengelolaan BPAM tersebut diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Gowa, sehingga pada tanggal 23 Januari 1991 berdasarkan SK Menteri PU Nomor 7/KPTS/1991 Tanggal 09 Februari 1991, terlaksanalah penanda tanganan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan Prasarana dan Sarana Pengelolaan Air Bersih di Kabupaten Gowa menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa dalam usaha memenuhi kebutuhan akan air bersih masyarakat kota yang semakin meningkat, telah memperoleh bantuan Pemerintah Pusat melalui APBN Tahun Anggaran 1991/1995 yaitu penambahan kapasitas produksi 20 liter/detik yang pembangunannya dapat direalisasikan pada bulan Januari 1995 dan selesai pada Bulan Maret 1995, maka produksi air menjadi 40 liter/detik yang mulai beroperasi pada bulan April 1995.

Perkembangan PDAM Kabupaten Gowa untuk melayani kota Sungguminasa dan sekitarnya sudah berjalan dengan baik dan normal, sehingga PDAM

Kabupaten Gowa mendapat kepercayaan untuk mengelola air bersih di Kecamatan Tinggi Moncong (Kota Malino) diserahkan pengelolaannya dari Pemerintah Kecamatan ke PDAM Gowa dengan nama PDAM Kab. Gowa Cabang IKK Malino pada tanggal 2 Juli 1994, dimana sumber air dan pendistribusiannya menggunakan sistem gravitasi alam. Pada awal Tahun 2001 telah diserahkan pula 1 (satu) Unit Instalasi Pengolahan Air di Borong Loe oleh Pemimpin Proyek Bendungan Bili-Bili dengan Kapasitas air 20 liter/detik, tetapi IPA tersebut belum dapat difungsikan sepenuhnya berhubung banyaknya kendala-kendala teknis yang dihadapi di IPA Borong Loe tersebut. Disamping itu pada tanggal 24 Mei 2002 diserahkan pula PDAM Gowa IKK Cabang Bajeng ke PDAM Gowa yang merupakan Bantuan Hibah dari Pemerintah Jepang ke Pemerintah Indonesia, dengan kapasitas produksi 20 liter/detik.

Pada bulan Mei 2001, Instalasi Pengelolaan Air Pandang-Pandang yang dibangun oleh PPSAB Sulawesi Selatan dan sementara digunakan / dikelola oleh PDAM Makassar telah diserahkan pengelolaannya kepada PDAM Kabupaten Gowa. IPA Pandang-pandang dengan kapasitas produksi 200 liter/detik yang diserahkan pada bulan Mei 2001 tersebut sudah menambah kapasitas produksi air bersih PDAM Gowa menjadi 240 liter/detik. Dengan kapasitas produksi 240 liter/detik, maka PDAM Kabupaten Gowa terus berusaha untuk memasarkan berbagai sambungan baru kepada pelanggan agar keseimbangan antara produksi air dan jumlah pelanggan tetap stabil.

2. Visi Misi

a. Visi

b. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa. Menjadi PDAM Mandiri Profesional yang Mengutamakan kepuasan dengan memberikan pelayanan yang Prima kepada Masyarakat.

c. Misi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Gowa sebagai perusahaan Daerah Air Minum akan memberikan penyediaan air yang memenuhi syarat:

Kwalitas :Air yang sehat dan layak

Kwantitas :Debet air yang cukup

Kontinutas :Mengalirkan air 24 jam operasi

Terjangkau :Harga air dapat dibeli oleh masyarakat serta peningkatan kesejahteraan karyawan yang lebih baik.

3. Struktur Organisasi dan *Job Description*

a. Struktur Organisasi

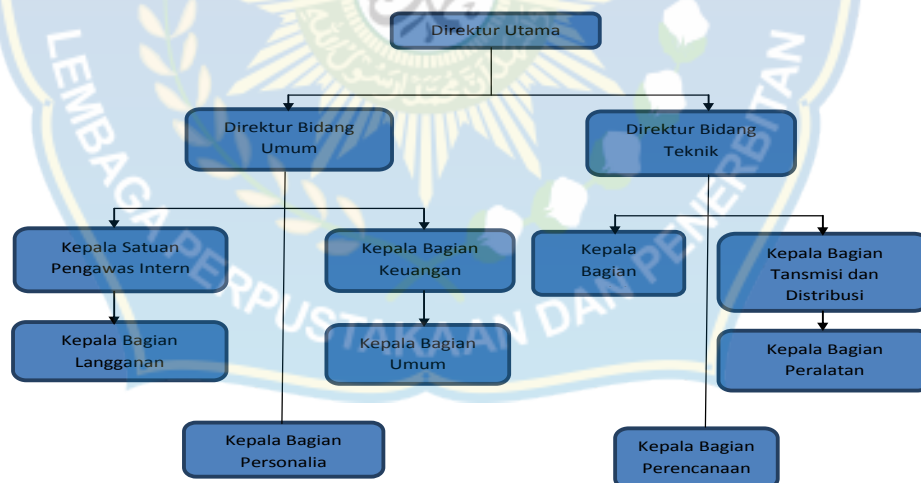
Struktur organisasi dalam perusahaan menggambarkan batasan Dalam suatu organisasi dengan segala aktivitasnya terdapat hubungan dimana orang-orang yang menjalankan aktivitas tersebut. Semakin banyak kegiatan yang dilakukan, makin kompleks pola hubungan-hubungan yang ada. Untuk menggambarkan hubungan-hubungan tersebut, dibuatlah suatu bagan yang dinamakan struktur organisasi.

