



**PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
(PDAM) TIRTA ALAMI KABUPATEN TANAH DATAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada
Program Studi Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam*

Oleh:

**Miska Afrillia
NIM. 2030404084**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
TAHUN 2025 M/1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Miska Afrillia
NIM : 2030404084
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul: **“Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar”** adalah hasil karya saya sendiri, bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 17 Juli 2025
Saya yang Menyatakan,



Miska Afrillia
NIM. 2030404084

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing skripsi atas nama **Miska Afrillia**, NIM 2030404084 dengan judul: **“Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar”**. Memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**Ketua Program Studi,
Manajemen Bisnis Syariah**



Khairulis Shobirin, SE., MM
NIP. 198705082025211003

Batusangkar, Juni 2025

Pembimbing



Dr. Nofrivul, S.E., M. M. CRFM
NIP. 196706242003121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi atas nama **Miska Afrillia**, NIM: 2030404084, judul: **“Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar”**, telah diuji dalam ujian Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus 08 Juli 2025 dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

No	Nama/NIP Penguji	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Nofrivul, SE., M.M. CFRM NIP: 196706242003121001	Ketua Sidang /Pembimbing		28/7/2025
2.	Dr. Novia Nengsih, M.A.Ek NIP: 199011042019032008	Penguji I/ Anggota		24/7/25
3.	Rahmi Pamel, SE.,Sy., MM NIP: 199206092025212008	Penguji II/ Anggota		25-07-2025

Batusangkar, Juli 2025
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus
Batusangkar



Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP
NIP. 197310072002121001

ABSTRAK

Miska Afrillia, Nim 2030404084, Judul Skripsi: “**Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar**”. Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar 2025.

Pokok permasalahan dalam SKRIPSI ini adalah adanya keluhan-keluhan yang dialami oleh pelanggan dan penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar. Tujuan pembahasan ini untuk mengetahui keluhan pelanggan yang diterima oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar dan bentuk penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan suatu prosedur untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan sekitar subjek penelitian berdasarkan fakta-fakta pada saat ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar pada saat menerima keluhan dari pelanggan mereka melakukan penanganan keluhan dengan berusaha mengupayakan menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, selain itu mereka berusaha secara cepat mengatasi keluhan tersebut dan mereka juga sudah mempunyai tim Gerak Cepat Tanggap (GCT) serta menyediakan peluang bagi yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan keluhan secara langsung maupun secara tidak langsung, dimana ketika pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung mereka dapat langsung datang ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung mereka dapat menyampaikan keluhannya melalui telepon, aplikasi ataupun melalui web yang sudah disediakan lalu setelah itu ditulis didalam buku storig.

Kata Kunci : Keluhan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Penanganan Keluhan.

ABSTRACT

Miska Afrillia, NIM.2030404084, Thesis Title: "Handling Customer Complaints in Increasing Customer Satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Alami Tanah Datar Regency". Sharia Business Management Study Program, State Islamic University (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar 2025.

The main problem in this THESIS is the existence of complaints experienced by customers and the handling of complaints in improving customer satisfaction carried out by the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Alami Tanah Datar Regency. The purpose of this discussion is to find out customer complaints received by the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Alami Tanah Datar Regency and the form of complaint handling in improving customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company Tirta Alami Tanah Datar Regency.

The type of research used was descriptive research with a qualitative approach, which is a procedure for solving problems by describing and depicting the conditions surrounding the research subject based on current facts. The data collection technique used was interviews.

Based on the results of the study it is known that the handling of customer complaints in increasing customer satisfaction at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Alami Tanah Datar Regency when receiving complaints from customers they handle complaints by trying to dig up information about complaints submitted by customers, in addition they try to quickly resolve the complaint and they also have a Rapid Response Team (GCT) and provide opportunities for those who want to convey their complaints such as conveying complaints directly or indirectly, where when customers convey complaints directly they can directly come to the office of the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirta Alami Tanah Datar Regency. While customers who convey complaints indirectly they can convey their complaints via telephone, application or via the web that has been provided and then after that written in the storage book.

Keywords: *Customer Complaints, Customer Satisfaction, Complaint Handling.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Perumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian.....	8
G. Definisi Operasional	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Penanganan Keluhan Pelanggan.....	11
2. Penanganan Keluhan Pelanggan Untuk Menjadi Kepuasan Pelanggan.....	19
3. Keluhan Pelanggan	20
4. Kepuasan Pelanggan.....	25
5. Pelanggan.....	28
B. Kajian Penelitian Yang Relevan	29
C. Kerangka Konsep	31
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Jenis Penelitian	35

B. Latar dan Waktu Penelitian.....	35
C. Instrumen Penelitian	36
D. Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	37
G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	40
1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.....	40
2. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	44
3. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.....	49
4. Tugas, Fungsi, dan Kedudukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar	51
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hubungan Langganan (HUBLANG)	52
B. Penyajian Data (Hasil Penelitian).....	59
1. Hasil Penelitian	59
2. Karakteristik Informan Penelitian.....	59
3. Deskripsi Variabel Penelitian	60
C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)	67
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Rancangan Waktu Penelitian	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4. 2 Bentuk-Bentuk Keluhan Pelanggan dan Solusi	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Sistem Penanganan Keluhan	12
Gambar 2.2 Kerangka Konsep	34
Gambar 4. 1 Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.....	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.....	45
Gambar 4. 3 Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.....	51
Gambar 4. 4 <i>Flow Chart</i> Keluhan Keberatan Bayar.....	53
Gambar 4. 5 <i>Flow Carth</i> Keluhan Air Tidak Mengalir.....	55
Gambar 4. 6 <i>Flow Carth</i> Pembetulan Sambungan Langganan	57
Gambar 4. 7 <i>Flow Carth</i> Pengaduan Pelanggan	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era sekarang ini para perusahaan sangatlah mementingkan para pelanggannya, yang dimana ketika sebuah perusahaan memiliki banyak pelanggan disitulah perusahaan mengalami sebuah kemajuan (Mufarikuddin & Suriyanto, 2022). Dengan melakukan penanganan keluhan juga merupakan suatu strategi yang penting bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggannya. Oleh karena itu, penanganan keluhan merupakan salah satu strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan (Al'asqolaini, 2019). Selain itu, penanganan keluhan merupakan salah satu contoh komunikasi yang terjalin antara organisasi bisnis dan pelanggan (Suriyanto & Mufarikuddin, 2022). Strategi komunikasi dibutuhkan agar perusahaan dapat mengerti konsep yang harus dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan. Dalam menangani keluhan yang ada sebuah perusahaan harus mampu menanggapi dan berpikir secara rasional (Taliupan, 2022).

Penanganan keluhan sangat penting dilakukan dalam bisnis untuk mendapatkan penilaian yang baik di masyarakat (Taqqudin, Nurendah & Maulani, 2021). Menangani keluhan pelanggan dengan baik merupakan bagian penting dalam strategi membuat pelanggan tetap setia pada perusahaan dan dapat menjadi salah satu media dalam membangun relasi yang baik dan kuat dengan pelanggan (Hisanuddin & Adwitya, 2023). Proses pengendalian keluhan pelanggan adalah suatu tahapan atau proses penting yang sebaiknya menjadi perhatian terbesar bagi perusahaan. Melalui komunikasi yang baik maka keluhan-keluhan yang disampaikan tersebut dapat dijadikan sebagai peluang untuk memperbaiki kinerja PDAM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Yulianto, 2020). Dapat dinyatakan bahwa penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu strategi perusahaan untuk menyelesaikan

dan belajar dari kegagalan dalam menangani suatu keluhan. Penanganan keluhan juga membutuhkan strategi komunikasi agar perusahaan dapat mengerti konsep yang harus dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan.

Keberhasilan suatu perusahaan tentunya sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya (Aprilia, Ati & Sekarsari, 2020). Pada dasarnya, tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, karena terciptanya kepuasan pelanggan yang dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan (Suntoyo, 2012). Dari seluruh proses kegiatan pemberian jasa kepada pelanggan oleh sebuah perusahaan, pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan dirasakan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan (Hidayati, Sifat & Maddinsyah, 2021). Kepuasan pelanggan merupakan suatu evaluasi purna beli, jika kepuasan pelanggan tercapai maka akan timbul loyalitas dari pelanggan, oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting bagi perusahaan (Seminar & Sulistyawati, 2015). Sedangkan menurut Puspaningrum (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perbedaan/kesenjangan antara harapan sebelum pembelian.

Selain itu, kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang hingga kecewa karena membandingkan pelayanan, produk, atau kinerja suatu merek. Kepuasan dirasakan ketika pelayanan, produk, atau kinerja telah melampaui ekspektasi konsumen (Armansyah, 2021). Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sebagai respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2006). Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan seberapa besar harapan pelanggan tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelayanan yang aktual (Wibowati, 2020). Ketika pelanggan ditentukan setelah membeli

melakukan pembelian dan memakai atau menikmati produk atau jasa yang didapatkannya (Hartono, Mursito & Lena, 2021). Ketika sebuah perusahaan mencukupi kebutuhan para pelanggan, maka pelanggan merasa terpuaskan atas layanan yang ada di perusahaan, jika pelanggan yang merasa tidak puas tentunya akan merasa kecewa dan memberikan keluhan (Surianto & Mufarikuddin, 2022). Dari beberapa penjelasan dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu keadaan dimana kebutuhan dan keinginan dapat terpenuhi sesuai dengan yang diharapkan sebelum melakukan pembelian. Jika sebuah perusahaan sudah mencukupi kebutuhan dan keinginan para pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas terhadap atas layanan yang diberikan. Sebaliknya, jika sebuah perusahaan tidak mencukupi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai yang diharapkan, maka akan timbul ketidakpuasan pelanggan yang menyebabkan adanya keluhan yang dirasakan oleh pelanggan.

Secara umum keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa (Putri & Wirakanda, 2020). Sementara itu, pendapat lain mengungkapkan defenisi keluhan pelanggan merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun pelayanan (Sangadji & Sopiha, 2016). Keluhan atau *komplain* adalah ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, atau kemarahan dari pelanggan terkait pelayanan jasa atau produk yang disampaikan kepada perusahaan baik secara lisan maupun tertulis (Asri, Irawati & Mujito, 2020). Pelanggan yang tidak puas dapat menjadi masalah yang serius apabila tidak dapat ditangani dengan baik (Hisanuddin & Adwitya, 2023). Definisi lain dari keluhan merupakan bagian dari bentuk “Komunikasi”, sebuah informasi tentang ketidaksesuaian yang dirasakan pihak kedua yang menerima sebuah jasa atau produk (Firmansyah, 2023). Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa.

Setiap masalah yang dihadapi perusahaan didasari karena keluhan oleh pelanggan adalah umpan balik yang positif bagi perusahaan untuk meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan yang prima. Berbagai keluhan yang datang dari pelanggan, menjadikan perusahaan tahu dimana letak kualitas yang perlu ditingkatkan. Keluhan sebagai alat kendali atau evaluasi kembali terhadap pemberian kepuasan dan kualitas layanan pada pelanggan (Taliupan, 2022). Keluhan pelanggan bagi perusahaan itu sendiri dapat dijadikan sebagai bentuk evaluasi diri dari kinerja yang telah dilakukan oleh perusahaan (Farid, 2024). Dari berbagai uraian tersebut dapat dinyatakan bahwa keluhan atau komplain adalah sebuahungkapan ketidakpuasan, ketidaksesuaian, ketidaknyamanan atau kejengkelan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap produk atau jasa terkait pelayanan yang disampaikan perusahaan. Saat terjadi keluhan terhadap pelanggan, maka perusahaan akan melakukan sebuah penanganan untuk mengatasi keluhan tersebut.

Selain itu, penanganan keluhan sangat penting dilakukan dalam bisnis untuk mendapatkan penilaian yang baik di masyarakat. Upaya mempertahankan pelanggan merupakan strategi dari pihak penyedia jasa dengan meningkatkan kepuasan pelanggan dalam membangun citra perusahaan. Penanganan keluhan pelanggan adalah salah satu contoh komunikasi antara organisasi bisnis dan pelanggan. Organisasi bisnis dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan baik secara tertulis maupun secara langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut guna menanggulangi kesalahpahaman (*misunderstanding*) dalam penerimaan informasi yang akan berdampak pada ketidaknyamanan diantara kedua belah pihak.

Dengan adanya penanganan keluhan yang tepat akan memberikan peluang untuk mengubah ketidakpuasan menjadi pelanggan yang puas terhadap produk atau jasa perusahaan atau bahkan menjadi pelanggan yang abadi. Apabila setiap keluhan ditanggapi dan ditangani secara profesional maka pelanggan akan puas dengan perusahaan. Dan begitu juga keluhan yang diberikan pelanggan dan dapat dipahami serta ditindak lanjuti oleh

perusahaan akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang disebut dengan kepuasan pada penanganan tersebut. Kepuasan pada penanganan keluhan pada penelitian ini mengacu pada tingkat dimana pelanggan merasakan kepuasan terhadap penanganan keluhan yang mereka ajukan ke perusahaan yang bersangkutan.

Salah satu kebutuhan pokok sehari-hari makhluk hidup yang tidak dapat terpisahkan adalah air. Air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar merupakan perusahaan milik pemerintah daerah Kota Batusangkar yang melayani penyediaan air bersih kepada warganya yang dirasakan sebagai kebutuhan yang sangat mendasar bagi masyarakat. Hal ini kemudian membuat posisi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sangat peka terhadap perlakuan pelanggan, sehingga perusahaan dituntut untuk mempunyai kemampuan yang tinggi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini dikarenakan air sebagai kebutuhan hidup yang harus disalurkan secara merata agar kualitas hidup masyarakat juga meningkat dan mendukung peningkatan ekonomi masyarakatnya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dituntut selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan. Ada beberapa faktor keluhan yang disampaikan oleh pelanggan melalui wawancara dari beberapa karyawan di PDAM sebagai berikut: Pada hari Senin, 21 Oktober 2024 pukul 13.00 WIB—Selesai, Zainani (bagian pengelola pengaduan) mengungkapkan bahwa *“masih banyak terdapat pengaduan oleh pelanggan dikarenakan dengan berbagai keluhan seperti aliran air yang kecil, air yang sering mati, pipa bocor, water meter rusak, dan lain sebagainya”*. Kemudian Febrian Sanggara (bagian pengelola pengaduan) mengungkapkan bahwa *“beberapa pelanggan mengeluh dikarenakan air dirumahnya tak kunjung hidup sehari-hari”*. Selain itu, Ellyati (bagian pengelola pengaduan) mengungkapkan bahwa *ada beberapa pelanggan yang komplain mengenai banyaknya tagihan air yang*

dibayar padahal mereka tidak terlalu banyak menggunakan air". Berdasarkan keluhan pelanggan yang diterima oleh pihak PDAM Tirta Alami bahwasanya pelanggankurang puas dikarenakan adanya keluhan- keluhan yang membuat terhambatnya aktivitas mereka.

Dari beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan, tentunya menjadi hal yang serius bagi perusahaan. Hal ini tentu akan menimbulkan persepsi-persepsi baru terhadap PDAM Tirta Alami dimata masyarakat. Persepsi tersebut dapat berupa positif maupun negatif yang nantinya berpengaruh pada citra PDAM dimata masyarakat. Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan adanya perhatian ekstra bagi setiap perusahaan yang menerima keluhan untuk memperbaiki produk atau jasa. Setiap perusahaan memiliki bagian penanganan keluhan pelanggan baik secara langsung maupun tidak langsung, jika tidak ditangani dengan baik akan menimbulkan dampak keluhan bagi perusahaan. Maka dari itu, sebaiknya perusahaan dapat mengatasi berbagai macam keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Dalam penanganan komplain PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Untuk menangani komplain PDAM Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menyediakan tempat untuk penanganan komplain pelanggan pengguna jasa PDAM dengan membentuk sub bagian Hubungan Langgan yang memiliki fungsi sebagai media yang menampung berbagai macam jenis keluhan/aspirasi dari masyarakat yang nantinya akan diproses. Selain itu, pihak PDAM juga menyediakan sebuah *website* dan aplikasi yang bernama "Sikita" tempat untuk penyampaian keluhan pelanggan sehingga juga memudahkan bagi para pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. Karena sekarang ini media sosial telah merajalela maka PDAM dengan yakin membuat sebuah *website* dan aplikasi dengan harapan bahwa pelanggan akan lebih mudah untuk menyampaikan keluhannya. Metode penanganan komplain pelanggan secara manual dianggap sudah tidak relevan dengan di tengah kondisi teknologi informasi yang berkembang pesat saat ini. Proses

penanganan komplain juga disesuaikan dengan apa yang menjadi sumber permasalahan pelanggan, jika berkaitan dengan air yang didistribusikan maka akan dilimpahkan pada bagian distribusi. Sedangkan masalah non teknis seperti melonjaknya angka pemakaian, pihak PDAM akan mencatat dan kemudian ada proses penyesuaian tarif. Namun yang sering menjadi persoalan adalah tingkat responsivitas PDAM sering kali lambat dalam menangani komplain tersebut seperti permasalahan non teknis adanya kesalahan pengecekan *water meter* dan sebagainya. Oleh sebab itu, yang menjadikan timbulnya rasa ketidakpuasan dari pelanggan yang merasa dirugikan atau dipersulit.

