

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

Pada Landasan Teori ini, penulis memperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan pembahasan berikut ini, diantaranya: Pengertian Prosedur, Pengertian Pelayanan keluhan, dan Pengertian Gangguan Aliran.

3.1.1 Pengertian Prosedur

Prosedur penting dimiliki bagi suatu organisasi agar selalu sesuatu dapat dilakukan secara seragam. Pada akhirnya prosedur akan menjadi pedoman bagi suatu organisasi dalam menentukan aktivitas apa saja yang harus dilakukan untuk menjalankan suatu fungsi tertentu.

Prosedur adalah serangkaian langkah/kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan. (Lilies Puspitawati dan Sri Anggadini, 2011:23)

Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang. (mulyadi,2010:5)

Prosedur adalah urutan-urutan seri tugas yang saling berkaitan dan dibentuk guna menjamin pelaksanaan kerja yang seragam (M.Nafarin 2009:9)

Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli mengenai prosedur, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa prosedur adalah suatu urutan langkah langkah pemrosesan data atau urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap suatu transaksi perusahaan yang terjadi berulang ulang.

3.1.2 Pengertian Penanganan Keluhan

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka (Tjiptono, 2005:210).

Keluhan adalah feedback atau umpan balik dari pelanggan yang cenderung bersifat negatif yang ditujukan kepada perusahaan. Keluhan bisa dilakukan secara lisan ataupun tertulis (Bell E Luddington:2006).

Perilaku keluhan konsumen adalah istilah yang mencakup semua tindakan konsumen yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan (Sunarto,2006:253).

Penanganan Keluhan adalah upaya pemberian solusi atau cara yang diberikan perusahaan atas umpan balik yang bersifat negatif dari pelanggan.

Penanganan keluhan secara baik dan efektif tentunya memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas, menjadi pelanggan yang puas atau bahkan menjadi pelanggan setia.

Tjiptono (2007:240) sedikitnya terdapat empat aspek penanganan keluhan yang penting, diantaranya:

a) Empati terhadap pelanggan yang marah

Luangkan waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan dan usahakan untuk memahami keadaan yang dirasakan oleh pelanggan tersebut, maka permasalahan yang dikeluhkan menjadi jelas dan dapat diambil solusi yang optimal.

b) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Apabila perusahaan terkesan lambat dalam menangani keluhan pelanggan, maka pelanggan akan menjadi semakin tidak puas terhadap kinerja perusahaan, sedangkan apabila keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka besar kemungkinan pelanggan yang tidak puas tersebut akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

c) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan/keluhan

Solusi yang diharapkan atas permasalahan yang dikeluhkan oleh pelanggan tentu adalah yang seadilnya, tidak ada yang dirugikan, atau disebut “win-win” dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

d) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Perlu diperhatikan bagi perusahaan bahwa komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan dari para pelanggan sangatlah penting bagi kelangsungan perusahaan, maka dibutuhkan sarana atau metode dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesahnya dengan mudah.

3.1.3 Jenis-jenis Keluhan

Norwel (2005:27) berpendapat kategori keluhan digolongkan menjadi empat yaitu:

a) *Mechanical Complaints*

Jenis keluhan yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan atau fasilitas yang ada pada perusahaan atau suatu organisasi.

b) *Attitudinal Complaints*

Jenis keluhan yang disebabkan karena staff atau karyawan mempunyai sikap yang buruk dalam melayani pelanggan.

c) *Service –Related Complaints*

Jenis keluhan yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan di sebuah perusahaan atau suatu organisasi.

d) *Unusual Complaints*

Jenis keluhan yang bersifat khusus misalnya keluhan karena tidak adanya ruangan khusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tidak nyaman di dalam restoran.