Struktur organisasi merupakan kerangka pembagian tugas, tanggung jawab dan wewenang yang dimiliki unit-unit organisasi untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan garis wewenang dan tanggung jawab di dalam struktur organisasi, maka dapat diketahui kepada siapa seorang pegawai bertanggung jawab atas tugas yang dikerjakan.

Struktur organisasi juga merupakan penyediaan lingkungan kerja yang tepat sesuai dengan keahlian dan kecakapan masing-masing karyawan. Tujuan struktur organisasi adalah untuk mendapatkan sistem kerja sama yang baik dan berguna bagi perusahaan. Agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan sebaik-

baiknya maka dalam pelaksanaannya, karyawan harus memiliki koordinasi, yaitu kontak dan keselarasan diantara karyawan.

Struktur organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa ditetapkan dengan Surat Keputusan Bupati Gowa Nomor 810/XII/2003 Tanggal 31 Desember 2003 yang diperbaharui dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 12 Tahun 2007 Tanggal 18 November 2007. Struktur organisasi terdiri atas Badan Pengawas, Dewan Direksi (Direktur Utama, Direktur Umum dan Keuangan, dan Direktur Teknik), dan Bagian-bagian (Bagian Umum, Bagian Keuangan, Bagian Perencanaan Teknik, dan Bagian Transmisi dan Distribusi). 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 / Tugas dan Fungsi Masing-Masing Unit

1. Direktur Utama

Direktur utama bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi.

2. Direktur Bidang Umum

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

3. Direktur Bidang Teknik

Direktur bidang teknik bertugas membina dan memotivasi bawahan..

4. Kepala Satuan Pengawasan Intern

Kepala satuan pengawas intern bertugas sebagai merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai dilingkungan Satuan Pengawasn Intern.

5. Kepala Bagian Keuangan

Kepala bagian keuangan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas.

6. Kepala Bagian Langganan

Kepala bagian langganan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas.

7. Kepala Bagian Umum

Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas dari Subag Pembelian, Subag Gudang, Subag Pengolah, dan Subag Rekening.

8. Kepala Bagian Personalia

Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.

9. Kepala Bagian Produksi

Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Instalasi dan Sumber air serta Subag Laboratorium.

10. Kepala bagian transmisi dan distribusi

Merencanakan, mengkoordinir, dan mengawasi pelaksanaan tugas dari subag transmisi, subag distribusi dan subag meter air.

11. Kepala Bagian Perencanaan

Mendistribusikan dan memberikan petunjuk untuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Administrasi dan Perencanaan Teknik dan Subag Pengawasan.

