

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Afandi, P., & Afandi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Nusa Media.
- Alesani, D. (2023). Human resources management. In *Management of International Institutions and NGOs* (pp. 350–380). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003289852-14>
- Azzahra, S. F., Osly Usman, & Suherdi. (2024). Analysis of Customer Complaints Management in The Customer Care Department at PT X. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 2(1), 2580–2593. <https://doi.org/10.21009/ISC-BEAM.012.188>
- Bazzan, J., Echeveste, M., Formoso, C. T., & Kowalski, J. de S. (2024). A data-driven customer complaint management model for residential building companies. *Architectural Engineering and Design Management*, 20(6), 1381–1402. <https://doi.org/10.1080/17452007.2024.2306847>
- Bell, S. J., & Luddington, J. A. (2006). Coping With Customer Complaints. *Journal of Service Research*, 8(3), 221–233. <https://doi.org/10.1177/1094670505283785>
- Chinasa, A. E. (2023). Strategic Use of Handling Customers Complaints for Marketing Effectiveness of Banks in Port Harcourt, Nigeria. *Journal of Business and African Economy*, 8(1), 67–76. <https://doi.org/10.56201/jbae.v8.no1.2022.pg67.76>
- Faradilla, S. S., & Santoso, S. (2024). Customer Complaint Service Business Processes Redesign with Artificial Intelligence Technology Using Business Process Reengineering Approach (Study Case: Ceria BRI Application). *Indonesian Journal of Business Analytics*, 4(4), 1596–1612. <https://doi.org/10.55927/ijba.v4i4.10663>
- Gain, N., Chauhan, N., Thakkar, R., & Karthikeyan. (2023). *Strategic Management*. Amkcorp Research Technologies Private Limited. <https://doi.org/10.61909/isbn.978-81-968364-1-2.AMKEDTB122306>
- Gomes, F. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasibuan, M. S. . (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Hoye, R., Misener, K., Naraine, M. L., & Ordway, C. (2022). Human resource management. In *Sport Management* (pp. 189–212). London: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003217947-11>
- Irawan, A., Nawawi, J., & Ahmad, B. (2016). Manajemen Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Daerah Merauke. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 5(1), 22–31. <https://doi.org/https://doi.org/10.35724/sjias.v5i01.551>
- Jemma, Parawu, H. E., & Taufik, A. (2024). Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik di Perusahaan Listrik Negara (PLN). *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 5(5), 955–967.
- Johnston, R., & Clark, G. (2018). *Customer Service Management: A Strategic Approach*. Routledge.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Prentice Hall.
- Krismanto, A. (2009). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah*. Tesis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Lasena, Z. A., & Suling, N. D. A. (2024). Perencanaan, Pengorganisasian, Menggerakkan, dan Mengontrol Sumber Daya Manusia. *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Pendidikan*, 1(2), 196–207. <https://doi.org/10.62951/prosemnasipi.v1i2.42>
- Lee, C.-H., & Zhao, X. (2024). Data Collection, data mining and transfer of learning based on customer temperament-centered complaint handling system and one-of-a-kind complaint handling dataset. *Advanced Engineering Informatics*, 60(21), 102520. <https://doi.org/10.1016/j.aei.2024.102520>
- Lovelock, & Wirtz. (2011). *Services Marketing-People, Technology, and Strategy*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis : a methods sourcebook*. Canada: Jenson Books Inc.
- Mittal, S. (2023). Complaint Management System. *International Journal of Research in Human Resource Management*, 5(2), 37–41. <https://doi.org/10.33545/26633213.2023.v5.i2a.148>
- Mogotloane, T., & Louw, V. (2023). Challenges in promoting accountability and feedback mechanisms through customer complaints in the South African public service. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(10), 23–31. <https://doi.org/10.20525/ijrbs.v12i10.3112>

