

STRATEGI KOMUNIKATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PDAM TIRTA KHAYANGAN KOTA SUNGAI PENUH

**Neli Puspita, S.AP¹,
Nafritman, S.E., M.Si², Masnon, S.E., M.Si³**
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email :

nelypuspita14@gmail.com

nafritman@gmail.com

masnon@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the communicator strategy in improving service quality at Perumda Tirta Khayangan Sungai Penuh City. The research method uses a descriptive type with a qualitative approach, namely a problem-solving method that is investigated by describing the state of the institution that is running the system at this time based on visible facts or as it is with interview techniques and document study. The result of this research is that verbal communication shows that the variety of customers who come to the subscription department to submit complaints. As a result, those who work in this section must have an effective communication strategy so that they can handle customer complaints optimally and of course be oriented towards customer satisfaction. Having accurate ways to manage the impression that will be conveyed when dealing with customers must be in accordance with the current situation and conditions. Because being able to create a close relationship between the company and customers and being able to maintain customer satisfaction is the dream of all companies. One of the communication strategies carried out by Perumda Kota Sungai Penuh for service and handling of customer complaints is through SPEKTRA or recording using modern technology, providing online-based customer complaints, empathy, self-presentation and self-approach through interaction and listening to customers. In non-verbal communication, the communicator listens carefully to what the other person is saying. This is intended so that there is no process of misunderstanding the meaning of the message the communicant wants to convey, besides that by listening in detail, the communicator will find it easier to take red questions from the problem and of course be able to choose the right solution to solve the problem.

Keywords: Strategy, Communicators, Service Quality

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Metode penelitian menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu metode pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan lembaga yang menjalankan sistem pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya dengan teknik wawancara dan studi dokumen. Hasil penelitian ini adalah pada komunikasi verbal diperoleh bahwa beragamnya pelanggan yang mendatangi bagian kepelanggaan untuk menyampaikan keluhan. Mengakibatkan pihak yang bekerja pada bagian tersebut harus memiliki strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat menangani keluhan pelanggan secara maksimal dan tentunya berorientasi pada kepuasan pelanggan. Memiliki cara-cara jitu untuk mengelola kesan yang akan disampaikan ketika berhadapan dengan pelanggan harus sesuai dengan situasi dan kondisi saat itu. Sebab dapat menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan serta dapat mempertahankan kepuasan pelanggan adalah mimpi semua perusahaan. Salah satu strategi komunikasi yang dilakukan Perumda Kota Sungai Penuh untuk

pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan adalah melalui SPEKTRA atau pencatatan menggunakan teknologi yang modern, menyediakan pengaduan pelanggan berbasis online, empati, self presentation serta pendekatan diri melalui interaksi dan mendengarkan pelanggan. Dalam komunikasi non verbal komunikator mendengarkan dengan seksama apakah yang sedang disampaikan oleh lawan bicara. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya proses kesalahfahaman terhadap makna pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator, selain itu dengan mendengarkan secara detail maka komunikator akan lebih mudah dalam mengambil benang merah dari permasalahan tersebut dan tentunya dapat memilih solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Kata Kunci: Strategi, Komunikator, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan berorientasi pada pelanggan di bawah pengawasan pemerintah. Hal ini sesuai dengan Undang-undang Dasar 1945 Pasal 33 ayat (3), “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Berdasarkan pasal tersebut, pemerintah berperan mengelola sumber air dengan sebaik-baiknya yang disalurkan ke pemukiman untuk kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan perkembangan jumlah penduduk yang semakin banyak, kebutuhan air bersih pun semakin tinggi. Air menjadi unsur terpenting dalam kehidupan manusia, karena digunakan untuk minum, memasak, mencuci, dan lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut maka, dibentuklah badan usaha pemerintah yang bergerak di bidang penyaluran air, yakni PDAM yang berperan penting mengelola dan menyalurkan kebutuhan air bersih untuk masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh awalnya bergabung menjadi satu yaitu dengan nama PDAM Tirta Sakti, merupakan aset pemerintah Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh yang dikelola oleh Kabupaten Kerinci dalam hal melayani kebutuhan air bersih untuk masyarakat Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh.