3.1.4 Kategori Komplain Konsumen

Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap kinerja produk, jasa, dan atau perusahaan tertentu akan memiliki reaksi yang berbeda-beda. Beberapa memilih mendiamkan saja dan tidak sedikit pula yang melakukan komplain. Terdapat tiga kategori komplain terhadap ketidakpuasan, yaitu:

voice responses, private responses dan third party responses. Berikut merupakan jenis-jenis spesifik pengukuran minat pelanggan untuk melakukan komplain:

Tabel 3. 1
Tipologi Perilaku Pelanggan

<i>Voice Responses</i>	<i>Private Responses</i>	<i>Third Party Responses</i>
<i>Redress seeking</i> (<i>voice</i>)	Memperingatkan keluarga dan teman (<i>gethok tular negative</i>)	<i>Legal action</i>
<i>No Action</i> (<i>loyalitas</i>)	<i>Exit</i>	Komplain ke lembaga konsumen

Sumber : Adaptasi Singh dalam Tjiptono (2005:236)

Berkaitan dengan hal ini, ada tiga kategori *complain* terhadap ketidakpuasan, yaitu (Tjiptono, 2005:236) :

a) *Voice Response*

Ditujukan pada objek-objek yang sifatnya eksternal (relasi informal) dan pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam pertukaran yang tidak memuaskan (pengecer, distributor, pemanufakturan dan penyedia jasa). *No action response* (tidak melakukan apa-apa) dimasukkan dalam kategori ini karena mencerminkan perasaan terhadap pemasar atau penjual.

b) *Private Response*

Kategori ini meliputi diantaranya memberitahu dan memperingatkan teman, keluarga dan kolega mengenai pengalaman buruknya menggunakan produk/jasa dari perusahaan bersangkutan, apabila tindakan ini dilakukan, maka akan berdampak buruk bagi citra perusahaan.

c) *Third Party Response*

Ditujukan pada objek-objek eksternal yang tidak terlibat secara langsung (contohnya surat kabar, lembaga konsumen, lembaga bantuan hukum dan

sebagainya). Bentuk-bentuk responnya bisa berupa menuntut ganti rugi secara hukum, mengadu lewat media massa (misalnya menulis di surat pembaca), atau secara langsung mendatangi lembaga konsumen, instansi hukum, dan sebagainya.

3.1.5 Hubungan Antara Penanganan Keluhan dan Loyalitas Pelanggan

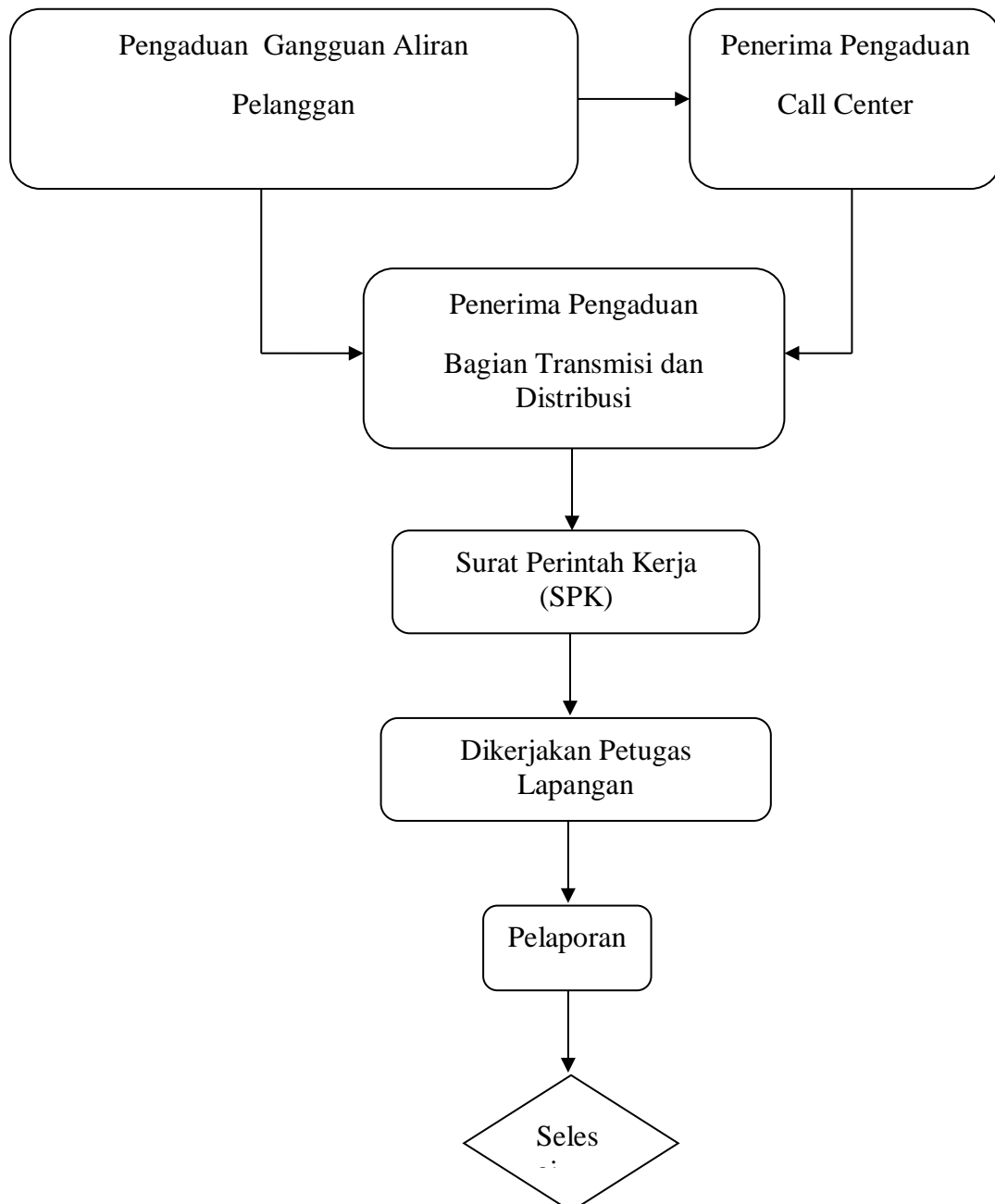
Seperti yang telah dijabarkan diatas, penanganan keluhan dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Apabila pelanggan merasa puas terhadap penanganan keluhan perusahaan maka pelanggan akan semakin loyal terhadap perusahaan karena pelanggan merasa diutamakan dan diperhatikan oleh perusahaan.

