

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) merupakan perusahaan pengelola air minum yang dinaungi oleh pemerintah daerah sejak zaman belanda dimana perusahaan milik daerah ini berusaha memfasilitasi layanan air bersih yang layak di konsumsi dengan harga cenderung terjangkau. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. PDAM memiliki fungsi untuk memberikan layanan permintaan langganan air minum dari masyarakat untuk perumahan, perusahaan, keperluan sosial, dll, dengan pemasangan instalasi dan meter air. Selain itu PDAM juga menjadi penyedia air minum pertama di kota Surabaya sejak tahun 1976. Dari data website resmi PDAM Surabaya pada tahun 2012 pengguna jasa PDAM Surabaya mencapai 485.169 pelanggan dan pada tahun 2013 jumlah pelanggan meningkat menjadi 507.557 hingga data terakhir yakni pada tahun 2016 memiliki jumlah pelanggan sebanyak 547.819 jumlah tersebut terus meningkat tiap tahunnya yang mana hal ini bisa menjelaskan bahwa PDAM menjadi pilihan masyarakat Surabaya untuk menikmati olahan air bersih dari sumber mata air yang dibuktikan adanya kenaikan jumlah pelanggan tiap tahunnya.

Sebagai penyedia layanan publik terutama di kota besar seperti Surabaya ini tentu tidak jarang PDAM Surabaya mendapat berbagai respon terhadap kualitas pelayanannya. Kebutuhan akan air bersih yang mana semakin lama semakin meningkat membuat masyarakat banyak yang bergantung pada jasa pengelolaan air minum ini sebab air yang bersih dan sehat diperlukan untuk mendukung segala aktivitas manusia setiap harinya karena air memegang peranan penting dalam kehidupan. Dengan banyaknya jumlah pelanggan yang meningkat tiap tahunnya PDAM Surabaya dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas.

Namun tidak sedikit yang merasa kurang puas dan mengeluh mengenai layanan yang diberikan oleh PDAM Surabaya. Banyak laporan pelanggan yang mengeluhkan permasalahan mengenai air yang tidak keluar, warna air keruh, kebocoran pipa, dan lain sebagainya. Salah satunya laporan dari pelanggan yang di laman Surabaya Tribun News pada 27 September 2018 yang meliput pasokan air dari PDAM tidak mengalir di kawasan Lakarsantri, Kota Surabaya. Warga

mengeluh karena harus menumpang mandi di SPBU sebab air di perkampungan tidak mengalir selama tiga hari. Ririn salah satu warga setempat mengatakan krisis air bersih hingga tidak mengalirnya pasokan air dari PDAM itu sudah sering terjadi. Dia mengeluhka layanan PDAM yang dianggapnya tidak profesional hingga berpotensi merugikan konsumennya. "Pasokan air PDAM sering mampet ini paling parah, tapi ya gitu bayar tagihan air bulanan tetap jalan," ucapnya kepada Surya, Kamis (27/9/2018).

Ini menjadi menarik dimana masyarakat merasa kurang puas dengan layanan yang diberikan namun pada akhirnya masih setia menggunakan jasa PDAM Surabaya. Tentunya ada berbagai faktor yang membuat pelanggan tersebut tetap menggunakan jasa dari PDAM Surabaya walaupun kualitas yang diberikan dirasa kurang memuaskan di mata pelanggan.

Sebagai perusahaan distribusi air bersih satu-satunya di Surabaya, PDAM perlu mempertahankan dan memberikan pelayanan yang prima agar pelanggan tetap loyal untuk menggunakan jasa PDAM, selain itu juga untuk mempertahankan citra perusahaan agar tidak tercoreng di mata masyarakat. Dalam proses penanganan keluhan pelanggan PDAM Surabaya perlu menginformasikan dengan jelas dan memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan mengenai kebijakan yang ada pada perusahaan sehingga pelanggan bisa lebih mengerti mengenai masalah keluhan yang dialami dan tetap loyal menggunakan jasa PDAM Surabaya. Untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan suatu bagian dari perusahaan yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan di PDAM Surabaya, yang mana bagian ini berfungsi sebagai perantara informasi antara perusahaan dengan pelanggan. Bagian yang mengatur alur informasi dari perusahaan kepada pelanggan adalah humas.

