

**PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA LAYANAN JASA DI  
PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Memperoleh Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**Mulad Kusumo Nugroho**

**NIM F3211054**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELASMARET**

**SURAKARTA**

**2015**

**ABSTRAK**

**PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA LAYANAN JASA DI  
PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR  
MULAD KUSUMO NUGROHO  
F3211054**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen komplain di PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar. Manajemen komplain dalam penelitian ini pihak PDAM Tirta Lawu Kabupaten Karanganyar harus bisa menangani komplain dari pelanggan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan dan citra perusahaan di mata masyarakat tetap baik.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif yaitu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan seluruh gambaran objek yang diteliti dengan pengamatan yang mendalam mengenai segala aspek perusahaan. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara.

Dari penelitian yang diperoleh dapat disimpulkan : (1) kebijakan manajemen komplain dalam menangani pelanggan adalah a) Hubungan Langgan bertugas sebagai penengah antar pelanggan dan petugas. b) Hubungan Langgan juga berupaya memberikan pelayanan yang baik pengaduan maupun laporan sehingga pelanggan tetap percaya pada PDAM. c) Petugas dalam menangani pengaduan tersebut dengan menerima dan mengidentifikasi permasalahan pelanggan dengan menanyakan permasalahan secara mendalam mengenai keluhan yang terjadi. Setelah pengaduan diterima petugas melakukan penelitian survei dilakukan guna menindaklanjuti keluhan yang telah disampaikan selanjutnya pegawai lapangan yang bersangkutan melapor kepada hubungan pelanggan apabila keluhan telah tertangani.

Berdasarkan dari uraian dari hasil pembahasan mengenai manajemen komplain yang diterapkan PDAM Kabupaten Karanganyar, maka diperoleh kesimpulan bahwa penanganan komplain PDAM Kabupaten Karanganyar melalui media kontak langsung dan media elektronik, penanganan langsung yang dapat secara langsung disampaikan oleh pihak terkait, menunjukkan sikap bahwa memahami dari sudut pandang pelanggan, memahami perasaan pelanggan, tidak melakukan perdebatan dengan pelanggan, permohonan maaf, empaty, kecepatan dalam penanganan komplain, mudah menghubungi perusahaan untuk mengajukan komplain.

**Kata kunci : komplain pelanggan, manajemen komplain, penanganan complain**

**ABSTRACT****APPLICATION MANAGEMENT SERVICES IN COMPLAINED TO  
PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR****MULAD KUSUMO NUGROHO****F3211054**

This study was conducted to determine how the application of complaint management at PDAM Tirta Lawu Karanganyar. Complaint management in this study PDAM Tirta Lawu Karanganyar should be able to handle complaints from customers in order to avoid things that are not desirable and the company's image in the eyes of society remains good.

The method used in this research is descriptive analysis techniques, namely data collection techniques are used to get the whole picture of the object under study with profound observations about all aspect of the company. Data collection techniques by observation, interview.

Obtained from the research can be concluded : (1) the management policy in dealing with customer complaints are a) The relationship served as a mediator between the subscription customer and personnel. b) The relationship subscriptions also seeks to provide a goodservice complaints or reports so that customers continue to believe in the taps. c) Officers in dealing with the complaint by receiving and identifying customer problems by asking in-depth issues regarding the complaint occurred. Once a complaint is received officers conduct research surveys were conducted to follow up on complaints that have been submitted further a field officer concerned to report to the subscription relationship if the complaint has been handled.

Based on the description of the result of the discussion on the management of complaints applied taps Karanganyar, it could be concluded that the handling of complaints taps Karanganyar though the medium of direct contact and electronic media,direct handling which can be directly submitted by the parties, shows the attitude that the understanding of the viewpoint customer, understand the feelings of the customer, do not debate with customers, apology, emphaty, speed in handling complaints, easily contact the company file a complaints

**Keywords : customer complaints, complaints management, complaint handling**

## HALAMAN PERSETUJUAN

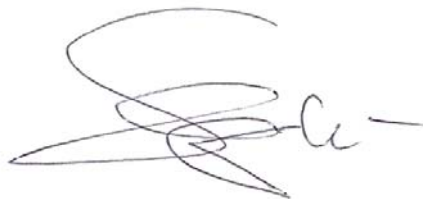
Tugas Akhir dengan judul :

### **PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA LAYANAN JASA DI PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR**



Surakarta, Agustus 2015

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing



Pram Suryanadi, S.E, M.Si

Nrp.320800001

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN PADA LAYANAN JASA DI  
PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta



Surakarta, Oktober 2015

Tim Penguji Tugas Akhir

1. Drs. Mochammad Amien Gunadi, MP

NIP. 195610231986011001

Penguji

2. Pram Suyanadi, S.E, M.Si

NRP. 320800001

Pembimbing

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret:

Nama : Mulad Kusumo Nugroho  
NIM. : F3211054  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir : Penerapan Manajemen Komplain Pada Layanan Jasa Di PDAM Tirta Lawu Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan penjabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, \_\_\_\_ \_\_\_\_  
Mahasiswa  
  
