

**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN
PUDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR**



Tugas Akhir

Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Persyaratan Guna
Mencapai Gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran

Disusun Oleh :

AULIA NURUL ANISA

F3218014

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2021**

ABSTRAK**ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN
PUDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR**

AULIA NURUL ANISA
F3218014

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen komplain di PUDAM Tirta Lawu Karanganyar. Selain itu juga mengetahui hambatan apa yang dialami saat penanganan komplain pelanggan dan juga solusi yang diberikan oleh PUDAM Tirta Lawu Karanganyar. Penerapan manajemen komplain harus dilakukan dengan memberikan pelayanan prima agar semua masalah dapat teratasi dan pelanggan merasa puas. Hal tersebut sangat mempengaruhi pada citra positif perusahaan dimata para pelanggan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu studi pustaka, observasi langsung ke PUDAM Tirta Lawu Karanganyar dan wawancara ke pelanggan yang pernah mengajukan komplain serta pihak hubungan langganan.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan manajemen komplain yang dilakukan PUDAM Tirta Lawu yaitu pelanggan dapat mengajukan komplain melalui media kontak langsung dengan datang ke kantor dan menemui bagian hubungan langganan. Pelanggan dapat menyampaikan langsung permasalahan yang terjadi setelah itu petugas akan menerima pengaduan dan mengidentifikasi permasalahan pelanggan. Selanjutnya petugas akan melakukan *crosscheck* data dan melihat langsung ke lapangan. Selain melalui media kontak langsung, pelanggan juga dapat menyampaikan komplain melalui media sosial dengan menghubungi nomor *whatsapp* yang tertera di *website*.

Kata kunci : komplain pelanggan, manajemen komplain, penanganan komplain

ABSTRAC***ANALYSIS OF THE APPLICATION OF COMPLAINT MANAGEMENT******PUDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR*****AULIA NURUL ANISA****F3218014**

This research was conducted to find out how the implementation of complaint management at PUDAM Tirta Lawu Karanganyar. In addition, it also knows what obstacles are experienced when handling customer complaints and also the solutions provided by PUDAM Tirta Lawu Karanganyar. The application of complaint management must be done by providing excellent service so that all problems can be resolved and customers are satisfied. This greatly affects the positive image of the company in the eyes of customers.

The method used in this research is descriptive research method. The data collection techniques used are literature study, direct observation to PUDAM Tirta Lawu Karanganyar and interviews with customers who have submitted complaints and subscription relations parties.

Based on the results of the study, the application of complaint management carried out by PUDAM Tirta Lawu is that customers can submit complaints through direct contact media by coming to the office and meeting the subscription relations department. Customers can directly convey problems that occur after that the officer will receive complaints and identify customer problems. Furthermore, the officer will crosscheck the data and look directly into the field. In addition to direct contact media, customers can also submit complaints through social media by contacting the whatsapp number listed on the website

Keywords : customer complaints, complaints management, complaints handling

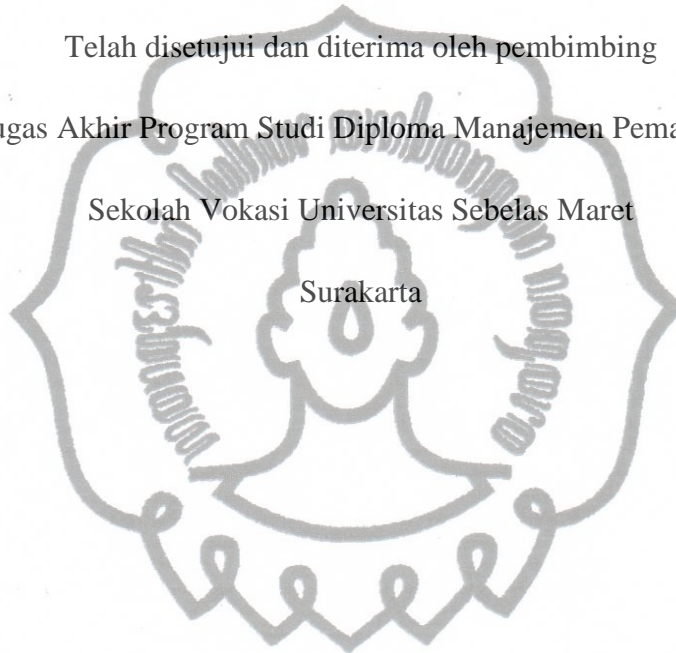
PERNYATAAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul:

Analisis Penerapan Manajemen Komplain

PUDAM Tirta Lawu Karanganyar

Telah disetujui dan diterima oleh pembimbing
Tugas Akhir Program Studi Diploma Manajemen Pemasaran
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret
Surakarta



Surakarta, 2 Agustus 2021

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing

a.n

Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P.
NIP. 195610231986011001

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan Judul:

Analisis Penerapan Manajemen Komplain PUDAM Tirta Lawu Karanganyar

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran
Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Surakarta, 2 Agustus 2021

Tim Penguji Tugas Akhir
Penguji

Pembimbing


Desy Mayasari, S.E., M. Sc

NIP. 195610231986011001


Drs. Moh. Aliien Gunadi, M.P.

