

RINGKASAN

Penelitian ini berjudul “Manajemen Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satria Kabupaten Banyumas”. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh survei kualitas pelayanan pada situs PDAM Tirta Satria yang menunjukkan 508 pelanggan atau 74,5 % menyatakan pelayanan PDAM Tirta Satria masih belum maksimal. Jumlah keluhan pelanggan yang diterima yang hingga bulan Juli 2017 cukup tinggi sebanyak 1506 keluhan. Di sisi lain, Standar Operasi Prosedur Pelayanan Pengaduan Pelanggan PDAM Tirta Satria juga belum menentukan batas waktu maksimal. Oleh karena itu, perlu adanya penelitian mengenai manajemen keluhan pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Satria berdasarkan teori Manajemen Keluhan, beserta aspek-aspek manajemen keluhan yang mempengaruhinya.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan proses manajemen keluhan pelanggan PDAM Tirta Satria, dan mengidentifikasi aspek-aspek yang mempengaruhi manajemen keluhan PDAM Tirta Satria. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *accidental sampling* dan *purposive sampling*. Informan tersebut adalah staf bagian Pusat Pelayanan, Kasubbag Pelayanan, Staf Bagian Teknik, Kasubbag Umum, dan pelanggan yang mengajukan komplain. Metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini adalah manajemen keluhan PDAM Tirta Satria belum terlaksana secara maksimal sesuai teori Manajemen Keluhan. Pada proses “manajemen keluhan secara langsung”, tahap pertama adalah stimulasi keluhan yang sudah terlaksana dengan baik, namun masyarakat belum menyadari adanya stimulasi keluhan tersebut. Tahap kedua adalah penerimaan keluhan yang sudah terlaksana dengan baik melalui sistem dokumentasi elektronik SIKOMPAK. Tahap ketiga adalah pengolahan keluhan yang sudah dijalankan sesuai Standar Operasi Prosedur Pelayanan Pengaduan Pelanggan, namun batas waktu belum ditentukan secara jelas. Tahap keempat adalah reaksi atas keluhan yang baik, ditunjukkan pada sikap petugas yang baik sesuai motto pelayanan, serta adanya kompensasi fisik (perbaikan teknis pada kerusakan), dan kompensasi non fisik (penjelasan dan solusi untuk keluhan).

Sementara itu, pada proses “manajemen keluhan secara tidak langsung”, tahap pertama adalah analisis keluhan yang telah maksimal, dengan adanya analisis secara kuantitatif melalui tabel dan grafik laporan pengaduan pelanggan. Tahap kedua adalah pengendalian manajemen keluhan yang ditunjukkan melalui standar kualitas pelayanan sesuai motto pelayanan, namun belum terdapat survei kepuasan pelanggan atas pelayanan PDAM Tirta Satria. Tahap ketiga adalah pelaporan keluhan yang sudah terlaksana dengan baik, yang ditunjukkan melalui adanya laporan manajemen keluhan pelanggan kepada Direksi, Badan Pengawas, dan Bupati setiap bulannya. Tahap keempat adalah pemanfaatan informasi keluhan yang ditunjukkan dengan adanya pandangan positif para pegawai atas manfaat keluhan untuk peningkatan kualitas perusahaan dan alat ukur kinerja pada saat ini.

Aspek-aspek yang mempengaruhi manajemen keluhan PDAM Tirta Satria adalah aspek Sumber Daya Manusia (SDM), organisasional, dan teknologi

informasi. Faktor pendukung pada SDM adalah sikap ramah dan usaha para pegawai untuk menangani keluhan dengan segera, sementara faktor penghambatnya adalah terbatasnya jumlah pegawai teknik jika dibandingkan dengan jumlah keluhan pelanggan setiap harinya.

Faktor pendukung pada aspek organisasional adalah adanya upaya mengiklankan informasi layanan penanganan keluhan beserta kemudahan akses penyampaian bagi pelanggan (melalui *Call Center*, datang langsung ke kantor, ataupun melalui kolom komentar di situs <https://pdambanyumas.com>), terdapat SOP yang jelas mengenai prosedur dan unit-unit yang terkait dalam penanganan keluhan, adanya pemberian kompensasi fisik maupun non fisik kepada pelanggan yang menyampaikan keluhan, dan terdapat analisis kuantitatif beserta pelaporan keluhan secara berkala kepada *top management*. Sementara itu, faktor penghambat dari aspek organisasional adalah sebagian pelanggan tidak menyadari informasi layanan penyampaian keluhan seperti melalui *Call Center*, belum terdapat penetapan batas waktu maksimal penanganan keluhan dan belum terdapat survei kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan.

