

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Air merupakan kebutuhan vital sumber kehidupan. Semua makhluk hidup. Sama seperti oksigen. Tidak terkecuali manusia. Tubuh manusia sendiri terdiri atas zat cair lebih dari 60 %. Manusia sangat membutuhkan air untuk kehidupan sehari-hari, seperti halnya minum, mandi, mencuci, dan memasak. yang mempunyai peranan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia.

PDAM adalah instansi yang bergerak dibidang pendistribusian air kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhannya. PDAM Tirta Moedal mempunyai slogan “Selalu mengalir untuk kepuasan pelanggan”. 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.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 14 tahun 1987 tentang desentralisasi tanggung jawab pemerintah pusat disebutkan bahwa tanggung jawab untuk menyediakan suplai air bersih adalah pada pemerintah daerah. Sebagai perwujudannya, penyediaan sebagian besar kebutuhan air bersih di Indonesia dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang terdapat di setiap Provinsi, Kabupaten, dan Kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM merupakan perusahaan daerah sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM bertanggung jawab pada operasional sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek untuk mengembangkan layanan kepada

masyarakat.

Demikian halnya dengan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang merupakan perusahaan milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan masyarakat yang menyediakan air bersih untuk masyarakat Kota Semarang. Sebagai satu-satunya instansi penyedia jasa yang mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di wilayah kabupaten Semarang, 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. Menurut Bell and Luddington (2006) keluhan pelanggan (*customer complaints*) adalah umpan balik (feedback) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat berupa lisan atau tertulis. Perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang baik menimbulkan dampak buruk bagi penyedia jasa sendiri. Pelanggan akan menceritakan pengalamannya 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 Moedal Kota Semarang dirasa masih kurang dalam hal kualitas dan pelayanan yang diberikan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya pelanggan yang kecewa atas pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Selain dengan mendatangi langsung kantor PDAM tidak jarang keluhan-keluhan tersebut disampaikan melalui media massa, sehingga berpengaruh pada citra perusahaan. Menurut Engel (2003), keluhan pelanggan dapat dilakukan secara langsung ataupun media tertentu. Secara langsung misalnya mengungkapkan secara lisan kepada perusahaan.

Keluhan pelanggan dapat juga disampaikan melalui media tertentu misalnya dengan menulis surat yang dimasukkan dalam kotak surat perusahaan, menulis pada media massa seperti koran dibagian kolom pembaca. Melalui komunikasi yang baik, maka keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut dapat dijadikan sebagai peluang untuk memperbaiki kinerja PDAM kedepannya. Berikut ini adalah data keluhan pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang:

INFORMASI PENGADUAN MELALUI CALL CENTER						
No.	No. Pengaduan	No.Langg	Nama	Alamat	No. Telepone	Uraian
1	0045/CC/04/2017	07730333	Surajab	Plamongan	081390147871	Info taghan
2	0044/CC/04/2017	08210200	Hartono	Srdol Indah 6/17	0247464384	Info taghan
3	0043/CC/04/2017		Herina	Bukt Beringin Brt 1 Blok C 17	8456400	Air mati sejak tadi malam t biasanya setiap hari ngalr. i
4	0028/CC/04/2017		Ibu Rahmat	Jl. Tawang No 6	0243553449	Air mati sudah 3 hari kakan lancar mohon di cek nuwun
5	0042/CC/04/2017	05280237	Bambang Priyono	Tm Kelud St 6	0248446533	Tanya taghan.
6	0041/CC/04/2017	04390142	Mursidi	Setiaki	0243564804	Info taghan
7	0040/CC/04/2017	08130151	Soeleman	Jatngaleh Trangki 105	02486458800	Info taghan
8	0039/CC/04/2017	09680009	HD Soekarno	Setyabudi 196		Tanya taghan air
9	0038/CC/04/2017	07722537	Aris	Tmnsari Majapahit C.8-28	08121712310	Mohon di CU, taghan mem adakal rumah sendiri bang

(Sumber: PDAM Tirta Moedal Kota Semarang)

Hal ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Modal Kota Semarang perlu mengoptimalkan dalam hal pelayanan terhadap konsumen, karena rata – rata keluhan yang masuk di media call center PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mengenai pelayanan yang kurang maksimal membuat konsumen menunggu terlalu lama, sehingga konsumen merasa kurang ditangani dengan baik terhadap pelayanan di PDAM Tirta Modal Kota Semarang.

Dengan banyaknya keluhan-keluhan yang 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. Menurut Tjiptono (2009: 455), mengemukakan manajemen komplain adalah bentuk penataan, pengaturan yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam menyelesaikan ketidakpuasan 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. Dengan demikian dapat diketahui bahwa manajemen komplain 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. Berdasarkan uraian diatas maka penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai komplain pelanggan di PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), maka penulis mengangkat topik **“Penerapan Manajemen Komplain Terhadap Layanan Jasa Di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang”**.

## **1.2 Ruang Lingkup Penulisan**

Ruang lingkup penulisan merupakan abstraksi penulisan yang tepat terhadap kegiatan kerja yang akan diobservasi atau dilakukan dalam kegiatan magang di perusahaan, agar pembahasan tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan maka perlu ruang lingkup yang jelas.