Peran humas dalam perusahaan sangat berpengaruh besar terhadap citra yang dimiliki perusahaan. Pada dasarnya humas memiliki banyak peran dalam bidangnya namun dalam hal ini humas sebagai fasilitator komunikasi (*Communication Fasilitator*) dalam membantu pihak instansi atau perusahaan untuk mendengar apa yang di inginkan oleh publiknya atau dengan kata lain sebagai media jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan. Selain itu juga sebagai media yang berada ditengah-tengah dua strata tersebut bila terjadi kesalahan komunikasi (*misscommunication*) humas menjadi yang paling "pintar" dalam menyampaikan segala masukan dari "bawah" kepada pimpinan dan dari publik eksternal kepada internal dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi yang ada dengan kreatif mungkin.

Dalam menangani keluhan pelanggan diperlukan cara yang tepat dan sesuai, dengan begitu perusahaan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publiknya serta mampu mempertahankan loyalitas pelanggan bahkan meningkatkan jumlah pelanggan demi keberlangsungan hidup perusahaan tersebut. Bila penanganan keluhan pelanggan dilakukan dengan baik, maka perusahaan dapat menghindari ancaman-ancaman dari luar karena perusahaan mampu memberdayakan seluruh sumber daya yang dimiliki secara efektif dan efisien. PDAM selalu mengupayakan untuk memberi pelayanan yang prima dengan menjalin hubungan baik dengan pelanggan melalui penyediaan informasi yang akurat serta penanganan pengaduan yang mudah dan cepat yang mengutamakan kepuasan pelanggan, juga senantiasa melakukan perbaikan yang berkesinambungan, sesuai dengan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001-2000.

Oleh sebab itu hal ini dibutuhkan peran humas PDAM Surabaya dalam menjalankan tugas dan fungsinya, khususnya dalam perannya sebagai Fasilitator Komunikator sebagai wadah komunikasi dan penyampai informasi antara pihak perusahaan dengan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik untuk meneliti bagaimana humas menjalankan perannya sebagai Fasilitator Komunikasi dengan mengangkat judul "**Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PDAM Surabaya**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dirumuskan sebagai berikut "Bagaimana peranan humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surabaya?"

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peranan humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surabaya

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **a. Manfaat Teoritis**

Untuk menambah referensi terhadap kajian yang terkait mengenai humas sebagai fasilitator komunikasi pada sebuah perusahaan juga sebagai bahan acuan dan referensi pada penelitian sejenis yang dilakukan dimasa yang akan datang

b. Manfaat Praktis

Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai humas, serta untuk memperoleh pengalaman dalam menganalisis peranan humas sebagai fasilitator komunikasi di PDAM Surabaya. Bagi pembaca, penelitian ini dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi mengenai humas dan peranan humas di PDAM Surabaya.

## **1.5 Sistematika Penelitian**

**BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

**BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini berisi penelitian terdahulu, landasan teori dan kerangka dasar penelitian.

**BAB III : Metode Penelitian**

Bab ini berisi tipe penelitian, peran peneliti, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data serta keabsahan data.

**BAB IV : Deskripsi Obyek, Penyajian Data Dan Pembahasan**

Pada bab ini penulis mendeskripsikan mengenai obyek penelitian secara umum juga menyajikan data-data yang menunjang penelitian serta membahas humas PDAM Surabaya menjalankan perannya sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani pelayanan keluhan pelanggan

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari serangkaian pembahasan penelitian berdasarkan analisis yang telah dilakukan serta saran-saran untuk disampaikan kepada obyek penelitian atau untuk penelitian selanjutnya