

## Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau

Iip Irawan Hisanuddin<sup>1</sup>, Intan Adwitya<sup>2</sup>

<sup>1,2,3</sup> Universitas Dayanu Ikhsanuddin

Email : [iipirawanhisanuddin@unidayan.ac.id](mailto:iipirawanhisanuddin@unidayan.ac.id)

**Abstract :** *This research aims to determine the handling of customer complaints at the Baubau City Regional Drinking Water Company (PDAM). The type of research used in this research is descriptive qualitative research. The results of the research show that a) The complaints submitted by PDAM Kota Baub customers are related to cubic water: damaged and dead, some related to dead water, small and dirty, related to pipe leaks in houses and also pipe leaks on the roads and in other places. b) the handling of customer complaints provided by PDAM Baubau City is very effective, this can be seen from the ease with which customers submit their complaints. c) Procedures for handling customer complaints are generally carried out in the stages of studying/evaluating customer complaints, recording them in a complaint letter, forwarding the complaint letter to the technician and distribution department, providing a letter of assignment, carrying out good handling at the location*

**Keyword :** *Complaint Handling, Customers, PDAM Baubau City*

**Abstrak :** *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penanganan keluhan pelanggan pada perusahaan Daerah Air minum (PDAM) Kota Baubau. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa a) Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan PDAM Kota Baub adalah berkaitan dengan water kubik: rusak dan mati, ada yang berkaitan dengan air mati, kecil dan kotor, berkaitan dengan kebocoran pipa dirumah-rumah dan juga kebocoran pipa di jalan dan di tempat lainnya. b) penanganan keluhan pelanggan yang diberikan oleh PDAM Kota Baubau sudah sangat efektif hal ini terlihat dari kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhannya. c) Prosedur penanganan keluhan pelanggan secara umum dilakukan dengan tahapan mempelajari/mengevaluasi keluhan pelanggan, dicatat dalam surat pengaduan, meneruskan surat pengaduan kebagian teknisi dan distribusi, memberikan surat tugas, melakukan penanganan dilokasi dengan baik.*

**Kata kunci :** *Penanganan Keluhan, Pelanggan, PDAM Kota Baubau*

### PENDAHULUAN

Paradigma yang dianut oleh perusahaan modern saat ini untuk memenangkan persaingan adalah berorientasi kepada pelanggan, dimana kepuasan pelanggan dijadikan sebagai alat ukur dari keberhasilan operasi sebuah perusahaan. Loyalitas pelanggan terjadi apabila perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggannya hingga pelanggan merasa puas. Di lain sisi, pelanggan yang merasa tidak puas tentu akan kecewa dan akan bereaksi dengan memberikan kritikan atau keluhan atas kinerja produk yang diterima.

Pelanggan yang tidak puas dapat menjadi masalah yang serius apabila tidak dapat ditangani dengan baik. 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. Komplain atau keluhan yang konstruktif dapat dijadikan sebagai masukan yang berguna khususnya dalam pengembangan produk atau layanan yang lebih baik lagi

Keluhan pelanggan (*Customer Complaints*) biasanya dikarenakan masalah-masalah seperti lemahnya pertolongan dari staf perusahaan (*helpfulness*), ketersediaan produk (*product availability*), kebijakan toko/perusahaan (*store policy*), serta perbaikan pelayanan (*service recovery*) (Bell & Luddington, 2006)

Salah satu persoalan yang dihadapi masyarakat di kota Baubau saat ini sebagai dampak dari laju pertumbuhan penduduk adalah terpenuhinya kebutuhan akan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau sebagai perusahaan

yang bertugas untuk menyediakan air minum bagi masyarakat Kota Baubau dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dalam hal penyediaan air bersih. Saat ini PDAM Kota Baubau menggunakan *Broncaptering* dan *reservoir* sebanyak 7 buah, 3 sumber air permukaan dan 12 sumber muka air tanah yang tersebar di Kota Baubau.