Apabila ada pelanggan yang menyampaikan keluhan maka perusahaan harus melakukan penanganan keluhan agar keluhan tersebut dapat diatasi. Selain itu, pelanggan akan selalu percaya pada perusahaan saat mampu melakukan penanganan keluhan serta tidak akan meninggalkan perusahaan tersebut. Dari gambaran yang dijelaskan, maka dapat dijelaskan objek penelitian ini berfokus pada penelitian yang berjudul **“Penanganan Keluhan Pelanggan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah mengarah pada penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

C. Batasan Masalah

1. Menanggapi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan
2. Menangani keluhan pelanggan yang akan dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan bahwa perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Apa saja keluhan pelanggan yang diterima oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar?
2. Bagaimanakah bentuk penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian adalah:

1. Untuk mengetahui keluhan pelanggan yang diterima oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.
2. Untuk mengetahui bentuk penanganan keluhan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

F. Manfaat Penelitian dan Luaran Penelitian

1. Bagi Penulis

a. Bagi Penulis

- 1) Penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.
- 2) Sebagai media informasi untuk meningkatkan pemahaman dan wawasan, serta sebagai sarana perbandingan ilmu dan merupakan salah satu bentuk untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama masa perkuliahan.
- 3) Menambah wawasan dan pengetahuan terkait penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan pengetahuan bagi PDAM dalam menangani keluhan pelanggan.

c. Bagi Akademis

1) Sebagai sarana mengembangkan wawasan dan pengetahuan serta diharapkan bisa bermanfaat bagi penelitian selanjutnya.

2) Sebagai sumber referensi dan bacaan akademik di perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Mahmud Yunus Batusangkar.

2. Luaran Penelitian

Adapun luaran penelitian ini diharapkan bisa diterbitkan sebagai artikel ilmiah pada jurnal nasional dan bisa dijadikan sebagai sumber acuan di perpustakaan kampus.

G. Definisi Operasional

Penanganan komplain menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga hubungan baik antara pelanggan dan perusahaan. Penanganan komplain yang baik juga memberikan kontribusi dalam usaha meningkatkan kepuasan dan bisa meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, menghindari citra negatif terhadap perusahaan dan memberikan masukan yang positif bagi perusahaan agar lebih tanggap dalam menangani keluhan atau komplain dan juga untuk meningkatkan kepuasan secara lebih tepat dan efektif. Komplain terjadi karena ketidakpuasan terhadap kualitas layanan yang diterima, baik itu komplain secara tertulis maupun secara lisan (Jatmiko & Widayati, 2022).

Dapat dinyatakan bahwa komplain atau keluhan merupakan salah satu alat kendali atau evaluasi kembali bagi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan dan kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu, dalam penanganan komplain yang baik juga memberikan kontribusi dalam usaha meningkatkan kepuasan dan bisa meningkatkan hubungan baik dengan pelanggan, menghindari citra negatif terhadap perusahaan dan memberikan masukan yang positif bagi perusahaan agar lebih tanggap dalam menangani keluhan

atau komplain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara lebih tepat dan efektif.

Penanganan keluhan yang baik akan menjaga hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan sehingga mendorong konsumen untuk loyal pada perusahaan (Wijaya, 2008). Menangani keluhan dan umpan balik dengan cepat dan efektif menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap pengalaman pelanggan. Proses penyelesaian masalah yang efisien dan empati dalam menangani keluhan dapat memperkuat hubungan dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Mujito, Anggraeni & Muhlis, 2024). Dapat dinyatakan bahwa menangani keluhan dengan baik secara cepat dan efektif dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam membangun citra perusahaan. Selain itu, penanganan keluhan yang baik akan menjaga hubungan yang baik antara konsumen dengan perusahaan serta membangun hubungan jangka panjang yang positif dengan pelanggan.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Penanganan Keluhan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan merupakan salah satu contoh komunikasi yang terjalin antara organisasi bisnis dan pelanggan ketika keluhan pelanggan adalah kritik, komentar, saran, atau hal-hal berbeda yang dirasakan oleh pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diproduksi (Mufarikuddin & Suriyanto, 2022). Menangani keluhan pelanggan adalah kesempatan kedua yang diberikan oleh pelanggan, jika kesempatan pertama gagal memenuhi harapan mereka (Rangkuti, 2017). Penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari manajemen kualitas pelayanan dengan cara organisasi menangani keluhan pelanggan. Hal ini melibatkan proses yang jelas untuk menerima, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan pelanggan dengan cepat dan efektif, serta menggunakan umpan balik dari keluhan tersebut untuk melakukan perbaikan (Saragih, 2024).

Proses pengelolaan keluhan pelanggan melibatkan beberapa tahapan kunci yang harus dilakukan secara sistematis untuk memastikan keluhan ditangani secara efektif (Mujito, Irawati & Asri, 2024). Namun, hal tersebut harus terus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan, terutama dalam menanggapi setiap keluhan dari pelanggan (Wandrapranata & Hansun, 2017). Selain itu, penanganan keluhan pelanggan dengan cara yang cepat adalah kunci untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan (Arifianto, 2024). Pendapat lain menyatakan bahwa penanganan keluhan merupakan aspek krusial dalam layanan pelanggan yang berfokus pada menyelesaikan masalah pelanggan dengan cara yang efektif dan memuaskan (Oktaviani, 2024). Penanganan keluhan merupakan suatu aktivitas layanan yang digunakan ketika terdapat keluhan dan kekecewaan dalam pelayanan kepada pelanggan (Budiyanto,

2021). Penanganan keluhan menjadi penting karena memungkinkan pelanggan merasa puas dan berdampak pada nama baik/buruk perusahaan. Dengan demikian, badan pemerintah maupun perusahaan swasta hendaknya memiliki sistem penanganan pengaduan yang efektif (Waryono & Andres, 2024). Dapat dinyatakan bahwa penanganan keluhan pelanggan merupakan bagian penting dari manajemen kualitas pelayanan dengan cara organisasi menangani keluhan pelanggan. Penanganan keluhan menjadi penting karena memungkinkan pelanggan merasa puas dan berdampak pada nama baik/buruk perusahaan.

a. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Sistem penanganan keluhan pelanggan diperlukan untuk menangani keluhan pelanggan secara efektif dengan model sebagai berikut ini.



Gambar 2. 1
Sistem Penanganan Keluhan

Dalam proses penanganan komplain/keluhan yang berasal dari pelanggan, sebaiknya dilakukan penggolongan keluhan, sehingga proses penanganannya menjadi efektif dan efisien (Sembiring & Haryanto, 2021). Penanganan komplain yang efektif dapat memiliki dampak dramatis pada tingkat retensi pelanggan, mencegah penyebaran negatif dari mulut ke mulut, dan meningkatkan kinerja perusahaan (Zaman, Merlina & Nurajijah, 2021).

Sistem penanganan pengaduan yang efektif sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Setijaningrum, 2023). Proses penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh (Subekti, Makmur & Sujarwo, 2019). Penanganan komplain yang efektif dapat memiliki dampak dramatis pada tingkat retensi pelanggan, mencegah penyebaran negatif dari mulut ke mulut, dan meningkatkan kinerja perusahaan (Zaman, Merlina & Nurajjjah, 2021). Selain itu, terdapat tujuh kegiatan operasional dalam proses penanganan pengaduan yaitu:

- 1) *Acknowledgement*, mengakui dan mengetahui bahwa terdapat suatu masalah yang terjadi
- 2) *Emphaty*, memahami masalah dari sudut pandang pelanggan (masyarakat)
- 3) *Apology*, permintaan maaf kepada pelanggan (masyarakat)
- 4) *Owning the problem*, mengatasi atau mencoba memperbaiki permasalahan untuk ditindaklanjuti
- 5) *Fixing the problem*, mengatasi atau mencoba memperbaiki permasalahan pelanggan (masyarakat)
- 6) *Providing assurance*, memberi jaminan bahwa permasalahan telah/akan diselesaikan dan tidak akan terjadi lagi
- 7) *Providing compensation*, memberikan kompensasi dapat berupa pengembalian uang atau token, atau kompensasi lain tergantung pada beratnya permasalahan

Tujuh kegiatan operasional tersebut dapat dilakukan oleh institusi publik untuk menangani keluhan masyarakat dan pemulihan layanan yang lebih efektif. Selanjutnya ada enam langkah yang dapat dilakukan pada proses manajemen keluhan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Ketika pelanggan menyampaikan keluhan maka pihak penyedia layanan perlu untuk menunjang serta membina pelanggan. Langkah ini dapat dilakukan dengan menginformasikan kepada pelanggan

mengenai adanya proses pengaduan dan menyakinkan bahwa staf akan selalu mencatat pengaduan sesuai dengan protokol. Pada langkah ini, keluhan ditempatkan sebagai alat untuk meningkatkan kualitas layanan.

- 2) Membentuk tim khusus yang bertanggung jawab dalam penanganan pengaduan atau keluhan pelanggan. Pada langkah ini penyedia layanan akan menunjuk perwakilan pada setiap divisi yang nantinya akan menangani pengaduan sesuai dengan bidangnya.
- 3) Membuat komitmen untuk dapat menyelesaikan pengaduan pelanggan secara cepat dan efektif. Semua staf dipastikan telah memahami proses penanganan pengaduan dan mampu untuk menjawab pengaduan yang sering disampaikan pelanggan.
- 4) Mengembangkan *database* pengaduan yang menyimpan seluruh catatan informasi pengaduan termasuk waktu pengaduan dan penanganan pengaduan (tindakan yang diambil). Langkah ini dapat membantu penyedia layanan untuk melacak histori pengaduan guna memudahkan tindak lanjut pengaduan selanjutnya.
- 5) Penyedia layanan berkomitmen untuk mengidentifikasi kesalahan yang ada pada sistem pelayanan dan kemudian menjadikan pelajaran agar tidak muncul lagi masalah yang serupa.
- 6) Melacak dan menganalisis tren serta pola pengaduan dengan menggunakan informasi yang ada untuk meningkatkan proses layanan.

Dengan menerapkan manajemen keluhan yang terdiri atas enam langkah tersebut maka akan didapatkan pemulihan layanan yang efektif yang juga menghasilkan peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, retensi pelanggan yang lebih tinggi, dan meningkatkan pendapatan penyedia layanan. Namun demikian, kebutuhan untuk merancang dan menerapkan sistem penanganan pengaduan yang efektif tampak jelas dalam mencapai tujuan peningkatan kualitas layanan dan

meningkatkan kepuasan. Karakteristik sistem penanganan pengaduan yang efektif harus mencakup (Setijaningrum, 2023):

- 1) Aksesibilitas: Orang harus tau cara mengeluh, dan mudah untuk mencatat ketidakpuasan mereka dan merasa diyakinkan bahwa keluhan mereka akan menghasilkan beberapa tindakan daripada diintimidasi.
- 2) Pemrosesan: Organisasi harus memiliki sistem dan prosedur untuk menangani orang dan ekspresi ketidakpuasan mereka. Sistem ini mencakup transfer tanpa batas antara fungsi dan level dalam organisasi serta sumber daya yang sesuai untuk memastikan sistem mampu memberikan standar yang ditentukan.
- 3) Hasil: Pentingnya peningkatan kualitas yang mendasari penangkapan dan pemrosesan data keluhan adalah untuk memastikan bahwa pelajaran yang didapat dan perbaikan dapat diidentifikasi dalam desain dan penyampaian layanan.

Selain itu, penyampaian komplain/keluhan (pengaduan) dari masyarakat atau pelanggan kepada penyedia layanan dapat dilakukan melalui berbagai macam cara atau strategi. Penyaluran komplain atau keluhandapat dilakukan dengan cara atau strategi sebagai berikut (Sembiring & Haryanto, 2021):

- 1) Melalui telepon saat jam kerja.
- 2) Melalui mesin faksimili kepada siapa keluhan ditujukan.
- 3) Melalui e-mail.
- 4) Melalui korespondensi atau surat menyurat.
- 5) Melalui tatap muka langsung dengan sebelumnya membuat janji untuk ketemu pejabat atau staf penerima keluhan, mengunjungi kantor penyedia pelayanan atau tempat keluhan.

Setelah komplain (keluhan) disampaikan atau disalurkan kepada pihak terkait, selanjutnya pengguna layanan menunggu perkembangan atau tanggapan atas keluhan yang telah disampaikan atau disalurkan tersebut (Sembiring & Haryanto, 2021). Adapun tanggapan atas

komplain atau keluhan dari masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui:

- 1) e-mail.
- 2) korespondensi atau surat menyurat.
- 3) SMS.
- 4) telepon.
- 5) tatap muka langsung.
- 6) web.
- 7) koran atau majalah.
- 8) facebook,
- 9) radio
- 10) televisi dan lain-lain.

Selanjutnya, apabila ada komplain via telepon dari pelanggan tindakan dan antisipasi yang harus dilakukan adalah sebagai berikut (Sembiring & Haryanto, 2021):

- 1) ditelepon kembali jika dijanjikan.
- 2) diberi laporan kemajuan jika suatu masalah tidak dapat langsung diselesaikan.
- 3) diberi pilihan untuk menyelesaikan suatu masalah.
- 4) Memberikan permintaan maaf yang tulus bila kesalahan dilakukan.
- 5) Pastikan masalah tidak terulang.
- 6) Ucapkan terimakasih atas komplain yang disampaikan.

Selain via telepon, bentuk penanganan komplain juga dapat dilakukan dengan tatap muka. Ada empat prinsip langkah dalam pelayanan prima secara tatap muka. Empat prinsip tersebut (Sembiring & Haryanto, 2021) yakni sebagai berikut:

Langkah 1: sampaikan sikap positif

Langkah 2: kenali kebutuhan pelanggan

Langkah 3: penuhi kebutuhan pelanggan

Langkah 4: pastikan pelanggan akan kembali lagi

Lebih lanjut pendapat lain mengemukakan bahwa dalam sistem pengelolaan pengaduan perlu berpegang pada prinsip-prinsip berikut ini (Sembiring & Haryanto, 2021):

- 1) Kemudahan
- 2) Tanggap
- 3) Rentang waktu
- 4) Keberhasilan
- 5) Kejelasan
- 6) Hak dan kewajiban (akuntabilitas)
- 7) Transparansi
- 8) Komitmen
- 9) Keadilan bagi semua pihak
- 10) Terdokumentasi

Uraian tersebut dapat diketahui bahwa bagi setiap perusahaan memiliki kesempatan untuk melakukan penanganan keluhan, seperti mendengarkan keluhan yang disampaikan pelanggan. Dendandemikian, perusahaan dapat mengerti dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan serta perusahaan dapat menangani keluhan tersebut dengan baik.

b. Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan

Adapun manfaat dari penanganan keluhan pelanggan, antara lain sebagai berikut (Sarianti& Sumar'in, 2024):

- 1) Perusahaan atau penyedia jasa dapat memperbaiki kembali hubungan dengan pelanggan yang tidak puas.
- 2) Dapat terhindarnya perusahaan atau penyedia jasa dari publikasi yang buruk.
- 3) Aspek-aspek yang perlu diperbaiki oleh perusahaan atau penyedia jasa dapat bervariasi tergantung pada konteks dan jenis bisnis yang dijalankan.
- 4) Dapat mengetahui sumber masalah operasional oleh perusahaan atau penyedia jasa.

5) Memotivasi karyawan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi bagi pelanggan merupakan langkah penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

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. Manfaat dari penanganan keluhan secara efektif antara lain (Tjiptono, 2022):

- 1) Penyedia jasa mendapatkan kesempatan lagi untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- 2) Penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif.
- 3) Penyedia jasa bisa memahami aspek-aspek layanan yang perlu ditenahi dalam rangka memuaskan pelanggan.
- 4) Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalah operasinya.
- 5) Karyawan dapat termotivasi untuk memberikan layanan berkualitas lebih baik.