- Muliyati, Mayasari, N., Megaster, T., Fauzan, R., Sucandrawati, N. L. K. A. S., Susanti, I., ... Simarmata, N. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia diera 4.0*. Global Eksekutif Teknologi.
- Nasution, A. F. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Harfa Creative.
- OECD. (2024). Consumer complaints. In *Consumer Finance Risk Monitor*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2f2fe65e-en>
- Patle, S., Bachhav, M., Jadhav, Y., Jagadale, S., & Kumbhar, P. (2023). Efficient Campus Solutions: A Journal on Enhancing College Complaint Management. *IJARCCCE*, 12(12), 1–10. <https://doi.org/10.17148/IJARCCCE.2023.121213>
- Raharjo, D. A. S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Singgih, M. N., & Sudibyo, P. (2023). Analisis Manajemen Komplain pada Objek Wisata di Kota Batu. In *Seminar Nasional dan Call for Papers* (pp. 699–712).
- Stauss, B., & Seidel, W. (2017). Complaint Management: The Heart of CRM. *Journal of Service Research*, 20(4), 452–467.
- Sujarwo, M., & Subekti, S. (2019). Optimalisasi Penanganan Keluhan Pasien Untuk Meningkatkan Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit. *Monex Journal Research Accounting Politeknik Tegal*, 8(1), 326–335. <https://doi.org/10.30591/monex.v8i1.1273>
- Suriadi, Jasiyah, R., Agustini, I. S., Karyasa, T. B., Munawaroh, Puspita, M., ... Dyanasari. (2021). *Buku Ajar: Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indramayu: Adab.
- Terry, G. R. (2021). *Dasar-Dasar Manajemen Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2024). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi Publisher.
- Widiyanto, & Gusmen, I. (2024). Analisis manajemen komplain di Pondok Pesantren Islamic Center Bin Baz Putra. *Jurnal Pendidikan Islam Ta'dibuna*, 13(6), 460–472. <https://doi.org/https://doi.org/10.32832/tadibuna.v13i6.18016>
- Yuliani, I. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Garafindo Persada.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th Edition)*. McGraw-Hill.

**L
A
M
P
I
R
A
N**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara untuk Pelanggan

PEDOMAN WAWANCARA

(Untuk Pelanggan)

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

Identitas Informan

Nama :
 Usia :
 Pendidikan :
 Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. Komitmen

1. Apakah Anda merasa bahwa perusahaan memiliki komitmen yang tinggi dalam menangani komplain pelanggan?
2. Seberapa sering Anda mengalami keluhan terkait layanan, dan bagaimana tanggapan perusahaan?

B. Visible (Keterlihatan Informasi)

1. Apakah Anda mengetahui bagaimana cara menyampaikan komplain ke perusahaan?
2. Bagaimana Anda mengetahui informasi tersebut? (Melalui brosur, situs web, petugas layanan, dsb.)

C. Accessible (Kemudahan Akses)

1. Apakah menurut Anda saluran penyampaian komplain yang disediakan perusahaan mudah diakses?
2. Pernahkah Anda mengalami kendala dalam menyampaikan keluhan? Jika ya, kendala apa yang dihadapi?

D. Kesederhanaan

1. Apakah prosedur penyampaian komplain mudah dipahami dan dilakukan?
2. Apakah ada hal yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?

E. Kecepatan

1. Berapa lama waktu menunggu untuk perusahaan merespons dan menangani keluhan Anda?
2. Apakah perusahaan memberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian komplain Anda?

F. Fairness (Keadilan)

1. Apakah Anda merasa diperlakukan secara adil dalam proses penanganan komplain?
2. Jika pernah mengalami perbedaan perlakuan, apa yang menjadi penyebabnya menurut Anda?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara untuk Karyawan

PEDOMAN WAWANCARA (Untuk Karyawan)

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

Identitas Informan

Nama :
 Usia :
 Pendidikan :
 Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

A. Komitmen

1. Bagaimana komitmen manajemen dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain pelanggan?
2. Apakah ada kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur penanganan komplain di perusahaan?
3. Sejauh mana karyawan dilibatkan dalam upaya peningkatan kualitas layanan berdasarkan komplain pelanggan?

B. Visible (Keterlihatan Informasi)

1. Bagaimana cara perusahaan menginformasikan prosedur penyampaian komplain kepada pelanggan dan karyawan?
2. Apakah menurut Anda informasi tersebut sudah cukup jelas dan mudah diakses?

C. Accessible (Kemudahan Akses)

1. Saluran apa saja yang disediakan perusahaan untuk pelanggan menyampaikan komplain?
2. Apakah saluran tersebut mudah diakses dan digunakan oleh pelanggan?
3. Apakah ada hambatan yang dihadapi pelanggan dalam menyampaikan keluhan?

D. Kesederhanaan

1. Sejauh mana prosedur komplain dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh pelanggan?
2. Apakah ada pelatihan bagi karyawan dalam menangani komplain pelanggan?

