

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada zaman yang semakin maju seperti sekarang ini, yang diikuti dengan pesatnya kemajuan teknologi-teknologi mutakhir yang telah banyak ditemukan serta kemajuan pada bidang sumber informasi, faktor inilah yang membuat sebuah perusahaan terus mengupayakan agar dapat bersaing dan saling berlomba dengan perusahaan-perusahaan lain demi tetap bertahannya perusahaan tersebut, hal ini yang menjadi sebuah tantangan kepada sebagian besar perusahaan untuk terus berusaha melakukan inovasi atau gebrakan, sebagian besar perusahaan tersebut menempuh ini dengan mengupayakan menemukan dan menciptakan berbagai karya atau pelayanan yang unggul dan memiliki kualitas yang mampu menjawab apa yang diperlukan dan diharapkan oleh masyarakat serta mereka tidak merasa ragu menggunakannya, dengan demikian masyarakat sebagai pengguna pelayanan atau ciptaan yang diberikan perusahaan akan berpendapat bahwa perusahaan tersebut sebagai perusahaan yang handal dan memiliki kapasitas di mata mereka.

Seiring dengan banyaknya pertumbuhan berbagai macam bisnis seperti sekarang ini yang banyak digeluti oleh khalayak luas mulai dari bisnis makanan, minuman, konveksi, dll, membuat berbagai perusahaan besar memiliki peran yang begitu penting salah satunya adalah perusahaan daerah atau biasa disebut Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dengan pemerintah daerah sendiri sebagai pelaksana perusahaan serta sebagai pembuat tatanan peraturan tentang perusahaan

tersebut. Maka dari itu, perusahaan-perusahaan yang dimiliki pemerintah daerah tersebut harus mampu menyanggupi ekspektasi dan menjawab kepercayaan yang diberikan masyarakat sebagai pelanggannya serta keperluan yang diperlukan di bidang bisnis yang sekarang ini banyak digeluti oleh khalayak luas dengan mempersembahkan berbagai pelayanan atau ciptaan yang terbaik. Maka, perusahaan yang telah diatur oleh Pemerintah daerah tersebut terus melakukan berbagai tindakan atau langkah untuk dapat mempersembahkan berbagai layanan atau ciptaan kelas utama yang unggul kepada masyarakat, salah satu caranya dengan terus melakukan penyempurnaan disetiap sektor atau bidang yang sekiranya masih kurang baik, hal ini mempunyai tujuan agar pelanggan menganggap perusahaan serius dalam memberikan pelayanan maupun ciptaannya kemudian akan muncul rasa senang dengan pelayanan yang telah diberikan dengan baik tersebut. Sama halnya dengan PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), sebagai sebuah perusahaan yang dimiliki oleh pemerintah daerah yang berlatar belakang bergerak pada bidang jasa atau layanan yang kaitannya dengan pemenuhan kebutuhan air bersih untuk masyarakat dan para pelanggannya.

Air menjadi salah satu kebutuhan utama bagi kelangsungan hidup untuk berbagai mahluk hidup yang utamanya kehidupan manusia, baik untuk melakukan rutinitas yang dilakukannya dan kegiatan yang digelutinya seperti menjalankan bisnis yang semakin banyak, serta diiringi bertambahnya jumlah penduduk dari tahun ke tahun yang memerlukan air bersih serta keperluan untuk bisnis yang banyak digeluti oleh khalayak, dengan demikian. Permintaan akan air bersih terus mengalami kenaikan dengan pesat, sebagian besar permintaan akan air bersih

diajukan oleh para calon pelanggan yang berasal dari kelompok rumah tangga, niaga serta untuk kebutuhan industri. Seiring dengan langkah perusahaan untuk memenuhi apa yang diperlukan oleh pelanggan dan menaikkan tingkatan kepuasan pengguna layanan yang diberikan perusahaan, pelayanan yang baik menjadi ujung tombak perusahaan dalam memasarkan pelayanannya mengingat PDAM sebagai perusahaan penyedia layanan air bersih.