Strategi penanganan keluhan yang efektif adalah strategi menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan tepat, dimana perusahaan harus menunjukkan perhatian, keprihatinan, dan penyeselannya atas kekecewaan pelanggan agar pelanggan tersebut dapat kembali menjadi pelanggan yang puas dan kembali menggunakan produk/jasa perusahaan tersebut (Rangkuti, 2006). Dapat dinyatakan bahwa manfaat dari penanganan keluhan pelanggan memiliki berbagai macam manfaat diantaranya, perusahaan atau penyedia jasa dapat memperbaiki kembali hubungan dengan pelanggan yang tidak puas, penyedia jasa bisa terhindar dari publisitas negatif, dapat terhindarnya perusahaan atau penyedia jasa dari publikasi yang buruk, dan lain sebagainya.

2. Penanganan Keluhan Pelanggan Untuk Menjadi Kepuasan Pelanggan

Penanganan keluhan adalah strategi yang digunakan perusahaan untuk menyelesaikan dan belajar dari kegagalan jasa agar dapat mendirikan kembali kepercayaan di mata pelanggan (Abdurohman, 2022). Penanganan pengaduan atau pemulihan layanan dapat diartikan sebagai proses dimana kegiatan dimulai untuk memperoleh kembali kepercayaan pelanggan yang hilang karena kegagalan layanan dan sekaligus untuk memenuhi harapan pelanggan (Ulum, 2018). Penanganan keluhan konsumen bukan hanya sebagai kewajiban hukum semata, tetapi juga sebagai peluang untuk membangun hubungan positif, meningkatkan kepuasan konsumen, dan memperbaiki proses bisnis secara keseluruhan (Kaihatu, 2015). Penanganan keluhan yang efektif dan efisien dapat dilakukan bila perusahaan merumuskan dengan baik langkah untuk menghadapi berbagai tipe keluhan dan tipe pelanggan yang berbeda-beda dalam merespon penanganan keluhan. Yang terpenting bagi pelanggan adalah bahwa pihak perusahaan harus menunjukkan rasa perhatian, keprihatinan, dan penyesalannya terhadap kecewanya pelanggan dan berusaha memperbaiki situasi (Spillane, 2021). Selain itu, dengan menangani keluhan secara efektif dan berfokus pada upaya proaktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun reputasi yang kuat, meningkatkan loyalitas pelanggan, dan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan (Afifah, 2024).

Mengatasi keluhan pelanggan adalah proses menangani keluhan atau masalah yang diajukan oleh pelanggan. Ini melibatkan mendengarkan keluhan pelanggan, merespons dengan cepat, menyelesaikan masalah, dan memastikan bahwa pelanggan puas dengan penanganan keluhan tersebut. Mengelola keluhan dengan baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencegah hilangnya pelanggan (Sari & Yuningsih, 2023). Pendapat lain juga menyatakan bahwa mengatasi keluhan dan masalah pelanggan dengan cepat dan efektif sangat penting dalam strategi retensi. Setiap

bisnis akan menghadapi keluhan dari waktu ke waktu, tetapi bagaimana cara menangani keluhan tersebut dapat membuat perbedaan besar. Penting untuk memiliki proses yang jelas untuk menangani masalah pelanggan, termasuk prosedur untuk mengidentifikasi, menanggapi, dan menyelesaikan keluhan (Putra, 2024). Dari beberapa pemahaman dapat dinyatakan bahwa penanganan keluhan untuk menjadi kepuasan pelanggan yang efektif dan efisien dapat dilakukan bila perusahaan merumuskan dengan baik langkah untuk menghadapi berbagai tipe keluhan dan tipe pelanggan yang berbeda-beda dalam merespon penanganan keluhan. Selain itu, memberikan pelayanan dan manajemen yang baik dapat menyebabkan kepuasan pelanggan. Sebab pelanggan yang mendapatkan pelayanan lambat akan mengalami ketidakpuasan.

3. Keluhan Pelanggan

a. Pengertian Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan adalah indikator umum dari rendahnya kepuasan pelanggan, tetapi tidak adanya keluhan tidak selalu menyiratkan kepuasan pelanggan yang tinggi (Hadi, 2005). Disamping itu, keluhan pelanggan juga merupakan masukan yang amat penting untuk melakukan perbaikan terhadap proses dan sistem pelayanan kepada pelanggan (Rangkuti, 2017). Selain itu, keluhan pelanggan merupakan umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif (Farid, 2024).

Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang dan jasa. Pendapat lain menyatakan bahwa keluhan merupakan suatu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal (Firmansyah, 2023). Adapun macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis. Keluhan (*komplain*) sebagai salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan

terhadap pelayanan atas produk maupun jasa yang diberikan oleh organisasi ataupun perusahaan (Mhd, 2017).

Komplain atau keluhan adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas *service* jasa atau produk (Ismanto, Setyobudi & Daryanto, 2014). Selain itu keluhan juga merupakan salah satu wujud nyata dari ketidakpuasan pelanggan yang diungkapkan kepada perusahaan terhadap pelayanan atas produk maupun jasa oleh perusahaan atau organisasi. Pendapat lain menyatakan bahwa keluhan atau komplain pelayanan adalah ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan dan tindakan aparat pelayanan kepada para pelanggan. Dengan adanya keluhan pelanggan maka seharusnya perusahaan dapat melakukan penanganan keluhan dengan sebaik mungkin agar tidak terjadi lagi hal yang tidak diinginkan oleh pelanggan sehingga perusahaan dapat terlihat baik oleh para pelanggan. Selain itu, dengan adanya keluhan pelanggan perusahaan dapat mengetahui kelemahan yang ada pada perusahaan dan memperbaiki kelemahan tersebut (Suparman, Yamin & Hermansyah, 2023).

Dapat dinyatakan bahwa keluhan atau komplain adalah bentuk rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pelanggan atas keinginan atau harapan yang tidak sesuai dengan menyampaikan keluhan tersebut secara langsung maupun tidak langsung terhadap pihak perusahaan yang tidak cepat mengatasi penyebab keluhan yang telah disampaikan oleh pelanggan. Oleh karena itu, dengan adanya keluhan tersebut, perusahaan seharusnya dapat melakukan penanganan keluhan dengan sebaik mungkin.

b. Macam-macam Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan masukan yang amat penting untuk melakukan perbaikan terhadap proses dan sistem pelayanan kepada pelanggan (Rangkuti, 2017). Selain itu, keluhan adalah ekspresi ketidakpuasan tentang suatu organisasi terkait dengan produk, layanan,

staf atau penanganan keluhan, dimana respons atau penyelesaian diharapkan sebagai pedoman, keluhan dapat disampaikan langsung kepada perusahaan melalui berbagai saluran yang sudah disediakan (Susan & Sutisna, 202). Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan kepada perusahaan merupakan rasa ketidakpuasan untuk pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Adapun macam-macam keluhan pelanggan terbagi menjadi empat (Asri dkk, 2024) yaitu:

1) Keluhan Mekanikal (*Mechanical Complaint*)

Keluhan mekanikal adalah keluhan yang diajukan oleh pelanggan terkait dengan peralatan yang dibeli atau diterima yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya.

2) Keluhan akibat Sikap Petugas Pelayanan (*Attitudinal Complaint*)

Keluhan ini muncul ketika pelanggan merasa tidak puas dengan sikap negatif dari petugas pelayanan selama proses pelayanan. Pelanggan bisa merasakan hal ini melalui sikap acuh tak acuh atau kurang peduli dari petugas terhadap kebutuhan mereka.

3) Keluhan Terkait Pelayanan (*Service-Related Complaint*)

Keluhan ini berkaitan dengan aspek pelayanan itu sendiri, seperti waktu yang lama, prosedur yang rumit, atau pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan pelanggan.

4) Keluhan yang Tidak Lazim (*Unusual Complaint*)

Keluhan jenis ini dianggap aneh atau tidak biasa oleh petugas. Pelanggan yang mengajukan keluhan semacam ini biasanya secara psikologis adalah individu yang mungkin merasa tidak bahagia, kesepian, atau hanya mencari perhatian.

Dapat dinyatakan 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.

c. Faktor Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan

Faktor yang menyebabkan pelanggan mengeluh, secara umum adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa tidak puas (Sembiring & Haryanto, 2021). Secara garis besar penyebab keluhan pelanggan dapat dikelompokkan menjadi beberapa sumber, yaitu:

- 1) Aspek lingkungan fasilitas fisik (*physical environment*), terciptanya suasana dan kondisi fisik lingkungan yang tidak menunjang.
- 2) Aspek fisik (*physical good*)
- 3) Aspek manusia dan pelayanan (*service and personnel*), perilaku personal yang kurang memuaskan sehingga layanan proses pelanggan dalam menikmati jasa tidak memuaskan.
- 4) Aspek pengharapan (*expectation*), dimana timbul ketidaksesuaian antara harapan yang diinginkan dengan kenyataan yang diperoleh.

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. Penyebab terjadinya keluhan dapat pula dikarenakan oleh performa kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan serta mengakibatkan pelanggan tidak merasa puas. Menurut Suharto A Majid (2009) 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.

Selain itu, adapun faktor yang menyebabkan pelanggan mengeluh, secara umum adalah kesenjangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diberikan sehingga pelanggan merasa tidak puas. Dapat dinyatakan bahwa salah satu penyebab terjadinya keluhan pelanggan adalah disebabkan adanya kualitas pelayanan yang kurang memuaskan para pelanggan dan juga beberapa faktor lain yang mengakibatkan adanya komplain pelanggan. Selain itu juga disebabkan oleh beberapa aspek yang menjadi penyebab terjadinya keluhan pelanggan seperti aspek lingkungan fasilitas fisik, aspek fisik, aspek manusia dan pelayanan dan aspek pengharapan. Ada beberapa penyebab lain yang mengakibatkan pelanggan merasa kurang puas yaitu:

- 1) Pelanggan merasa tidak dilayani dengan baik, merasa disepelekan, atau tidak diperhatikan oleh karyawan. Pelanggan yang merasa diacuhkan oleh karyawan akan merasa dongkol terhadap pelayanan yang diberikan.
- 2) Informasi yang diterima pelanggan terkait layanan produk atau jasa yang dibutuhkan kurang lengkap.
- 3) Ingkar janji dan tidak tepat waktu artinya penyelesaian layanan produk atau jasa tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Pelanggan yang menunggu berlama-lama akan bosan dan jenuh sehingga tingkat kepuasannya berkurang.
- 4) Biaya yang relatif mahal. Biaya-biaya yang dibebankan ke pelanggan seperti biaya administrasi atau biaya lainnya harus sebanding dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- 5) Lokasi sulit dijangkau. Pelanggan menginginkan lokasi pelayanan berada dalam lokal yang mudah dijangkau dan memberikan rasa aman.

Selain itu, beberapa faktor yang mendukung proses manajemen keluhan yang baik adalah sebagai berikut (Handayani, 2023):

- 1) Memiliki prosedur yang jelas
- 2) Menyediakan respon cepat
- 3) Keandalan (konsistensi) dari respon
- 4) Memiliki satu titik kontak untuk pengadu
- 5) Kemudahan akses ke proses pengaduan
- 6) Kemudahan penggunaan proses
- 7) Menjaga pelapor informasi
- 8) Staf memahami proses pengaduan
- 9) Keluhan ditangani serius
- 10) Karyawan diberdayakan untuk menangani situasi
- 11) Memiliki tindak lanjut prosedur untuk memeriksa dengan pelanggan setelah resolusi
- 12) Menggunakan data untuk keluar dari masalah

4. Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kata “kepuasan” atau *satisfaction* berasal dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik, memadai) dan “*factio*” (melakukan atau membuat), sehingga dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Reza& Fernandus, 2021). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Hidayat &Ovidani, 2020). Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan amat puas dan senang, tapi jika kinerja yang dirasakan berada dibawah harapan, maka pelanggan tersebut merasa dikecewakan (Armansyah, 2021).

Pendapat lain mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan suatu penilaian emosional dari konsumen setelah konsumen menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan konsumen menggunakannya terpenuhi (Arianty Nel, 2024). Kepuasan pelanggan ada didalam pikiran pelanggan, dan kemungkinannya bisa sesuai atau tidak sesuai dengan kondisi nyata (Andrat, 2024). Dalam upaya

memenuhi kepuasan pelanggan, perusahaan dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan pelanggan yang hampir setiap saat berubah (Suntoyo, 2012). Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya (Hidayati, Sifatu & Maddinsyah, 2021). Berdasarkan teori *Expectancy Disconfirmation Model*, kepuasan pelanggan dipandang sebagai evaluasi yang memberikan hasil dimana pengalaman yang dirasakan setidaknya sama baiknya (sesuai) dengan yang diharapkan (Tohari, 2024). Dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Selain itu, untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan memiliki kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

Kepuasan pelanggan adalah bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Karena terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberikan manfaat bagi perusahaan yaitu, diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik atau terciptanya kepuasan pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan, sehingga timbul minat dari pelanggan untuk membeli atau menggunakan jasa perusahaan tersebut (Sasongko, 2021).

Adapun kepuasan pelanggan adalah sejauh mana manfaat sebuah produk dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan. Jadi dapat disebutkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kinerja dan harapan. Jika kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas. Tetapi, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan

akan merasa puas. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis (Aryani Dwi, 2011).

Dapat dinyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan, jika kinerja dibawah harapan, pelanggan merasa tidak puas. Tetapi, sebaliknya apabila kinerja melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Selain itu, banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis.

b. Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan membawa berbagai manfaat bagi organisasi diantaranya yaitu (Asri, Irawati & Mujito, 2024):

- 1) Pelanggan yang puas cenderung menjadi pelanggan yang loyal. Loyalitas pelanggan sangat berharga karena dapat mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru dan meningkatkan pendapatan melalui pembelian berulang.
- 2) Kepuasan pelanggan dapat meningkatkan citra dan reputasi perusahaan. Pelanggan yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, yang dapat menarik pelanggan baru.
- 3) Kepuasan pelanggan juga dapat meningkatkan efisiensi operasional. Pelanggan yang puas cenderung lebih sedikit mengajukan keluhan

dan permintaan dukungan, sehingga mengurangi beban kerja tim pelayanan pelanggan. Selain itu, umpan balik positif dari pelanggan dapat memberikan motivasi kepada karyawan dan meningkatkan kepuasan kerja mereka.

5. Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan organisasi atau seseorang yang mempunyai beberapa kepentingan tertentu terhadap suatu produk atau jasa (Hadi, 2005). Selain itu, pelanggan adalah individu atau lembaga yang membeli produk perusahaan, terlepas dari apakah pembelian itu untuk dikonsumsi sendiri atau dikonsumsi orang atau pihak lain (Suarni, Syaban, Wahjono & Marina, 2018). Pelanggan suatu perusahaan adalah setiap orang yang membeli dan menggunakan produk perusahaan tersebut (Fandy, 2014). Sedangkan pengertian pelanggan menurut pendapat lain yaitu seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan (Lupiyoadi, 2013). Pelanggan merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini pelanggan memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima. Pelanggan eksternal adalah setiap orang yang membeli produk dari perusahaan, sedangkan pelanggan internal adalah semua pihak dalam organisasi yang sama, yang menggunakan jasa suatu bagian atau departemen tertentu (termasuk pemroses selanjutnya dalam produksi bertahap).

Berdasarkan beberapa definisi, dapat dikemukakan bahwa pelanggan merupakan setiap orang maupun pihak yang dilayani kebutuhannya oleh perusahaan, departemen maupun lembaga dan siapa saja dapat menjadi pelanggan yang secara terus-menerus dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginan atau kebutuhannya dan memiliki suatu produk atau jasa tersebut. Selain itu,

pelanggan juga memegang peranan yang penting untuk mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diterima.

b. Jenis-Jenis Pelanggan

Secara umum pelanggan dibagi menjadi 2 (dua) jenis (Sihombing, 2022), yaitu :

- 1) Pelanggan Internal, adalah pelanggan yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, meskipun unit kerja atau bagian berbeda, tetapi jika masih di lingkungan perusahaan maka dapat dikategorikan sebagai pelanggan eksternal.
- 2) Pelanggan Eksternal, adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut.

Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa pelanggan terdiri dari beberapa jenis diantaranya pelanggan internal, perantara dan eksternal. Dimana pelanggan internal merupakan pelanggan yang berasal dari perusahaan itu sendiri. Sedangkan pelanggan eksternal adalah pelanggan yang berasal dari luar perusahaan.