Pada akhir tahun 2017 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2017 tentang Pendirian PDAM Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, maka awal tahun 2018 aset PDAM Kota Sungai Penuh dikelola oleh Kabupaten Kerinci diserahkan ke Kota Sungai Penuh yang disingkat dengan nama Perumda Tirta Khayangan sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Sungai Penuh Nomor 09 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh. Pengalihan Aset ini dilakukan oleh Pemerintahan Kota Sungai Penuh bertujuan agar percepatan proses administrasi dan pelayanan kepada masyarakat Kota Sungai Penuh dengan mengusung motto yang termuat dalam Komitmen Bersama Karyawan dan Karyawati Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yaitu untuk menjadikan Perumda Tirta Khayangan sebagai perusahaan yang mandiri, sehat dan berintegritas di dalam melayani pelanggan.

Dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, Perumda Tirta Khayangan harus mampu meningkatkan komunikasi eksternal kepada pelanggan yang efektif, karena pelanggan memiliki peran penting dalam berkembangnya perusahaan. Hakikatnya, pelanggan tidak bergantung kepada perusahaan, melainkan perusahaan lah yang bergantung pada pelanggan. Kegiatan yang berhubungan dengan pelanggan di Perumda Tirta Khayangan, dijalankan oleh sub bagian hubungan langganan.

Bagian hubungan langganan ini terdiri dari bagian pemasangan, bagian pengaduan, bagian penagihan dan bagian pembacaan *watermeter*. Bagian-bagian tersebut memiliki peran dan fungsi masing-masing. Bagian pengaduan memiliki peran terpenting dalam hubungannya dengan pelanggan. Hal ini dikarenakan bagian pengaduan akan terlebih dahulu bertemu dengan pelanggan yang tidak puas akan pelayanan Perumda Tirta Khayangan. Bagian pengaduan berfokus pada keluhan pelanggan baik fisik maupun non-fisik. Sebagai contoh, ketika ada kerusakan *watermeter* milik pelanggan, maka ia terlebih dahulu akan komplain ke bagian loket pengaduan untuk pelanggan. Setelah selesai mengutarakan keluhan, maka bagian pengaduan menghubungi bagian pemasangan untuk terjun langsung ke lokasi pelanggan berada. Apabila komplain tidak segera ditanggapi, maka hal ini akan mengakibatkan pelanggan kecewa. Pelanggan yang kecewa akan menilai Perumda Tirta Khayangan belum bisa memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya.

Pelayanan kepada pelanggan menjadi unsur terpenting. Hal ini akan berdampak pada persepsi pelanggan akan perusahaan. Pelayanan yang tidak maksimal akan mengakibatkan kekecewaan pada pelanggan. Pelanggan yang kecewa cenderung memiliki persepsi negatif mengenai perusahaan. Atas dasar pengalaman yang mengecewakan itu, ia cenderung menilai buruk perusahaan

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian tahap pertama, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan tentang Strategi komunikator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan vital berupa sumber kehidupan kepada masyarakat. Pelayanan pada masyarakat dikatakan baik apabila masyarakat sebagai konsumen mudah mendapatkan pelayanan dengan prosedur yang sederhana, biaya murah, waktu cepat, dan jarang ada keluhan yang dilontarkan masyarakat atau konsumen.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan uraian ada latar belakang dan rumusan masalah dia atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penulis dalam mengembangkan wawasan berfikir dan menambah pembendaharaan pengetahuan dibidang Ilmu Administrasi dan Manajemen khususnya mengetahui Strategi komunikator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

2. Manfaat Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan pemikiran bagi organisasi dalam Strategi komunikator dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pengertian Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang artinya “sama”, *communico*, *communication*, atau *communicare* yang berarti “membuat sama” (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering sebagai asal usul kata komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata Latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyarankan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama. (Mulyana, 2005:4)

Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu dimana makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan.

Pengertian komunikasi menurut Berelson dan Starainer yang dikutip oleh Fisher dalam bukunya *Teori-Teori Komunikasi* adalah penyampaian informasi, ide, emosi, keterampilan, dan seterusnya melalui penggunaan simbol, kata, angka, grafik dan lain-lain (Fisher, 2005:10).

Sedangkan menurut Effendy, (2006:6). Komunikasi adalah peristiwa penyampaian ide manusia. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan yang dapat berupa pesan informasi, ide, emosi, keterampilan dan sebagainya melalui simbol atau lambang yang dapat menimbulkan efek berupa tingkah laku yang dilakukan dengan media-media tertentu.

