

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM  
(PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) SURAKARTA**



**Tugas Akhir**

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna  
Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi Diploma  
III Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas  
Maret Surakarta

**Disusun Oleh :**

**AFFAN MAULANA HAMID**

**NIM F3217002**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SEBELAS MARET  
SURAKARTA  
2020**

**ABSTRAK****PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM  
(PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) SURAKARTA**

**AFFAN MAULANA HAMID**  
**NIM F3217002**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana bagian hubungan langganan PDAM Surakarta dalam menangani keluhan pelanggan. Penanganan keluhan yang dilakukan PDAM Surakarta dalam penelitian ini adalah bagaimana bagian hubungan langganan menangani keluhan 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 : kebijakan PDAM Surakarta dalam menangani keluhan pelanggan adalah a) Hubungan Langganan berupaya memberikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan tetap percaya pada PDAM. b) Petugas menerima dan mendengarkan segala keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. c) Petugas mencatat dan mengidentifikasi keluhan supaya dapat segera ditangani oleh bagian yang terkait dengan masalah.

Berdasarkan dari uraian hasil pembahasan mengenai penanganan komplain yang diterapkan PDAM Surakarta, maka diperoleh kesimpulan bahwa penanganan komplain PDAM Surakarta melalui penanganan langsung dan penanganan melalui media elektronik, memahami keluhan yang disampaikan pelanggan, mencatat keluhan pelanggan, komunikasi yang baik dengan pelanggan dan cepat dalam menindak lanjuti keluhan pelanggan.

**Kata kunci : keluhan pelanggan, penanganan komplain**

**ABSTRACT*****HANDLING COMPLAINTS OF CUSTOMERS ON PDAM (PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM) SURAKARTA*****AFFAN MAULANA HAMID****F3217002**

*This research was conducted to find out how PDAM Surakarta's customer relations department was in handling customer complaints. The handling of complaints by PDAM Surakarta in this study is how the customer relations department handles complaints from customers so that undesirable things do not occur and the company's image in the public remains good.*

*The method used in this study is a descriptive analysis technique, which is a data collection technique used to get the whole picture of the object under study with in-depth observations about all aspects of the company. Data collection techniques by observation and interview.*

*From the research obtained it can be concluded: PDAM Surakarta policies in handling customer complaints are a) Customer Relations Department try to provide good service so that customers continue to trust PDAM. b) Officers receive and listen to all complaints submitted by customers. c) Officers record and identify complaints so that they can be dealt with immediately by the section related to the problem.*

*Based on the description of the results of the discussion regarding the handling of complaints applied by PDAM Surakarta, the conclusion is that PDAM Surakarta handling complaints through direct handling and handling through electronic media, understanding complaints submitted by customers, recording customer complaints, good communication with customers and fast in following up customer complain.*

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

## **PERNYATAAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir dengan Judul:

**PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM  
(PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) SURAKARTA**

Surakarta, September 2020

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Pram Suryanadi', is written over a light blue rectangular background.

**Pram Suryanadi, SE., M.Si**

**NIP. 1974122420130201**

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul :

### **PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) SURAKARTA**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III  
Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret  
Surakarta

Surakarta,

Tim Penguji Tugas Akhir

Penguji



Desy Mayasari, SE., M.Sc.  
NIP. 1987121120130210

Pembimbing



Pram Suryanadi, SE., M.Si  
NIP. 1974122420130201

Mengetahui,



Drs. Santoso Priyopanto, M.Acc., Ak  
NIP. 19690924199402101



Desy Mayasari, SE., M.Sc.  
NIP. 1987121120130210

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertandatangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta:

Nama : Affan Maulana Hamid

NIM : F3217002

Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran

Judul Tugas Akhir : Penanganan Komplain Pelanggan Pada PDAM (Perusahaan  
Daerah Air Minum) Surakarta

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang dikerjakan merupakan  
benar hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/mengambil  
dari karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya  
bersedia untuk menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencopotan  
gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, .....