12. Kepala Bagian Peralatan

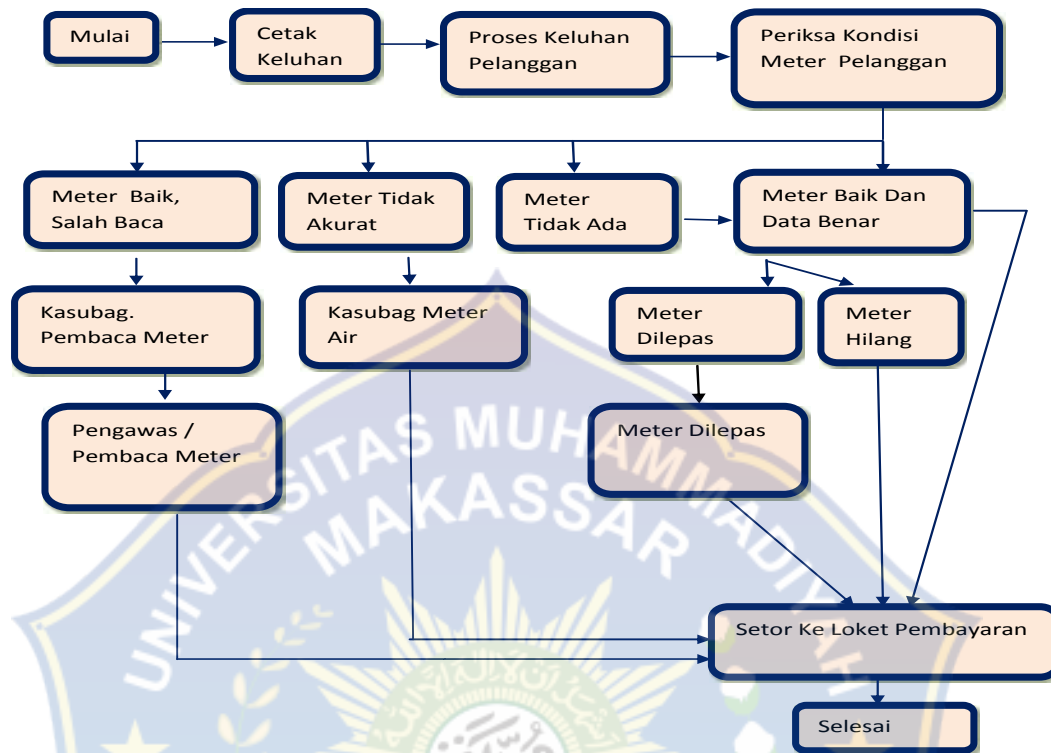
Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Peralatan Teknik dan Subag Perbengkelan.

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, 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 karna 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 kebagian 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.

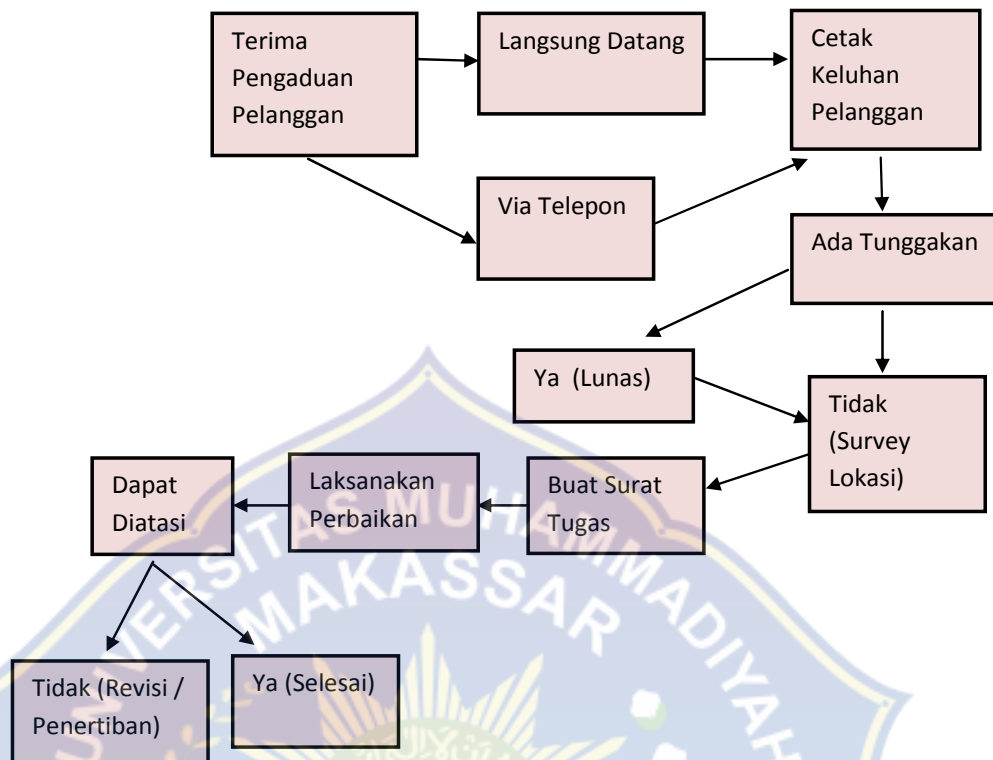
Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter dilepas pelanggan, maka proses dibagian Transmisi dan Distribusi.

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 Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- e) Kabag. Transmisi dan Distribusi serta Kabag. Hubla memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- f) Staff Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 2-3 hari.