1.5.2 Bentuk-Bentuk Komunikasi

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal meliputi Symbol atau pesan yang menggunakan satu kata atau lebih, dari semua interaksi yang disadari termasuk dalam kategori disengaja yang dilakukan dengan sadar ke orang lain baik itu menggunakan lisan. Bahasa juga digunakan dalam kode verbal dan dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, dengan aturan dan yang mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dalam memahami suatu komunitas-komunitas. (Mulyana, 2005).

2. Komunikasi Non Verbal

Komunikasi non verbal adalah semua komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata. Komunikasi ini mencakup semua rangsangan kecuali rangsangan verbal dalam suatu sistem komunikasi, yang bagi pengirim atau penerima, dan kita mengirim pesan non verbal tanpa menyadari bahwa pesan-pesan tersebut bermakna bagi orang lain. (Mulyana, 2005:343).

1.5.3 Strategi Komunikator

Dalam strategi komunikator, peran strategi komunikator sebagai penyampai pesan berperan penting. Strategi komunikator yang dilakukan harus luwes sehingga strategi komunikator sebagai pelaksana dapat segera mengadakan perubahan apabila ada suatu faktor yang mempengaruhi. Suatu pengaruh yang menghambat komunikasi bisa datang sewaktu-waktu, lebih lagi jika komunikasi dilangsungkan melalui media massa. Faktor-faktor yang berpengaruh bisa terdapat pada komponen komunikasi, sehingga efek yang diharapkan tak kunjung tercapai (Effendy Onong, 2003:304).

Selanjutnya Effendy Onong dalam bukunya *Ilmu, Teori dan Filsafat komunikasi* (2000:304), menyebutkan bahwa para ahli komunikasi cenderung untuk sama-sama berpendapat bahwa dalam melancarkan komunikasi lebih baik menggunakan pendekatan apa yang disebut *A-A Procedure* atau *from Attention to Action Procedure*. *A-A Procedure* ini sebenarnya penyederhanaan dari suatu proses yang disingkat AIDDA. Teori AIDDA atau

juga sering disebut *A-A Procedure (from attention to action procedure)*, merupakan teori yang dikemukakan oleh Wilbur Schramm. Menurut Effendy (2003:305), AIDDA adalah akronim dari kata-kata *Attention* (perhatian), *Interest* (minat), *Desire* (hasrat), *Decision* (keputusan), *Action* (tindakan/kegiatan).

II. METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode analisis deskriptif, yakni sebuah desain yang memberi kemudahan bagi peneliti untuk merekam, memantau dan mengikuti proses suatu peristiwa atau kegiatan sebuah organisasi sebagaimana adanya dalam suatu kurung waktu tertentu dan selanjutnya diinterpretasikan untuk menjawab masalah penelitian.

Metode analisis deskriptif yang dikemukakan oleh Sugiono (2014: 79) “adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas”. Digunakannya metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimaksudkan untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, suatu set kondisi pada masa sekarang serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

2.2 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, maka peneliti sangat erat kaitannya dengan faktor-faktor kontekstual, jadi dalam hal ini sampling diambil sebanyak mungkin informasi dari berbagai sumber. Maksud kedua dari informan adalah untuk mengali informasi yang menjadi dasar dan rancangan teori yang dibangun. Informan dalam penelitian ini adalah karyawan dan karyawan Perumda Tirta Khayangan.

2.3 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Wawancara/ Interview

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dari yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan atas itu. Wawancara digunakan oleh peneliti untuk menilai keadaan seseorang. Dalam wawancara tersebut biasa dilakukan secara individu maupun dalam bentuk kelompok, sehingga didapat data informatik yang orientik. Interview yang penulis gunakan adalah jenis interview pendekatan yang menggunakan petunjuk umum, yaitu mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis-garis besar atau pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara, penyusunan pokok-pokok ini dilakukan sebelum wawancara. Dalam hal ini wawancara harus dapat menciptakan suasana yang santai tetapi serius yang artinya bahwa interview dilakukan dengan sungguh-sungguh, tidak main-main tetapi tidak kaku.

2. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis. Metode dokumentasi berarti metode pengumpulan data melalui data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan buku, peraturan, surat, majalah, notulen, agenda dan sebagainya. Penulis melakukan studi kepustakaan, yaitu pengumpulan informasi berupa teori-teori maupun peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan Strategi komunikator dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang akan digunakan sebagai acuan dalam pengumpulan, analisis, dan evaluasi informasi dan data di lapangan.