B. Kajian Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Azriah, Setyoko dan Harsanto (2019) dengan judul “**Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas**” menunjukkan bahwa hasil dari penelitiannya belum terlaksana secara maksimal berdasarkan teori Stauss dan Seidel. Sebagian pelanggan belum mengetahui informasi layanan *Call Center* dan media penyampaian keluhan lainnya. Standar operasi prosedur penanganan keluhan belum memiliki batas waktu maksimal yang jelas. Jumlah pegawai teknis terbatas sehingga terkadang sulit menangani banyak keluhan secara bersamaan. Survei kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan belum terlaksana. sementara itu, aspek-aspek yang mempengaruhi manajemen keluhan PDAM Tirta Satria adalah aspek sumber daya manusia, organisasional, dan teknologi informasi.

Selain itu, hasil dari penelitian Irawan & Adwitya (2023), yang berjudul **“Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau”** mengungkapkan bahwa: 1) Terdapat beberapa keluhan pelanggan yang terjadi pada PDAM Kota Baubau seperti kekurangan air akibat air yang tidak mengalir, adanya kebocoran pipa, tunggakan yang melonjak tinggi. 2) Pelayanan yang diharapkan dari perusahaan tidak sesuai dengan mereka harapkan adanya kegagalan dalam berkomunikasi. 3) Sistem penanganan keluhan PDAM Kota Baubau menggunakan Sistem Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Hubungan Langgan (HUBLANG). 4) Manfaat penanganan keluhan pelanggan bagi PDAM Kota Baubau adalah dapat mengetahui sumber masalahnya yang mengakibatkan pelanggan mengeluh dan pihak perusahaan segera menanggulangi sumber masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Hasil Penelitian yang dilakukan oleh Irma & Adriadi (2024) dengan judul **“Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu”** menunjukkan bahwa responsivitas di PDAM Tirta Hidayah diukur menggunakan 4 indikator responsivitas, yaitu kemampuan merespon masyarakat, kecepatan melayani, ketepatan melayani dan ketepatan waktu pelayanan. Berdasarkan 4 indikator tersebut bahwa 3 indikator yaitu kemampuan merespon masyarakat, melayani, dan ketepatan melayani di PDAM Tirta Hidayah Kota Bengkulu sudah dilakukan dengan sangat baik, namun 1 dari 4 indikator tersebut yaitu ketepatan waktu pelayanan belum dilaksanakan dengan baik oleh petugas PDAM Tirta Hidayah dengan alasan terdapat beberapa kendala sehingga mereka tidak bisa melakukan perbaikan dengan tepat waktu.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Yulianto (2020), dengan judul **“Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara”**, menjelaskan bahwa hasil penelitiannya menunjukkan Manajemen Komplain Dalam

Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara dikatakan telah melaksanakan kelima dimensi manajemen komplain dengan mekanisme penyelesaian komplain melalui tahapan komitmen, keadilan, visibilitas, ketanggapan dan sederhana cukup baik. Hal ini dilihat dari adanya prosedur penanganan komplain yang jelas dan kemudahan dalam menyampaikan komplain. Namun pada dimensi komitmen dan ketanggapan dirasa masih kurang oleh para pelanggan. Hal ini dikarenakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam masih menemui beberapa hambatan yaitu adanya gangguan teknis di lapangan dan kualitas air yang dialirkan.

C. Kerangka Konsep

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar merupakan Perusahaan Umum Daerah yang bergerak di bidang industri air bersih untuk memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat Kabupaten Tanah Datar yang pada awalnya dilaksanakan oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM), yang dibentuk berdasarkan SK Menteri Pekerjaan Umum Nomor 102/KPTS/CK/1981 pada tanggal 10 November 19981. 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 tindakan yang dilakukan dalam penanganan keluhan diantaranya *Timeliness* (kecepatan merespon), *Apology* (permintaan maaf), dan *Redress* (perbaikan).

Pelanggan adalah seseorang yang membina hubungan baik dengan orang lain khususnya produsen dalam bidang usaha. 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.

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.

Tjiptono dan Chandra (2011) menentukan ada empat aspek dalam penanganan keluhan. Model dari Tjiptono ini merupakan rangkuman dari model-model penanganan keluhan seperti Stauss, Boshoff, dan Tax Brown. Berikut ini adalah aspek penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus 'berkepala dingin' dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Selain itu, staf layanan harus bersikap empati dan berkepala dingin saat menghadapi pelanggan yang emosi, dengan meluangkan waktu mendengarkan dan memahami situasi pelanggan agar solusi optimal dapat dicapai bersama. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama.

2. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Penanganan yang cepat sangat penting agar ketidakpuasan tidak menjadi permanen dan merusak citra perusahaan. Penanganan cepat dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap

perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

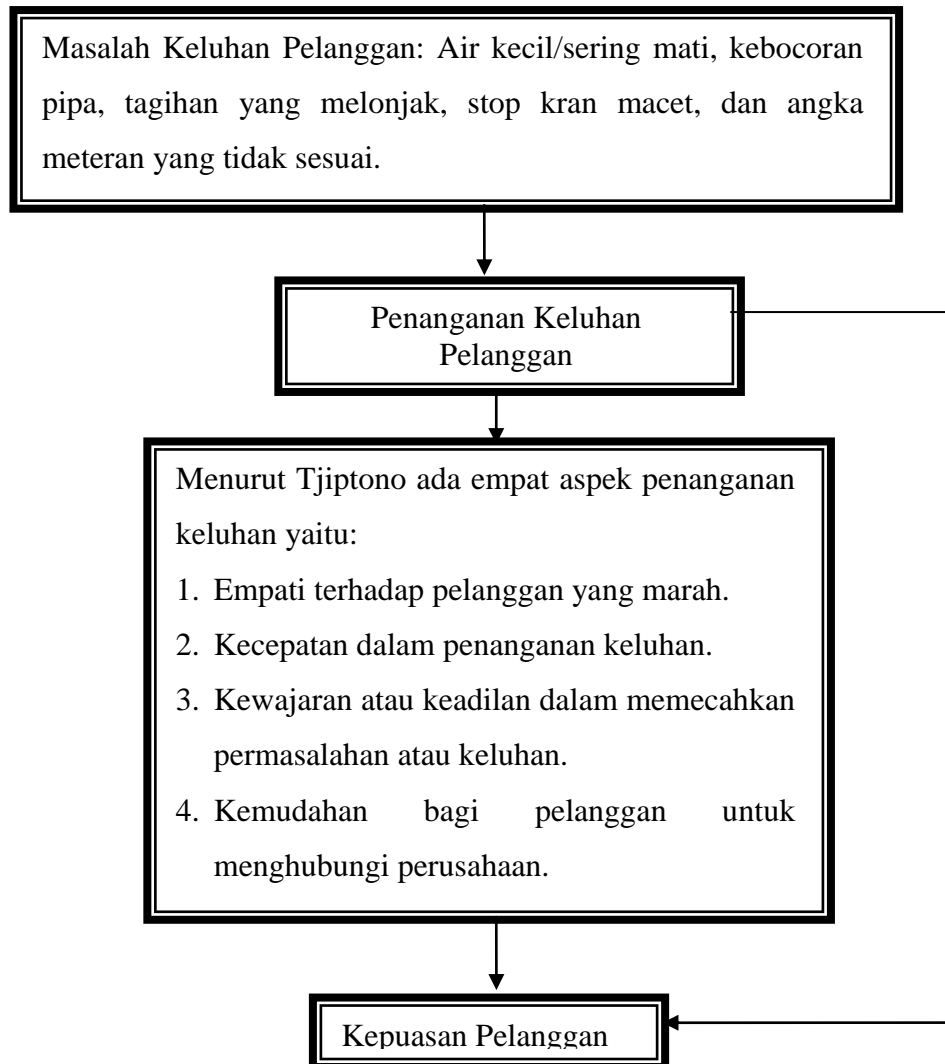
3. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Selain itu, perusahaan harus memberikan tindakan pemulihan yang adil tanpa merugikan pihak maupun, terutama kepada pelanggan yang mengeluh terlebih dahulu. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi 'win-win' (fair, realistis dan proporsional) dimana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

4. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh-kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (*hot line service*) dan/*website* untuk menampung keluhan pelanggan.

Berdasarkan kajian pustaka analisis penanganan keluhan pelanggan, maka lebih jelasnya dapat disajikan dalam bentuk bagan kerangka konsep sebagai berikut:



Gambar 2.2
Kerangka Konsep

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang merupakan suatu prosedur untuk memecahkan masalah dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan sekitar subjek penelitian berdasarkan fakta-fakta pada saat ini. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak mengadakan perhitungan dan angka-angka, karena penelitian kualitatif adalah penelitian yang memberikan gambaran tentang kondisi secara faktual dan sistematis mengenai faktor, 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. Latar dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar, di Jl. Jenderal Sudirman No.120, Limo Kaum, Kec. Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat. Waktu penelitian ini dilakukan dari bulan Januari 2025 – selesai.

Tabel 3. 1
Rancangan Waktu Penelitian

Keterangan	Tahun											
	2024					2025						
	Juli	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul
Survei Awal												
Pengajuan Proposal												
Bimbingan Proposal												
Seminar Proposal												
Revisi Setelah Seminar												
Penelitian												
Bimbingan Hasil												
Munaqasyah												

Sumber: Berdasarkan hasil pengelolaan sendiri

C. Instrumen Penelitian

Instrumen yang juga dapat diartikan sebagai “alat bantu” memiliki peran yang sangat berpengaruh terhadap penelitian. Oleh sebab itu, instrumen penelitian sangat dibutuhkan agar penelitian dapat berjalan secara efisien dan mudah. Instrumen penelitian paling utama dalam penelitian ini adalah peneliti. Berdasarkan penjelasan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2015), bahwa pada penelitian kualitatif, segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian masih belum jelas dan pasti masalahnya, sumber datanya, dan hasil yang diharapkan juga belum jelas. Oleh sebab itu, instrumen penelitian kualitatif belum dapat dikembangkan sebelum masalah yang diteliti jelas. Jadi, dalam hal ini peneliti adalah instrumen kunci dari penelitian itu sendiri yakni peneliti yang berperan sebagai perencana, pelaksana, menganalisis, menafsirkan data sehingga pelaporan hasil penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian lapangan ini meliputi: pedoman wawancara, *handphone*, dan alat tulis.

D. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer. Sumber data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan melalui proses wawancara. Adapun yang menjadi informan relevan dalam penelitian ini yaitu:

1. Kepala Bagian Hubungan Langganan (HUBLANG)
2. Kepala Bagian Sub Pengaduan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kab. Tanah Datar.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah sebuah proses yang penting dilakukan dalam penelitian untuk mempermudah dalam memperoleh data yang *valid* dan *reliable*. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data adalah wawancara. Pengumpulan data dengan cara wawancara dilakukan untuk mengetahui informasi dari narasumber, cara pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara yaitu melalui 2 orang karyawan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kab. Tanah Datar, berupa wawancara secara langsung yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu penanganan keluhan pelanggan.

F. Teknik Analisis Data

Data yang sudah ada harus dianalisis terlebih dahulu sebelum disimpulkan. Penelitian ini merupakan analisis data kualitatif dan data yang diperoleh, dianalisis dengan teknik deskriptif kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode analisis data interaktif Miles dan Huberman dengan tahapan berupa reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah 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.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwasanya penelitian ini berfokus pada keluhan yang dialami oleh pelanggan dan penanganan keluhan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sehingga berbagai macam keluhan yang dialami oleh pelanggan diantaranya adalah pendistribusian air yang kurang lancar, pembayaran air yang membesar, kekurangan air saat musim kemarau dan kekurangan air bersih, air tidak hidup dan kebocoran pipa. Bentuk penanganan keluhan yang dilakukan untuk menanggapi keluhan pelanggan tersebut adalah dengan mencari tau terlebih dahulu sumber permasalahannya lalu kemudian akan di proses penanganannya.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan selanjutnya. Bentuk penyajian data antara lain berupa teks naratif, matrik, grafik, maupun bagan. Namun, pada penelitian ini bentuk penyajian data lebih menunjuk pada penyajian secara deskriptif.

3. Menarik Kesimpulan

Teknik analisis data yang terakhir adalah penarikan kesimpulan. Semua data yang telah direduksi, digambarkan lagi secara rinci agar mudah dipahami oleh peneliti maupun orang lain. Data yang dirincikan ini adalah data yang telah diperoleh dari hasil pengumpulan data, baik berupa observasi maupun wawancara.

G. Teknik Penjaminan Keabsahan Data

Pada penelitian ini dalam melakukan uji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber merupakan teknik pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan cara membandingkan dan mengecek ulang data yang diperoleh dari berbagai sumber yang berbeda.

Selain itu, triangulasi sumber merupakan suatu teknik dengan mencoba menggali suatu kebenaran data berdasarkan informasi yang disajikan dengan berbagai metode dan cara-cara yang berasal dari sumber perolehan data. Wawancara adalah sumber data untuk sebagian besar penelitian kualitatif dengan menggunakan pertanyaan. Teknik ini menggunakan pertanyaan berdasarkan wawancara mendalam, selain itu menggunakan teknik observasi terlibat (*participant observation*), dokumen-dokumen penting yang di catat secara tertulis arsip suatu dokumen yang berisikan sejarah-sejarah mengenai masalah yang akan diteliti, catatan-catatan penting terstruktur secara resmi. Tulisan yang akan dicatat pribadi dan dapat berupa gambar atau berupa foto-foto penting yang dibutuhkan. Di dalam penelitian ini, akan menjamin keabsahan data penulis, dibuktikan dengan adanya dokumen-dokumen penting yang tersaji dalam bentuk foto-foto penulis yang diambil pada saat melakukan wawancara dengan beberapa informan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar



Gambar 4. 1
Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami
Kabupaten Tanah Datar

Berdasarkan ketentuan yang terdapat dalam Pasal 33 UUD NRI Tahun 1945, dinyatakan bahwa cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat, yang dimana salah satu produksi yang penting tersebut adalah air. Pemerintah bertanggung jawab untuk mengatur penyelenggaraan air sehingga dapat memenuhi kebutuhan seluruh rakyat.

Sehingga sehubungan dengan hal tersebut, Pemerintah melalui Dinas PU dengan Kegiatan Pembangunan Sarana Air Bersih di Batusangkardilakukan. Pembangunan Sarana Air Bersih tersebut dilaksanakan pada tahun 1980 oleh Dinas PPSAB (Proyek Peningkatan Sarana Air Bersih) untuk wilayah Sumatera Barat yang berpusat di Kota

Padang. Pembangunan ini merupakan bantuan pembangunan dan pengembangan jaringan pipa yang berasal dari dana APBN bantuan Luar Negeri dan APBD Provinsi dengan sasaran pembangunan yaitu Menyediakan Air Bersih untuk Masyarakat Kota Batusangkar dengan memenuhi unsur kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Setelah Proyek Pembangunan rampung dilaksanakan oleh PPSAB Sumbar, pada tahun 1980 Dinas PU Kabupaten Tanah Datar sesuai Regulasi tentang pengelolaan perpipaan dan sarana yang sebelumnya di kelola oleh PPSAB Sumbar, membentuk suatu Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) yang berkantor di Kota Batusangkar yang merupakan cikal bakal terbentuknya Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar (semula PDAM).

BPAM ini dibentuk berdasarkan SK Nomor 102/KPTS/CK/1981 tanggal 10 November 1981 dengan tujuan memberikan pelayanan pada penduduk Kota Batusangkar yang dalam menjalankan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan tanpa meninggalkan fungsi sosialnya.

Pada Tahun 1987, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 1987 tentang Penyerahan Sebagian Urusan Pemerintah di Bidang Pekerjaan Umum Kepada Daerah dan serta adanya Reformasi Otonomi Daerah, maka Pengelolaan Air Minum di kembalikan ke daerah Propinsi Kabupaten dan/atau Kota. Sehingga, berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tanah Datar Nomor 01 Tahun 1987 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Tanah Datar tanggal 24 Januari 1987, pengelolaan sarana air bersih yang semula dikelola oleh BPAM Kota Batusangkar berubah status menjadi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tanah Datar.

