

**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA
HIDAYAH KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

Oleh:

**EDO DWI ANGGARA_2161201032
NPM. 2161201032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

**ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA
HIDAYAH KOTA BENGKULU**



S K R I P S I

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Bengkulu**

Oleh:

**EDO DWI ANGGARA
NPM. 2161201032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA
HIDAYAH KOTA BENGKULU



SKRIPSI

Diajukan Oleh:

EDO DWI ANGGARA
NPM. 2161201032

Disetujui oleh:
Pembimbing

Efi Arini, S.E., M.M
NIDN. 022708601

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Furqonti Ranidiah, S.E., M.M
NIDN. 0208047301

PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Bengkulu
guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Agustus 2025

SKRIPSI

oleh:

EDO DWI ANGGARA
NPM. 2161201032

Dewan Penguji:

1. Drs. Taufik Bustami, M,M

Ketua

(.....)

2. Tezar Arianto, S.E., M.M

Anggota

(.....)

3. Eti Arini, S.E.,M.M

Anggota

(.....)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis


Furgonti Ranidiah, S.E., M.M
NIDN. 0208047301



SERTIFIKASI

Saya Edo Dwi Anggara menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan adalah karya saya sendiri dan atas bimbingan dosen pembimbing. karya ini belum pernah disampaikan untuk mendapatkan gelar sarjana pada program studi lainnya. karena karya ini milik saya, maka segalah sesuatu yang berhubungan dengan skripsi ini menjadi tanggung jawab saya.

Bengkulu, 6 Agustus 2025



EDO DWI ANGGARA
NPM. 2161201032

MOTTO DAN PESEMBAHAN

MOTTO

“Ilmu tanpa amal adalah sia-sia, dan amal tanpa ilmu adalah buta.”

~Al-Ghazali~

“Bukan tentang siapa yang paling cepat, tetapi siapa yang paling konsisten untuk sampai di garis akhir.”

~Edo Dwi Anggara~

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- ~ Allah SWT yang senantiasa memberikan kekuatan, kesehatan, dan keberkahan dalam setiap langkah.
- ~ Kedua orang tua tercinta (Asmanudin dan Resi Dwi Lestari), yang menjadi sumber doa, motivasi, dan cinta tanpa syarat. Terima kasih atas setiap pengorbanan, peluh, dan semangat yang tak pernah padam.
- ~ Dosen pembimbing dan seluruh dosen di lingkungan kampus, atas ilmu, bimbingan, dan arahnya selama masa studi.
- ~ Teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian dari perjalanan penuh tantangan ini. Kebersamaan kita adalah bagian terindah dari masa kuliah.
- ~ Diriku sendiri, karena telah bertahan, belajar, dan terus melangkah meski dalam keterbatasan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul: “Analisis Manajemen Komplain Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Ibu Furqonti Ranidiah, S.E., M.M Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
3. Ibu Ade Tiara Yulinda, S.E., M.M Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu yang telah memberikan arahan selama proses studi.
4. Ibu Eti Arini, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan waktu, bimbingan, masukan, dan arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Bengkulu, yang telah memberikan ilmu dan wawasan selama masa perkuliahan.
6. Pimpinan dan staf Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, yang telah bersedia memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral maupun materiil, serta semangat yang tak pernah putus.
8. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Program Studi Manajemen, yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan akademik penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan karya ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik secara akademik maupun praktis, khususnya dalam pengembangan ilmu manajemen, serta menjadi kontribusi positif bagi Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

Bengkulu, 6 Agustus 2025

Penulis

Edo Dwi Anggara

ABSTRAK

ANALISIS MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH TIRTA HIDAYAH KOTA BENGKULU

Oleh:

Edo Dwi Anggara¹

Eti Arini²

Komplain pelanggan merupakan indikator penting dalam evaluasi mutu pelayanan publik, termasuk di sektor penyediaan air bersih. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan manajemen komplain pelanggan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu berdasarkan enam indikator yaitu komitmen, visible, accessible, kesederhanaan, kecepatan, dan fairness. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara terhadap enam informan yang terdiri dari tiga karyawan dan tiga pelanggan, serta melalui studi dokumentasi dan observasi langsung. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki sistem komplain dengan saluran, seperti layanan WhatsApp dan pengaduan langsung ke kantor. Namun demikian, implementasi di lapangan belum optimal. Komitmen manajemen belum sepenuhnya diiringi oleh tindak lanjut yang konsisten; visibilitas informasi masih terbatas; akses belum merata; prosedur sederhana namun kurang transparan dalam progres penanganan; kecepatan respon tidak konsisten; dan keadilan belum sepenuhnya dirasakan oleh seluruh pelanggan. Oleh sebab itu, diperlukan penguatan sistem, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta pendekatan komunikasi yang lebih terbuka dan responsif guna meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pelanggan.