3.1.6 Pengertian Gangguan Aliran

Gangguan aliran adalah tidak mengalirnya air atau suplai air ke sejumlah pelanggan sehingga menyebabkan kurangnya maksimal pengaliran air selama beberapa waktu kepada pelanggan PDAM Tirta Moedal. Ada beberapa penyebab gangguan aliran yaitu adanya pekerjaan kebocoran pipa transmisi utama oleh PDAM, adanya pekerjaan kebocoran pipa utama dari Instalasi pengolahan air (IPA) yang memang harus dalam posisi Off (mati). Sehingga suplai air jadi terganggu.

Setiap tahunnya, PDAM selalu melaksanakan pekerjaan penggantian dan penguatan jaringan pipa baru, hal ini dikarenakan semakin bertambahnya jumlah penduduk mengakibatkan bertambahnya jumlah pelanggan baru. Faktor lainnya yang menyebabkan suplai air ke pelanggan jadi terganggu adalah saat jam puncak pemakaian air. Jam puncak mengakibatkan **melemahnya tekanan air** akibat pemakaian secara bersamaan.

3.2 Prosedur Penanganan Gangguan Aliran



Pelanggan dapat mengadukan keluhan terkait dengan gangguan aliran misalnya air mati, dengan melalui beberapa cara:

1. Pelanggan dapat menghubungi PDAM melalui *call center* 024-76920999 atau bisa datang secara langsung ke bagian pelayanan pelanggan PDAM

Tirta Moedal yaitu Bagian Transmisi dan Distribusi. Kemudian petugas *customer service* akan mencatat alamat, nomor *handphone*, serta keluhan yang dialami pelanggan tersebut.

2. Setelah itu petugas *customer services* akan mencatat rekapan keluhan dan menuliskan rekapan tersebut pada papan informasi di Bagian Transmisi dan Distribusi.
3. Kepala Sub. Bagian akan mengeluarkan surat perintah kerja kepada petugas sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pada bagian Transmisi dan Distribusi ada 7 armada, dimana 4 armada petugas perbaikan aliran dan 3 armada untuk perbaikan pipa bocor. Untuk setiap 1 armada terdiri dari seorang pengawas lapangan, 3 orang tenaga lapangan dan seorang supir armada. Kepala Sub. Bagian akan mengirim 1 armada atau lebih tergantung kepada tingkat kesusahan dalam penanganan di lapangan.