2) Flow Charth



Gambar 4.3

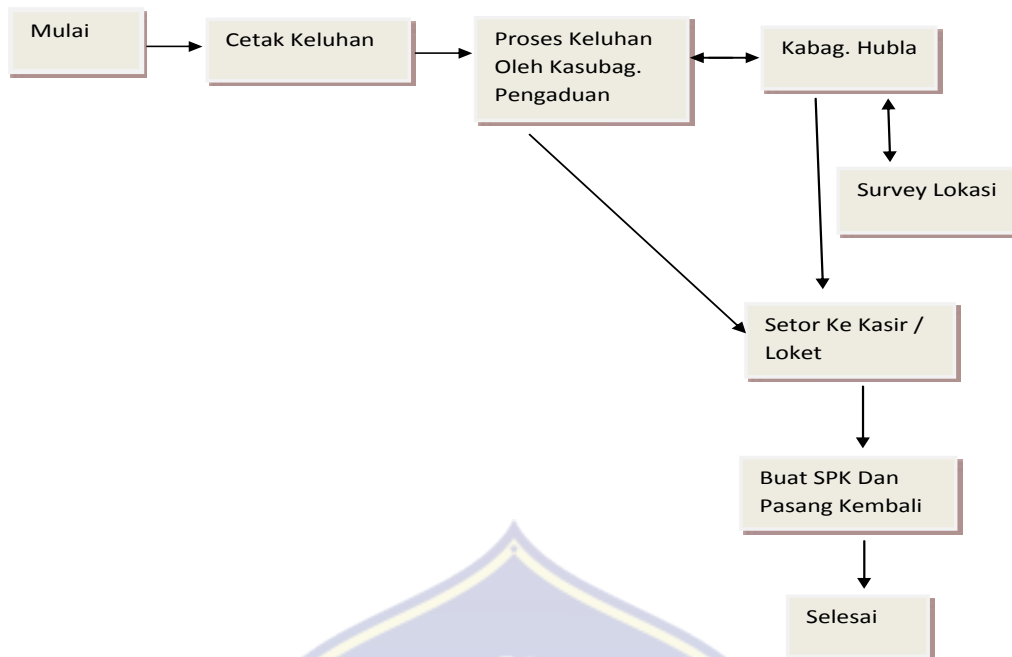
Flow Chart Keluhan Air Tidak Mengalir

- 3) Uraian Pekerjaan
 - a) Persiapan.
 - b) Terima pengaduan pelanggan, baik yang datang langsung maupun melalui telpon oleh staff Hubla.
 - c) Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telpon oleh staff Hubla.
 - d) Periksa tunggakan rekening oleh staff Hubla, apabila ada 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 Kubag. Hubla.
- g) Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila tidak berhasil maka lakukan revisi / penertiban sesuai ketentuan.
- h) Selesai.

c. Pembenahan Sambungan Langgan

- 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 / loket, waktu pelaksanaannya pada hari ke 2-3
 - g) Staff Distribusi dan Staff Hubla, waktu pelaksanaannya pada hari ke 3-7.
- 2) Flow Char



Gamba 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. Transmisi dan Distribusi kemudian diteruskan ke Kabag Hubla.
- f) Setor ke kasir / loket.
- g) Laksanakan pasang kembali sesuai SPK.
- h) Selesai.

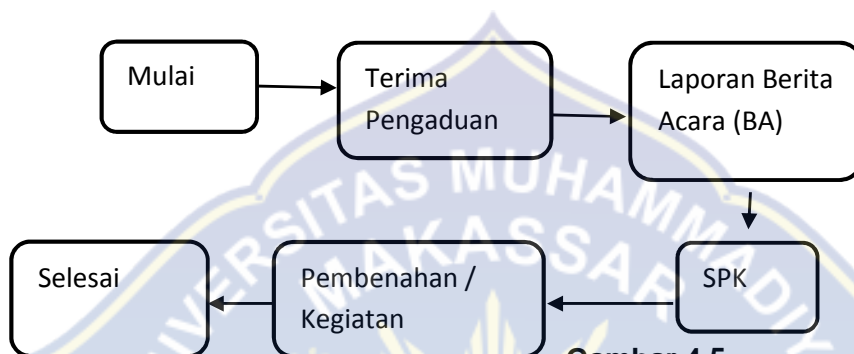
d. Pengaduan Pelanggan

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 lporan ke Transmisi dan Distribusi.
- d) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK).
- e) Melakukan pekerjaan / pembenahan sesuai dengan pengaduan pelanggan.

B. Hasil Penelitian

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.

1. Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah informan dalam penelitian ini ada 2 orang, informan yang terdiri dari 1 orang sebagai informan kunci yang bernama bapak MUH.SUAIB NAMBUNG, S.T selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan (HUBLA) yang telah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang apapun yang terdapat pada Bagian Hubungan Langganan (HUBLA). Bapak MUH.SUAIB NAMBUNG, S.T lahir pada tahun 1970 yang kini telah berusia kurang lebih dari 49 tahun. Dan 1 orang sebagai informan non kunci yaitu pekerja yang bernama Ibu Hadiana, S.E. Ibu Hadiana yang lebih akrab disapa dengan Ibu Diana, lahir pada tahun 1974 yang kini berusia kurang lebih dari 45 tahun yang bekerja pada bagian Hubungan Langganan 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.	MUH.SUAIB NAMBUNG, S.T	Kepala Bagian Hubungan Langganan	Informan Kunci
2.	HADIANA, S.E	Kepala Sub Bagian Pengaduan	Informan Non Kunci

2. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Wawancara

Data dari hasil penelitian ini didapatkan dari hasil wawancara mendalam yang dilakukan oleh penelitian pada kurun waktu bulan Juli sampai September 2019, dimana informan melakukan wawancara mendalam kepada kepala bagian

Hubungan Langganan (HUBLA) dan pekerjaan 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) Kab. Gowa. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Muh. Suaib Nambung, S.T berkaitan dengan keluhan yang dialami oleh pelanggan menyatakan bahwa:

“Keluhan yang dialami oleh para pelanggan ada beberapa yaitu, yang pertama itu airnya kadang mengalir kadang tidak mengalir, kedua airnya yg kotor dan bau, ketiga mengalami kebocoran dan keempat masalah tunggakannya.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Selanjutnya berkaitan dengan solusi yang ditawarkan bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Untuk keluhan air yang tidak mengalir solusinya yaitu kami mengantarkan air ke pelanggan dengan mobil tangki ke permukiman warga, 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 dilapangan untuk disesuaikan apakah betul pencatatan dipembaca meter atau tidak.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan dengan adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Kendalanya yaitu ada pada alat bantu yang kurang memadai. Alat bantu yang seperti pipa 8 inci.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang bagaimana solusi yang diberikan agar kendala tersebut dapat teratasi, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Kami berusaha menyiapkan alat bantu lalu memperbaiki kendala yang terjadi di lapangan untuk menanggulangi kebocoran tersebut.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan tentang masalah yang kekurangan air dan kendala yang dihadapi pada saat melakukan penanganan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Iya ada, pelanggan biasanya sering menelfon menanyakan tentang kpan airnya bias diantar dengan menggunakan mobil tangki karena mereka sangat membutuhkan air.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan tentang berapa mobil tangki yang disediakan oleh perusahaan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Disini ada tiga mobil tangki yang disediakan oleh perusahaan dalam menyalurkan air kepada warga yang memerlukan .”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan tentang solusi yang diberikan kepada pelanggan tentang pengantaran air, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Solusinya kami memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa pada saat ingin mengantar air, pelanggan harus sabar menunggu karena harus sesuai dengan urutan.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan bagaimana informasi bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Cara pelanggan menyampaikan keluhannya biasanya melalui via telepon atau biasa juga langsung datang ke kantor.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Ekspresinya itu bermacam-macam, ada pelanggan yang datang dengan sopan dan santun dalam menyampaikan keluhannya, ada juga yang datang dengan penuh amarah.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Karena pelanggan tersebut tidak bisa menahan emosinya saat menyampaikan keluhannya, seperti tunggakan pembayarannya yang sangat tinggi.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan bagaimanakah solusi yang diberikan untuk untuk menangani keluhan tunggakannya tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Solusinya kami akan mengecek meteran airnya apakah sesuai dengan catatan pembaca meter atau tidak. Kalau sesuai maka pelanggan harus membayar tunggakannya tapi kalau tidak sesuai berarti ada kesalahan pada pembaca meter dan kami akan mencari tahu apa penyebabnya.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang salah satu penyebabnya, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Penyebabnya itu adanya kesalahan pada pembaca meter, jadi kami akan mengecek ulang meteran air pelanggan agar diketahui apakah pembayarannya tetap tinggi atau rendah.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang keluhan yang itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Setelah kami menangani beberapa keluhan tersebut, Alhamdulillah pelanggan tidak marah lagi dan dapat meredam emosinya.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan tentang apa saja penyebab yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan keluhan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Penyebabnya yaitu airnya tidak mengalir, berbau, pemakaiannya terlalu tinggi, dan adanya kebocoran.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang apa saja yang disediakan oleh perusahaan bagi para pelanggan yang menyampaikan keluhannya, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Yang disediakan perusahaan yaitu surat pengaduan, disurat pengaduan tersebut pelanggan mengisi nama, alamat, nomor

sambungan, dan tanggal pengaduan kemudian pelanggan menandatangani surat pengaduan tersebut.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang bagaimana sistem penanganan keluhan yang di lakukan oleh perusahaan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Sistem penanganan keluhan yang dilakukan itu sesuai dengan SOP yang ada di perusahaan, kami di bagian HUBLA (Hubungan Langgan) mempunyai SOP tersendiri.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang adakah manfaat yang dirasakan oleh perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Manfaat yang kami rasakan yaitu setelah menangani berbagai keluhan pelanggan, kami sangat bersyukur karena pelanggan merasa puas dan senang setelah keluhannya dapat kami tangani.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan, bapak Muh. Suaib Nambung, S.T menyatakan bahwa:

“Umpan baliknya itu pelanggan mengucapkan banyak terimakasih karna keluhannya dapat ditangani oleh perusahaan dan pelanggan

memberikan apresiasi terhadap kinerja perusahaan yang sigap dalam mengatasi kendala yang terjadi di lapangan.”