2.4 Interpretasi Data

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mengumpulkan data di lapangan baik melalui wawancara dan dokumentasi. Data-data tersebut diperoleh dari sumber-sumber yang telah dipilih. Data yang dikumpulkan tersebut adalah data yang berkaitan dengan penelitian.

2. *Data Reduction* (reduksi data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Kegiatan ini bertujuan untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang penting yang muncul dari catatan dan pengumpulan data. Proses ini berlangsung terus menerus sampai laporan akhir penelitian selesai.

3. *Data Display* (penyajian data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menemukan suatu makna dari kata-kata yang diperoleh, kemudian disusun secara sistematis dan logis dari bentuk informasi yang kompleks menjadi sederhana namun selektif sehingga bisa lebih mudah dipahami. Penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. *Conclusion Drawing/verification* (Penerikan Kesimpulan)

Mengambil kesimpulan merupakan langkah analisis setelah pengolahan data. Kesimpulan yang diambil mungkin masih terasa kabur dan diragukan. Oleh karena itu, perlu dilakukan verifikasi kesimpulan tersebut dengan mencari data-data lain yang dapat mendukung kesimpulan tersebut serta mengecek ulang data-data yang telah diperoleh.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian/ observasi serta wawancara dengan informan bahwa Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh, sebagai perusahaan monopoli dalam bidang distribusi air bersih untuk masyarakat Sungai Penuh tentunya memiliki jumlah pelanggan yang terus meningkat setiap tahunnya. Semakin meningkatnya jumlah pelanggan, maka tidak menutup kemungkinan pula bahwa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pun juga meningkat.

Setiap tahunnya pelanggan Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh mengalami kenaikan yang signifikan. Bertambahnya pelanggan baru membuktikan bahwa Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh menjadi salah satu perusahaan yang memegang peranan penting bagi masyarakat Sungai Penuh. Dimana Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh merupakan satu-satunya perusahaan air minum yang ada di Kota Sungai Penuh.

Sejak memperoleh sertifikat ISO 9001:2008 Kota Sungai Penuh menangani keluhan pelanggan dijalankan sesuai dengan Standart Operasional Prosedure (SOP) seperti yang tercantum dalam dokumen system mutu ISO 9001:2008 Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh.

Meskipun begitu, pada kenyataannya masih terdapat salah satu indikator yang menimbulkan banyaknya keluhan pelanggan Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh adalah belum optimalnya sistem pelayanan yang ada di perusahaan tersebut.

Pada komunikasi verbal terdapat 5 indikator yang peneliti tanyakan ke informan.

Hasil wawancara dengan informan diperoleh hasil bahwa sebagai perusahaan yang bergerak di bidang bisnis pelayanan jasa, Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh terus berusaha dalam mewujudkan *ServQual (Service Quality)*, guna meningkatkan kredibilitas dan integritas perusahaan di mata *Stakeholders* khususnya dalam pandangan pelanggan. Salah satu strategi yang dapat digunakan, adalah dengan meningkatkan mutu serta kualitas pelayanan secara lebih efektif dan terstruktur. Yang mana hal ini dilakukan agar segala kebutuhan, keinginan, maupun kepentingan pelanggan dapat dipenuhi secara maksimal. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan mampu mengurangi ketidakpuasan serta keluhan pelanggan. Sebab, dalam suatu instansi atau semacamnya adanya keluhan pelanggan menunjukkan akan kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan perusahaan tersebut terhadap pelanggan.

Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sudah cukup efektif dalam memberikan strategi penanganan keluhan pelanggan. Diawali dengan penggunaan media online yang tengah marak dikalangan masyarakat luas hingga kelengkapan alat yang membantu mempermudah jalannya proses penanganan keluhan pelanggan. Kehandalan bagian *customer service* sendiri juga sudah tidak diragukan. Karena kebanyakan dari staf *customer service* telah bekerja puluhan tahun dan sangat mengerti bagaimana karakteristik pelanggan dan bagaimana cara menangani sifat-sifat beragam pelanggan yang menyampaikan keluhan. Bagaimana pun keluhan yang disampaikan pelanggan hal ini akan tetap memberikan dampak positif bagi perusahaan. Karena hal ini, perusahaan dapat mengevaluasi kinerja kedepannya untuk menjadi lebih baik.