Armada yang di utus akan mendapatkan informasi dan perkiraan sementara tentang beberapa hal sebagai berikut:

- Lokasi gangguan aliran,
 - Gangguan aliran satu pelanggan atau beberapa/ banyak pelanggan,
 - Ada gangguan produksi atau tidak untuk wilayah pelayanan tersebut,
 - Ada pipa bocor atau tidak yang menuju wilayah pelayanan tersebut,
 - Nama, alamat dan nomer *handphone* pelapor.
4. Kemudian Petugas akan langsung berangkat ke lokasi terjadinya keluhan dan melakukan pekerjaan sesuai dengan keluhan yang dilaporkan pelanggan. Alat-alat pendukung pekerjaan bila mana dibutuhkan dilapangan pada lokasi pekerjaan yang akan dikerjaaaan adalah sebagai berikut :
 - Rambu-rambu jalan untuk tanda kepada pengguna jalan untuk berhati-hati karena adanya pekerjaan perbaikan.
 - Mobil Armada untuk mengangkut alat-alat serta pegawai yang akan melakukan perbaikan aliran
 - Alat Komunikasi untuk komunikasi sesama pegawai apabila dibutuhkan lagi bahan dan alat lainnya.

- Peralatan dokumentasi untuk bukti telah dilakukan pekerjaan perbaikan aliran.
 - Pompa Air bila dibutuhkan untuk mengeluarkan air dari tempat terjadinya perbaikan.
 - Jack Hammer untuk pemboran atau pembongkaran aspal jalan atau semen jika dibutuhkan
 - Stamper
 - Genset untuk menghidupkan beberapa alat yang akan digunakan.
 - Alat deteksi logam (mencari letak valve) untuk mencari tepatnya lokasi pipa di bawah tanah
 - Lampu penerangan dan senter
 - Peralatan galian untuk pembongkaran tempat terjadinya perbaikan.
 - Peralatan perpipaian untuk penambahan atau penggantian pipa baru.
 - GPS (*Global Positioning System*) untuk pendataan letak pemasangan accessories pipa.
 - Kunci Valve untuk mengatur bukaan valve
 - Manometer alat pengukur tekanan
5. Setelah semua pekerjaan selesai dilaksanakan maka petugas lapangan akan membuat laporan pada SPK bahwa sudah pekerjaan di lokasi tersebut telah selesai dilaksanakan kepada Kepala sub. Bagian untuk dilakukan pengerekapan ulang untuk data perusahaan.

3.3 Jenis dan Penanganan Gangguan Aliran

Dengan adanya laporan keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan, maka pihak PDAM akan berusaha untuk menanggapi keluhan yang dikemukakan oleh pelanggan tersebut dengan cepat dan tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggannya. Berikut ini adalah beberapa jenis serta jumlah keluhan yang dilaporkan kepada pihak PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

Tabel 3.2

Jumlah Keluhan Distribusi Air di PDAM Tirta Moedal Bulan Januari s/d April 2016

No	Bulan	Keluhan		
		Air Mati/Air Macet	Air Keruh/Air Kotor	Pipa Bocor
1	Januari	92	12	87
2	Februari	128	19	90
3	Maret	101	17	98
4	April	98	11	86
Jumlah		419	59	361

Sumber: Bidang Distribusi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Keluhan-keluhan di atas terjadi disebabkan karena pada musim kemarau debit air cenderung menurun yang berarti suplai air bersih kepada pelanggan akan berkurang. Kondisi inilah yang menyebabkan seringnya air tidak mengalir dan menghambat proses pendistribusian air bersih. Penyebab lainnya adalah karena kondisi pipa yang relatif sudah berumur, maka tingkat kebocoran yang disebabkan kerusakan pipa akan relatif tinggi sehingga pendistribusian air tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Jenis gangguan aliran yang biasa terjadi dilapangan adalah sebagai berikut:

3.3.1 Air mati

Keluhan air mati atau air macet dapat disebabkan oleh beberapa alasan, yaitu: adanya perbaikan atau penggantian pipa distribusi sehingga aliran air PDAM dimatikan sementara, pada jam- jam tertentu aliran air mengecil akibat pemakaian tinggi, yaitu semua orang memakai air secara bersamaan, adanya pemadaman aliran listrik pada sumber atau sumur produksi, adanya penggantian atau perbaikan jaringan pipa tetangga juga dapat mempengaruhi kelancaran air, adanya kebocoran sebagian pada penutup katup pipa dan aliran air mengecil atau tidak lancar dapat juga disebabkan karena adanya pencurian air.