Mahasiswa

Affan Maulana Hamid  
NIM. F3217002

## MOTTO

*“Nothing is more difficult, and therefore more precious, than to be able to decide”*

- Napoleon Bonaparte

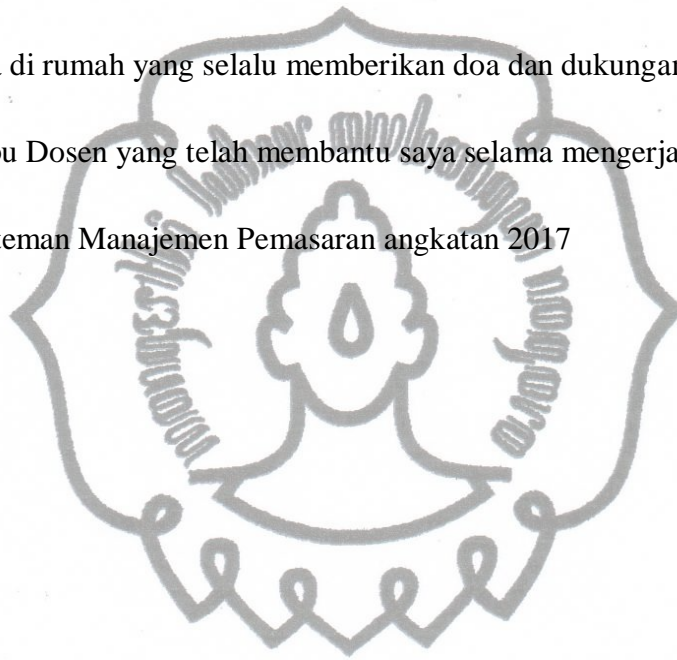
*“Life is not a game of luck. If you wanna win, work hard.” - Sora*



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur, penulis mempersembahkan karya ini untuk orang-orang yang selalu ada dan mendukung penulis selama menyusun Tugas Akhir:

1. Terima kasih pada Allah SWT. yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran untuk penulis dalam menyusun Tugas Akhir.
2. Keluarga di rumah yang selalu memberikan doa dan dukungan.
3. Bapak/Ibu Dosen yang telah membantu saya selama mengerjakan Tugas Akhir.
4. Seluruh teman Manajemen Pemasaran angkatan 2017



## KATA PENGANTAR

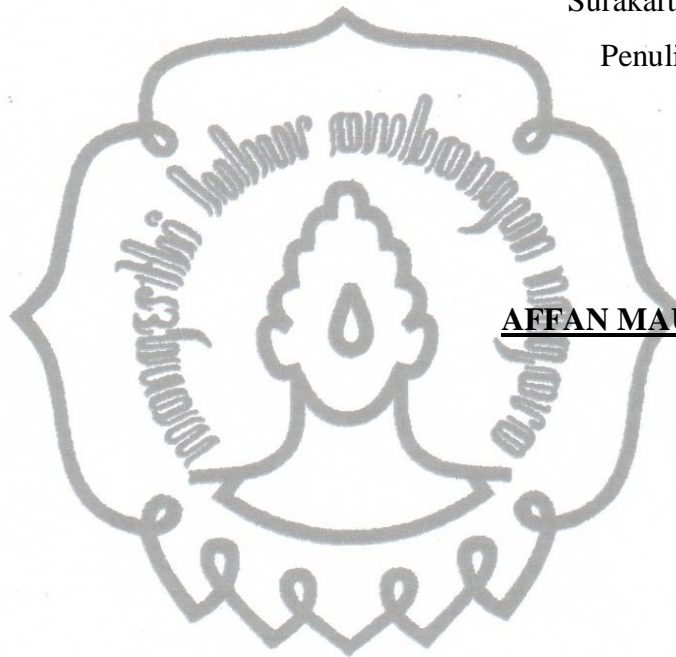
Pertama, penulis mengucapkan puja dan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas keberadaan, rahmat, kasih sayang, dan karunia Nya, penulis diberikan kemampuan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini. Penulis menyadari dengan sepenuh hati bahwa keberhasilan dan pencapaian semua ini tidak lain datang dari pertolongan Tuhan Yang Maha Esa.

Kedua, penulis menyadari sebagai manusia dengan segala kekurangan dan keterbatasannya, bahwa penyelesaian penyusunan tugas akhir ini dibantu oleh berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Namun secara khusus dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Bapak Prof. Drs. Djoko Suhardjanto, M.Com, (Hons)., Ph.D., Ak., CA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Ibu Desy Mayasari, SE, M.Sc selaku Kepala Program DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
4. Bapak Pram Suryanadi. SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret yang telah memberi dan membekali ilmu pengetahuan yang bermanfaat sehingga mempermudah penulis dalam mengerjakan tugas akhir.
6. Orang yang penulis sayangi Ibu dan Ayah, yang telah memberikan doa dan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir tersebut.
7. Seluruh staff dan karyawan PDAM Surakarta yang telah memberikan bantuan dalam memperoleh informasi bagi penulis.
8. Untuk teman-teman DIII Manajemen Pemasaran angkatan 2017 terimakasih atas keberadaan kalian dalam perkuliahan ataupun pertemanan yang sangat membantu untuk menyelesaikan tugas ini.