Kata Kunci: Manajemen, Komplain, Pelanggan, Tirta Hidayah

ABSTRACT

ANALYSIS OF CUSTOMER COMPLAINT MANAGEMENT AT THE REGIONAL PUBLIC WATER COMPANY TIRTA HIDAYAH, BENGKULU CITY

By:

Edo Dwi Anggara¹

Eti Arini²

Customer complaints are an important indicator in evaluating public service quality, including in the provision of clean water services. This study aims to analyze the implementation of customer complaint management at Perumda Tirta Hidayah, Bengkulu City, based on six indicators: commitment, visibility, accessibility, simplicity, speed, and fairness. This research uses a descriptive qualitative approach. The data were collected through interviews with six informants, consisting of three employees and three customers, as well as through documentation studies and direct observation. The data analysis techniques involved data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The findings indicate that the company has a complaint system with channels such as WhatsApp services and direct complaints to the office. However, the implementation on the ground has not been optimal. Management commitment has not been fully accompanied by consistent follow-up actions; information visibility remains limited; access is not evenly distributed; procedures are simple but lack transparency in handling progress; response speed is inconsistent; and fairness has not been fully felt by all customers. Therefore, strengthening the system, improving human resource capacity, and adopting a more open and responsive communication approach are necessary to enhance customer satisfaction and trust.

Keywords: *Management, Complaints, Customers, Tirta Hidayah.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SERTIFIKASI.....	v
MOTTO DAN PESEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II STUDI PUSTAKA	7
2.1 Deskripsi Konseptual.....	7
2.1.1 Konsep Manajemen.....	7
2.1.2 Komplain Pelanggan	19
2.1.3 Manajemen Komplain	27
2.2 Hasil Penelitian Yang Relevan	39
2.3 Kerangka Konseptual.....	43
2.4 Definisi Operasional Variabel	45
BAB III METODE PENELITIAN.....	46

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	46
3.2 Metode Penelitian	46
3.3 Sumber Data	47
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.5 Keabsahan Data	50
3.6 Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.1.1 Sejarah Singkat Perumda Tirta Hidayah	54
4.1.2 Visi dan Misi Perumda Tirta Hidayah.....	54
4.1.3 Struktur Organisasi Perumda Tirta Hidayah	55
4.1.4 Penyajian Data.....	57
4.2 Pembahasan	76
4.2.1 Komitmen.....	76
4.2.2 <i>Visible</i>	78
4.2.3 <i>Accessible</i>	80
4.2.4 Kesederhanaan.....	82
4.2.5 Kecepatan	85
4.2.6 <i>Fairness</i>	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	39
Tabel 2.2 Operasional Manajemen Komplain (Riset Kualitatif)	46
Tabel 4.1 Identitas Informan	58

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Komplain Pelanggan Tahun 2020-2024.....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	43
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Pelanggan.....	99
Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Karyawan.....	101
Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Karyawan.....	103
Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Pelanggan.....	109
Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan Penelitian	115
Lampiran 6. Surat Permohonan Penelitian.....	117
Lampiran 7. Surat Izin Penelitian.....	118

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelanggan merupakan elemen vital dalam kelangsungan bisnis perusahaan, terutama dalam sektor pelayanan publik seperti penyediaan air minum. Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Hidayah Kota Bengkulu memiliki peran strategis dalam menyediakan air bersih sebagai kebutuhan dasar masyarakat. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan kompleksitas operasional, muncul berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas layanan, seperti ketidakstabilan distribusi air, kualitas air yang kurang memenuhi standar, serta respons layanan yang dinilai lambat. Kondisi ini memerlukan penanganan yang sistematis melalui implementasi manajemen komplain yang efektif.

Manajemen komplain menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan sekaligus meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Sebagaimana dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) bahwa manajemen komplain yang baik dapat membantu perusahaan memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, memitigasi risiko ketidakpuasan, serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Dalam konteks Perumda Tirta Hidayah, keluhan pelanggan harus dilihat sebagai masukan berharga untuk memperbaiki kinerja layanan dan operasional perusahaan.

Stauss dan Seidel (2017) mengemukakan bahwa perusahaan yang memiliki sistem manajemen komplain yang baik cenderung memiliki tingkat

retensi pelanggan yang lebih tinggi. Sistem ini melibatkan langkah-langkah seperti identifikasi keluhan, analisis akar masalah, tindak lanjut penyelesaian, serta evaluasi keberhasilan penyelesaian keluhan. Penerapan sistem ini di Perumda Tirta Hidayah sangat relevan mengingat pentingnya menjaga hubungan baik dengan pelanggan di tengah tantangan penyediaan layanan air bersih yang semakin kompleks.