1. Air mati satu pelanggan:

- a. Pengecekan pelanggan terdekat, apakah juga mengalami gangguan aliran. atau tidak, jika tidak, maka dipastikan air mati hanya satu pelanggan.
- b. Meter air pelanggan tersumbat: Pengecekan meter dan bersihkan sarangan meter air.

Gambar 3. 2

Contoh Perbaikan Meter Air Tersumbat

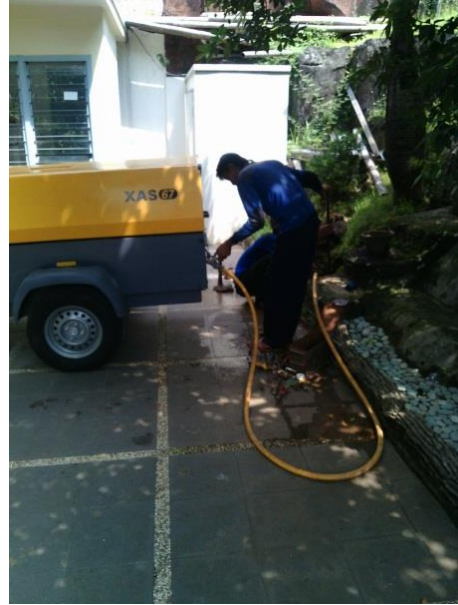


Sumber : *PDAM Tirta Moedal Kota Semarang*

- c. Stopkran rusak: apabila ada kerusakan macet atau sudah tidak bisa di gunakan lagi maka di sarankan untuk ganti stopkran.
- d. Pipa bocor sebelum meter: apabila di meter normal maka di lakukan pengecekan di luar/pipa dinas, kalau ada kebocoran dilakukan perbaikan pipa bocor tersebut.
- e. Pipa tersumbat kerak (korosi): penanganan dengan kompresor untuk menghancurkan kerak yang ada di dalam pipa.

Gambar 3. 3

Contoh Pembersihan Kerak Dalam Pipa Menggunakan Kompresor



Sumber: *PDAM Tirta Moedal Kota Semarang*

2. Air mati satu gang

a. Cek tekanan aliran pipa:

- apabila tekanan air tinggi sebelum valve, biasanya dikarenakan pipa tersumbat, valve anjlok atau bukaan valve kurang.
- apabila tekanan rendah, biasanya ada kebocoran pipa.

b. Cek/ *setting valve* (jenis *control valve* yang memerlukan udara untuk membuka, dan menutup jika kehilangan udara)

- Apabila tekanan tinggi dan bukaan valve dinilai tidak sesuai dilakukan *setting valve*.
- Apabila tekanan tinggi dan bukaan valve normal biasanya dikarenakan pipa tersumbat.
- Apabila valve anjlok dilakukan perbaikan valve, dan jika valve tidak layak digunakan kemabali maka dilakukan penggantian valve.

c. Cek pipa

- Kebocoran pipa: dilakukan perbaikan pipa bocor dengan melakukan penggantian pipa.

- Pipa mengalami pengecilan diameter dalam pipa ataupun diameter dalam pipa berkerak: dilakukan pembersihan kerak menggunakan pipa berdiameter yang lebih kecil atau penggantian pipa.

Gambar 3. 4

Contoh Perbaikan Air Mati Akibat Pipa Tersumbat



Sumber: *PDAM Tirta Moedal*

- Pipa tersumbat: bongkar pipa yang tersumbat dengan cara menggunakan kompresor apabila belum berhasil maka, dilakukan penggantian pipa sepanjang pipa yang tersumbat.
3. Air mati satu wilayah
- a. Pengecekan tekanan pipa:
- Apabila tekanan air tinggi, biasanya dikarenakan pipa tersumbat, valve anjlok atau bukaan valve kurang atau meter induk tersumbat.