E. Kecepatan

1. Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menangani dan menyelesaikan komplain pelanggan?
2. Apakah ada mekanisme untuk memberikan informasi kepada pelanggan mengenai perkembangan penanganan komplain mereka?

F. *Fairness* (Keadilan)

1. Bagaimana perusahaan memastikan bahwa semua komplain ditangani secara adil tanpa diskriminasi?
2. Apakah ada kebijakan khusus untuk menghindari perlakuan tidak adil dalam menangani komplain pelanggan?

Lampiran 3. Transkrip Wawancara dengan Karyawan

Informan 1: Linda Marleni

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana komitmen manajemen dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain pelanggan?	Komitmen manajemen dalam menangani komplain cukup tinggi meskipun masih terdapat hambatan dalam pelaksanaannya. Manajemen memberikan arahan untuk segera menindaklanjuti komplain pelanggan, namun keterbatasan sumber daya di lapangan menjadi kendala utama.
2	Apakah ada kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur penanganan komplain?	Ada SOP dan formulir pengaduan yang digunakan secara resmi, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal.
3	Sejauh mana karyawan dilibatkan dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan komplain pelanggan?	Karyawan dilibatkan melalui briefing harian dan penyampaian keluhan dari pelanggan yang harus segera ditindaklanjuti.
4	Bagaimana perusahaan menginformasikan prosedur penyampaian komplain kepada pelanggan dan karyawan?	Melalui papan informasi, brosur, dan penyampaian langsung oleh petugas layanan di loket.
5	Apakah menurut Anda informasi tersebut cukup jelas dan mudah diakses?	Sudah cukup jelas untuk pelanggan yang sering datang ke kantor, tapi masih perlu sosialisasi tambahan untuk pelanggan baru.
6	Saluran apa saja yang disediakan perusahaan untuk menyampaikan komplain?	WhatsApp dan pengaduan langsung ke loket pelayanan.
7	Apakah saluran tersebut mudah digunakan?	Ya, cukup mudah, tetapi beberapa pelanggan lansia masih kesulitan menggunakan saluran digital.
8	Apakah ada hambatan yang dihadapi pelanggan dalam menyampaikan keluhan?	Ya, seperti ketidaktahuan format pesan, keterlambatan respon, dan ketidaksiapan teknis di lapangan.
9	Sejauh mana prosedur komplain dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh pelanggan?	Prosedurnya hanya mengisi formulir dan menunggu penanganan. Namun, tindak lanjutnya masih memerlukan perbaikan dari segi kecepatan.
10	Apakah ada pelatihan bagi karyawan dalam menangani	Belum ada pelatihan formal, hanya briefing singkat dari atasan.

No	Pertanyaan	Jawaban
	komplain pelanggan?	
11	Berapa lama waktu penanganan komplain pelanggan?	Tergantung kasus, antara 1 hari hingga lebih dari seminggu.
12	Apakah pelanggan diberi informasi perkembangan penanganan komplain?	Tidak secara sistematis. Biasanya pelanggan harus bertanya langsung.
13	Bagaimana perusahaan memastikan semua komplain ditangani secara adil?	Dengan prinsip tanpa diskriminasi, semua pelanggan diperlakukan sama.
14	Apakah ada kebijakan untuk menghindari perlakuan tidak adil?	Ada arahan lisan agar semua dilayani setara, meskipun belum tertulis resmi.