Adapun berdasarkan Perda tersebut, semua proyek air minum dalam bentuk perpipaan dalam Kabupaten, dikelola oleh Perusahaan Daerah termasuk proyek-proyek air minum yang berasal dari dana-dana Inpres Kesehatan dan Dana serta bantuan-bantuan Departemen-

departemen, Lembaga-lembaga lainnya yang selama ini dikelola oleh Pemerintah Desa (Pasal 2 ayat 3 Peraturan Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tanah Datar Nomor 01 Tahun 1987).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ini dibentuk dengan tujuan yaitu dalam rangka usaha turut serta melaksanakan pembangunan Daerah khususnya dan pembangunan otonomi Nasional pada khususnya dengan mengutamakan pemberian jasa, penyelenggaraan kemanfaatan umum serta pembinaan pendapatan Daerah. Perusahaan Daerah bergerak dalam lapangan usaha pengadaan air minum yang sehat sesuai dengan standar kesehatan dalam daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tanah Datar dan usaha lainnya yang akan ditetapkan oleh Bupati Kepala Daerah (Pasal 6 dan Pasal 7 ayat 1 Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Datar Tingkat II Tanah Datar Nomor 01 Tahun 1987).

Seiring meningkat pesatnya pembangunan proyek-proyek pengadaan air bersih, PDAM Kabupaten Tanah Datar selama berdiri selalu berupaya untuk mendapatkan proyek pengembangan jaringan demi kebutuhan masyarakat akan air minum yang layak dan aman baik melalui Pemerintah Pusat dengan dan APBN, Pinjaman Bank Dunia serta melibatkan peran pengusaha perantau berupa Dana-dana Hibah. Pengembangan jaringan selalu dilakukan baik melalui sistem gravitasi ataupun pompanisasi.

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk Kota Batusangkar baik di pedesaan dan kecamatan, serta disamping usaha Investasi dana PDAM sendiri yang tersedia untuk mencapai Profit serta menerapkan fungsi sosial sebagai Operator Pelayanan air minum Masyarakat. PDAM terus bersaha mencapai PDAM yang SEHAT dari segi segala Aspek yaitu Aspek Keuangan; Aspek Operasional; Aspek Cakupan/Pelayanan; Aspek Kualitas Air serta *Human Capital, Information and Organization Capital*.

Kemudian pada tahun 2021, dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dimana diatur juga

tentang perusahaan umum daerah sehingga perlu dilakukan penyesuaian pengaturannya dengan Undang-Undang tersebut, dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah Pasal 4 ayat (3) dimana Perumda Air Minum Kabupaten Tanah Datar merupakan satu-satunya Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Tanah Datar yang mengusahakan penyediaan air minum yang sehat dan memenuhi syarat kesehatan bagi masyarakat Kabupaten Tanah Datar, sehingga berdasarkan Peraturan Daerah Air Minum (PDAM) kemudian beralih nama menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Kabupaten Tanah Datar. Perumda Air Minum Kabupaten Tanah Datar dalam pembentukannya memiliki tujuan untuk:

- a. Menjamin tersedianya pelayanan air bersih untuk memenuhi hak masyarakat atas air minum;
- b. Meningkatkan pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau kepada masyarakat di Daerah;
- c. Mewujudkan penyelenggaraan air minum dengan memperluas cakupan pelayanan air minum, mengutamakan pemerataan air minum dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat di Daerah;
- d. Meningkatkan pendapatan asli Daerah.

Perumda Air Minum Kabupaten Tanah Datar memiliki nama dan logo “Tirta Alami” yang dimana secara keseluruhannya bermakna sebagai Air Alam Minangkabau yang mengalir selama 24 jam dalam melayani masyarakat atau konsumen di Kabupaten Tanah Datar.

Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yang semula memiliki sumber mata air Kiambang yang merupakan peninggalan zaman kolonial Belanda sejak 1910, tercatat sampai saat ini sudah memiliki sebanyak 18 sumber air yang didistribusikan untuk masyarakat Kabupaten Tanah Datar, adapun sumber air tersebut terdiri dari:

- a. Kiambang
- b. Seruni Minang

- c. Silabuak
- d. Simpang Cancang
- e. Kedataran
- f. Pincuran Bungo
- g. Sungai Maruok
- h. Batu Limbak
- i. Tumangguang
- j. Air Tabik
- k. Koto Basa
- l. Gunung Kaciak
- m. Dalimo
- n. Sitakuak
- o. Koto Hiliang
- p. Minang Tanjuang
- q. Bawah Burai
- r. Pemandian Minang

Dalam perjalanannya, Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar akan terus tumbuh maju dalam memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat di seluruh Kabupaten Tanah datar sesuai dengan amanat Undang-Undnag dan Peraturan yang berlaku.

2. Struktur Organisasi dan *Job Description*

a. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam perusahaan menggambarkan batasan tugas dan kewajiban serta tanggung jawab yang akan dilaksanakan dalam perusahaan tersebut. Pimpinan secara langsung bertanggungjawab dan mengontrol jalannya suatu perusahaan dan menentukan dan menentukan kebijakan perusahaan baik secara internal maupun eksternal.

Organisasi perusahaan atau lembaga apapun dalam usaha agar mencapai suatu tujuan, maka struktur organisasi memegang peranan penting dalam suatu perusahaan karena dalam struktur organisasi dapat

menentukan dan melihat jenis dan tanggung jawab yang telah diberikan. Dengan demikian organisasi merupakan suatu wadah untuk menampung orang-orang yang mau bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan bersama. Agar lebih jelas maka di bawah ini disajikan struktur organisasi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.



Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar

b. Job Description

1) KPM Perumda

Organ Perumda Air Minum yang memegang kekuasaan tertinggi dalam Perumda Air Minum dan memegang segala kewenangan yang tidak diserahkan kepada Direksi.

2) Direktur Utama

Direktur utama bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.

3) Dewan Pengawas

Dewan pengawas bertugas melakukan pengawasan pengelolaan perusahaan untuk melaksanakan keputusan dan petunjuk Bupati dan Walikota yang menghubungkan Perumda Air Minum dengan Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat.

4) SPI

SPI bertugas mengkoordinir kegiatan pemeriksaan, penyajian laporan, evaluasi, serta saran perbaikan secara independen terhadap pengelolaan PDAM sesuai dengan standar audit dan aturan yang berlaku.

5) Kaur ADM

Kaur ADM bertugas mengendalikan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi umum dan keuangan, merencanakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan.

6) Kaur Teknik

Kaur teknik bertugas mengkoordinir dan mengendalikan agar semua sumber daya produksi, transmisi, distribusi selalu tersedia digunakan dan dirawat secara efektif dan efisien sehingga air yang disalurkan kepada pelanggan dan masyarakat terjamin dalam hal kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

7) Bagian Teknik

Bagian teknik bertugas mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan perencanaan teknik, produksi dan distribusi. Selain itu, juga mengendalikan pemeliharaan instalasi produksi sumber air dan sumber mata air tanah.

8) Seksi Distribusi dan Penyambungan

Seksi distribusi dan penyambungan bertugas melaksanakan kegiatan distribusi dan pemeliharaan guna pelayanan kepada masyarakat dan mengembangkan distribusi guna pengembangan perusahaan.

9) Seksi perencanaan Teknik

Seksi perencanaan teknik bertugas melaksanakan kegiatan perencanaan, pengembangan pelayanan, penyajian data-data teknik maupun administrasi guna pengembangan perusahaan.

10) Seksi Produksi Labor & Perawatan

Seksi produksi labor dan perawatan bertugas mengkoordinir dan mengendalikan produksi air yang sesuai dengan kebutuhan dan standar kualitas yang telah ditetapkan.

11) Bagian ADM dan Keuangan

Bagian ADM & Keuangan bertugas mengkoordinir dan mengendalikan pengelolaan finansial PDAM secara optimal dengan memperhatikan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaannya

12) Seksi Pembukuan & Rekening

Seksi pembukuan dan rekening bertugas mengatur pembagian kerja untuk semua bidang pembukuan dan rekening. Selain itu, membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala.

13) Seksi Personalia & Diklat

Seksi personalia dan diklat bertugas membantu Kepala Bagian Umum dan Personalia. Mengelola absensi pegawai, mulai dari kehadiran, jam kerja, hingga pulang. Selain itu, mengurus administrasi kepegawaian, seperti pengangkatan, pemberhentian, kenaikan pangkat, dan pensiun,

14) Seksi Pengolah Data & TI

Seksi pengolah data dan TI (Teknologi dan Informasi) bertugas mengkoordinasi, mengendalikan dan mengembangkan kegiatan pengolahan data elektronik dan sistem informasi manajemen. Selain itu, membantu kelancaran kegiatan PDAM dan menunjang kegiatan PDAM.

15) Seksi Gudang & Perlengkapan

Seksi gudang dan perlengkapan bertugas menerima dan mengecek barang dari supplier dalam keadaan baik, sesuai dengan surat pengiriman barang dan pesanan yang dimaksud perusahaan serta membuat laporan penerimaan barang. Selain itu, menyelenggarakan acara dari mulai persiapan acara, berlangsungnya acara, hingga ketika acaranya selesai.

16) Bagian HUBLANG

Bagian Hublang bertugas mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan penyampaian informasi untuk eksternal dan internal sehingga pelanggan dan calon pelanggan memperoleh informasi yang tepat dan akurat mengenai berbagai hal yang berkaitan dengan operasional perusahaan.

17) Seksi Hublang

Seksi hublang bertugas membantu petugas hubungan langganan dalam menangani pelayanan-pelayanan dari PDAM kepada pelanggan maupun non pelanggan PDAM.

18) Seksi Humas, Promosi & Pemasaran

Seksi huma, promosi dan pemasaran bertugas sebagai komunikator atau pusat kegiatan berkomunikasi untuk memperlancar alur informasi perusahaan. Selain itu, merencanakan kegiatan promosi untuk kepentingan PDAM dan mengkoordinasikan kegiatan pemasaran, penyuluhan, dan penyampaian informasi kebijakan PDAM.

19) Seksi Penagihan & Pemutusan

Seksi penagihan dan pemutusan bertugas mengatur penagihan rekening air minum, menyelenggarakan administrasi penagihan rekening air minum pada setiap bulannya dan mengusulkan pemutusan sambungan aliran air sesuai dengan peraturan yang berlaku.

20) Kaur Unit

Kaur unit bertugas memimpin pengoperasian unit pelayanan sebagaimana digariskan dan Direktur Utama dalam rangka memenuhi kebutuhan air minum para pelanggan sehingga tercapainya tujuan perusahaan.

3. Visi dan Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar

a. Visi

Visi merupakan tujuan utama atau gambaran masa depan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, lembaga, atau individu. Visi tercipta dari hasil pemikiran para pendirinya terkait gambaran masa depan organisasi. Adapun visi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yaitu “Menjadikan Perumda Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar Sebagai Perusahaan Yang Profesional Dalam Layanan Air Minum.”

b. Misi

Misi adalah pernyataan yang menggambarkan tindakan, strategi, dan pendekatan yang diambil untuk mencapai visi di masa depan. Misi juga dapat diartikan sebagai langkah-langkah yang akan dilakukan sesuai dengan visi yang ditetapkan. Adapun misi dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Keutamaan Profesionalisme Pelayanan
 - a) Membentuk unit reaksi cepat dan tanggap Pelayanan
 - b) Membentuk unit pengaduan Pelayanan
 - c) Menyediakan informasi yang cepat dan akurat berkaitan dengan kuantitas dan kualitas pelayanan prima pada pelanggan
- 2) Meningkatkan Pengembangan Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM)

Mengadakan informasi pelatihan bagi karyawan sesuai dengan bidang kerja secara terukur dan berkelanjutan

- 3) Menjaga Kelestarian Sumber Air Baku
 - a) Mengadakan kemitraan dengan pihak sekitar sumber air secara terbuka, terukur dan berkepastian hukum
 - b) Membangun komunikasi yang berkelanjutan dan berkeadilan dalam rangka menjaga kepentingan sosial.
- 4) Meningkatkan Kinerja Keuangan Perusahaan
 - a) Membuat standar baku pelayanan
 - b) Mengadakan connecting dengan potensi penggalangan dana baik dana pusat (APBN) maupun lembaga donor asing yang relevan
- 5) Mewujudkan Terciptanya Budaya Kerja yang Positif

Menjalankan sistem kerja berpenghargaan dan menjalankan hukuman (Punish and reward) atas kinerja karyawan
- 6) Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan
 - a) Memberikan reward atau penghargaan bonus bagi produktifitas kerja karyawan
- 7) Meningkatkan Integritas Operasional Perusahaan
 - a) Menjalankan peran fungsi dan tugas pokok seluruh komponen perusahaan untuk pencapaian visi perusahaan
 - b) Meningkatkan peran serta badan pengawas perusahaan dengan mengedepankan prinsip-prinsip manajemen profesional yang beretika, terukur dan terpercaya
 - c) Penambahan saluran dan jaringan baru
 - d) Peningkatan akses air minum secara umum dan khususnya low profit income
- 8) Meningkatkan Kemandirian Perusahaan
 - a) Mengupayakan semaksimal mungkin sumber-sumber pendanaan perusahaan agar kinerja keuangan meningkat
 - b) Mengoptimalkan perluasan jaringan baru dengan harga yang kompetitif agar keuntungan perusahaan dapat dimaksimalkan yang pada gilirannya akan memperkuat kemandirian perusahaan

9) Meningkatkan Kerja Sama Antar Kepentingan dan Stakeholder

Membuat MoU dengan multi stakeholder dalam rangka pengembangan bisnis dan jaringan kerja Perumda air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar menuju Visi Perusahaan.



Gambar 4. 3
Logo Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami
Kabupaten Tanah Datar

4. Tugas, Fungsi, dan Kedudukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar

Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Tanah Datar Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kabupaten Tanah Datar. Secara umum rancangan Peraturan Daerah ini meliputi susbtansi Ketentuan Umum, Nama dan Tempat Kedudukan, Maksud, Tujuan dan Kegiatan Usaha, Jangka Waktu Berdiri, Modal, Organ Perumda Air Minum, Kepegawaian, Tata Kelola Perusahaan yang Baik, Perencanaan dan Pelaporan, Penggunaan Laba Perumda Air Minum, Kerja Sama, Evaluasi dan Restrukturisasi, Pembubaran, Pembinaan dan Pengawasan, Ketentuan Peralihan serta Ketentuan Penutup.

a. Tugas

Melaksanakan tugas pemerintahan dibidang pengolahan air minum sesuai peraturan perundang-undangan.

b. Fungsi

Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam pasal 3, perusahaan Daerah Air Minum Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar mempunyai fungsi:

- 1) Pelayanan umum penyediaan air minum dan/atau air bersih kepada pelanggan serta pendistribusian atau penjualan air baku didalam dan di luar daerah.
- 2) Pemberian jasa teknis kepada masyarakat yang berhubungan dengan bidang air minum atau air bersih baik diminta maupun tidak diminta.
- 3) Pemberian kontribusi terhadap peningkatan pendapatan asli daerah.

c. Kedudukan

- 1) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar berkedudukan sebagai Badan Usaha Milik Daerah dan merupakan suatu kelengkapan otonomi daerah yang bergerak dibidang pengelolaan air minum dan/atau air bersih serta penjualan air baku dengan diselenggarakan atas dasar prinsip ekonomi perusahaan.
- 2) Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar dipimpin oleh seorang Direktur yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Dewan Pengawas.