Tabel 1.1

Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen

No	Tahun	Jumlah Pengaduan	Selisih	Presentase (%)
1	2014	3477		
2	2015	4511	1034	29,73 %
3	2016	5046	535	11,85 %

Berdasarkan tabel diatas tiap tahun PDAM Kabupaten Sragen jumlah keluhan pelanggan setiap tahun selalu meningkat dari tahun 2014 sampai dengan tahun 2016.

Jumlah keluhan ditahun 2014 mencapai 3477 pengaduan, di tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 4511 pengaduan dengan presentase selisih dari tahun 2014 adalah 29,73%. Dan ditahun 2016 mengalami peningkatan dari tahun 2015 menjadi 5046 keluhan pelanggan dengan presentase selisih sebesar 11,85 %

Tabel 1.2
Jenis Keluhan Pelanggan PDAM Tirto Negro Kabupaten Sragen

BENTUK KELUHAN	TAHUN		
	2014	2015	2016
Kerusakan dan kebocoran pipa	2050 Keluhan	2790 Keluhan	3320 keluhan
Kerusakan aksesoris pelanggan	649 Keluhan	784 Keluhan	800 Keluhan
Lain -Lain (Water meter rusak, hilang, pembayaran berlebih,air tidak lancar, dll)	778 Keluhan	937 Keluhan	926 keluhan
Jumlah	3477 Keluhan	4511 Keluhan	5046 Keluhan

Berdasarkan data di atas yang didapat dari PDAM Tirto Negro Kabupaten Sragen dapat diketahui bahwa dari sekian banyak pelanggan yang dimiliki oleh PDAM Tirto Negro Kabupaten Sragen mengadukan keluhannya pada tahun 2014 sebanyak 3477 keluhan-keluhan tersebut antara lain kerusakan dan kebocoran pipa, yaitu rusaknya pipa persil, pipa PVC, pipa GIP, pipa Tee, dll serta kerusakan aksesoris milik pelanggan yang meliputi stop kran, kopling, clam sadle, plug kran, dll dan yang terakhir adalah keluhan lain - lain meliputi kerusakan water meter dan hilangnya watermeter, air tidak hidup, komplain pembayaran yang berlebih, dll. Pada tahun 2015 jumlah keluhan mengalami peningkatan yakni sebanyak 4511 antara lain kerusakan dan kebocoran pipa, yaitu rusaknya pipa persil, pipa PVC, pipa GIP, pipa Tee, dll serta kerusakan aksesoris milik pelanggan yang meliputi stop kran, kopling, clam sadle, plug kran, dll dan yang terakhir adalah

keluhan lain - lain meliputi kerusakan water meter dan hilangnya watermeter, air tidak hidup, komplain pembayaran yang berlebih, dll dan pada tahun 2016, jumlah keluhan yang dilayangkan kepada PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen sebanyak 5046 dengan kata lain keluhan pelanggan mengalami peningkatan dari tahun - tahun sebelumnya itu terlihat dari kerusakan pipa yang semakin meningkat, serta kerusakan aksesoris, dan jumlah faktor lain-lainnya seperti rusaknya water meter, water meter hilang, pembayaran yang berlebih.

Harapan perusahaan dapat meminimalisir keluhan pelanggan dengan cara mengatasi keluhan pelanggan dengan sebaik-baiknya.

Sebagai perusahaan milik pemerintah daerah (BUMD) PDAM Tirta Negoro merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pengelolaan air bersih untuk masyarakat dan para penggunanya, PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan tagline perusahaan yaitu (BEST) "BERikan Service Terbaik", pelayanan yang diberikan oleh PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen mempunyai tujuan dan maksud untuk memenuhi berbagai macam keperluan masyarakat sebagai pengguna yang berkaitan dengan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen seperti, pelayanan pemasangan sambungan rumah baru, pemberian informasi tentang tagihan bulanan, pembayaran rekening air bulanan pelanggan, pengaduan keluhan pelanggan, pencatatan angka meteran air, dan lain sebagainya. PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen juga mempunyai andil dalam kegiatan pembangunan perekonomian Kabupaten Sragen serta upaya meningkatkan kemakmuran masyarakat Kabupaten Sragen baik yang sudah menjadi pelanggannya ataupun

