

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sementara itu pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan perusahaan maupun diluar perusahaan. Tujuan pelayanan prima ini adalah memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal. Realita praktik pelayanan prima di organisasi merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan karena mempunyai tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan dan loyalitas terhadap perusahaan.

Pelayanan sangatlah berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan konsumen setelah membandingkan jasa atau produk yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu indikator dalam mengukur tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada pelanggan, sebaliknya jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan kecewa dan mengajukan komplain atas pelayanan yang diterimanya.

Salah satu cara perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan menangani keluhan atau komplain pelanggan dengan sebaik mungkin. Keluhan atau komplain adalah ungkapan perasaan seseorang atas ketidakpuasan terhadap suatu standar pelayanan atau tindakan yang disampaikan secara lisan maupun tulisan. Keluhan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh perusahaan akan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Jika penanganan keluhan tidak dilakukan secara maksimal, pelanggan akan kecewa dan perusahaan akan kehilangan kepercayaan dari

pelanggan. Keluhan pelanggan juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkelas.

PDAM Tirta Musi Palembang merupakan perusahaan air minum yang ada di kota Palembang dan berfungsi sebagai penyedia air bersih untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat Palembang. Sebagai perusahaan yang menyediakan air minum, PDAM Tirta Musi Palembang memiliki beberapa kantor cabang yang tersebar di berbagai wilayah di Palembang. Lebih dari setengah penduduk di kota Palembang bergantung pada penyedia jasa PDAM Tirta Musi Palembang, oleh sebab itu konsumen terpenuhi kebutuhannya dan mendapatkan kepuasan dari Perusahaan, setiap Unit khususnya pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang dapat memberikan dan meningkatkan sistem pelayanan yang memuaskan kebutuhan pelanggan terutama dalam segi komunikasi dan informasi.

PDAM Tirta Musi dituntut selalu menjaga kepercayaan pelanggan dengan memperhatikan secara cermat kebutuhan pelanggan sebagai upaya memenuhi keinginan dan harapan pelanggan agar dapat mempertahankan pelanggan. PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang dapat melayani kepentingan masyarakat dengan kualitas dan pelayanan yang baik. Namun pada praktiknya seringkali PDAM menuai banyak keluhan dari pelanggan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas air yang dialirkan. Hal ini memerlukan perhatian dan perbaikan untuk kemajuan perusahaan dalam meningkatkan mutu dan kualitas air yang diproduksi agar tidak ada lagi keluhan dari pelanggan. Hal tersebut dapat dicapai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan yang merupakan panduan atau pedoman bagi karyawan dalam menangani keluhan pelanggan sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Prosedur merupakan sebuah instruksi tertulis untuk dijadikan pedoman dalam menyelesaikan tugas rutin dengan cara yang efektif dan efisien guna menghindari terjadinya variasi atau penyimpangan dalam proses penyelesaian kegiatan oleh setiap karyawan yang akan mengganggu kinerja secara keseluruhan. Adanya sistem prosedur mengenai penanganan keluhan pelanggan bertujuan untuk memudahkan

pelaksanaan kerja dan menghasilkan kinerja pegawai yang terarah dan optimal, sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal terhadap pelanggan.

Setiap harinya, PDAM Tirta Musi Unit Seberang Ulu 2 Palembang dapat menerima rata-rata 15-25 keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan. Keluhan-keluhan yang diajukan terkait dengan air yang sering tidak mengalir selama sehari-hari yang mengakibatkan seluruh kegiatan masyarakat terhambat. Selain itu, banyaknya tagihan air yang dibayar oleh pelanggan padahal mereka tidak sering menggunakan air tersebut.

Jumlah Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Seberang Ulu 2 dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Rekapitulasi Keluhan Pelanggan Per Bulan PDAM Tirta Musi**  
**Unit Seberang Ulu 2**

| TAHUN | BULAN |     |     |     |     |     |     |     |      |     |     |     | TOTAL |
|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------|
|       | JAN   | FEB | MAR | APR | MEI | JUN | JUL | AGT | SEPT | OKT | NOP | DES |       |
| 2017  | 264   | 255 | 281 | 195 | 218 | 206 | 229 | 270 | 253  | 330 | 376 | 212 | 3090  |
| 2018  | 290   | 267 | 341 | 407 | 359 | 275 | 417 | 385 | 333  | 495 | 565 | 461 | 4595  |
| 2019  | 542   | 406 | 379 | 320 | 701 | 511 | 679 | 693 | 483  | 458 | 382 | 389 | 5925  |
| 2020  | 330   | 399 | 488 | 321 | 311 | 502 | 638 | 593 | 522  | 301 | 684 | 454 | 5543  |
| 2021  | 426   | 457 | 445 | 413 | 312 | 335 | 403 | 417 | 410  | 580 | 426 | 389 | 5013  |

Sumber: PDAM Tirta Musi Unit Seberang Ulu 2 (2022)

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Keluhan Pelanggan PDAM Tirta Musi Unit Seberang Ulu 2**

| Tahun | Jumlah Pelanggan | Jumlah Keluhan | Keluhan Terselesaikan |
|-------|------------------|----------------|-----------------------|
| 2017  | 37.425           | 3090           | 3076                  |
| 2018  | 39.148           | 4595           | 4582                  |
| 2019  | 41.148           | 5925           | 5912                  |
| 2020  | 43.815           | 5543           | 5536                  |
| 2021  | 46.379           | 5013           | 5006                  |