Data dari PDAM Kota Baubau jenis dan jumlah keluhan dari pelanggan PDAM Kota Baubau dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 1.1 Matriks Keluhan Masyarakat terhadap PDAM Kota Baubau dari Tahun 2021 – 2022

No	Jenis Keluhan	Jumlah
1	Air tidak mengalir	578
2	Air yang keruh	245
3	Pipa bocor	793
4	Volume air kecil	473
5	Air yang tercemar	113

Sumber: PDAM Kota Baubau

Berdasarkan tabel 1.1, dapat diketahui bahwa keluhan pelanggan PDAM Kota Baubau dari tahun 2021 sampai dengan 2022 berjumlah 2.202 kasus dimana sebagian besar keluhan tersebut di akibatkan oleh pipa bocor sebanyak 793 kasus dan air tidak mengalir sebanyak 578 kasus.

Terjadinya keluhan tersebut dikarenakan pelayanan yang di terima pelanggan oleh PDAM Kota Baubau tidak sesuai dengan harapannya sehingga pelanggan tidak puas. Pelanggan yang tidak puas ini dapat berdampak pada loyalitas kepada perusahaan. Loyalitas pelanggan adalah suatu komitmen yang merupakan janji konsumen untuk membeli kembali dimasa yang akan datang terhadap merek favorit mereka. (Hisanuddin, 2015).

Menurut Kotler (2008) beberapa perusahaan berpendapat mereka telah mendapatkan rasa puas pelanggan dengan mencentang keluhan, tetapi 96% dari pelanggan yang tidak puas itu tidak

melakukan pengaduan, mereka hanya berhenti membeli. Hal terbaik yang dapat dilakukan perusahaan adalah mempermudah pelanggan untuk mengadu.

Nur Irmayana (2019) menyatakan bahwa pada saat melakukan penanganan keluhan perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Jeneberang Kab. Gowa berupaya menggali informasi tentang keluhan yang disampaikan oleh pelanggan agar dapat secara cepat mengatasinya serta menyediakan peluang bagi pelanggan yang ingin menyampaikan keluhan secara langsung maupun tidak langsung. Mufarikuddin (2022) menyatakan keluhan pelanggan mulai dari keterlambatan barang, kerusakan barang, dan salah tujuan kirim. Semua sudah ditampung oleh perusahaan dan hasil akhir dari penanganan keluhan tersebut yaitu perusahaan akan melakukan ganti rugi jika barang mengalami kehilangan dan kerusakan barang atas kesalahan pengiriman. Tetapi jika kesalahan yang dilakukan atas keteledoran *customer* sendiri maka perusahaan akan membantu tracking untuk mengecek barang tetapi tidak akan ada ganti rugi yang dilakukan oleh perusahaan karena itu bukan kesalahan perusahaan.

Berdasarkan pembahasan dan fenomena diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis penanganan keluhan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau.

## LANDASAN TEORI

### 1) Pelanggan

Nasution & Sikumbank, (2004) mendefinisikan pelanggan adalah semua orang yang menuntut perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan. Jenis-jenis pelanggan menurut Rusydi, (2017) meliputi:

- a. Pelanggan Internal: Pelanggan internal adalah pelanggan yang berasal dari dalam organisasi (institusi) itu sendiri dan bila institusi kita merupakan bagian dari pemerintah daerah maka mereka

pun termasuk pelanggan internal kita juga. Sedangkan institusi lain yang juga masih di bawah pemerintah daerah merupakan juga pelanggan internal dalam skala makro.

- b. Pelanggan eksternal adalah mereka yang terkena dampak langsung dari produk, tapi bukan anggota organisasi penghasil produk dalam hal ini yang menjadi objeknya adalah masyarakat atau konsumen. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

Selain itu Gaspersz (2001) mengidentifikasi tiga macam pelanggan dalam sistem kualitas modern, yaitu :

- a. Pelanggan Internal; Pelanggan internal adalah orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi pekerjaan atau perusahaan kita. Bagian-bagian pembelian, produksi, penjualan, pembayaran gaji, rekrutmen, dan karyawan merupakan contoh dari pelanggan internal
- b. Pelanggan antara; Pelanggan antara adalah mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pemakai akhir produk, distributor yang mendistribusikan produk-produk, agen-agen perjalanan yang memesan kamar hotel untuk pemakai akhir, merupakan contoh dari pelanggan antara.
- c. Pelanggan eksternal; Pelanggan eksternal adalah pembeli atau pemakai akhir produk, yang sering disebut sebagai pelanggan nyata. Pelanggan eksternal merupakan orang yang membayar untuk menggunakan produk yang dihasilkan.