(Wawancara tanggal 1 Agustus 2019)

Pernyataan berkaitan tentang adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan, Ibu Hadiana, S.E.menyatakan bahwa:

“Kendalanya itu ada. Misalnya pelanggan menyampaikan keluhannya hari ini, tapi kami tidak bisa menangani keluhan tersebut karena ada pelanggan sebelumnya yang ditangani keluhannya, jadi pelanggan yang pertama mengadu dulu kami tangani setelah itu kami dapat tangani yang lainnya.”

(Wawancara tanggal 2 Agustus 2019).

Pernyataan berkaitan tentang bagaimana reaksi pelanggan saat mengetahui itu, Ibu Hadiana, S.E.menyatakan bahwa:

“Reaksi pelanggan itu beragam ya. Ada yang marah dan ada juga yang biasa-biasa saja.”

(Wawancara tanggal 2 Agustus 2019).

C. Pembahasan

Dari hasil penelitian di atas ditemukan bahwa 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 Langganan (HUBLA) yang terdapat pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 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 Kab. Gowa. Adapun keluhan pelanggan ada beberapa yaitu pelanggan kekurangan air, adanya kebocoran, tunggakan yang melonjak tinggi, airnya berbau 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 dibagian 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 adalah pelayanan yang diharapkan dari perusahaan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan dan adanya kegagalan dalam berkomunikasi misalnya pada saat pelanggan ingin keluhannya di tangani ta pi pihak perusahaan menangani 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 yaitu menggunakan Sistem Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Hubungan Langganan (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 Pembaca Meter.
- 3) Periksa kondisi meter pelanggan:
 - a) Meter baik dan data benar
Apabila 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 Pembaca Meter.
 - d) Meter tidak ada, diantaranya meter dilepas atau 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, baik yang datang langsung maupun 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. Pembenahan sambungan langganan, ditangani dengan cara:

- 1) Persiapan.
- 2) Terima keluhan pelanggan berdasarkan surat himbuan dan berita acara pemutusan 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

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 (HUBLA) 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 masa atau telpon lalu ditulis pada surat pengaduan.

Setiap 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 sumber

masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

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.

Hasil penelitian ini didukung oleh 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.

Penelitian Rudi (2018) tentang pengaruh kualitas pelayanan public terhadap kepuasan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi cabang Medan Kota menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu kajian penelitian sebelumnya yaitu berkaitan dengan pengaruh kecerdasan emosional dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan, informasi geografis pemetaan jaringan pipa PDAM dan kualitas air minum PDAM. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bentuk penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa. Disamping itu, kajian dalam penelitian ini adalah bagaimana usaha yang

dilakukan PDAM dalam menangani keluhan pelanggan berkaitan dengan langkah-langkah yang diambil yaitu menerima keluhan, mencatat pada surat pengaduan, memberikan surat tersebut ke bagian transmisi dan Distribusi lalu melaksanakan penanganan keluhan di lapangan berupa SOP apakah sudah tepat atau belum.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan pendeskripsian pada hasil penelitian dan pembahasan yang tercantum pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa 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 Kab. Gowa sudah efektif karena memberikan kemudahan bagi para pelanggan yang ingin menyampaikan keluhannya. Dalam penanganan keluhan bagian Hubungan Langganan (HUBLA) yang bertindak sebagai media pengaduan keluhan pelanggan.
3. Langkah yang diambil yaitu menerima keluhan, mencatat pada surat pengaduan, memberikan surat tersebut kebagian Transmisi dan Distribusi lalu melaksanakan penanganan keluhan di lapangan. Terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa 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. Adapun saran dari peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Daerah Kab. Gowa sebaiknya dapat memberikan bantuan yang bersifat signifikan baik berupa bantuan material ataupun non-material guna meningkatkan cakupan pelayanan sebagai wujud tanggung jawab untuk menjamin hak orang dalam mendapatkan air minum bagi kebutuhan pokok minimal sehari-hari.
2. Direksi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa harus lebih memperhatikan lagi pelanggan yang telah menyampaikan keluhannya dan berusaha meningkatkan pelayanan penanganan pengaduan pelanggan khususnya petugas bagian hubungan langganan dan tidak terkecuali petugas lapangan.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti tentang kualitas pelayanannya agar tidak hanya penanganan keluhannya yang diperhatikan tapi kualitas pelayanannya juga 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 (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.
- Handoko, Hani. 2005. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Liberty: Yogyakarta.
- Indriyani, Susi dan 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*. Grahailmu: 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 Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan di RSUD AM Parikesit Tenggarong*. Reform Administrative Journal. Vol.5 No.02.