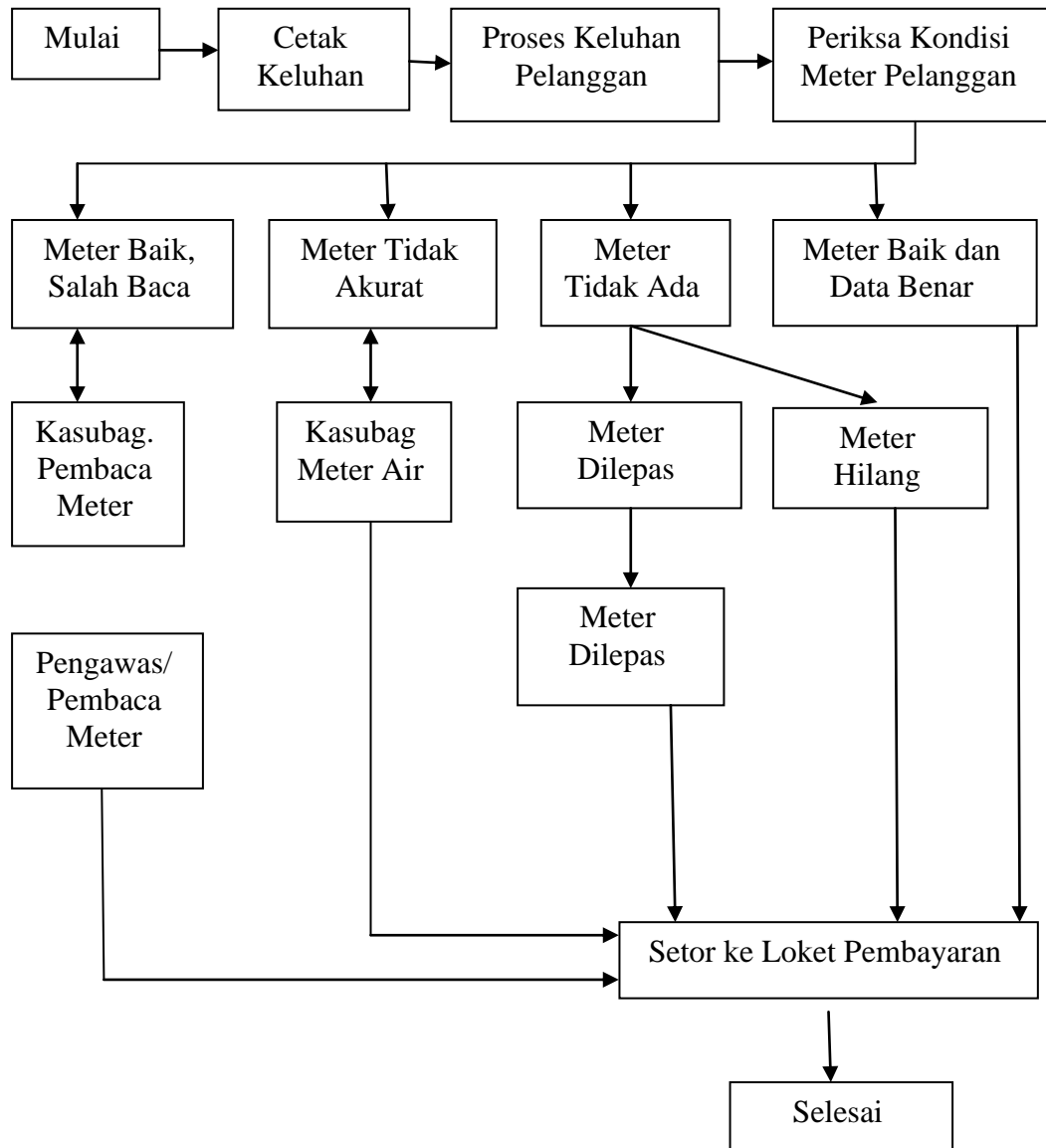
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG)

a. Keluhan Keberatan Keberatan Bayar

- 1) Penanggung Jawab
 - a) Subag, Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
 - b) Staff Hublang, 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. Pembaca meter, Kasubag meter

air, bagian transmisi dan distribusi memiliki waktu pelaksanaan 3-7 hari.

2) *Flow Chart*



Gambar 4. 4
Flow Chart Keluhan Keberatan Bayar

3) Uraian Pekerjaan

a) Persiapan.

b) Staff Hublang mencetak berkas keluhan keberatan bayar karena pembacaan meter.

c) Periksa Kondisi Meter Pelanggan:

(1) Meter baik dan data benar

Apabila meter baik dan pembacaan meter benar, maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan rekening.

(2) 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.

(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.

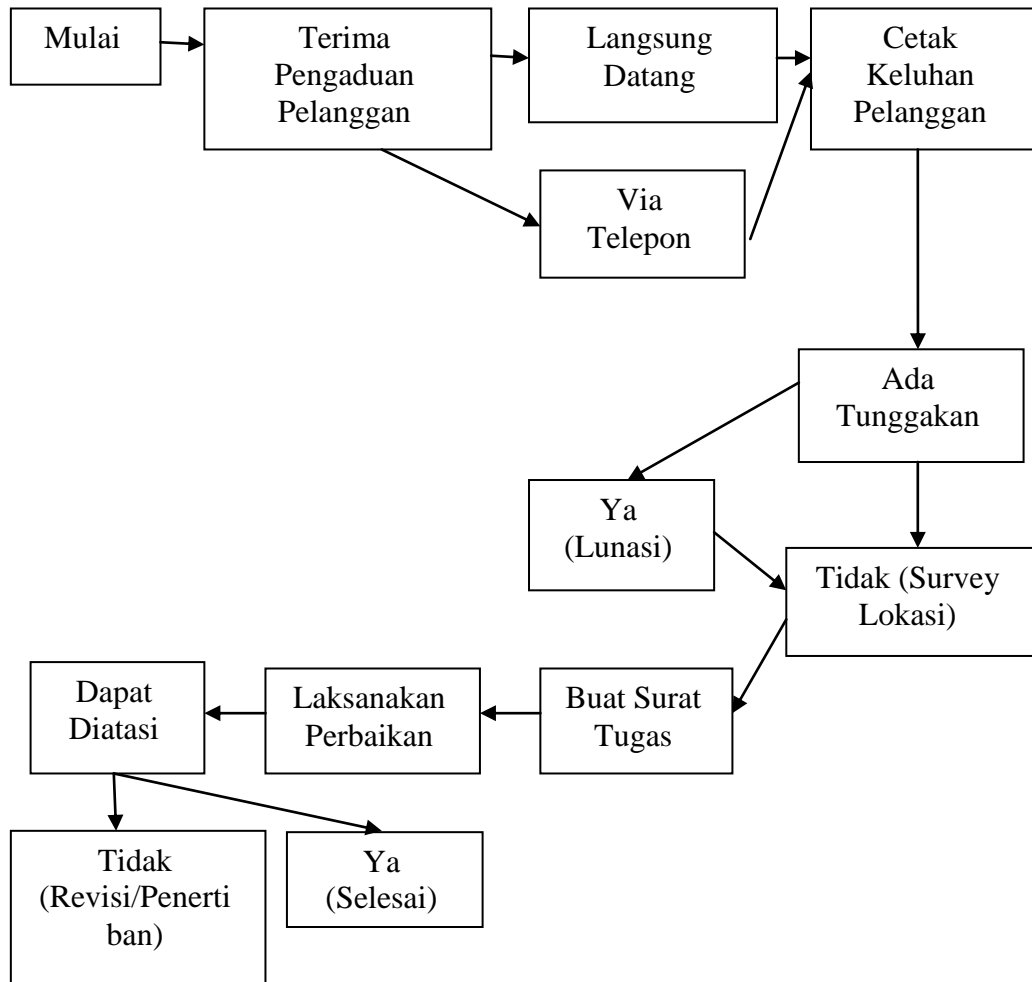
Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meter dilepas pelanggan, maka proses dibagian Transmisi dan Distribusi.

d) Selesai.

b. Keluhan Air Tidak Mengalir

1) Penanggung Jawab

- a) Subag. Pengaduan waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- b) Staff Hublang waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- c) Staff Hublang memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- d) Staf Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- e) Kabag. Transmisi Distribusi serta Kabag. Hublang memiliki waktu pelaksanaan 1-2 hari.
- f) Staff Distribusi memiliki waktu pelaksanaan selama 2-3 hari.

2) *Flow Carth*

Gambar 4. 5
***Flow Carth* Keluhan Air Tidak Mengalir**

3) Uraian Pekerjaan

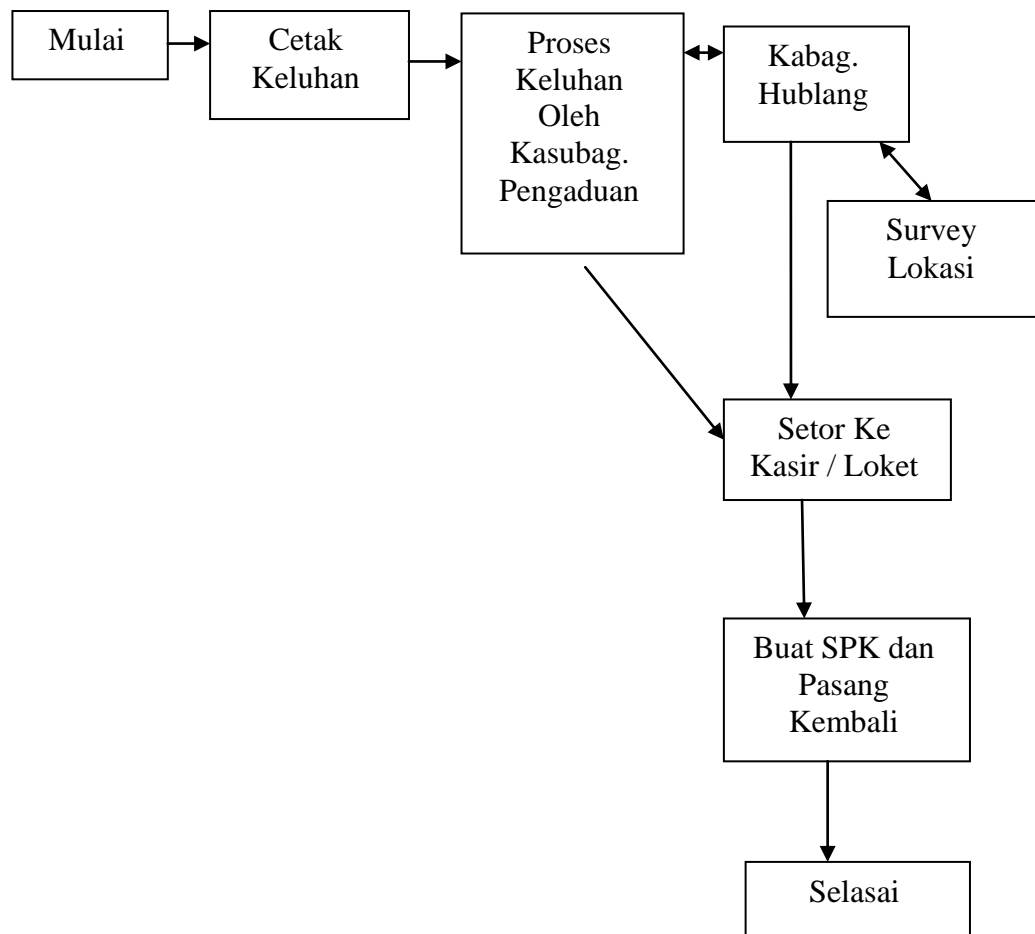
- a) Persiapan.
- b) Terima Pengaduan Pelanggan, baik yang datang langsung maupun melalui telepon oleh staff Hublang.
- c) Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telepon oleh staff Hublang.
- d) Periksa tunggakan rekening oleh staff Hublang, apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus melunasi tunggakan terlebih dahulu setelah itu dapat dilakukan survey lokasi.

- e) Survey lokasi mengecek penyebab air tidak mengalir, menyimpulkan masalah lalu melaporkan ke Kabag.
- f) Buat surat tugas yang di paraf oleh Kabag. Transmisi dan Distribusi lalu ditandatangani oleh Kabag. Hublang.
- g) Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila tidak berhasil maka lakukan revisi / penertiban sesuai ketentuan.
- h) Selesai.

c. Pembinaan Sambungan Langganan

1) Penanggung Jawab

- a) Bagian Hublang, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- b) Bagian staff Hublang, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- c) Kasubag. Pengaduan, waktu pelaksanaannya pada hari pertama.
- d) Kabag. Hublang dan Staff Hublang, memiliki waktu pelaksanaan selama 1-2 hari.
- e) Staff Distribusi, waktu pelaksanaannya dilakukan pada hari ke-2.
- f) Petugas Kasir/Loket, waktu pelaksanaannya pada hari ke 2-3.
- g) Staff Distribusi dan Staff Hublang, waktu pelaksanaannya pada hari ke 3-7.

2) *Flow Carth*

Gambar 4. 6
***Flow Carth* Pembenahan Sambungan Langgan**

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. Hublang.

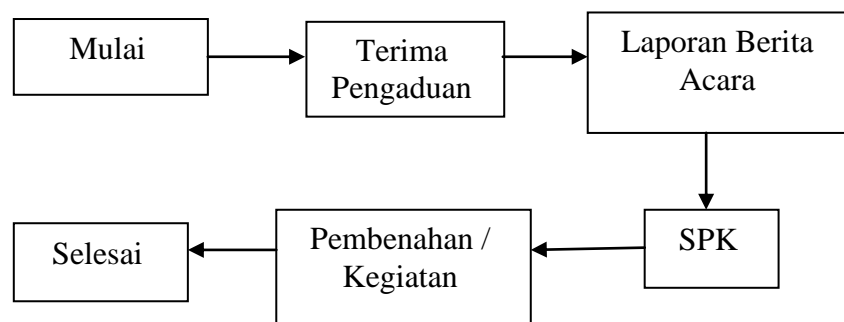
- f) Setor ke Kasir atau Loker.
- g) Laksanakan pasang kembali sesuai SPK.
- h) Selesai.

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 Carth*



Gambar 4. 7
***Flow Carth* Pengaduan Pelanggan**

3) Uraian Pekerjaan

- a) Pengaduan pelanggan.
- b) Melakukan pencatatan pengaduan pelanggan.
- c) Membuat laporan transmisi dan distribusi.
- d) Membuat Surat Perintah Kerja (SPK).
- e) Melakukan pekerjaan atau pembenahan sesuai dengan pengaduan pelanggan.

B. Penyajian Data (Hasil Penelitian)

1. Hasil Penelitian

Pada bagian ini akan memaparkan bagian yang menjadi substansi dari penelitian ini yaitu Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar, dengan metode analisis yang digunakan yakni analisis deskriptif kualitatif.

Pada penelitian deskriptif kualitatif, akan dituntut untuk 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 langsung di lokasi penelitian yakni di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

2. Karakteristik Informan Penelitian

Jumlah informan dalam penelitian ini adalah 2 orang, informan terdiri dari 1 orang sebagai informan kunci yang bernama Ibu Elta Yurianti selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan (HUBLANG) yang telah memiliki banyak pengalaman dan pengetahuan tentang apapun yang terdapat pada Bagian Hubungan Langganan (HUBLANG). Dan 1 orang sebagai informan non kunci yaitu pekerja yang bernama Bapak Zuhendra yang bekerja pada Bagian Hubungan Langganan sebagai Kepala Sub Bagian Pengaduan. Berikut adalah tabel yang menjelaskan tentang data informan berdasarkan pekerjaan /jabatannya dan kategori infroman.

