

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

Demikian halnya dengan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu sebagai satu-satunya instansi yang menyediakan jasa pendistribusian air bersih kepada masyarakat di wilayah Delanggu dan sekitarnya. Namun pada praktiknya seringkali PDAM menemui banyak keluhan dari pelanggan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas air yang dialirkan.

Keluhan-keluhan pelanggan tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan yang diberikan dari PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu dirasa masih kurang dalam hal kualitas dan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang tidak puas atas pelayanan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu. Selain dengan mendatangi langsung kantor unit PDAM tidak jarang keluhan-keluhan tersebut disampaikan melalui media masa, sehingga berpengaruh pada citra PDAM dimata masyarakat yang tentunya akan berdampak pada perusahaan.

Menurut Engel (2003), Keluhan pelanggan dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui media tertentu. Secara langsung misalnya dengan mengungkapkan secara lisan kepada perusahaan. Keluhan pelanggan dapat juga disampaikan melalui media tertentu misalnya menulis surat yang dimasukkan dalam kotak surat perusahaan.

Banyaknya keluhan-keluhan yang disampaikan pelanggan tentunya pihak PDAM harus memikirkan bagaimana mengelola keluhan tersebut dengan penanganan keluhan yang baik dan efektif sehingga informasi yang berasal dari keluhan pelanggan tersebut dapat dijadikan sebagai kesempatan dan peluang untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan usaha perusahaan selanjutnya.

Penanganan keluhan ini merupakan sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi yang baik dengan pelanggan. Menurut Tjiptono (2009), manajemen komplain adalah bentuk penanganan atau penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan atau mengatasi sanggahan atau reaksi ketidakpuasan atau ketidaksetujuan pelanggan terhadap proses penggunaan sumber daya organisasi, pengkoordinasian kegiatan organisasi, dan terhadap kegiatan-kegiatan fungsi manajemen yang dilakukan tidak efisien dan efektif oleh perusahaan tersebut.

Dapat diketahui bahwa manajemen komplain merupakan suatu cara atau strategi yang digunakan oleh pihak perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan, yaitu memandang bahwa keluhan pelanggan merupakan suatu kesempatan 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.

## **1.2 Ruang Lingkup Penulisan**

Penyusunan Tugas Akhir akan dilakukan pembatasan untuk pelayanan pelanggan di PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu mengenai penanganan keluhan pelanggan maka pembahasan dalam Tugas Akhir ini dibatasi pada :

1. Pengertian keluhan pelanggan
2. Bentuk penyampaian keluhan pelanggan
3. Permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu
4. Prosedur penyelesaian pengaduan keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

Tujuan dan kegunaan penulisan dalam Tugas Akhir ini adalah:

### **1.3.1 Tujuan Penulis**

Tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap keluhan pelanggan pada PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu.
2. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu.

### **1.3.2 Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka kegunaan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah:

#### **1. Bagi Kampus**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan arsip kampus sehingga bagi peneliti selanjutnya digunakan sebagai sumber penelitian kembali.

#### **2. Bagi Penulis**

Pengamatan ini sebagai sarana untuk memperdalam dan menerapkan teori yang diperoleh kedalam praktek yang sesungguhnya. Serta memberikan masukan khususnya mengenai penanganan keluhan pelanggan di PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu.

## **1.4 Cara Pengumpulan**

Data yang dikumpulkan dalam penelitian dilakukan dengan :

### **1.4.1 Data Penelitian**

#### **1. Data Primer**

Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber secara langsung atau proses wawancara. Untuk narasumber dalam penelitian ini ialah beberapa pegawai PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu di bagian pelayanan pelanggan.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari sumber yang menerbitkan dan bersifat siap pakai. Dalam penelitian ini, data-data diperoleh melalui buku-buku, internet yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan.

### **1.4.2 Metode Pengumpulan Data**

Cara pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **a. Dokumentasi dan Arsip**

Dokumen tertulis dan arsip merupakan sumber data yang sering memiliki posisi penting dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh dengan mencatat data-data yang berkaitan dengan objek penelitian yang diambil dari beberapa sumber demi kesempurnaan pengamatan. Demikian pula halnya arsip yang pada umumnya berupa catatan-catatan yang lebih formal bila dibanding dengan dokumen (H.B. Sutopo, 2002).

### **b. Wawancara**

Wawancara kepada pihak PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu untuk menjelaskan data sekunder yang telah diterima mengenai penanganan keluhan yang diterapkan perusahaan.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap masalah yang hendak dibicarakan dan memberikan gambaran objek kepada pembaca mengenai topik yang akan dibahas, maka disusun sistematika sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan tentang latar belakang, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, cara memperoleh data dan sistematika penulisan.

### **BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini akan menguraikan mengenai gambaran umum perusahaan, yaitu mengenai visi, misi, moto dan struktur organisasi di PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu.

### **BAB III: PEMBAHASAN**

Bab ini akan membahas mengenai pengertian keluhan pelanggan, perilaku keluhan pelanggan, bentuk penyampaian keluhan pelanggan, proses penanganan keluhan pelanggan, pencegahan keluhan pelanggan di masa depan, bentuk penyampaian keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu, permasalahan yang diadakan pelanggan PDAM Kabupaten

Klaten Unit Delanggu, prosedur penyelesaian pengaduan keluhan pelanggan PDAM Kabupaten Klaten Unit Delanggu, dan data laporan pengaduan keluhan pelanggan yang merupakan inti dari pembahasan tugas akhir ini.

#### **BAB IV: PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dalam penulisan tugas akhir ini, dimana dalam bab ini akan diberikan beberapa rangkuman dan kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penulisan pada bab-bab sebelumnya.