Informan 2: Irana Renanda Putri

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana komitmen manajemen dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain pelanggan?	Komitmen sudah ada, namun pelaksanaannya masih belum konsisten. Kami sering menerima komplain yang berulang karena keterlambatan tindak lanjut dari bagian teknis atau distribusi.
2	Apakah ada kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur penanganan komplain?	Ya, terdapat SOP, namun dalam praktiknya tidak selalu dijalankan secara tertib karena kurangnya pengawasan dan evaluasi rutin.
3	Sejauh mana karyawan dilibatkan dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan komplain pelanggan?	Kami mencatat dan menyampaikan keluhan pelanggan kepada atasan. Namun, belum ada mekanisme yang jelas untuk evaluasi dan umpan balik berkala dari keluhan tersebut.
4	Bagaimana perusahaan menginformasikan prosedur penyampaian komplain kepada pelanggan dan karyawan?	Melalui spanduk, selebaran, dan saat pelanggan datang ke kantor. Namun penyampaian ini belum menyentuh pelanggan yang jarang berinteraksi langsung dengan petugas.
5	Apakah menurut Anda informasi tersebut cukup jelas dan mudah diakses?	Cukup jelas bagi pelanggan lama, namun pelanggan baru atau yang tinggal di daerah pinggiran sering tidak tahu cara menyampaikan komplain dengan benar.
6	Saluran apa saja yang disediakan perusahaan untuk menyampaikan komplain?	WhatsApp, pengaduan langsung ke kantor, dan nomor telepon resmi.
7	Apakah saluran tersebut mudah digunakan?	Sebagian besar pelanggan bisa menggunakan WA, namun pelanggan lansia sering lebih memilih datang langsung karena tidak memahami teknologi.
8	Apakah ada hambatan yang dihadapi pelanggan dalam menyampaikan keluhan?	Ada, terutama dalam hal komunikasi yang tidak efektif dan kurang cepatnya tanggapan awal dari petugas yang bertugas menindaklanjuti laporan pelanggan.
9	Sejauh mana prosedur komplain dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh pelanggan?	Prosedurnya memang ringkas, tetapi proses tindak lanjutnya seringkali tidak transparan dan membuat pelanggan bertanya-tanya soal progresnya.
10	Apakah ada pelatihan bagi karyawan dalam menangani komplain pelanggan?	Belum ada pelatihan khusus. Kami hanya diarahkan langsung oleh atasan apabila ada masalah yang harus ditangani.
11	Berapa lama waktu penanganan	Bisa satu hari untuk masalah ringan, tetapi

No	Pertanyaan	Jawaban
	komplain pelanggan?	jika berkaitan dengan perbaikan teknis bisa lebih dari tiga hari atau bahkan satu minggu.
12	Apakah pelanggan diberi informasi perkembangan penanganan komplain?	Tidak secara berkala. Pelanggan sering harus datang atau menghubungi lagi untuk menanyakan kelanjutannya.
13	Bagaimana perusahaan memastikan semua komplain ditangani secara adil?	Kami menerima semua laporan tanpa membedakan latar belakang pelanggan. Setiap laporan diproses sesuai prosedur.
14	Apakah ada kebijakan untuk menghindari perlakuan tidak adil?	Belum tertulis secara resmi, namun ada instruksi dari pimpinan agar tidak ada perlakuan istimewa terhadap pelanggan tertentu.

Informan 3: Putra Andika

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana komitmen manajemen dalam menanggapi dan menyelesaikan komplain pelanggan?	Komitmen dari manajemen dalam menangani komplain cukup baik, tetapi terkadang ada keterlambatan dalam eksekusi di lapangan. Manajemen memberikan perhatian pada komplain, namun eksekusinya tergantung koordinasi lintas bagian.
2	Apakah ada kebijakan atau prosedur khusus yang mengatur penanganan komplain?	Ya, ada SOP dan formulir pengaduan resmi. Tapi, tidak semua staf atau pelanggan benar-benar memahaminya, dan ini menyebabkan miskomunikasi.
3	Sejauh mana karyawan dilibatkan dalam peningkatan kualitas layanan berdasarkan komplain pelanggan?	Kami mencatat dan menyampaikan setiap komplain pelanggan. Namun belum ada forum evaluasi rutin untuk mendiskusikan penyebab dan solusi jangka panjang atas komplain.
4	Bagaimana perusahaan menginformasikan prosedur penyampaian komplain kepada pelanggan dan karyawan?	Melalui petugas di loket, brosur, dan papan pengumuman. Sebagian pelanggan juga mendapat informasi dari pelanggan lain atau media sosial.
5	Apakah menurut Anda informasi tersebut cukup jelas dan mudah diakses?	Untuk pelanggan yang terbiasa menggunakan layanan digital, informasinya cukup jelas. Tetapi sebagian pelanggan di wilayah terpencil masih kebingungan dan butuh penjelasan langsung.
6	Saluran apa saja yang disediakan perusahaan untuk menyampaikan komplain?	WhatsApp, kunjungan langsung ke kantor, dan juga melalui telepon layanan pelanggan.
7	Apakah saluran tersebut mudah digunakan?	Cukup mudah, namun beberapa pelanggan lebih nyaman datang langsung karena merasa lebih puas jika bisa berbicara dengan petugas.
8	Apakah ada hambatan yang dihadapi pelanggan dalam menyampaikan keluhan?	Ada, seperti keterlambatan balasan dari pihak petugas dan tidak semua keluhan segera diproses, terutama jika membutuhkan pengecekan teknis.
9	Sejauh mana prosedur komplain dibuat sederhana agar mudah dipahami oleh pelanggan?	Cukup sederhana, hanya mengisi formulir atau WA dengan format tertentu. Namun, kejelasan waktu penanganan yang belum pasti menjadi keluhan utama pelanggan.
10	Apakah ada pelatihan bagi karyawan dalam menangani komplain pelanggan?	Tidak ada pelatihan formal. Penanganan lebih banyak berdasarkan pengalaman kerja dan arahan langsung dari pimpinan.
11	Berapa lama waktu	Tergantung jenis keluhan. Untuk keluhan