Gambar 3. 5

Contoh Pengecekan Tekanan Pipa Pada Saat Perbaikan Aliran



Sumber: *PDAM Tirta Moedal*

- apabila tekanan air rendah, maka kemungkinan adanya terjadi kebocoran pipa.
- b. Meter induk tersumbat: pengecekan meter induk apakah tersumbat atau tidak, apabila tersumbat maka cukup dengan membersihkan sarangan meter induk.
- c. Cek pipa
 - Kebocoran pipa biasanya ditandai adanya penurunan tekanan: maka akan dilakukan perbaikan pipa bocor dan agar pipa lebih kuat maka dapat ditambahkan atau dilapisi dengan karet ban.
 - Pipa tersumbat: bongkar pipa tersumbat dilakukan penghancuran sumbatan dengan menggunakan kompressor dan apabila belum berhasil maka, dilakukan penggantian pipa sepanjang pipa yang tersumbat.
 - Pipa mengalami pengecilan diameter dalam pipa ataupun diameter dalam pipa berkerak: dilakukan pembersihan kerak atau penggantian pipa.
 - Pipa kemasukan angin, diakibatkan beberapa hal yaitu:
 - Setelah pekerjaan pemotongan pipa

- Aliran tidak 24 jam
 - Air valve tidak berfungsi normal
 - Gangguan produksi
 - Gangguan PLN mati dapat mempengaruhi sistem perpompaan maupun produksi.
- d. Metode penanganan untuk pipa yang kemasukan angin dengan pemasangan air valve dan wash out.
- e. Elevasi tinggi (tekanan tidak mencukupi), biasanya ditandai dengan tekanan rendah, metode penanganannya adalah sebagai berikut:
- Melakukan setting valve
 - Melakukan penggiliran aliran
 - Penambahan pemasangan valve atau stopkran.

3.3.2 Air Keruh

Kekeruhan mengurangi kejernihan air yang diakibatkan oleh pencemar-pencemar yang sangat halus yang ada di dalam air. Kekeruhan biasanya diakibatkan oleh lempung, lanau, partikel-partikel tanah dan pencemar-pencemar koloidal lainnya. Tingkat kekeruhan tergantung pada kehalusan partikel-partikel dan konsentrasinya.

Air yang kotor atau keruh diakibatkan karena masuknya tanah pada pipa yang bocor, sehingga perlu dilakukan perbaikan pada pipa yang bocor tersebut atau bisa juga diakibatkan karena proses pengolahan air pada saat pihak PDAM memproduksi air.

3.3.3 Air Bau

Rasa dan bau pada air disebabkan oleh adanya bahan organik yang membusuk atau komposisi bahan kimia yang mudah menguap. Hal ini juga bisa disebabkan karena adanya kebocoran pipa dimana aliran air tidak mengalir seperti biasanya atau tekanan rendah dari pemompaan air. Metode penanganan dengan cara mencari titik kebocoran pipa dan melakukan perbaikan kebocoran pipa. Air bau biasanya terjadi di daerah rob, dimana letak pipa sudah terlalu dalam sehingga menyulitkan dalam pencarian titik

kebocoran, sehingga metode penanganan yang lebih tepat adalah dengan dilakukan rehab pipa.

3.4 Kendala Penanganan Gangguan Aliran

Berikut beberapa kendala penanganan gangguan aliran yang menyebabkan penyelesaian gangguan aliran terkendala:

1. Jalan terlalu ramai atau padat sehingga untuk melaksanakan mengerjakan harus malam hari.
2. Pipa transmisi maupun distribusi utama bocor, sehingga pada saat perbaikan harus mematikan produksi maupun mengalihkan aliran sementara.
3. Kendala cuaca hujan yang menghambat pencarian titik kebocoran.
4. Kondisi pipa sekarang sudah banyak berubah dari posisi sebelumnya dan kedalamannya. Dalam melaksanakan perbaikan bisa membutuhkan ekstra waktu yang banyak dari pagi sampai malam mungkin bahkan sampai malam mungkin bahkan sampai keesokan harinya.