NIP. 195610231986011001

Mengetahui

Dekan Sekolah Vokasi

Kepala Kaprodi Studi Diploma III
Manajemen Pemasaran



Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc.,Ak

NIP. 196909241994021001



Desy Mayasari, S.E., M.Sc

NIP. 198712112020122010

MOTTO

“Balas dendam terbaik adalah menjadikan dirimu lebih baik”

(Ali bin Abi Thalib)

“Jangan berduka, apa pun yang hilang darimu akan kembali lagi dalam wujud lain”

(Jalaludin Rumi)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Tugas Akhir ini kepada:

Allah *Subhanahu wa ta'ala*, dan Rasulullah *Shallallahu 'alaihi wasallam*.

1. Orang tua saya yang tercinta, Bapak Hermawanto dan Ibu Istikomah.
2. Adik saya yang tersayang, M. Haris Permana.
3. Ibu Kaprodi, Desy Mayasari, S.E., M. Sc
4. Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya Bapak Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P.
5. Teman-teman seperjuangan D3 Manajemen Pemasaran 2018.
6. Almamater Universitas Sebelas Maret Surakarta.



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir dengan judul “Analisis Penerapan Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Citra Positif PUDAM Tirta Lawu Karanganyar” dapat terselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi syarat mencapai gelar Ahli Madya Manajemen Pemasaran pada Program Studi DIII Manajemen Pemasaran Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada:

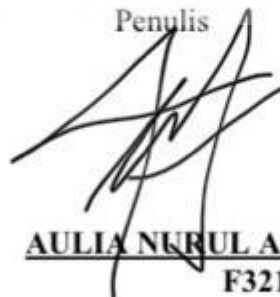
1. Bapak Drs. Santoso Tri Hananto, M.Acc., Ak. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret.
2. Ibu Desy Mayasari, S.E., M. Sc selaku Kepala Program Studi DIII Manajemen Pemasaran sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Bapak Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Vokasi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmu selama perkuliahan.
5. Keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan dan doa dalam penyelesaian Tugas Akhir.
6. Seluruh karyawan PUDAM Tirta Lawu Karanganyar, terutama Mba Anik dan Mba Nana yang telah membimbing selama magang.

7. Teman – teman DIII Manajemen Pemasaran 2018 yang telah berjuang bersama selama 3 tahun di bangku perkuliahan.
8. Support sistem saya Galang Praditiya Zein yang selalu menyemangati dan mengingatkan saya untuk mengerjakan Tugas Akhir.
9. Sahabat CBL yang beranggotakan Fida, Kiki, Mega, Dhifa, Yuli yang selalu memberikan semangat dan mau menerima keluh kesah saya selama penulisan Tugas Akhir.
10. Sahabat magang dan partner segala hal saya Hafidatus Salama yang selalu menjadi tempat curhat saya selama ini.
11. Semua pihak yang telah membantu pembuatan Tugas Akhir hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Tugas Akhir ini dapat lebih baik dan bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Surakarta, 16 Juli 2021

Penulis



AULIA NURUL ANISA
F3218014

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
ANALISIS PENERAPAN MANAJEMEN KOMPLAIN	1
PUDAM TIRTA LAWU KARANGANYAR	1
ABSTRAK	2
ABSTRAC	3
PERNYATAAN PERSETUJUAN	4
HALAMAN PENGESAHAN	5
MOTTO	6
HALAMAN PERSEMBAHAN	7
KATA PENGANTAR	8
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
A. Jasa	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Jasa	Error! Bookmark not defined.
B. Komplain	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Komplain	Error! Bookmark not defined.
2. Perilaku Komplain	Error! Bookmark not defined.
C. Manajemen Komplain	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Manajemen Komplain	Error! Bookmark not defined.
2. Karakteristik Manajemen Komplain	Error! Bookmark not defined.
D. Penanganan Komplain	Error! Bookmark not defined.
E. Kepuasan Konsumen	Error! Bookmark not defined.
F. Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
1. Pengertian Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Citra Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
G. Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.

B. Objek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Jenis dan Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1. Data Primer	Error! Bookmark not defined.
2. Data Sekunder	Error! Bookmark not defined.
D. Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1. Wawancara	Error! Bookmark not defined.
2. Observasi	Error! Bookmark not defined.
3. Studi Pustaka	Error! Bookmark not defined.
E. Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
A. Gambaran Umum Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
1. Sejarah Berdirinya PUDAM Tirta Lawu Karanganyar	Error! Bookmark not defined.
2. Visi, Misi, dan Tujuan	Error! Bookmark not defined.
3. Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
B. Laporan Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
1. Deskripsi Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
2. Tujuan Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
3. Manfaat Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
4. Lokasi dan Pelaksanaan Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
5. Jam Kerja Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
6. Kegiatan Magang Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
C. Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
A. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
B. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.