Akhir kata, penulis sadar bahwa penulisan tugas akhir ini masih banyak kekurangan. Hal ini dikarenakan masih terbatasnya pengetahuan dan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun.

Surakarta, 2020  
Penulis



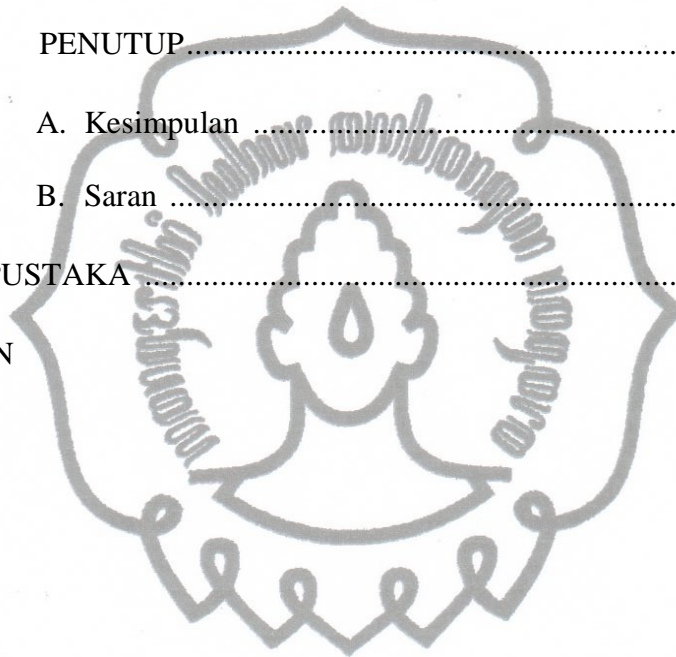
**AFFAN MAULANA HAMID**  
**NIM F3217002**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
 BAB I        PENDAHULUAN .....	 1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	4
 BAB II        TINJAUAN PUSTAKA .....	 5
A. Keluhan.....	5
B. Keluhan Pelanggan.....	5
C. Jenis Keluhan Pelanggan .....	6

	D. Tipe-Tipe Pelanggan Yang Mengajukan Keluhan .....	7
	E. Cara Penyampaian Keluhan .....	8
	F. Manajemen Komplain .....	8
	G. Tahapan-Tahapan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	12
	H. Harapan Konsumen Atas Penanganan Keluhan.....	13
	I. Cara Menghadapi Keluhan Konsumen.....	14
	J. Manfaat Penanganan Keluhan Pelanggan .....	15
BAB III	METODE PENELITIAN.....	16
	A. Metode Penelitian.....	16
BAB IV	PEMBAHASAN .....	19
	A. Gambaran Umum Perusahaan .....	19
	B. Laporan Magang Kerja .....	20
	1. Deskripsi Magang Kerja .....	20
	2. Tujuan Magang Kerja .....	21
	3. Manfaat Magang Kerja .....	21
	4. Lokasi dan Pelaksanaan Magang Kerja .....	21
	5. Jam Kerja .....	21
	6. Kegiatan Magang Kerja .....	21
	7. Uraian Magang Kerja .....	22
	C. Pembahasan .....	24
	1. Hubungan Langgan .....	24
	2. Kebijakan PDAM Surakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan .....	30

3.	Perilaku Pelanggan Pada PDAM Surakarta.....	30
4.	Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di PDAM Surakarta .....	33
5.	Hambatan-Hambatan Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	40
BAB V	PENUTUP.....	43
A.	Kesimpulan .....	43
B.	Saran .....	44
DAFTAR PUSTAKA	.....	45
LAMPIRAN		



## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
Gambar 1.1: Struktur Organisasi PDAM Surakarta	20
Gambar 1.2: Alur Penanganan Keluhan Pelanggan PDAM	26
Gambar 1.3: Perilaku Pelanggan PDAM Surakarta	31