Mulad Kusumo Nugroho  
NIM. F3211054

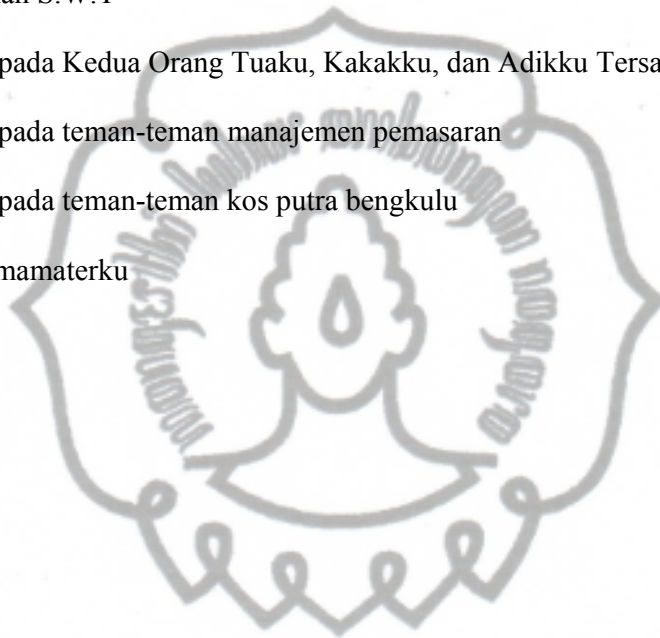
## MOTO

- ✓ Karenasesungguhnyaasesudahkesulitanituadakemudahan.  
Makaapabilakamutelahselesai (darisesuatuurusan),  
kerjakanlahdengansungguh-sungguh (urusan) yang lain. (  
TerjemahanQ.S.Al-Insyirah:-7)
- ✓ Denganilmu, kehidupanmenjadimudah, denganseni,  
kehidupanmenjadiindah, dandengan agama hidupmenjadi terarah dan  
bermakna. (H.A.MUKTI ALI)
- ✓ Tuhantakakanmembericobaanmelebihekemampuanmu,  
jikakamumerasacobaanterlaluberat, itukarenaTuhantahukamupribadi yang  
kuat. (Penulis)
- ✓ Akuakanmengejarcita-citakusepertiakuberlari mengejar sebuah bola.  
(Penulis)

- ✓ Ada keindahan saat berjuang karena yakin antak pernah diam.  
Dibergerak mencairkan waktu. Mengabulkan doamu menghapus lelahmu.  
(Penulis).

### HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Allah S.W.T
2. Kepada Kedua Orang Tuaku, Kakakku, dan Adikku Tersayang
3. Kepada teman-teman manajemen pemasaran
4. Kepada teman-teman kos putra bengkulu
5. Almamaterku



## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikumWr.Wb.

Alhamdulillahilahirabil'alamin, segala syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah serta pertolongannya yang mulia dan setia sehingga penulisan Tugas Akhir ini bisa penulis selesaikan tepat pada waktunya.

Tugas Akhir dengan judul “Penerapan Manajemen Komplain Pada Layanan Jasa Di PDAM Tirta Lawu Karanganyar” ini disusun sebagai persyaratan guna meraih gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, tentunya penulis mengalami banyak kesulitan. Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak - pihak yang telah memberikan bantuan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini, kepada yang terhormat :

1. Dr. Hunik Sri Runing, M.S, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Drs. Mochammad Amien Gunadi, M.P, Selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Pram Suryanadi,S.E, M.Si Selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenaan membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

4. Seluruh Dosen DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang selama ini telah banyak memberikan ilmunya.
5. Bapak Suwarno Selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM TIRTA LAWU KARANGNYAR yang telah berkenaan menerima kehadiran penulis dan membantu memberikan pengalaman serta bantuan dalam melakukan Praktek magang kerja dan Tugas Akhir ini.
6. Mbak Andri, Mbak Endah, Mas Vidi dan Mas Adi yang telah memberikan informasi dalam penelitian ini.
7. Seluruh tim Hubungan Langganan PDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR, atas bimbingannya selama magang.
8. Kepada Orang tua, Adiku, dan Kakaku yang selalu memberikan dukungan dan doa restunya sampai selesainya tugas akhir ini.
9. Keluarga Pemasaran '11 yang menjadi pendamping hidup penulis selama masa perkuliahan dan memberikan dorongan untuk penyelesaian Tugas Akhir ini; Arsiska Putri, Dimas Agung Santoso, serta teman - teman yang lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.
10. Para sahabat, teman, dan kolega yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dengan memberikan dukungan dalam bentuk apapun.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan yang penulis miliki. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak, dan bisa dikembangkan lagi suatu saat kelak.

Semoga Allah SWT memberkati segala langkah yang dilakukan semua pihak yang telah terlibat dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan semoga Tugas Akhir ini bermanfaat untuk masa kini dan masa yang akan datang.

Surakarta, Oktober 2015

Mulad Kusumo Nugroho



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian .....	5
F. Teknik Analisis Data.....	7
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Jasa.....	8
B. Pelayanan .....	8
C. Keluhan Pelanggan .....	9
D. Manajemen Komplain.....	12

E. Penanganan Keluhan.....	17
F. Pentingnya Penanganan Keluhan.....	19
G. Harapan Konsumen atas Penanganan Komplain .....	21
H. Cara Menghadapi Keluhan Konsumen .....	23
<b>BAB III PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	24
1. Sejarah Berdirinya Perusahaan .....	24
2. Visi, Misi, dan Tujuan.....	26
3. Tujuan .....	26
4. Lokasi Perusahaan.....	26
5. Struktur Organisasi .....	27
B. Laporan Magang Kerja .....	35
1. Lokasi.....	35
2. Waktu Pelaksanaan .....	36
3. Penempatan Magang Kerja.....	36
4. Kegiatan Magang Kerja.....	36
5. Tujuan Magang Kerja .....	37
C. Pembahasan.....	37
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
IV.1. Kesimpulan .....	49
IV.2. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
CONTOH KASUS.....	52
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.I Struktur Organisasi .....	29
Gamabar 3.II Alur Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM .....	47