belum menjadi pelanggannya. Akan tetapi masih ada yang kurang tepat atas apa yang diperlukan dan dikehendaki oleh masyarakat Kabupaten Sragen, pada saat kegiatannya untuk memenuhi keperluan layanan yang diberikan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen masih terdapatnya keluhan-keluhan para pelanggannya antara lain stop kran, kopleng, plug kran, pembayaran yang berlebih, rusaknya water meter sampai hilangnya water meter milik pelanggan, dan faktor-faktor lainnya. Dengan demikian, keluhan dari para pelanggan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen harus ditangani dengan cepat dan baik oleh PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen, tidak menutup kemungkinan akan membuat menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan kepada PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen atas apa yang diberikan oleh PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen.

Dengan latar masalah di atas, maka penulis menyusun Tugas Akhir dengan dengan judul "**Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen**"

1.2 Rumusan Masalah

Masalah dapat diartikan sebagai penyimpangan antara yang seharusnya dengan apa yang benar-benar terjadi, antara teori dengan praktek, antara peraturan dengan pelaksanaan, antara rencana dengan pelaksanaan. (Sugiyono,2011)

Stonner (1982) mengemukakan bahwa masalah-masalah dapat diketahui atau dicari apabila terdapat penyimpangan antara pengalaman dengan kenyataan,

antara pengalaman dengan kenyataan, antara apa yang direncanakan dengan kenyataan, adanya pengaduan, dan kompetisi.

Jumlah keluhan pelanggan dari tahun 2014 sampai 2016 mengalami peningkatan antara lain seperti water meter rusak, pipa bocor, aksesoris hilang dan lain lain

Harapan perusahaan dapat meminimalisir keluhan pelanggan dengan cepat dan baik, sehingga PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis membatasi pembahasan pada :

1. Jenis keluhan pelanggan yang diterima PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen?
2. Bagaimana Prosedur Penyelesaian Pengaduan Pelanggan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.
3. Kendala apa saja yang ada pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dan Permasalahan atau hambatan-hambatan yang dihadapi PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen dalam melayani para pelanggan?
4. Bagaimana cara untuk menanggulangi kendala yang ada pada PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui jenis-jenis keluhan pelanggan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen.
2. Untuk mengetahui Prosedur Penyelesaian Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen.
3. Untuk mengetahui komplain yang ada pada PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dan Permasalahan atau hambatan yang dihadapi PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dalam memberikan pelayanan.
4. Untuk mengetahui langkah – langkah atau upaya yang dilakukan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen menanggulangi hambatan-hambatan yang ada dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan mengatasi komplain pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

A. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang bidang pelayanan yang telah dilakukan PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen dalam pemberian layanan

B. Bagi Perusahaan

Dengan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh PDAM Tirta Negoro Kabupaten Sragen untuk mengetahui sistem pelayanan kepada pelanggan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk menentukan kebijakan dalam bidang pelayanan masyarakat atau pelanggan.

C. Bagi Universitas

Sebagai tambahan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian di bidang yang sama

1.5 Kerangka Teori

Berikut diungkapkan beberapa konsep dasar serta landasan teori yang perlu dipahami sehingga bisa dijadikan acuan bagi pembahasan lebih lanjut tentang sistem pelayanan pada PDAM Kabupaten Sragen.

1.5.1 Pengertian Sistem

Sebagaimana istilah Sistem Informasi Manajemen/SIM, sistem juga telah didefinisikan oleh para ahli dalam berbagai cara yang berbeda. Perbedaan tersebut terjadi karena perberdaan cara pandang dan lingkup sistem.

Menurut Edy Sutanta di dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (2003 : 3) mendefinisikan sistem sebagai berikut, sistem adalah sebagai sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan dengan cara tertentu fungsi guna mencapai suatu tujuan

1.5.2 Pengertian Jasa

Menurut Kotler di dalam buku Manajemen Jasa Fandy Tjiptono (1996:6) pengertian jasa sebagai berikut, Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.