Nugroho, mulad kusuma. 2015. Penerapan Manajemen Komplain pada Layanan Jasa di PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Surakarta Universitas Sebelasmaret: Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Paturahman, Tedi. 2009. Analisis kepuasan pelanggan rumah tangga Dan kualitas penanganan keluhan pelanggan (studi kasus PDAM Tirta Pakuan kota Bogor). Institut Pertanian Bogor: Departemen manajemen Fakultas ekonomi dan manajemen

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

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

LAMPIRAN



LAMPIRAN 1

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK KONSUMEN

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?

Lampiran 2

OBSERVASI PENELITIAN

No.	Pernyataan	Penanganan Keluhan Pelanggan
1.	Bagaimana penampilan produsen dalam melayani konsumen?	
2.	Bagaimana kondisi tempat pelayanan di dalam PDAM?	
3.	Apakah sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan konsumen sudah sesuai?	
4.	Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan terhadap konsumen?	
5.	Bagaimana kemudahan akses konsumen dalam permohonan pelayanan?	
6.	Bagaimana penggunaan alat bantu yang dilakukan oleh pegawai pelayanan?	
7.	Bagaimana kecermatan dan ketetapan dalam melayani konsumen?	

Lampiran 3

KISI-KISI WAWANCARA

1. Bagaimana penampilan produsen dalam melayani konsumen?
2. Bagaimana kondisi tempat pelayanan di dalam PDAM?
3. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan konsumen sudah sesuai?
4. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan terhadap konsumen?
5. Bagaimana kemudahan akses konsumen dalam permohonan pelayanan?
6. Bagaimana penggunaan alat bantu yang dilakukan oleh pegawai pelayanan?
7. Bagaimana kecermatan dan ketepatan dalam melayani konsumen?
8. Bagaimana sistem penanganan keluhan yang dialami oleh konsumen?
9. Adakah manfaat yang dirasakan oleh perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan?
10. Bagaimana umpan balik konsumen setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan?

Lampiran 4

Hasil Wawancara Karyawan 1

No.	Peneliti	Karyawan
1.	Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan?	<i>"Keluhan yang dialami oleh para pelanggan ada beberapa yaitu, yang pertama itu airnya kadang mengalir kadang tidak mengalir, kedua airnya yg kotor dan bau, ketiga mengalami kebocoran dan keempat masalah tunggakannya."</i>
2.	Bagaimana solusi yang diberikan agar keluhan pelanggan dapat teratasi?	<i>"Untuk keluhan air yang tidak mengalir solusinya yaitu kami mengantarkan air kepelanggan dengan mobil tangki ke permukiman warga, kemudian masalah kebocoran kami akan arahkan kebagian Transmisi dan Distribusi untuk dilakukan penanggulangan kebocorannya, kemudian masalah tunggakan pembayaran airnya yang melonjak tinggi itu akan kami cek dilapangan untuk disesuaikan apakah betul pencatatan dipembaca meter atau tidak."</i>
3.	Adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan?	<i>"Kendalanya yaitu ada pada alat bantu yang kurang memadai. Alat bantu yang seperti pipa 8 inci."</i>
4.	Bagaimana solusi yang diberikan agar kendala tersebut dapat teratasi?	<i>"Kami berusaha menyiapkan alat bantu lalu memperbaiki kendala yang terjadi di lapangan untuk menanggulangi kebocoran tersebut."</i>
5.	Bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya?	<i>"Iya ada, pelanggan biasanya sering menelfon menanyakan tentang kapan airnya bias diantar dengan menggunakan mobil tangki karena mereka sangat membutuhkan air."</i>

6.	Bagaimanakah ekspresi pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung?	<i>"Disini ada tiga mobil tangki yang disediakan oleh perusahaan dalam menyalurkan air kepada warga yang memerlukan ."</i>
7.	Mengapa pelanggan datang dengan penuh rasa amarah?	<i>"Solusinya kami memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa pada saat ingin mengantar air, pelanggan harus sabar menunggu karena harus sesuai dengan urutan."</i>
8	Apakah solusi yang diberikan untuk menangani keluhan tersebut sehingga pelanggan tidak marah lagi?	<i>"Cara pelanggan menyampaikan keluhannya biasanya melalui via telepon atau biasa juga langsung datang ke kantor."</i>
9	Setelah keluhan itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda?	<i>"Ekspresinya itu bermacam-macam, ada pelanggan yang datang dengan sopan dan santun dalam menyampaikan keluhannya,ada juga yang datang dengan penuh amarah."</i>
10	Penyebabapa saja yang terjadi oleh pelanggan sehingga menimbulkan keluhan?	<i>"Penyebabnya yaitu airnya tidak mengalir, berbau, pemakaiannya terlalu tinggi, dan adanya kebocoran."</i>