No	Pertanyaan	Jawaban
	penanganan komplain pelanggan?	administratif bisa cepat, tapi keluhan teknis bisa lebih dari 3 hari.
12	Apakah pelanggan diberi informasi perkembangan penanganan komplain?	Tidak selalu. Biasanya pelanggan sendiri yang aktif menanyakan kelanjutannya. Kami menyampaikan jika sudah ada hasil dari bagian teknis.
13	Bagaimana perusahaan memastikan semua komplain ditangani secara adil?	Semua komplain dicatat dan ditindaklanjuti tanpa melihat status pelanggan. Namun, pelanggan yang datang langsung sering merasa lebih diperhatikan.
14	Apakah ada kebijakan untuk menghindari perlakuan tidak adil?	Arahan dari pimpinan selalu menekankan keadilan, meskipun belum ada sistem pengawasan yang ketat terkait hal ini.

Lampiran 4. Transkrip Wawancara dengan Pelanggan

Informan 4: Kevin

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda merasa bahwa perusahaan memiliki komitmen yang tinggi dalam menangani komplain pelanggan?	Saya merasa komitmen perusahaan dalam menangani keluhan masih kurang. Saya sudah dua kali mengajukan komplain soal air mati bulan ini, tapi penanganannya lama dan harus saya tanyakan sendiri terus-menerus.
2	Seberapa sering Anda mengalami keluhan terkait layanan, dan bagaimana tanggapan perusahaan?	Cukup sering, terutama soal aliran air mati. Respons perusahaan lambat, dan saya merasa harus aktif menanyakan agar ditindaklanjuti.
3	Apakah Anda mengetahui bagaimana cara menyampaikan komplain ke perusahaan?	Ya, saya tahu bisa lewat WhatsApp dan juga datang langsung ke kantor. Biasanya saya menggunakan WA karena lebih praktis.
4	Bagaimana Anda mengetahui informasi tersebut?	Saya tahu dari petugas saat awal pemasangan sambungan dan juga dari tetangga yang pernah menyampaikan keluhan.
5	Apakah menurut Anda saluran penyampaian komplain yang disediakan perusahaan mudah diakses?	Ya, salurannya mudah digunakan, terutama WhatsApp. Tapi kadang saya tidak mendapatkan balasan cepat, sehingga merasa diabaikan.
6	Pernahkah Anda mengalami kendala dalam menyampaikan keluhan? Jika ya, kendala apa yang dihadapi?	Ya, terutama saat saya mengeluhkan tagihan tinggi dan air tidak mengalir. Tidak ada kepastian kapan ditangani dan sering tidak diberi kabar.
7	Apakah prosedur penyampaian komplain mudah dipahami dan dilakukan?	Prosedurnya sederhana. Tapi setelah menyampaikan, saya bingung harus menunggu berapa lama dan tidak ada kabar lanjutan dari pihak perusahaan.
8	Apakah ada hal yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?	Perlu ada kejelasan dan transparansi dalam waktu penanganan dan informasi progres perbaikan.
9	Berapa lama waktu menunggu untuk perusahaan merespons dan menangani keluhan Anda?	Bisa 3 sampai 5 hari, tergantung keluhan. Saya rasa ini terlalu lama, apalagi jika keluhan saya mendesak seperti air mati.
10	Apakah perusahaan memberikan informasi mengenai perkembangan	Tidak ada informasi lanjutan, kecuali saya sendiri yang bertanya ke kantor atau lewat WA. Harusnya pelanggan diberi update

No	Pertanyaan	Jawaban
	penyelesaian komplain Anda?	otomatis.
11	Apakah Anda merasa diperlakukan secara adil dalam proses penanganan komplain?	Ya, saya merasa diperlakukan adil, tidak dibedakan dengan pelanggan lain.
12	Jika pernah mengalami perbedaan perlakuan, apa yang menjadi penyebabnya menurut Anda?	Sejauh ini saya belum mengalami perbedaan perlakuan secara langsung.