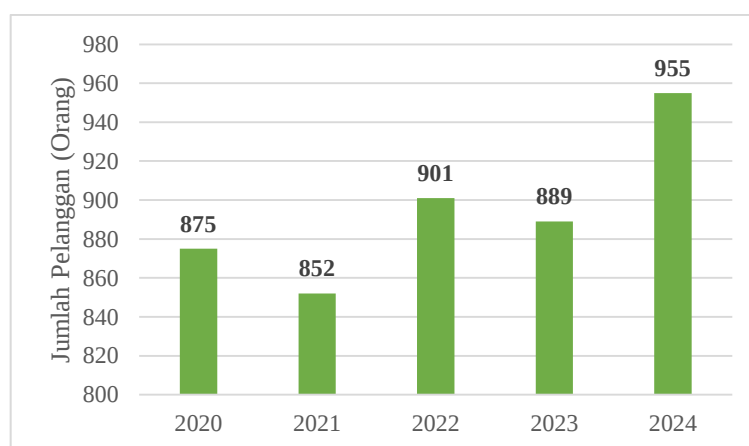
Studi Mittal (2023) mengungkap bahwa proses manajemen komplain sangat penting bagi organisasi untuk belajar dari umpan balik pelanggan, memungkinkan mereka untuk mengidentifikasi kekurangan internal dan mengembangkan strategi pemulihan yang efektif. Proses ini tidak hanya mengatasi keluhan tetapi juga memfasilitasi peningkatan berkelanjutan dalam pemberian layanan, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, dan reputasi organisasi. Begitu juga dengan penelitian Patle et al. (2023) di sektor pendidikan bahwa sistem manajemen komplain kampus dirancang untuk meningkatkan efisiensi pengajuan, pelacakan, dan penyelesaian komplain dalam lingkungan perguruan tinggi, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas di antara komunitas perguruan tinggi.

Berbagai studi menunjukkan bahwa manajemen komplain yang efektif tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menjadi indikator penting bagi keberlanjutan perusahaan. Johnston dan Clark (2018) menjelaskan bahwa perusahaan yang merespons komplain dengan cepat dan tepat akan lebih dihargai oleh pelanggan, bahkan dibandingkan dengan perusahaan yang tidak pernah mendapatkan keluhan sama sekali. Oleh karena itu, penelitian ini penting

untuk menganalisis bagaimana Perumda Tirta Hidayah mengelola keluhan pelanggan, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan manajemen komplain.

Perumda Tirta Hidayah sebagai Badan Usaha Daerah dibidang penyaluran air bersih bagi masyarakat Kota Bengkulu mendapatkan banyak komplain terkait pelayanannya. Berdasarkan survei awal di Bagian Pelayanan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu diketahui jumlah komplain pelanggan kurun waktu lima tahun sebelumnya sebagai berikut:

Gambar 1.1
Komplain Pelanggan Tahun 2020-2024



Sumber: Bagian Pelayanan Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu, 2025

Data di atas menunjukkan masih tingginya komplain pelanggan setiap tahunnya. Selain aspek teoritis, isu manajemen komplain pelanggan pada PDAM Tirta Hidayah juga berkaitan dengan regulasi pemerintah. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum, bahwa wajib memberikan layanan prima kepada pelanggan, termasuk pengelolaan keluhan yang responsif dan akuntabel. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berkontribusi pada perbaikan internal

Perumda Tirta Hidayah, tetapi juga mendukung upaya pemenuhan regulasi pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian melalui skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Komplain Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu”.

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan dalam penelitian ini bahwa terdapat komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah sehingga diperlukan manajemen komplain yang efektif untuk mengatasinya.

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi hanya pada manajemen komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut: Bagaimana manajemen komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu?

1.5 Tujuan Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Adapun tujuan umum penelitian untuk menganalisis manajemen komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

1.5.2 Tujuan Khusus

Tujuan khusus secara spesifik penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis komitmen terhadap penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.
2. Untuk menganalisis visible penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.
3. Untuk menganalisis accessible penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.
4. Untuk menganalisis kesederhanaan penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.
5. Untuk menganalisis kecepatan penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.
6. Untuk menganalisis fairness penanganan komplain pelanggan di Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah literatur akademik terkait manajemen komplain pelanggan, khususnya pada sektor penyediaan layanan publik seperti air bersih.
 - b. Mengembangkan kerangka kerja yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas manajemen komplain pada perusahaan serupa.
 - c. Memberikan kontribusi pada kajian-kajian terkait pengaruh pengelolaan komplain terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.
2. Manfaat Praktis

- a. Membantu Perumda Tirta Hidayah dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem manajemen keluhan yang ada.
- b. Memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk penerapan teknologi dalam pengelolaan keluhan.
- c. Mendukung upaya perusahaan dalam memenuhi standar pelayanan publik yang diatur dalam regulasi pemerintah.
- d. Meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberlanjutan operasional perusahaan.