Adapun yang menjadi pembahasan di dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

- 1 Menjelaskan tentang keluhan-keluhan pelanggan PDAM.
- 2 Menjelaskan tentang penerimaan keluhan pelanggan PDAM.
- 3 Menjelaskan tentang kebijakan dalam menangani keluhan pelanggan PDAM.
- 4 Menjelaskan tentang penanganan keluhan pelanggan PDAM.

- 5 Menjelaskan tentang kendala dalam menangani keluhan PDAM.
- 6 Penyelesaian masalah dalam menangani komplain.

### **1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

#### **1.3.1 Tujuan disusunnya Tugas Akhir**

1. Untuk mengetahui penerapan penanganan komplain pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui cara PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dalam menangani komplain pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

#### **1.3.2 Kegunaan disusunnya Tugas Akhir**

Hasil penulisan ini diharapkan berguna untuk:

1. Bagi Mahasiswa:
  - a. Menambah pengalaman dan pengetahuan sebagai bekal di masa depan dengan menerapkan kombinasi antara keadaan teoritis dan keadaan praktik lapangan.
  - b. Mengembangkan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan dan mencoba menemukan sesuatu yang baru yang belum diperoleh dalam pendidikan formal.
  - c. Belajar Mengenal praktik peranan pegawai pada bagian Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.
1. Bagi Perusahaan:
  - a. Menjalin hubungan yang teratur, sehat, dan dinamis antara satu departemen dengan departemen lain.
  - b. Mahasiswa diharapkan dapat menangani setiap keluhan pelanggan yang melalui Call Center.
1. Bagi Jurusan Manajemen Perusahaan:
  - a. Memanfaatkan umpan balik untuk menyempurnakan kurikulum yang sesuai dengan ketentuan di lingkungan perusahaan.
  - b. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dengan pihak – pihak tertentu.

## **1.4 Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data**

### **1.4.1 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara kerja untuk mendapatkan data. Pengumpulan data dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode sebagai berikut:

#### **1. Metode Wawancara**

Menurut Marzuki (2000: 62), metode wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak, yang dikerjakan dengan sistematis dan berdasarkan tujuan penulisan. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, Wawancara dilakukan dengan salah satu Staff pada saat jam kerja dibagian Humas PDAM Tirta Moedal Kota Semarang mengenai Penerapan Manajemen Komplain Terhadap Layanan Jasa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang dan data yang diperlukan dalam menyusun Tugas Akhir ini.

#### **2. Metode Observasi**

Menurut Marzuki (2002: 58), metode observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala dan fenomena yang diselidiki. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, observasi dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti dengan cara melakukan kerja praktik pada tanggal 2 Januari 2017 – 2 April 2017 pada jam kerja 07.30 – 12.00 WIB. Observasi ini dilakukan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

#### **3. Metode Studi Pustaka**

Menurut Keraf, (1989: 163), Studi pustaka adalah metode dengan cara membaca buku–buku bacaan yang memberikan gambaran umum mengenai persoalan yang akan dikerjakan dan diperlukan dalam suatu penulisan serta merupakan bahan penulisan. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis mengumpulkan data dengan cara membaca dan mempelajari buku–buku referensi yang ada di perpustakaan yang berkaitan dengan judul penulisan Tugas Akhir.

### **1.4.2 Jenis Data**

Menurut Soeranto dan Arsyad (2003: 72), data adalah semua hasil observasi atau pengukuran yang telah dicatat untuk suatu keperluan tertentu. Menurut sifatnya data yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini, dimana data tersebut dapat berupa data primer dan data sekunder yaitu:

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

Menurut Indrianto dan Supomo (2002: 146), data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau melalui perantara. Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data diperoleh dengan melakukan wawancara langsung dengan pemberi informasi. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini data primer diperoleh dari kerja praktik dilakukan dengan melakukan wawancara dengan karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

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

Menurut Indriantoro dan Supomo (2002: 147), data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data sekunder) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder adalah dokumen- dokumen, buku-buku, data-data lain yang berkaitan dengan judul penulis. Dalam Penyusunan Tugas Akhir ini data sekunder yang diperoleh adalah gambaran umum, data – data yang berhubungan dengan Manajemen Komplain pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan yang hendak dibicarakan dan memberikan gambaran objek kepada pembaca mengenai

topik yang akan dibahas, maka disusun sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tentang latar belakang masalah, ruang lingkup penulisan, tujuan dan kegunaan penulisan, serta cara pengumpulan data.

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

Dalam bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, visi dan Misi, ruang lingkup pelayanan, struktur organisasi, job desk per divisi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

#### **BAB III: PEMBAHASAN**

Dalam bab ini menguraikan tentang tinjauan teori dan praktik. Adapun yang menjadi pembahasan di dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut: Menjelaskan tentang keluhan-keluhan pelanggan PDAM, Menjelaskan tentang penerimaan keluhan pelanggan PDAM, Menjelaskan tentang kebijakan dalam menangani keluhan pelanggan PDAM., Menjelaskan tentang penanganan keluhan pelanggan PDAM, Menjelaskan tentang kendala dalam menangani keluhan PDAM, menjelaskan masalah dalam menangani komplain.

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

Bab ini berisi tentang rangkuman Kesimpulan mengenai Penerapan Manajemen Komplain Terhadap Layanan Jasa PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.