Informan 5: Amran

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda merasa bahwa perusahaan memiliki komitmen yang tinggi dalam menangani komplain pelanggan?	Saya merasa perusahaan tidak begitu cepat tanggap. Air sering mati, saya sudah melapor tapi baru diperbaiki setelah dua hari. Tidak ada kabar, jadi saya harus datang ke kantor sendiri untuk bertanya.
2	Seberapa sering Anda mengalami keluhan terkait layanan, dan bagaimana tanggapan perusahaan?	Cukup sering, terutama soal air mati. Tanggapan perusahaan lambat, kadang baru datang teknisinya setelah dua atau tiga hari.
3	Apakah Anda mengetahui bagaimana cara menyampaikan komplain ke perusahaan?	Ya, saya diberi tahu oleh petugas saat pemasangan meter bahwa bisa mengadu ke kantor atau lewat HP. Tapi saya lebih memilih datang langsung.
4	Bagaimana Anda mengetahui informasi tersebut?	Dari petugas saat pertama kali pasang meter, dan juga dari tetangga yang lebih dulu berlangganan.
5	Apakah menurut Anda saluran penyampaian komplain yang disediakan perusahaan mudah diakses?	Saya tidak terlalu paham pakai WA, jadi saya lebih suka datang ke kantor. Buat saya, datang langsung lebih mudah walau kadang antri.
6	Pernahkah Anda mengalami kendala dalam menyampaikan keluhan? Jika ya, kendala apa yang dihadapi?	Pernah. Saat saya mengeluhkan air mati dan meter bocor, saya tidak tahu apakah aduan saya diproses atau tidak karena tidak diberi kabar lebih lanjut.
7	Apakah prosedur penyampaian komplain mudah dipahami dan dilakukan?	Ya, saya hanya perlu isi formulir dan tunggu petugas. Tapi saya bingung kapan mereka akan datang. Tidak ada informasi lanjut setelah saya mengadu.
8	Apakah ada hal yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?	Tindak lanjutnya harus lebih cepat. Kalau bisa, ada pemberitahuan lewat SMS atau telepon setelah saya melapor.
9	Berapa lama waktu menunggu untuk perusahaan merespons dan menangani keluhan Anda?	Biasanya dua sampai tiga hari. Kadang kalau tidak ditanyakan, tidak ada yang datang.
10	Apakah perusahaan memberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian komplain Anda?	Tidak, saya harus bertanya sendiri. Kadang saya datang ke kantor lagi hanya untuk memastikan apakah sudah dicatat atau belum.
11	Apakah Anda merasa diperlakukan secara adil dalam proses penanganan komplain?	Iya, saya rasa tidak ada perbedaan perlakuan. Semua pelanggan dilayani sama, meskipun lambat.

No	Pertanyaan	Jawaban
12	Jika pernah mengalami perbedaan perlakuan, apa yang menjadi penyebabnya menurut Anda?	Tidak pernah mengalami perbedaan perlakuan. Semua pelanggan diperlakukan sama sejauh yang saya tahu.