Tabel 4. 1
Karakteristik Informan Berdasarkan Pekerjaan

No.	Nama	Jabatan/Pekerjaan	Kategori Informan
1.	Elta Yurianti, SE	Kepala Bagian Hubungan Langganan	Informan Kunci
2.	Zuhendra	Kepala Sub Bagian Pengaduan	Imforman Non Kunci

3. Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Wawancara

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap informan yaitu Kepala Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG) tentang keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar pada bulan Januari 2025, hasil wawancara dilakukan kepada Ibu Elta Yurianti, SE sebagai berikut:

Apa saja keluhan yang dialami oleh pelanggan, Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Pelanggan mengeluhkan yang pertama pendistribusian air yang kurang lancar, air tidak hidup, pembayaran besar, kedua adanya kebocoran pipa yang membuat airnya kurang lancar masuk kerumah pelanggan” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian pertanyaan selanjutnya tentang bagaimana solusi yang diberikan Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Kalau pelanggan yang mengeluhkan pendistribusian air yang kurang lancar, solusi yang diberikan kemungkinan pendistribusian yang misalnya pompanya yang rusak, terus keadaan air di sumber misalnya kalau musim kemarau debit air jadi kurang ke pelanggan. Kalau angka meter pembayarannya besar, maka alat pengukurannya meteran nanti akan dicocokkan dengan angka meteran tersebut sesuai atau tidak. Kalau antara pelanggan dan PDAM tolak ukurnya ada di meteran itu. Jadi angka yang tertera di meteran maka sebanyak itulah pembayarannya. Kalau semisalnya di angka meter benar, kemungkinan airnya bisa kurang kontrol pemakaiannya contohnya mereka lupa mematikan air, lupa menutup kran, atau pemakaiannya boros, lalu setelah itu di cek ke lapangan untuk mengetahui kebenarannya, lalu nanti akan ditentukan bagaimana solusinya. Jika angka meterannya benar, maka dia harus bayar dan solusinya nanti bisa cicil angka, bisa juga cicil pembayaran rekeningnya” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjutkan lagi dengan pertanyaan yang dimaksud dengan cicil angka dan cicil pembayaran itu seperti apa Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Misalnya dia makai 100 kubik, lalu tidak sanggup untuk membayar, maka bisa di cicil 30 kubik. Sedangkan untuk cicil pembayarannya, misalnya dia harus membayar air sebesar Rp.500.000 maka bisa di cicil bayarnya sebesar RP. 250.000.(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Selanjutnya dengan pertanyaan, jika ada pelanggan yang mengeluhkan kekurangan air saat musim kemarau dan kekurangan air bersih, apa yang akan dilakukan Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Jika pelanggan kekurangan air saat musim kemarau dan kekurangan air bersih, maka kami akan menyiapkan mobil tangki untuk didistribusikan ke pelanggan” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Selanjutnya dengan pertanyaan berapa mobil tangki yang disediakan oleh perusahaan Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Kalau yang aktif sekarang yang bisa di operasionalkan dua, sebenarnya itu ada tiga tapi satu lagi sudah tidak layak digunakan”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dengan pertanyaan berikutnya bagaimana cara pelanggan dalam menyampaikan keluhannya Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Keluhannya bisa disampaikan secara langsung, datang ke kantor, bisa lewat telepon, bisa juga lewat aplikasi yang sudah disediakan oleh perusahaan yaitu aplikasi “SIKITA”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjut lagi dengan pertanyaan selanjutnya bagaimana sistem penanganan keluhan yang dilakukan oleh perusahaan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Pertama kita terima pelanggan itu secara baik-baik, lalu diterima keluhannya dengan mendengarkan semua keluhan yang disampaikan oleh pelanggan terlebih dahulu, lalu setelah itu nanti akan dicarikan solusinya” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Lalu dilanjut lagi dengan pertanyaan contoh solusi yang diberikan seperti apa Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Pertama misalkan airnya tidak hidup, kalau tidak hidup airnya jadi kita cari tau dulu kenapa airnya tidak hidup. Kalau disini kan lagi musim kemarau, jadi airnya tidak hidup seminggu, kita lihat sumbernya kalau musim kemarau maka debit airnya berkurang jadi untuk pendistribusiannya menjadi kurang. Yang kedua kalau air kita ada kebocoran, misalkan pipanya ada yang bocor jadi pendistribusiannya terganggu dan menjelang pipa itu diperbaiki membutuhkan waktu sehari sampai dua hari maka, kita bantu dengan mobil tangki atau menunggu petugas untuk melakukan perbaikan dengan estimasi waktunya paling 6-8 jam baru bisa hidup nanti akan diberitahu kepada pelanggan harus besabar paling tidak besok pagi airnya baru hidup padahal nanti malam bisa hidup. Jadi kami memberi jarak, misalkan sebenarnya pihak PDAM bisa memberikan takaran pemakaian air yang cukup kepada pelanggan, tetapi diberitahu batasan penggunaan air yang secukupnya untuk memberikan jarak agar tidak ada komplain terhadap air yang kurang. Terus jika pompa kami mati, kan sering pompanya mati maka sering terkendala air tiba-tiba mati dikarenakan lampu mati, kadang-kadang pompanya yang rusak, maka dalam perbaikan pompa itu solusinya mobil tangki tadi” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjut lagi dengan pertanyaan maksud dari tenggang waktu 8 jam itu seperti apa Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Kalau itu untuk perbaikan, misalnya airnya mati lalu kan tentunya kita cari tau dulu penyebabnya terlebih dahulu ternyata pipa kami yang bocor, pipa bocor ini dicari dulu dimana lokasi bocornya kan kami tidak tau bocornya disitu, sebab dari sumber ke langganan itu jauh perjalanan pipa kami, contoh dari Kiambang itu ke atas paling sering di belakang Kampus I UIN Mahmud Yunus Batusangkar bocor, kadang terpotong oleh orang yang bekerja di sawah, kadang hari hujan mengakibatkan longsor, dicari dulu jadi kalau sudah ketemu permasalahannya jadi dimulai proses pengerjaannya karena membutuhkan waktu diberikan estimasi pengerjaannya sekitar 6 atau 8 jam, jadi pihak PDAM menjaminkan waktu kepada pelanggan lebih lama dari estimasi tersebut” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjut dengan pertanyaan seberapa cepat proses penanganan atau perbaikan yang dilakukan Bu? Informan menjawab sebagai berikut:

“Kalau seharusnya secepat mungkin sebab kami sudah ada tim cepat tanggap, setelah menerima laporan dari pelanggan yang kemudian laporan-laporan itu akan langsung kami beritahukan ke pihak lapangan untuk segera diproses, setelah diproses barulah pihak dari lapangan akan menginfokan ke pihak layanan bahwa permasalahan yang diajukan pelanggan sudah terealisasi”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025)

Kemudian dilanjut lagi dengan pertanyaan apakah ada kendala yang dihadapi saat melakukan perbaikan atau penanganan tersebut? Informan menjawab sebagai berikut:

“Kendalanya seperti mencari sumber kebocoran. Contohnya listrik, kadang adanya kendala listrik mati yang membuat pihak PDAM tidak bisa melakukan tindakan, contohnya batang kayu yang tumbang yang menyebabkan listrik mati dan pergiliran lampu hidup yang memakan waktu yang lama, selain lampu mati, kendala yang lain yaitu pompa yang sering rusak yang menyebabkan pihak PDAM harus mencari tahu dulu lokasi dan penyebabnya, pihak PDAM dalam menangani kendala tersebut mereka akan secepat mungkin untuk mengatasinya”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjutkan bertanya kepada informan non kunci yang bekerja pada bagian pengaduan pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yaitu Bapak Zuhendra. Terkait adanya keluhan pelanggan, apa langkah pertama yang diambil ketika menerima keluhan pelanggan Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Setiap pelanggan yang melakukan pengaduan selalu kita terima dengan baik dan kita sampaikan alur prosedur penanganan pengaduan pelanggan, semua pengaduan pelanggan kita prioritaskan untuk segera ditangani, intinya semaksimal mungkinlah kita memberi pelayanan yang baik pada pelanggan”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Selanjutnya dengan pertanyaan tentang bagaimana cara perusahaan menyelesaikan pengaduan pelanggan secara cepat dan efektif Pak? Informan menjawab sebagai berikut?

“Semua bentuk pengaduan pelanggan selalu berusaha kami tangani dengan baik, mulai dari pendaftaran pengaduan hingga penanganan teknis terhadap pengaduan tersebut, kita coba selalu memberi pemahaman kepada pelanggan yang mengadu bahwa pengaduannya akan secepatnya kami tangani ”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025)

apakah ada pelanggan yang menyampaikan keluhannya dengan rasa amarah Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ada, karena mereka tidak bisa menahan emosinya dikarenakan misalnya pembayaran yang sangat besar dan pemakaian mereka terlalu tinggi sehingga banyaknya tunggakan yang harus dibayar”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dengan pertanyaan selanjutnya tentang maksud dari pemakaian terlalu tinggi itu seperti apa Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Maksudnya itu pelanggan memakai banyak air jadi otomatis di meterannya itu pemakaiannya terlalu tinggi”(wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Setelah itu dilanjutkan lagi dengan pertanyaan tentang pada saat menanggapi keluhan pelanggan tersebut apa tindakan yang terbaik dari perusahaan Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ya yang pertama kami tentunya melakukan dengan cara akui keluhan mereka dengan cepat, dengan tanggapan yang cepat pastinya akan menunjukkan kepada pelanggan bahwa kami menghargai waktu mereka dan ingin menyelesaikan masalah mereka. Yang kedua, kami mendengarkan dan memahami keluhan atau masalah pelanggan secara menyeluruh agar bisa lah nanti dicari solusinya. Yang ketiga, kami melakukan dengan cara berempati dengan pelanggan. Selanjutnya kami meminta maaf dengan tulus agar membangun kembali kepercayaan dan menunjukkan bahwa perusahaan kami bertanggung jawab atas keluhan pelanggan. Dan yang terakhir tentunya kami akan memberikan solusi kepada pelanggan agar keluhannya dapat segera

diperbaiki dan diselesaikan” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dilanjut dengan pertanyaan tentang jika pelanggan datang dengan menyampaikan keluhannya, apakah petugas sigap menangani keluhan tersebut? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ya, sebisa mungkin kami akan sigap melakukan tindakan dalam menangani keluhan yang dialami oleh pelanggan, karena petugas PDAM harus menyelesaikan keluhan pelanggan dengan tepat dan sesuai standar waktu pelayanannya” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Dilanjut lagi dengan pertanyaan apakah ada yang harus dihindari saat menangani keluhan pelanggan Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ya tentunya pasti ada lah yang harus dihindari saat ingin menangani keluhan pelanggan. Kami menghindari dengan yang namanya untuk tidak menindaklanjuti keluhan pelanggan, terus mengabaikan atau menolak keluhan atau bersikap seolah-olah keluhan tersebut tidak layak ditangani. Itu harus kami hindari karena ya keluhan mereka merupakan tanggung jawab kami.” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Pertanyaan selanjutnya yaitu tentang, saat melakukan penanganan keluhan pelanggan di lapangan, apakah pihak perusahaan juga ada melakukan perbaikan atau penanganan selain yang dikeluhkan oleh pelanggan Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ya didalam melakukan penanganan dan juga perbaikan kami berusaha agar apa yang kami berikan ke pelanggan itu bisa sesuai dengan yang mereka harapkan, ketika adanya pengaduan dari pelanggan pihak dari kami akan langsung menuju lokasi pelanggan untuk melakukan perbaikan, dan ya biasanya juga kami tidak hanya memperbaiki apa yang pelanggan keluhkan saja akan tetapi juga memperbaiki kerusakan yang ada dilokasi saat petugas lapangan datang ke lokasi. Selain itu, biasanya apa yang dikeluhkan pelanggan itu sumbernya dari kerusakan dari titik yang lain, seperti kerusakan pada meteran yang dikeluhkan oleh pelanggan ternyata ketika kami datang ke sana tidak hanya meterannya yang rusak ternyata ada kerusakan yang lainnya sehingga kami harus memperbaiki semuanya” (wawancara pada Hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian pertanyaan selanjutnya bagaimana umpan balik pelanggan setelah perusahaan melakukan penanganan keluhan Pak? Informan menjawab sebagai berikut:

“Ada yang menanggapi secara baik ada yang tidak dan ada juga yang biasa-biasa saja” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Kemudian dengan pertanyaan selanjutnya adakah manfaat yang dirasakan oleh perusahaan setelah melakukan penanganan keluhan? Informan menjawab sebagai berikut:

“Manfaatnya banyak, pertama penilaian masyarakat lebih percaya kepada kami, perusahaan akan lebih maju setelah itu dan kinerja kami menjadi lebih baik.” (wawancara pada hari Kamis tanggal 16 Januari 2025).

Tabel 4. 2
Bentuk-Bentuk Keluhan Pelanggan dan Penanganan

No	Keluhan Pelanggan	Penanganan
1.	Pendistribusian air yang kurang lancar.	Memperbaiki pompa yang rusak.
2.	Pembayaran yang membesar.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mencocokkan alat pengukuran meteran dengan angka meteran sesuai atau tidak, jadi berapa pun angka yang tertera di meteran maka sebanyak itu juga pembayarannya. 2. Jika di angka meteran benar, maka akan langsung di cek ke lapangan untuk mengetahui kebenarannya. 3. Jika angka meteran benar, maka solusinya bisa di cicil untuk pembayarannya.

3.	Kekurangan air saat musim kemarau dan kekurangan air bersih.	Pihak perusahaan akan menyiapkan mobil tangki untuk didistribusikan ke pelanggan.
4.	Air tidak hidup	Langsung mengecek lokasi sumbernya dan mencari tau penyebab air tidak hidup.
5.	Kebocoran pipa	Jika ada kebocoran pipa maka pendistribusiannya terganggu dan menjelang pipa diperbaiki membutuhkan waktu sehari sampai dua hari, jadi pihak perusahaan akan membantu dengan mobil tangki.

C. Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Hasil penelitian diatas merupakan suatu proses penelitian lapangan yang telah dilakukan dengan pemenuhan persyaratan administrasi penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan tentang bagaimana penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar guna mengatasi keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada Kepala Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG) dan pekerja pada Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG) yang terdapat pada Perusahaan daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar maka berikut ini adalah deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi data dalam penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar adalah sebagai berikut:

1. Keluhan Pelanggan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar adalah salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki beberapa unit di Kabupaten Tanah Datar dan Kantor Pusat Perusahaan ini berada di Jl. Jenderal Sudirman No. 120, Limo Kaum, Kec. Lima Kaum, Kabupaten Tanah Datar, Sumatera Barat.

Adapun keluhan pelanggan ada beberapa yaitu pelanggan kekurangan air, air tidak hidup sehari-hari, melonjaknya angka pemakaian, adanya kebocoran pipa dan angka meter yang tidak sesuai. Hal ini bisa menyebabkan pelanggan merasa tidak puas dan pihak perusahaan memiliki kesempatan untuk menanggulangi dengan cepat penyebab keluhan pelanggan tersebut. 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 Alami Kabupaten Tanah Datar menggunakan dua macam yaitu secara langsung dan tidak langsung:

a. Secara Langsung

Pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara langsung biasanya datang ke kantor pusat untuk bertemu dengan Kepala Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG) dan para pekerja di Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG), setelah mereka bertemu pelanggan mulai untuk menyampaikan keluhannya.

b. Secara Tidak Langsung

Pelanggan yang menyampaikan keluhannya secara tidak langsung biasanya mereka menyampaikan keluhannya melalui via telepon, melalui aplikasi yang sudah disediakan oleh pihak perusahaan dan juga bisa melalui web yang juga sudah disediakan. Lalu nanti setelah itu dicatat di buku storig.

3. Penyebab Terjadinya Keluhan Pelanggan

Setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pasti ada penyebabnya seperti yang dialami pada pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar.

Penyebab terjadinya keluhan pelanggan yaitu karena pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tidak sesuai dengan harapan pelanggan atau pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Penyebab terjadinya keluhan dapat pula dikarenakan oleh performa kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan serta mengakibatkan pelanggan tidak merasa puas.

4. Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan

Penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar sebisa mungkin melakukan penanganan keluhan secara efektif dan efisien bila perusahaan merumuskan dengan baik langkah untuk menghadapi berbagai tipe pelanggan yang berbeda-beda dalam merespon penanganan keluhan. Selain itu, dengan menangani keluhan secara efektif dan efisien dan berfokus pada upaya proaktif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan dapat membangun reputasi yang kuat, meningkatkan loyalitas pelanggan dan menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan. Pihak dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar sudah mempunyai tim gerak cepat tanggap (GCT).

5. Sistem Penanganan Keluhan Pelanggan

Sistem penanganan keluhan pelanggan yang diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yaitu dengan cara mereka menerima dan mendengar keluhan pelanggan secara baik-baik lalu setelah itu, mencari solusi yang tepat untuk menangani keluhan tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar juga berusaha secepat

mungkin untuk menangani keluhan pelanggan karena dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Adapun kendala yang dialami yaitu seperti sulit mencari sumber kebocoran air, contohnya ketika lampu mati maka pihak PDAM tidak bisa melakukan penanganan sehingga sangat sulit dalam melakukan tindakan karena adanya batang kayu yang tumbang yang mengakibatkan listrik mati secara bergiliran dan tentunya akan memakan waktu yang lama untuk proses pengerjaan penanganan tersebut. Selain itu, mereka juga terkendala pompa yang sering rusak.

Adapun penanganan keluhan pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Keluhan keberatan bayar, dapat ditangani dengan cara:

1) Persiapan.

2) Staff HUBLANG mencetak berkas keluhan Keberatan Bayar karena Pembacaan Meter.

3) Periksa Kondisi Meter Pelanggan:

a) Meter baik dan data benar

Apabila meter baik dan data benar, maka pelanggan harus membayar sesuai tagihan yang ada di rekening. Jika mereka merasa terlalu banyak memakai dan terlalu banyak untuk membayar tagihan maka bisa di angsur proses pembayarannya.

b) Meter diduga tidak akurat

Apabila meter diduga tidak akurat, maka keluhan akan diteruskan ke bagian Transmisi dan Distribusi atau Pengawas meter untuk dilakukan Test Meter sesuai ketentuan yang berlaku.

c) Meter baik pembacaan salah

Apabila meter baik, tetapi pembacaan meter salah membaca, maka keluhan diteruskan ke Kasubag Pembaca Meter untuk di cek kembali foto meter dan meminta Keterangan Pembaca Meter.

d) Meter tidak ada, diantaranya meter dilepas atau meter hilang.

Apabila pemakaian ditaksir, dikarenakan meteran hilang, rumah kosong dan lain-lain, maka pelanggan wajib menyeter meter sesuai dengan 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 Hublang.

3) Cetak keluhan pelanggan yang datang langsung dan melalui telepon oleh staff Hublang.