Disisi lain perpaduan sikap, keahlian, kecakapan, serta kecekatan dalam menangani keluhan pelanggan juga akan menentukan bentuk pelayanan pelanggan yang bermutu (*Quality Customer Service*). Dengan memperlihatkan diri sebagai pribadi yang ramah, rapi, sopan, serta mampu menciptakan suasana yang nyaman, maka setiap pelanggan yang datang ke perusahaan merasa bahwa mereka dihargai dan merasa senang menjadi salah satu bagian dari perusahaan tersebut. Tindak lanjut atas pengaduan pelanggan yang dilakukan Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sebenarnya sudah sesuai dengan janji ketika awal pelanggan datang mengadukan keluhannya.

Sebagai satu-satunya perusahaan yang menyediakan kebutuhan air bersih untuk masyarakat Kota Sungai Penuh Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh sering menerima *complain* dari pelanggan berhubungan dengan air yang mereka gunakan. *Complain* yang disampaikan perihal air yang sering tidak keluar, air yang didistribusikan ke pelanggan keruh, terjadinya kebocoran, tentang pemakaian ataupun tentang pembayaran. Hal-hal seperti itu yang menyebabkan pelanggan memiliki pandangan negatif terhadap kualitas pelayanan Perumda Kota Sungai Penuh. Selain itu kurangnya pendekatan dan sosialisasi dengan masyarakat mengakibatkan sering terjadinya *miscommunication* yang menimbulkan perdebatan antara pelanggan dan perusahaan.

Complain atau keluhan pelanggan Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh dapat menyampaikan via *call center*, SMS, Whatsapp, atau kalau ingin menyampaikan dan mendengarkan secara langsung dari petugas bagian kepelanggan dapat mendatangi bagian *Customer Service* Perumda Kota Sungai Penuh. Di bagian *customer service* pelanggan dapat mengetahui bagaimana riwayat pembayaran, riwayat pemakaian, dengan adanya data yang sudah dimasukkan ke sistem *customer service*, maka dapat diperiksa apakah keluhan yang bersifat administratif maupun teknis sesuai dengan pernyataan pelanggan atau tidak.

Meskipun sudah banyak media-media yang digunakan Perumda Kota Sungai Penuh untuk memudahkan pelanggan untuk mengadukan keluhan, nyatanya di lapangan pelanggan masih kesulitan untuk menghubungi perusahaan dan mengutarakan keluhannya. Pelanggan masih sering berkata bahwa laporan pengaduan via *call center* sering tidak terhubung.

Kendati demikian penanganan keluhan pelanggan dapat diperjelas dengan melaporkan melalui *customer service*.

3.2 Pembahasan

Bagi suatu perusahaan, pelanggan merupakan salah satu unsur penting yang akan mempengaruhi keberlangsungan hidup dan kesuksesan perusahaan tersebut. Adanya sumber daya manusia dalam perusahaan yang berkontribusi penuh untuk mendukung berjalannya suatu pelayanan yang berkualitas akan berdampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mengonsumsi produk perusahaan. Namun, tidaklah mudah mewujudkan hal semacam itu, dibutuhkanlah sebuah strategi komunikasi oleh pihak perusahaan untuk mencapai suatu tujuan yang diinginkan, ataupun menghadapi segala permasalahan baik itu dengan pelanggan maupun dengan *stakeholder* lainnya.

Sebagai petugas yang langsung bertemu dengan pelanggan ketika menyampaikan pengaduan, bagian pelayanan pelanggan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik mereka, sebagaimana seharusnya. Kemudian didukung dengan strategi yang telah ditetapkan perusahaan dalam membantu memberikan solusi atas persoalan pelanggan. Akan tetapi di lapangan ternyata masih terlalu banyak masyarakat yang mengalami ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan perusahaan. Dalam bahasan sebelumnya telah dijelaskan bahwa seorang *customer service* harus bersikap ramah, sopan, santun, empati terhadap pelanggan dan lain sebagainya, namun pelanggan masih banyak yang melakukan *complain* maka harus diteliti kembali akar dari masalah yang dikeluhkan pelanggan sebenarnya bersumber dari mana.