Informan 6: Syaiful

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah Anda merasa bahwa perusahaan memiliki komitmen yang tinggi dalam menangani komplain pelanggan?	Menurut saya, perusahaan memang berusaha menangani keluhan, tetapi belum konsisten. Kadang cepat, kadang lama, tergantung jenis masalahnya.
2	Seberapa sering Anda mengalami keluhan terkait layanan, dan bagaimana tanggapan perusahaan?	Saya beberapa kali mengalami masalah, seperti air mati dan aliran kecil. Respons perusahaan tidak selalu cepat, dan saya harus menanyakan berkali-kali baru ditindaklanjuti.
3	Apakah Anda mengetahui bagaimana cara menyampaikan komplain ke perusahaan?	Ya, saya tahu bisa melalui WhatsApp atau datang langsung. Saya lebih sering menggunakan WA karena lebih praktis dan tidak perlu antre.
4	Bagaimana Anda mengetahui informasi tersebut?	Saya tahu dari internet, media sosial perusahaan, dan juga dari tetangga yang sudah pernah melapor lebih dulu.
5	Apakah menurut Anda saluran penyampaian komplain yang disediakan perusahaan mudah diakses?	Ya, cukup mudah, terutama untuk pelanggan yang paham teknologi. Tapi saya pikir perusahaan perlu menyediakan cara lain untuk pelanggan yang tidak terbiasa dengan WA.
6	Pernahkah Anda mengalami kendala dalam menyampaikan keluhan? Jika ya, kendala apa yang dihadapi?	Pernah. Kendalanya biasanya karena pesan WA tidak langsung dibalas. Jadi saya tidak tahu apakah sudah diterima atau belum.
7	Apakah prosedur penyampaian komplain mudah dipahami dan dilakukan?	Prosedurnya mudah, hanya kirim pesan atau isi formulir. Tapi informasi lanjutnya tidak ada, jadi saya bingung kapan ditindaklanjuti.
8	Apakah ada hal yang menurut Anda perlu diperbaiki dalam prosedur tersebut?	Ya, harus ada sistem notifikasi atau pemberitahuan resmi bahwa komplain sedang diproses dan kapan selesai.
9	Berapa lama waktu menunggu untuk perusahaan merespons dan menangani keluhan Anda?	Biasanya 2–4 hari. Tapi pernah juga sampai seminggu. Tidak ada standar waktu yang pasti.
10	Apakah perusahaan memberikan informasi mengenai perkembangan penyelesaian komplain Anda?	Tidak, saya tidak mendapat informasi kecuali saya yang aktif bertanya. Menurut saya ini sangat perlu diperbaiki.
11	Apakah Anda merasa diperlakukan secara adil dalam proses penanganan komplain?	Ya, saya rasa pelayanan perusahaan tidak membedakan pelanggan. Semua dilayani sesuai urutan pengaduan.

No	Pertanyaan	Jawaban
12	Jika pernah mengalami perbedaan perlakuan, apa yang menjadi penyebabnya menurut Anda?	Saya belum pernah mengalami. Tapi mungkin ada pelanggan yang lebih cepat ditangani kalau kenal langsung dengan pegawai.

Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan Penelitian



Wawancara dengan Linda Marleni (Kepala Subbagian Pelayanan Pelanggan)



Wawancara dengan Irana Renanda Putri (Staf Pelayanan Pelanggan)



Wawancara dengan Putra Andika (Staf Pelayanan Pelanggan)



Wawancara dengan Kevin (31 tahun)



Wawancara dengan Amran (70 tahun)



Wawancara dengan Syaiful (61 tahun, Pensiunan PNS)

Lampiran 6. Surat Permohonan Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221
 febi.umb.ac.id
 febi@umb.ac.id

(0736) 22765
 (0736) 26161

UM BENGKULU

Nomor : 0225- PH/DF.02/II.3.AU/A/2025
 Lamp : 1 (satu) berkas
 Prihal : **Permohonan Penelitian**

Kepada : Kepala Perumda Tirta Hidayah Kota Bengkulu
 Yth :
 di
 Tempat

Assalammualaikum . Wr. Wb.

Dengan hormat, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk dapat memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama : Edo Dwi Anggara
 NPM : 2161201032
 Jurusan : Manajemen
 Judul Skripsi : Analisis Manajemen Komplain Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Hidayah Kota Bengkulu.

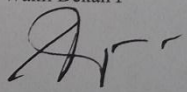
Pada kantor / perusahaan / instansi yang Bapak/Ibu/ Saudara pimpin. Penelitian ini terbatas hanya untuk penyusunan skripsi mahasiswa kami tersebut di atas.

Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan , atas perhatian dan perkenannya diucapkan terimakasih.

Wassalammualaikum Wr. Wb `

Bengkulu, 18 Maret 2025
 An. Dekan
 Wakil Dekan I


Dr. Islamuddin, S.E. M.M
 NIDN. 0204026803

umb.ac.id
 humas@umb.ac.id
 0822-3546-1991

um bengkulu
 um bengkulu
 um bengkulu

um bengkulu
 umb tv
 Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Lampiran 7. Surat Izin Penelitian