1.5.3 Bentuk-bentuk Pelayanan

Kotler (2003:464) menyebutkan bahwa pelayanan (Service) dapat didefinisikan sebagai suatu tindakan atau kinerja yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain. Pelayanan atau lebih dikenal dengan service dapat diklasifikasikan menjadi :

- a. High contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dan penyedia jasa yang sangat tinggi, konsumen selalu terlibat dalam proses dari layanan jasa tersebut.
- b. Low contact service, yaitu klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak antara konsumen dengan penyedia jasa tidak terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanya terjadi di front desk adalah termasuk dalam klasifikasi low contact service. Contohnya adalah lembaga keuangan.

Menurut Drs. H. A.S Moenir di bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (1992 : 190), pelayanan secara umum dapat dilakukan oleh siapapun dan bentuknya tidak terlepas dari 3 (tiga) macam yaitu :

1. Pelayanan dengan tulisan

Dalam hal ini ditekankan mengenai masalah kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya.

- a. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan pemberian / penyerahan, pemberitahuan dan lain-lain
- b. Pelayanan berupa petunjuk, info dan yang sejenis diajukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi / lembaga

2. Pelayanan berbentuk perbuatan

Pelayanan ini ditentukan oleh faktor keahlian dan ketrampilan petugas yang perlu disertai kesungguhan dan disiplin dalam pelaksanaan pekerjaan. Agar hasilnya memenuhi dan memuaskan mereka yang berkepentingan

3. Pelayanan berbentuk lisan

Pelayanan ini dilakukan oleh petugas-petugas dibidang HUMAS, bidang pelayanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan

1.5.4 Pengertian Kualitas Pelayanan

Definisi Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono di dalam bukunya Manajemen Jasa (1996 : 59) adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan

konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Menurut Tjiptono (1996 : 51) , kualitas merupakan kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.

1.5.5 Pengertian Pelanggan

Menurut Ivonne Wood di dalam buku Layanan Pelanggan (2009 : 35) menjelaskan Pelanggan adalah satu hal konstan yang diperlukan oleh semua bisnis. Tidak ada bisnis yang tidak memerlukan pelanggan. Karena itu kita perlu mencari tahu apa yang mereka harapkan dari kita, apa yang mereka sukai dan tidak sukai tentang bisnis kita dan bagaimana menggunakan pendapat mereka untuk memperbaiki level layanan pelanggan kita secara keseluruhan.

Pelanggan adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ketempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tersebut (Lupiyoadi,2006:174).

1.6 Metode Penelitian

Dalam penyusunan tugas akhir ini perlu adanya metode penelitian untuk dapat mencapai tujuan yang diharapkan serta cara yang digunakan dalam pengumpulan data sebagai sumber penelitian, sehingga tugas akhir ini dapat diketahui kebenarannya.

1.6.1 Metode Analisis Data

Analisis yang akan digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif. Pengertian analisis deskriptif menurut Narbuko dan Achmadi (2001:44) dalam bukunya metodologi penelitian adalah data yang dikumpulkan, disusun, dan diinterpretasikan, serta dianalisis, sehingga memberikan keterangan yang lengkap bagi pemecah masalah. Dengan analisis deskriptif ini maka akan dijelaskan mengenai sistem pelayanan di PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen.

1.6.2 Jenis Data

Jenis data menurut cara memperolehnya dibagi menjadi 2(dua), yaitu :

A) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2000:55). Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak karyawan PDAM Tirto Negoro Kabupaten Sragen yang mengerti dan berwenang sesuai dengan masalah yang akan diteliti

B) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung (Marzuki, 2000:55). Data yang diperoleh secara tidak langsung sebagai contohnya adalah buku, literatur, artikel di internet, dan lain sebagainya.

1.6.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipakai dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

A. Teknik Interview atau Wawancara

Interview atau wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian. Dalam hal ini dipersiapkan dahulu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan masalah, kemudian ditanyakan langsung kepada bagian pelayanan pelanggan PDAM Tirto Negro Kabupaten Sragen