Beragamnya pelanggan yang mendatangi bagian kepelanggan untuk menyampaikan keluhan. Mengakibatkan pihak yang bekerja pada bagian tersebut harus memiliki strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat menangani keluhan pelanggan secara maksimal dan tentunya berorientasi pada kepuasan pelanggan. Memiliki cara-cara jitu untuk mengelola kesan yang akan disampaikan ketika berhadapan dengan pelanggan harus sesuai dengan situasi dan kondisi saat itu. Sebab dapat menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan serta dapat mempertahankan kepuasan pelanggan adalah mimpi semua perusahaan. Salah satu strategi komunikasi yang dilakukan Perumda Kota Sungai Penuh untuk pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan adalah melalui SPEKTRA atau pencatatan menggunakan teknologi yang modern, menyediakan pengaduan pelanggan berbasis online, empati, self presentation serta pendekatan diri melalui interaksi dan mendengarkan pelanggan.

Hal ini diwujudkan Perumda Tirta Khayangan salah satunya melalui komunikasi *face to face* antara petugas *customer service* dengan pelanggan yang datang ke Perumda Kota Sungai Penuh. Komunikasi secara tatap muka dapat mendukung proses pelayanan karena dengan bertemu langsung maka akan meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antara pihak *customer service* yang berperan sebagai komunikator dan pelanggan sebagai komunikan. Setiap pelanggan yang menyampaikan keluhan diiringi dengan emosi, maka dapat menggunakan strategi *Self Presentation* untuk menenangkan serta memberi arahan pelanggan.

Ketika berinteraksi dengan orang lain, hak pertama yang harus diperhatikan adalah mendengarkan dengan seksama apakah yang sedang disampaikan oleh lawan bicara. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya proses kesalahpahaman terhadap makna pesan yang ingin disampaikan oleh komunikan, selain itu dengan mendengarkan secara detail maka komunikator akan lebih mudah dalam mengambil benang merah dari permasalahan tersebut dan tentunya dapat memilih solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Disamping itu dalam proses penanganan keluhan pelanggan, sering mengalami kendala dan terkadang juga merasa kewalahan akan permintaan pelanggan yang ingin segala sesuatu tentang keluhannya ditangani secara cepat dan tepat. Misalkan, salah satu daerah di Kota Sungai Penuh mengalami ketiadaan air PAM selama beberapa hari, dan hal itu terjadi bukan hanya terjadi dalam satu rumah saja melainkan satu desa atau satu dusun. Kemudian menanggapi keluhan semacam itu Perumda Kota Sungai Penuh mencoba memberi solusi untuk mengirim tangki air.

Dengan demikian maka Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh harus lebih memaksimalkan pegawai yang telah ada atau juga dapat menambah personil satuan tugas (satgas), sehingga dalam perbaikan keluhan pelanggan dapat diatasi secara lebih cepat. Hal ini harus benar-benar dipertimbangkan karena, salah satu indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kecepatan atau ketanggapan dalam memecahkan dan mencari solusi bagi permasalahan pelanggan.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Komunikasi Verbal

Beragamnya pelanggan yang mendatangi bagian kepelanggan untuk menyampaikan keluhan. Mengakibatkan pihak yang bekerja pada bagian tersebut harus memiliki strategi komunikasi yang efektif sehingga dapat menangani keluhan pelanggan secara maksimal dan tentunya berorientasi pada kepuasan pelanggan. Memiliki cara-cara jitu untuk mengelola kesan yang akan disampaikan ketika berhadapan dengan pelanggan harus sesuai dengan situasi dan kondisi saat itu. Sebab dapat menciptakan hubungan yang erat antara perusahaan dengan pelanggan serta dapat mempertahankan kepuasan pelanggan adalah mimpi semua perusahaan. Salah satu strategi komunikasi yang dilakukan Perumda Kota Sungai Penuh untuk pelayanan dan penanganan keluhan pelanggan adalah melalui SPEKTRA atau pencatatan menggunakan teknologi yang modern, menyediakan pengaduan pelanggan berbasis online, empati, self presentation serta pendekatan diri melalui interaksi dan mendengarkan pelanggan

Komunikasi Non Verbal.

Dalam komunikasi non verbal komunikator mendengarkan dengan seksama apakah yang sedang disampaikan oleh lawan bicara. Hal ini bertujuan agar tidak terjadinya proses kesalahfahaman terhadap makna pesan yang ingin disampaikan oleh komunikator, selain itu dengan mendengarkan secara detail maka komunikator akan lebih mudah dalam mengambil benang merah dari permasalahan tersebut dan tentunya dapat memilih solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan tersebut.