Lampiran 5

Hasil Wawancara Karyawan 2

No.	Peneliti	Karyawan
1.	Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan?	<i>"Keluhan dan pengaduan yang disampaikan oleh pelanggan yaitu kekurangan air, kebocoran, pipa yang patah, dan kerusakan meteran air yang kotor dan berbau."</i>
2.	Bagaimana solusi yang diberikan agar keluhan pelanggan dapat teratasi?	<i>"Cara pelanggan menyampaikan keluhannya baik secara langsung maupun tidak langsung. kemudian kami buat laporan dan memberikan bagian Transmisi dan Distribusi untuk dilaksanakan penanganan di lapangan."</i>
3.	Adakah kendala pada saat melakukan penanganan keluhan?	<i>"Kalau untuk kendala itu bisa beragam ya. Misalnya penyebabnya pada saat kekurangan air, mereka biasanya mengeluh karna katanya pihak PDAM lama mengantarkan air pada mereka, karna mobil tangkinya cuman ada tiga jadi harus menunggu karna kita antar air berurutan."</i>
4.	Bagaimana solusi yang diberikan agar kendala tersebut dapat teratasi?	<i>"Mereka dapat memahami apa yang disampaikan oleh kami dan mereka sabar menunggu kedatangan air yang di antar dengan menggunakan mobil tangki."</i>
5.	Bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya?	<i>Bagi pelanggan PDAM yang ingin menyampaikan keluhan, pihak kami akan memberikan surat pengaduan lalu mereka mencatat nama, alamat, nomor sambungan, dan keluhannya kemudian kami akan datang kesana untuk melakukan penanganan keluhannya."</i>
6.	Bagaimanakah ekspresi	<i>"Kendalanya itu ada. Misalnya</i>

	pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung?	pelanggan menyampaikan keluhannya hari ini, tapi kami tidak bisa menangani keluhan tersebut karena ada pelanggan sebelumnya yang ditangani keluhannya, jadi pelanggan yang pertama mengadu dulu kami tangani setelah itu kami dapat tangani yang lainnya.”
9	Setelah keluhan itu ditangani apakah ekspresi pelanggan tetap sama atau berbeda?	“Reaksi pelanggan itu beragam ya. Ada yang marah dan ada juga yang biasa-biasa saja.”
10	Bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan?	“Untuk umpan baliknya itu pasti ya. Berbeda dari sebelumnya dia merasa bahagia dan sangat baik karena pelanggan merasa sangat puas dan mengucapkan banyak terima kasih.”



Lampiran 6

Dokumentasi Penelitian



Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa

Tanggal, 01 Agustus 2019

Lokasi di jl. Tirta Je'neberang No. 17 Sungguminasa Kab. Gowa (samping Tanggul Sungai Je'neberang).

DOKUMENTASI PENELITIAN



anggal,

01 Agustus 2019

Lokasi di Jl. Tirta Je'neberang No. 17 Sungguminasa Kab. Gowa (samping Tanggul Sungai Je'neberang).

Wawancara dengan kepala bagian Hubungan Langgan (HUBLA)

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

Muh. Suaib Nambung, S.T

DOKUMENTASI PENELITIAN



Tanggal,02 Agustus 2019

Lokasi di jl. Tirta Je'neberang No. 17 Sungguminasa Kab. Gowa (samping Tanggul Sungai Je'neberang).

Wawancara dengan kepala bagian Pengaduan Hubungan Langgan (HUBLA) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Je'neberang Kab. Gowa, Ibu Hadiana, S.E



BIOGRAFI PENULIS



Husnah, lahir pada tanggal 29 September 1997 di Sanrangan Provinsi Sulawesi Selatan, penulis adalah anak bungsu dari 5 bersaudara dari pasangan Bapak Jumadi dan Ibu Hatifah. Jenjang pendidikan formal yang pernah ditempuh penulis adalah Sekolah Dasar yaitu SDI Sanrangan lulus pada tahun 2009, selanjutnya pada SMP Negeri 3 Pallangga dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan di SMK 4 Gowa dan lulus pada tahun 2015. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswi kelas resor Universitas Muhammadiyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen melalui jalu *One Day Service* penerima mahasiswa baru dan sementara menjalani perkuliahan yang InsyaAllah tahun ini mengantar penulis untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1).