Di sisi lain, Aspek teknologi informasi menjadi faktor pendukung dalam manajemen keluhan PDAM Tirta Satria, yang ditunjukkan dengan adanya kemudahan penyampaian keluhan yang berbasis internet melalui kolom komentar di situs <https://pdambanyumas.com>, beserta adanya sistem dokumentasi dan informasi berbasis elektronik dan terintegrasi bernama SIKOMPAK yang mempercepat arus informasi tiap unit yang berkaitan dalam manajemen keluhan di PDAM Tirta Satria.

Berdasarkan hasil temuan tersebut, PDAM Tirta Satria dapat meningkatkan pelayanan manajemen keluhan pelanggan dengan beberapa langkah, seperti melakukan stimulasi keluhan secara lebih langsung kepada pelanggan seperti pada saat membayar tagihan, melakukan survei kepuasan pelanggan atas pelayanan penanganan keluhan, dan menentukan batas waktu maksimal yang pasti dalam manajemen keluhan. Hal-hal tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan manajemen keluhan dan mengembalikan kepuasan pelanggan PDAM Tirta Satria.

Kata kunci : Keluhan, Manajemen Keluhan, Pelanggan.

SUMMARY

This research entitled "Customer Complaints Management of Tirta Satria Local Water Company of Banyumas Regency". This research based on the result of quality survey on Tirta Satria's Local Water Company (LWC) website that 508 customers or 74,5% stated Tirta Satria LWC's service was not maximized. In addition, there was high number of customer complaints until July 2017 of 1506 complaints. On the other hand, Standard Operational Procedure of Customer Complaints Service in Tirta Satria LWC didn't set maximum deadline. Therefore, it was necessary to do a research on customer complaints management by Tirta Satria LWC based on Complaints Management theory, as well as the affecting aspects of complaint management.

The purpose of this study were to describe the customer complaint management process in Tirta Satria LWC, and to identify the affecting aspects of complaint management in Tirta Satria LWC. This research used qualitative research method. The technique of selecting informant used accidental sampling and purposive sampling technique. They were staff of Service Center, the Head of Service Section, staff of Technique Section, the Head of General Affairs Section, and customers who filed complaint. Methods of data collection used interview, observation, and documentation.

The result obtained shows that complaints management in Tirta Satria LWC had not been done maximum as the complaint management theory. The first stage of "direct complaints management process" was complaint stimulation that well conducted, but the customers were not aware of it. The second stage was complaint acceptance that had been implemented properly through the electronic documentation system named as SIKOMPAK. The third stage was complaint processing that had been executed based on Standard Operational Procedure of Customer Complaints Service, but the deadline had not been clearly defined. The fourth stage was complaint reaction that showed by good attitude officer as the service motto, as well as physical compensation (technical repair on damage), and non-physical compensation (explanation and solution for complaint).

Meanwhile, in "indirect complaints management proces", the first step was complaint analysis that had been maximum, by a quantitative analysis through the table and chart of customer complaints reports. The second stage was complaints management controlling which showed through service quality standard based on the service motto, but the customer satisfaction survey of complaint handling service had not been done by Tirta Satria LWC. The third stage was complaint reporting that had been done well, showed through the existence of customer complaints handling report to the Board of Directors, the Audit Agency, and Regents every month. The fourth stage was complaint information utilization which indicated by the employees positive view on complaints function for improving the company's quality, and as a measurement of performance nowadays.

The affecting aspects of Tirta Satria LWC complaint management were Human Resources (HR), organizational, and information technology aspects. The supporting factor of human resources aspect were the friendly attitude and effort of employees to deal with complaints immediately, while the inhibiting factor was the number of technician was limited compared to the number of accepted complaints on each day.

The supporting factors of organizational aspect were the effort to advertise information of complaint handling service, along with easy access to complaint for customer (through Call Center, came directly to office, or wrote comment at <https://pdambanyumas.com>), a clear standard operational procedure about procedure and related units in handling complaints, the provision of physical and non-physical compensation to the complainants, and provided quantitative analysis and complaints report to the top management periodically. Meanwhile, the the inhibiting factor of organizational aspect were some customer did not aware of advertisement and information about way to complaint such as through *Call Center*, there wasn't clear deadline for complaint handling and Tirta Satria didn't conduct customer satisfaction survey of complaint handling.

On the other hand, the information technology aspect becomes a supporting factor in Tirta Satria LWC complaint management, which indicated by the easy way to complaint based on internet through comment field at <https://pdambanyumas.com>, as well as the electronic and integrated documentation and information system named SIKOMPAK which accelerates the information flow for each related unit in it complaint management. Based on these findings, it would be better if Tirta Satria LWC can improve customer complaints handling services with several steps, such as give more direct complaint stimulation to the customers when they were paying bills, conduct a customer satisfaction survei of handling complaint, and determine the maximum deadlines in complaint handling. These can improve the quality of complaints management service and restore the customer satisfaction.

Key word: Complaint, Complaint Management, Customer.