## 2) Penyebab Terjadinya Keluhan

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. Banyak hal yang

menyebabkan terjadinya keluhan dari pelanggan, seperti:

- a. Pelayanan yang diharapkan dari kita tidak seperti yang mereka harapkan.
- b. Mereka diacuhkan, misalnya diberikan menunggu tanpa penjelasan.
- c. Tidak ada yang mau mendengarkan.
- d. Seseorang berlaku tidak sopan atau tidak membantu terhadap mereka.
- e. Tidak ada yang mau bertanggung jawab untuk suatu kesalahan.
- f. Ada kegagalan komunikasi.

## 3) Penanganan Keluhan

Menurut Tjiptono & Chandra,(2011) ada empat aspek dalam penanganan keluhan. Model dari Tjiptono ini merupakan rangkuman dari model-model penanganan keluhan seperti Stauss & Seidel, (2004) dan (Tax et al., 1998) . Berikut adalah aspek penanganan keluhan menurut Tjiptono & Chandra,(2011), yaitu:

- 1) Empati terhadap pelanggan yang marah. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan pelanggan harus mampu bersikap empati dan meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Menurut Lovelock & Wirtz, (2004) empati mempunyai tiga dimensi yaitu *access* dimana perusahaan mudah untuk dihubungi, *Communication* dimana perusahaan selalu mendengarkan pelanggan dan memberikan informasi terbaru dan *understanding to customer* dimana perusahaan berusaha untuk mengenal dan memahami kebutuhan pelanggan mereka.
- 2) Kecepatan dalam penanganan keluhan. Kecepatan penanganan merupakan hal yang sangat penting dalam menghadapi keluhan pelanggan, karena bila tidak segera ditangani, maka rasa tidak puas dari pelanggan akan membuat mereka beralih ke produk pesaing.

- 3) Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan. Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. 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 dan relative tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluh-kesahnya. Bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan saluran telepon bebas pulsa (*hot line service*) dan/atau *website* untuk menampung keluhan pelanggan (Putri & Millanyani, 2014)

Penanganan keluhan yang efektif akan memberikan dampak yang positif yaitu kepuasan bagi pelanggan yang dapat mempengaruhi citra suatu perusahaan. Citra merek adalah gambaran atau persepsi emosional konsumen yang dilampirkan pada suatu merek (Hisanuddin, 2022). Oleh karena itu setiap perusahaan swasta maupun pemerintah harus memiliki sistem penanganan keluhan yang efektif.

Menurut Nurul Afriani (2012: 11) Manfaat dari penanganan keluhan yang efektif adalah :

- a. Penyedia jasa mempunyai kesempatan untuk memperbaiki hubungannya dengan pelanggan yang kecewa.
- b. Penyedia jasa bisa terhindar dari publikasi yang negatif.
- c. Penyedia jasa akan mengetahui aspek-aspek yang perlu diketahui dalam pelayanannya saat ini.
- d. Penyedia jasa akan mengetahui sumber masalahnya.

#### 4) Penyelesaian Komplain

Penyelesaian pengaduan merupakan suatu peraturan yang wajib dimiliki oleh suatu perusahaan. Seperti halnya setiap pimpinan unit harus memiliki penyelenggaraan pelayanan publik wajib untuk menyelesaikan suatu pengaduan atau keluhan yang muncul pada pelayanan. (Ratminto dan Winarsih, 2015). Hal tersebut mengungkapkan bahwa setiap perusahaan harus memiliki atau menyediakan suatu bentuk maupun tempat untuk memberikan kemudahan para konsumen atau pelanggannya mengungkapkan pengaduan dalam bentuk rasa negatif atau positif.

#### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menjawab suatu pertanyaan secara mendalam berdasarkan kondisi obyektif di lapangan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini guna memperkuat hasil penelitian maka teknik yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi digital.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan staf PDAM Kota Baubau setiap melakukan penanganan keluhan perusahaan akan mendapatkan manfaat pada saat penanganan keluhan tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau dapat mengetahui sumber masalahnya yang mengakibatkan pelanggan mengeluh dan pihak perusahaan segera menanggulangi sumber masalah tersebut sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan sehingga hubungan pelanggan dan pihak perusahaan terjalin dengan baik.

Berikut ini deskripsi atau uraian hasil analisis maupun interpretasi data dalam penangan keluhan pada PDAM Kota Baubau.