4) Periksa tunggakan rekening oleh staff hublang, apabila ada tunggakan rekening, pelanggan harus melunasi tunggakan terlebih dahulu setelah itu dapat dilakukan survei lokasi, jika merasa tunggakan pembayaran yang besar maka pembayaran bisa di ansur.

5) Survei lokasi mengecek penyebab air tidak mengalir, menyimpulkan masalah lalu melaporkan ke Kabag Transmisi dan Distribusi.

6) Buat surat tugas yang di paraf oleh Kabag Transmisi dan Distribusi lalu ditanda tangani oleh Kabag Hublang.

7) Laksanakan perbaikan sesuai dengan surat tugas, bila tidak berhasil maka lakukan revisi atau penertiban sesuai ketentuan.

8) Selesai.

c. Pembinaan 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) Survei lokasi, mengecek jarak, kondisi lapangan, kondisi pengaliran lalu melaporkan hasil survey ke Kabag Transmisi dan Distribusi kemudian diteruskan ke Kabag Hublang.

- 6) Setor ke Kasir atau Loker.
- 7) Laksanakan pasang kembali sesuai SPK.
- 8) Selesai.

6. Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan

Setiap melakukan penanganan keluhan tentunya Perusahaan akan mendapatkan manfaat pada saat penanganan keluhan tersebut. Seperti pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar yang mendapatkan manfaat seperti dapat mengetahui sumber Datar yang mendapatkan manfaat seperti dapat mengetahui sumber masalahnya yang mengakibatkan pelanggan yang mengeluh dan pihak perusahaan segera menanggulangi sumber masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Selain itu, pihak PDAM akan lebih dipercaya oleh masyarakat, perusahaan akan lebih maju dan kinerja mereka akan meningkat jadi lebih baik.

Berdasarkan beberapa dari banyaknya keluhan maka pada saat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar melakukan penanganan keluhan, perusahaan dapat mengetahui penyebab terjadinya keluhan pelanggan dan berusaha segera mengatasi keluhan tersebut secara cepat agar pelanggan yang semula tidak puas menjadi merasa puas terhadap penanganan yang dilakukan oleh pihak PDAM serta perusahaan akan mendapatkan umpan balik yang positif dari pelanggan setelah menangani keluhan tersebut.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011) menentukan ada empat aspek dalam penanganan keluhan. Model dari Tjiptono ini merupakan rangkuman dari model-model penanganan keluhan seperti Stauss, Boshoff dan Tax Brown. Berikut ini adalah aspek penanganan keluhan pelanggan, yaitu:

a. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus 'berkepala dingin' dan bersikap empati. Bila tidak, situasi bakal bertambah runyam. Untuk itu perlu diluapkan

waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas, sehingga pemecahan yang optimal dapat diupayakan bersama. Begitu pun yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar pada saat melakukan penanganan keluhan, mereka berusaha mengupayakan menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan.

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan apabila keluhan tersebut diitangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan mereka akan menjadi pelanggan perusahaan kembali. Adapun penanganan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar terutama pada bagian Hubungan Langganan (HUBLANG) berusaha secara cepat mengatasi keluhan tersebut, selain itu mereka juga sudah mempunyai tim Gerak Cepat Tanggap (GCT) agar proses penanganan cepat dilakukan.

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan

Setiap perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hala biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi *'win-win'* (fair, realistis, dan proporsional) dimana pelanggan dan perusahaan sama sama diuntungkan. Ketika pelanggan mengalami pembayaran air yang cukup besar maka, pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar memiliki solusi penanganan dengan membolehkan pelanggan

melakukan pencicilan pembayaran air. Hal itu dilakukan agar pelanggan tidak keberatan saat melakukan pembayaran air, maka boleh diangsur-angsur terlebih dahulu.

d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan, maupun keluhannya. Disini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah relatif tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (*hot line service*) dan *website* untuk menampung keluhan pelanggan. Dengan demikian Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar juga memberikan kemudahan kepada pelanggan dengan menyediakan peluang bagi yang ingin menyampaikan keluhannya seperti menyampaikan keluhan secara langsung maupun secara tidak langsung, dimana ketika pelanggan menyampaikan keluhan secara langsung mereka dapat langsung datang ke kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar. Sedangkan pelanggan yang menyampaikan keluhan secara tidak langsung mereka dapat menyampaikan keluhannya melalui telepon, aplikasi ataupun melalui web yang sudah disediakan lalu setelah itu ditulis didalam buku stoving.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Yulianto, 2020) bahwa untuk menangani komplain pelanggan menyediakan loket khusus untuk penanganan komplain pelanggan pengguna jasa PDAM dengan membentuk sub bagian Hubungan Langgan yang memiliki fungsi sebagai media yang menampung berbagai macam jenis keluhan atau aspirasi disesuaikan dengan apa yang menjadi sumber permasalahan pelanggan, jika berkaitan dengan air yang didistribusikan maka akan dilimpahkan pada bagian distribusi. Sedangkan masalah non teknis seperti melonjaknya angka pemakaian, pihak PDAM akan mencatat dan kemudian ada proses penyesuaian tarif.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pendeskripsian pada hasil penelitian dan pembahasan yang tercantum pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar diantaranya mengenai air yang tidak hidup selama sehari-hari, adanya kebocoran pipa, pendistribusian air yang kurang lancar, melonjaknya angka pemakaian, pembayaran yang besar, dan meteran yang rusak.
2. Penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar sudah efektif, dikarenakan mereka sudah mempunyai tim Gerak Cepat Tanggap (GCT) agar memudahkan mereka dalam melakukan penanganan dengan cepat, sehingga pelanggan akan merasa puas terhadap tindakan yang dilakukan oleh pihak PDAM. Dalam penanganan keluhan Bagian Hubungan Langgan (HUBLANG) yang bertindak sebagai media pengaduan bagi pelanggan yang menyampaikan berbagai keluhannya. Adapun langkah yang diambil yaitu menerima dan mendengar keluhan pelanggan dengan baik, lalu dicatat di buku stoving setelah itu, membuat surat tugas pengaduan, memberikan surat tugas pengaduan ke Bagian Transmisi dan Distribusi lalu melaksanakan penanganan keluhan dilapangan.

B. Saran

Seseorang harus mampu memberikan sesuatu yang berguna bagi perkembangan ilmu pengetahuan, instansi atau lembaga serta berbagai pihak yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan mengenai penanganan keluhan pelanggan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar. Adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut:

1. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar sebaiknya sering melakukan perawatan rutin terhadap pompa yang sering rusak dengan melakukan pemeriksaan terhadap pompa, lalu membersihkannya dan mengganti komponen pompa air secara berkala. Selain itu, periksa kondisi kabel listrik secara berkala, jika ada kabel yang terkelupas atau rusak bisa menyebabkan korsleting atau gangguan pada kinerja pompa.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar harus tetap juga konsisten dalam menanggapi keluhan pelanggan dengan menerima dan mendengar keluhan pelanggan secara baik-baik, walaupun ada pelanggan yang datang dengan penuh rasa amarah. Agar tidak terjadi pertikaian antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Dan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Alami Kabupaten Tanah Datar juga tetap harus memperhatikan pelanggan yang sudah menyampaikan keluhannya selama sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurohman Dede. (2022). *Service Pemasaran*. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Afifah Nur. (2024). *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*. Padang, Sumatera Barat: TAKAZA INNOVATIX LABS.
- Alimansyah & Suratman. (2023). *Manajemen Pelayanan Publik Prima*. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata.
- Al'asqolaini Zuhad Muchsin. (2019). *Penanganan Keluhan Pelanggan dan Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan Kreatif. Vol (4), No. (1)
- Andrat Erdi Hary. (2024). *Mengoptimalkan Interaksi untuk Membangun Ekuitas Merek yang Berkelanjutan*. Jawa Barat:CV Adanu Abimata.
- Aprilia Bela Sintia, Ati Umi Nurul & Sekarsari Wulan Retno. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Respon Publik*. Vol (14), No.(5)
- Arie Sulistyawati & Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *Jurnal Manajemen Unud*, Vol. (4), No. (8)
- Arianty Nel. (2024). *Implikasi Pemasaran Dalam Kinerja Usaha*. Sumatera Utara: Umsu Press.
- Arifiantio Fitra Chandra. (2024). *Komunikasi Bisnis Panduan Komprehensif untuk Strategi komunikasi yang Efektif*. Jakarta Barat: PT. Indonesia Delapan Kreasi Nusa
- Armansyah. (2021). *Manajemen Pemasaran Kepuasan Pelanggan*. Bandung: CV. Widina Media Utama.
- Aryani Dwi. (2011). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Vol. (17), No.(2)
- Asri Kartika Tika, Irawati Oktiana Dwi & Mujito. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jawa Barat:EDU PUBLISHER.

- Budiyanto Arief. (2021). *Pemasaran Jasa Pengertian dan Perkembangan*. Surabaya. Cipta Media Nusantara (CMN)
- Farid Ahmad. (2024). *Manajemen Komplain dan Customer Care: Dalam Administrasi Rumah Sakit*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Firmansyah Anang. (2023). *Manajemen Pemasaran*. Surabaya: UMSurabaya Publishing.
- Hadi Anwar. (2005). *Pemahaman dan Penerapan ISO/IEC 17025:2005*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Lubis.
- Halaludin & Hengki Wijaya. (2019). *Aanalisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori &Praktik*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffary.
- Handayani Ricka. (2023). *Manajemen Pelayanan dalam Perspektif Islam*. Bogor: Bypass PT Jawa Mediasindo Lestari
- Hartono Sri, Mursito Bambang & Lena Mada Erna. (2021). Kepuasan Pelanggan Ditinjau Dari Kualitas Produk, Citra Merek dan Pelayanan Pada Outlet 3 Second Surakarta. *Jurnal Analisis, Prediksi, dan Informasi*. Vol.(22), No.(1)
- Hidayati, A., Sifatu, O.W., Maddinsyah, A.,dkk. (2021). *Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik*. Surabaya: Cipta Media Nusantara(CMN)
- Hidayat Wahyu & Ovidani Zunta. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Dafam Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Bisnis*. Vol.(9), No.(2)
- Hisanuddin Irawan Iip & Adwitya Intan. 2023). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*. Vol. (1), No.(2)
- Hermanu Iriawan. (2021). *Manajemen Merek & Kepuasan Pelanggan*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Indra Kharisma Raharjana, Badrus Zaman, Eva Hariyanti, dkk. (2017). Pengembangan Modul Aumentikasi *Captcha* Berbasis Gambar dengan Algoritma *Flood Fill*. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*. Tangerang-Banten. Vol.(3), No.(1)
- Ismanto, Setyobudi dan Daryanto. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

- Jatmiko Wahyu & Widayati Isro'ani. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Administrasi Bisnis dan Inovasi*. Vol. (6), No.(2)
- Kaihatu. T. S., Daengs, A., & Indrianto, A. T. L. (2015). *Manajemen Komplain*. Penerbit Andi.
- Kiki Sarianti, Sumar'in, dkk. (2024). *Manajemen Bisnis Ritel*. Banten:PT. SADA KURNIA PUSTAKA.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.
- Mujito, Irawati Oktiana Dwi & Asri Kartika Tika. (2024). *Manajemen Pelayanan Prima*. Jawa Barat: EDU PUBLISHER
- Mujito, Anggraeni Novita & Muhlis. (2024). *Komunikasi Bisnis Seni Berbicara dalam Bisnis*. Jawa Barat: EDU PUBLISHER
- Mohammad Brian Yulianto. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol.(8), No.(3)
- Mhd, Rusydi. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Nurul Qori Irma Qomariah & Rekho Adriadi. (2024). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Hidayah Kota Bengkulu. *Jurnal Manajemen Modal Insani dan Bisnis*. Vol. (4), No.(1)
- Oktaviani Femi. (2024). *Understanding Of Relationship Marketing: Membangun Hubungan yang Kuat untuk Kesuksesan Bisnis*. Jawa Tengah: Wawasan Ilmu
- Puspaningrum Astrid. (2017). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Malang: Media Nusa Creative
- Putri Syafira Indri & Wirakanda Gumilang Gugum. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan (Studi Kasus di Kantor Pos Bandung 40000). *Jurnal Binsis dan Pemasaran*. Vol.(1), No.(2)
- Putra Janur Anggrawan. (2024). *Wirausaha Olahraga: Memulai dan Mengembangkan Bisnis di Industri Olahraga*. Yogyakarta: Deepublish Digital.

- Rangkuti Freddy. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Gaining Customer Relationship Strategy Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan & Analisis Kasus PLN-JP*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti Freddy. (2017). *Customer Care Excellent: Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Reza. TS & Fernandus Tommy. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi dan Bisnis*. Jakarta. Vol.(1), No.(6)
- Sangadji Mamang Etta & Sopiah. (2022). *Salesmanship (Kepenjualan)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sari R.I., Yuningsih. N., dkk. (2023). *Konsep Dasar Manajemen Bisnis*. Batam: Yayasan Cendikia Mulia Mandiri
- Saragih L., Pratamaningtyas S., Mustam., dkk. (2024). *Manajemen Pemasaran II*. Batam: Yayasan Cendikia Mandiri
- Sasongko Rio Sambodo. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. Vol.(3), No.(1)
- Sihombing Anastasia Yolanda. (2022). *Loyalitas Pasien*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Suarni Agusdiwana, Syaban Ma'ruf, Wahjono Imam Sentot & Marina Anna. (2018). *Sistem Informasi Akuntansi: Teori dan Praktikal*. Surabaya: UMSurabaya Publishing.
- Subekti, Makmur dan Sujarwo. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Jurnal MONEX*. Vol.(8), No.(1)
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto A Majid. (2009). *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Yogyakarta: Rajawali Pera.
- Suntoyo Danang. (2012). *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta:CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Suparman, Yamin Ahmad dan Hermansyah. 2023. *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Pelabuhan: Peran Responsivitas dan Kemampuan Pelayanan Pegawai*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing.
- Suriyanto Agung Moh & Mufarikuddin Ahamad. (2022). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT. Pos Indonesia Surabaya 60000. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, Bisnis, Kewirausahaan*. Vol.(10), No.(1)
- Susan Marcelia & Sutisna. (2022). *Perilaku Konsumen Sebagai Dasar Untuk Merancang Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Sembiring Ulina Ras Helena & Haryanto. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Media Nusa Creative (MNC Publishing).
- Setijaningrum Erna. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Jawa Timur: Airlangga University Press
- Spillane J. James. (2021). *Managing Quality Customer Service: Pelayanan Yang Berkualitas*. Yogyakarta: Sanata Dharma University Press.
- Taliupan Ratna. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelanggan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung. *Journal on Education*. Sulawesi Utara. Vol.(4), No.(4)
- Taqyudin Yudin, Nurendah Yulia & Maulani Meiranti. (2021). Tinjauan Atas Penanganan Keluhan Pelanggan Pada Uzop Magic Shop. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*. Vol.(1), No.(2)
- Tohari Noviarita Heni. (2024). *Kepuasan Nasabah: Tinjauan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah*. Jawa Barat: CV Adanu Abimata.
- Tharina Azriah, Paulus Israwan Setyoko, Bambang Tri Harsanto. (2019). Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol, (14), No.(2)
- Tjiptono Fandy. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono & Chandra. (2011). *Service, Quality, Satisfaction. Edisi 3*. Yogyakarta: Andi
- Ulum Chazienul Mochamad. (2018). *Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Malang: UB Press.

- Wandrapranata Jessika & Hansun Seng. (2017). Pengembangan Modul Aunentikasi *Captcha* Berbasis Gambar dengan Algoritma *Flood Fill*. *Jurnal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*. Vol. 3, No. (1)
- Waryono & Andres Serano. (2024). *Coffe and Latte Art*. Yogyakarta: Deepublish Digital
- Wibowati Ida Januar. (2020). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Manajemen*. Vol.(8), No.(2)
- Wijaya Tony. (2008). Pengaruh Kepuasan Pada Penanganan Keluhan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Konsumen Natsha Skincare. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol (14), No. (1)
- Yulianto Brian Muhammad. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*. Vol (8), No. (3)
- Yusuf Tojiri, Hari Setia Putra & Nur Faliza. (2023). *Dasar Metodologi Penelitian: Teori, Desain, dan Analisis Data*. Padang: Takaza Innovatix Labs.
- Zaman Nurlita Sally, Merlina Nita & Nurajijah. (2021). Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Pelanggan Berbasis Website. *Jurnal Sains dan Manajemen*. Vol (9), No. (1)