Sumber: PDAM Tirta Musi Unit Seberang Ulu 2 (2022)

Berdasarkan tabel 1.1 dan 1.2 diatas menunjukkan bahwa dalam kurun waktu 5 tahun terakhir ini dibuktikan dari jumlah keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang, Pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2019 jumlah keluhan pelanggan terus meningkat, pada tahun 2019

merupakan tahun dengan jumlah keluhan pelanggan terbanyak dan meningkat drastis dari tahun-tahun sebelumnya. Namun Pada tahun 2020 sampai dengan tahun 2021 jumlah keluhan pelanggan mulai menurun tetapi masih diatas angka 5000. Hal ini menunjukkan semakin membaiknya PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang dalam menanggapi keluhan-keluhan pelanggan dalam hal pelayanan. Banyaknya keluhan yang dilaporkan oleh pelanggan tentu harus ditangani dan ditindaklanjuti dengan cepat dan responsif agar tidak mengalami peningkatan kembali dan pelanggan mendapatkan pelayanan yang prima.

Sistem prosedur dapat mencegah dan meminimalisir terjadinya pelayanan yang berbelit-belit dan tidak jelas alurnya, serta menghasilkan efisiensi dan efektivitas kerja. Adanya prosedur yang terstandar membuat pelayanan yang diberikan semakin baik setiap harinya dikarenakan perbaikan terjadi secara terus menerus selama proses pelayanan. Oleh karena itu dengan adanya prosedur, maka dipastikan bahwa efisiensi dan efektivitas kerja layanan akan semakin meningkat.

Berkenaan dengan latar belakang masalah yang ada diatas penulis merasa tertarik untuk mengambil judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang”**. Dengan demikian penulis berupaya untuk melihat bagaimana penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka masalah pokok yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang?”

## **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Penulis memberikan batasan-batasan agar pembahasan laporan yang akan dilakukan lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya yang tertuju pada

Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang.

## **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, ada pun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang.

### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang berhubungan dengan Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang, serta menggali lebih dalam lagi tentang mata kuliah Manajemen Pemasaran.

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan positif berupa ide dan saran kepada perusahaan yang dalam hal ini berhubungan dengan Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang di masa yang akan datang.

c. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi selanjutnya dan memberikan informasi serta pengetahuan kepada pihak akademis dan penulis mengenai Prosedur Penanganan Keluhan Pelanggan dan Sebagai bahan bacaan yang bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam bidang ilmu Manajemen Pemasaran.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Untuk menghindari pembahasan yang menyimpang dari topik yang dibahas, maka penulis membatasi ruang lingkup penelitian ini pada prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang di Jalan Mayjen HM Ryacudu No. 1443, 7 Ulu, Kecamatan Seberang Ulu 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30111.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang didapatkan langsung dari pengumpulan data. (Sugiyono, 2018:456). Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan data primer didapatkan langsung dari PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang dengan cara melakukan Wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang tidak diberikan secara langsung kepada pengumpul data disebut data sekunder, biasanya dalam bentuk file dokumen atau melalui orang lain. (Sugiyono, 2018:456). Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan dari media perantara seperti buku-buku literatur, internet, laporan, atau langsung dari website perusahaan.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ada 2 (dua), yaitu:

1. **Riset Lapangan (*Field Research*)**, yaitu dengan melakukan penelitian lapangan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan secara langsung dengan cara sebagai berikut:

**a. Observasi**

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Penulis melakukan pengamatan dan terlibat secara langsung dengan mengerjakan tugas yang terkait dengan penanganan keluhan pelanggan selama kerja praktik pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang yang dilakukan pada bulan agustus 2021 hingga oktober 2021.

**b. Wawancara**

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Penulis melakukan tanya jawab lisan secara langsung beberapa pihak untuk mendapatkan informasi yang relevan dan akurat terkait dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan.

**c. Dokumentasi**

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi dimaksudkan untuk memperoleh data yang mendukung

penelitian, atau sebagai pelengkap penelitian ini, yaitu data jumlah keluhan pelanggan, data-data secara dokumen mengenai prosedur penanganan keluhan pelanggan, sarana dan prasarana dan fasilitas yang relevan dengan penelitian.

## **2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)**

Riset Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dan informasi secara teoritis dan mempelajari sumber-sumber tertulis berupa buku-buku literature yang penulis jadikan sebagai landasan teori untuk pembahasan selanjutnya. Penulis mencari buku, dan artikel-artikel yang berkaitan dengan Manajemen Pemasaran.

### **1.5.4 Teknik Analisis Data**

1. Untuk menganalisis data-data yang diperoleh dari PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang penulis menggunakan metode analisis Kualitatif. Metode Analisis Kualitatif Menurut Sugiyono (2016:347) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada falsafat post positivisme/enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci.
2. Teknik analisis data yang digunakan penulis adalah deskriptif yaitu mendeskripsikan data yang telah diperoleh dari wawancara dan dokumentasi yang kemudian dianalisis berdasarkan kajian teori untuk mendapatkan deskripsi terkait dengan prosedur penanganan keluhan pelanggan pada PDAM Tirta Musi Unit Pelayanan Seberang Ulu 2 Palembang.