- 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, dan lain sebagainya yang menyebabkan pelanggan merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.
- 2) Penyebab terjadinya keluhan pelanggan yaitu pelayanan yang diharapkan dari perusahaan tidak sesuai dengan yang mereka harapkan adanya kegagalan dalam berkomunikasi misalnya pada saat pelanggan ingin keluhannya ditangani tapi pihak perusahaan menangani terlebih dahulu keluhan dari pelanggan lainnya.
  - 3) Sistem penanganan keluhan pada PDAM Kota Baubau menggunakan Sistem Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Hubungan Langgan (HUBLA). Selain itu perusahaan juga memberikan rasa empati kepada pelanggan yang marah, menangani keluhan dengan secepat mungkin, memberikan peluang yang mudah bagi pelanggan untuk menyampaikan keluhannya, serta mendengarkan dengan lengkap apa saja keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Selain itu perusahaan juga akan memberikan solusi kepada pelanggan agar keluhan dapat teratasi dengan cepat.
  - 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.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Baubau adalah

mengenai kekurangan air, keterlambatan pengantaran air, adanya kebocoran, dan tunggakan pembayaran yang melonjak tinggi..

2. Macam-macam keluhan yang terjadi pada PDAM kota baubau yaitu keluhan secara langsung dan tidak langsung. Dengan dua macam keluhan tersebut dapat memudahkan pelanggan untuk menyampaikan keluhannya.
3. Penyebab terjadinya keluhan pelanggan pada PDAM Kota baubau dikarenakan kurangnya sarana prasarana yang memadai sehingga membuat kualitas pelayanan kurang memuaskan.
4. Sistem penanganan keluhan pelanggan biasanya pihak perusahaan secara umum dilakukan dengan tahapan mempelajari/mengevaluasi keluhan pelanggan, dicatat dalam surat pengaduan, meneruskan surat pengaduan kebagian teknis dan distribusi, memberikan surat tugas, melakukan penanganan dilokasi dengan baik.
5. Manfaat penanganan keluhan yang dilakukan oleh pihak PDAM Kota Baubau sangat berdampak positif untuk perusahaan karena dengan adanya penanganan keluhan pihak perusahaan dapat memberikan rasa kepercayaan serta kepuasan pelanggan pada pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan.

### Saran

1. PDAM Kota Baubau dengan semakin bertambahnya pelanggan sebaiknya dapat mempertimbangkan adanya penambahan SDM, Sarana, prasarana yang dibutuhkan agar lebih meningkat lagi dalam penanganan keluhan pelanggan.
2. PDAM Kota Baubau perlu meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa nyaman saat menyampaikan keluhan.

3. PDAM Kota Baubau senantiasa memperhatikan lebih terhadap keluhan pelanggan yang waktu penanganannya lebih dari satu hari..

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping with customer complaints. *Journal of Service Research*, 8(3), 221–233.
- Gaspersz, V. (2001). *Total quality management*. Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hisanuddin, I. I. (2015). Pengaruh Citra Merek Islam Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Di Kota Bandung). *Jurnal Scientifica*, 2(2), 1–16.
- Hisanuddin, I. I. (2022). Pengaruh Layanan Purna Jual Terhadap Kepuasan Pengguna Motor Honda Matic dan Dampaknya Terhadap Citra Merek Honda di Kota Baubau. *Jurnal Akademik Pendidikan Ekonomi*, 8(2), 106–110.
- Kotler Philip, K. L. K. (2008). Menejemen Pemasaran 12. In *Penerbit: Erlangga*. Jakarta.
- Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2004). *Services marketing: People, technology, strategy*.
- Mufarikuddin, A. (2022). ANALISIS PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN PADA PT. POS INDONESIA SURABAYA 60000. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 10(1), 118–123.
- Nasution, M. N., & Sikumbank, R. F. (2004). *Manajemen jasa terpadu*.
- Putri, I. M., & Millanyani, H. (2014). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt XI Axiata Tbk Di Dki Jakarta. *EProceedings of Management*, 1(3).
- Rusydi, M. (2017). *Customer Excellence*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Stauss, B., & Seidel, W. (2004). *Complaint management: the heart of CRM*. Thomson/South-Western.
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality & satisfaction edisi 3*. Yogyakarta: Andi, 1.