ABSTRAK

Peranan pelayanan sangat penting dalam era globalisasi sekarang ini terutama pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa. PDAM Tirta Wening merupakan salah satu unit usaha milik daerah yang bergerak dalam jasa distribusi air bersih. Untuk itu PDAM Tirtawening mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan akan air bersih demi kelangsungan masyarakat kota Bandung.

Jenis pelayanan yang ada di PDAM Tirtawening kota Bandung yaitu pelayanan pelanggan, pelayanan tehnik, jaringan air bersih, jaringan air limbah, pelayanan tangki, pelayanan air minum dalam kemasan dan LPKL (Laboratorium Pengendalian Kualitas Lingkungan). Disini penulis hanya meninjau tentang pelayanan pada pelanggan saja. Dari pelayanan ini konsumen bisa mengadukan keluhan-keluhan atau kritik dan saran pada perusahaan, dan melalui pelayanan ini juga perusahaan dapat mengetahui apakah konsumen merasa puas atau tidak atas pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan tersebut secara tidak langsung akan memberikan kontribusi bagi perusahaan , sehingga dapat menjamin kelangsungan dan perkembangan perusahaan.

Dalam proses pelaksanaan pelayanan pelanggan terhadap pengaduan pelanggan berdasarkan tujuan dari mulai pelanggan mendatangi kantor PDAM Tirtawening ke bagian langganan, mengisi formulir yang disediakan lalu pilih apa yang menjadi masalah, lalau ditunggu selama satu bulan, setelah itu dalam waktu satu tersebut akan diadakan pemeriksaan terhadap apa yang dikeluhkan dari awal sampai ditemukan masalahnya.

Hambatan yang dialami adalah kegagalan penghantaran jasa diakibatkan oleh pelanggan yang pihak perusahaan sudah merasa memberikan pelayanan dengan baik tapi masih ada pelanggan yang merasa tidak puas dan mengadukan keluhan-keluhan. Selain itu ada keterbatasan kapasitas terhadap permintaan yang banyak permintaan pasangn baru yang berpengaruh pada kapasitas air yang tersedia, dan teori peran naskah yang tidak dimengerti oleh pegawai dan pelanggan yang sering terjadi pelanggan tidak mau tahu jika terjadi gangguan terhadap pendistribusian air.

Kesimpulannya, PDAM Tirtawening kota Bandung pelaksanaan pelayanan terhadap pengaduan pelanggan yang dilakukan PDAM Tirtawening sudah cukup baik dilihat dari hasil rata-rata nilai kuesioner, tapi terdapat masalah yang adanya kegagalan penghantaran jasa diakibatkan oleh pelanggan, keterbatasan kapasitas terhadap permintaan, dan teori peran dan naskah yang tidak dimengerti oleh pegawai dan pelanggan Saran untuk PDAM Tirtawening kota Bandung Perusahaan diharapakan dapat melakukan pengembangn atau penambahan sumber air baku yang dapat diolah agar dapat melakukan pelayanan yang maksimal dalam pendistribusian air terhadap pelanggan. Memberikan pengarahan terhadap pegawai agar dapat memberikan informasi yang tepat dan jelas terhadap pelanggan, agar pelanggan dapat memahami kendala yang terjadi dalam pendistibusian air.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirrobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan ridho-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul : **"TINJAUAN PELAKSANAAN PELAYANAN PELANGGAN TERHADAP PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTAWENING KOTA BANDUNG"** telah terselesaikan dengan baik. Penulisan Tugas akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi Manajemen pada Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dalam pengumpulan data, tata cara penyusunan, pembahasan masalah serta penyampaiannya dan masih jauh dari sempurna. Tidak sedikit kesulitan dan tantangan yang penulis hadapi selama penulisan ini. Namun penulis merasa bersyukur dengan adanya dorongan, bantuan dan motivasi sehingga pada akhirnya penyusunan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Untuk itu, dengan kerendahan hati, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada :

1. Bapak dan Ibu, yang tidak henti – hentinya memberikan semangat, kasih sayang, do'a dan ridhonya yang sangat luar biasa kepada penulis.
2. Kakakku Kusumadewi dan adiku sindi serta eka putra dan kakak cita yang selalu memberikan semangat dan do'a kepada penulis agar cepat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Adam Faritzal, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan semangat, bimbingan, pengarahan, saran serta nasehat kepada penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir hingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Ibu Prof. DR. Hj. Koesbandijah A.K, S.E, M.SI., Ak. selaku Ketua Yayasan Widyatama Bandung.
5. Bapak DR. H. Mame S. Soetoko, Ir., DEA Selaku Rektor Universitas Widyatama Bandung.
6. Ibu Dr. Hj. Dyah Kusumastuti, Ir., M.Sc. Selaku Dekan Fakultas Bisnis & Manajemen Widyatama Bandung.
7. Ibu Siti Komariah, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen D3 Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama Bandung.
8. Bapak Anton Budi Santoso, S.AB., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen D3 Fakultas Bisnis & Manajemen Universitas Widyatama, yang telah memberikan motivasi.
9. Seluruh Dosen Fakultas Bisnis & Manajemen serta staf karyawan Universitas Widyatama Bandung yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menempuh pendidikan di Universitas Widyatama Bandung.
10. Direksi dan staf pegawai PDAM Tirtawening kota Bandung, khususnya kepada Bapak Adin selaku kepala bagian langgan yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan kepada Bapak Surya yang telah menyempatkan waktunya untuk membantu penulis dalam pengumpulan data.
11. Sahabat dan teman-teman vany, erica, dan wulan serta fani, fatur, aom, andi, ozi, cees, dedi, bony, panpan, bom2, ili dan Semua teman-teman Manajemen D3 angkatan 2009 serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dan semoga dengan ini kita dapat berkumpul kembali.

Penulis bersyukur dan memanjatkan do'a semoga Allah SWT membalas dan melimpahkan rahmat dan karunia yang berlipat ganda untuk segala kebaikan dan ketulusan yang diberikan, penulispun berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pihak lain pada umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bandung, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI v

DAFTAR GAMBAR vii

DAFTAR TABEL ix

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1. Latar Belakang 1

1.2. Indentifikasi Masalah 4

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian 4

1.4. Kegunaan Penelitian 5

1.5. Metode Penelitan 5

1.6. Lokasi dan Waktu Penelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8

2.1. Pengertian Pemasaran 8

2.1.1. Konsep Pemasaran 8

2.2. Bauran Pemasaran 10

2.2.1. Pengertian Bauran Pemasaran 10

2.2.2. Unsur-Unsur Pemasaran 11

2.3. Jasa 13

2.3.1. Pengertian Jasa 13

2.3.2. Karakteristik Jasa 13
2.3.3. Unsur-Unsur Jasa 14
2.3.4. Klasifikasi Jasa 15
2.3.5. Permasalahan Penghataran Jasa 21
2.3.6. Solusi Penghantaran Jasa 22
2.4. Pengertian Pelayanan Pelanggan 24
2.5. Kepuasan Pelanggan 27
2.5.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan 27
2.5.2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan 28
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN 31
3.1. Latar Belakang Perusahaan 31
3.1.1. Objek Penelitian 31
3.1.2. Sejarah Perusahaan 31
3.1.3. Visi dan Misi Perusahaan 33
3.2. Struktur Organisasi dan Uraian 34
3.2.1. Uraian Tugas 34
3.3. Metodelogi Penelitian 39
3.3.1. Jenis-Jenis Sumber Data 39
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data 40

BAB IV ANALISIS.....41

4.1. Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan Terhadap Pengaduan Pelanggan Pada PDAM Tirta Wening.....41

4.1.1. Tujuan PDAM Tirtawening Melakukan Kegiatan Pelayanan Pelanggan.....42

4.1.2. Karakteristik Jasa.....43

4.2. Masalah yang Dihadapi oleh PDAM Tirtawening Dalam Pelaksanaan Pelayanan.....45

4.3. Solusi yang Dilakukan Untuk Mengatasi Masalah-Masalah yang Terjadi Dalam Pelayanan Terhadap pengaduan Pelanggan.....46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....48

5.1. Kesimpulan.....48

5.2. Saran.....50

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

2.1. Konsep Pemasaran.....9

2.2. Aktivitas Bauran Pemasaran (*Marketing mix*) 11

3.1. Struktur Organisasi 34

DAFTAR TABEL

2.1. Tipe-Tipe Klasifikasi Jasa.....16

4.1. Tarif Air Minum Berdasarkan Peraturan walikota Bandung Nomor 221 Tahun 2007.....44