4.2 Saran

1. Pegawai diharapkan meningkatkan kemampuan dan keahlian dalam bekerja, meningkatkan aspek keinginan yang kuat dalam memberikan pelayanan terbaik, meningkatkan tanggung jawab, etika, sikap profesionalisme, dan kemauan untuk lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan air minum Perumda Tirta Khayangan.
2. Untuk penelitian selanjutnya, agar lebih mencari lebih dalam lagi strategi komunikasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di sektor pelayanan publik lainnya.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi taufiq, hidayah serta innayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini yang

mengambil judul “Strategi Komunikator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh”.

Penulis menyadari bahwa segala yang tertuang dalam karya ini tidaklah semata-mata hasil kerja sendiri. Berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung telah memberikan bantuan berupa bimbingan, dukungan, arahan, dan wawasan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini. Pada kesempatan ini dengan penuh kebanggaan dan rasa hormat penulis mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya dari lubuk hati yang paling dalam kepada:

1. Kedua orang tua yang telah memberikan perhatian dan motivasi baik secara moril maupun materil,
2. Pembimbing I Bapak Nafritman, SE., M.Si dan pembimbing II Bapak Masnon, SE., M.Si yang telah mencurahkan perhatian dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ketua STIA–NUSA Sungai Penuh, Bapak Murlinus. S.H., M.H yang telah memberikan perhatian, motivasi dan pelayanan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini..
4. Bapak / Ibu Dosen dan Pegawai STIA-NUSA Sungai Penuh yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, pengalaman, pengarahan selama penulis mengikuti pendidikan/ menempuh studi di STIA-NUSA Sungai Penuh.
5. Seluruh keluarga yang telah mencurahkan kasih sayang dan memberikan dukungan yang tak ternilai dari awal sampai akhir menyelesaikan studi di STIA-NUSA Sungai Penuh. Para sahabat dan semua pihak yang penulis tidak dapat sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memberikan sumbangan saran sehingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
6. Pimpinan dan karyawan Perumda Tirta Khayangan Kota Sungai Penuh yang telah memberikan informasi dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Harapan saya, skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang ilmu Administrasi Negara. Penulis sadarai bahwa masih banyak kekurangan dan kelemahan dalam penulisan ini, namun semoga kekurangan dan kelemahan ini tidak mengurangi makna dari penelitian ini sehingga dapat dijadikan acuan penelitian berikutnya.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Gasperz, V. 2007, *Lean Six Sigma for Manufacturing and Service Industries*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kerlinger, Fred N. 2006. *Fondation Of Behavioral Research*. Penerjemah Landung R Simanjuntak. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Lasswell, Harold D. 1948. *The Structure and Function of Communication in Society*, in Lyman Bryson (editor). 1948. *The Communication of Ideas*. New York: Institute for Religious and Social Studies, Jewish Theological Seminary of America.
- Moenir, H.A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Neuman, W. Lawrence. 1997. *Social Research Methods, Qualitative and Quantitative Approaches* (3rd ed). Allyn and Bacon a Viacom Company, MA.
- Puji, Septin, Wiwik Wilasaridan Datien Eriska Utami. 2009. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*. Jurnal Manajemen Bisnis. Vol. 2 No. 1. Juli 2009.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustak Pelajar.

- Ruben, Brent D. & Stewart, Lea P. 2005. *Communication and Human Behaviour*. USA: Alyn and Bacon.
- Sari, Anita dan Mariaty Ibrahim. 2015. *Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pada BNI Syariah Cabang Pekanbaru*. JOM FISIP. Vol. 2 No. 2. Oktober 2015.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- Špaček, David & Špalek, Jiří. 2007. *Communication and Electronic Public Administration: Some Issues in the Context of the Czech System of Public Administration*. In *Lessons and Recommendations for Improvement: Central and Eastern European Public Administration and Public Policy*. Bratislava: NISPACEE. ISBN 978 -80 -89013 -31-9.
- Sri, Rani. 2013. *Kualitas Pelayanan Tabungan Simpeda Pada PT. BANK KALBAR (PERSERO) Cabang Pembantu Jeruju Pontianak*. Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sulistiyowati¹, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suf. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel*
- Supardi. (2005). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: UII Press.
- Suryani. 2014. *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah (Studi Pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Medan)*. Al-Iqtishad: Vol. 6 No. 2. Juli 2014.
- Tjiptono, Fandy. dan Chandra, Gregorius., (2004), *Service Quality & Satisfaction*, Edisi 2, ANDI, Yogyakarta.
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., (1990), *Delivering Quality Service*, New York