

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM (YLPI) RIAU  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

**KOMUNIKASI *DOWNWARD* HUBUNGAN LANGGANAN DALAM  
MELAYANI KELUHAN PELANGGAN PERUSAHAAN PADA  
PDAM TIRTA KAMPAR UNIT KECAMATAN TAMBANG  
KABUPATEN KAMPAR**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)  
Pada Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Islam Riau



**GIFARI WISMAWAN**

NPM : 169110019  
PROGAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI  
KONSENTRASI : HUMAS

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU**

**2020**

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Gifari Wismawan  
NPM : 169110019  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/ Tanggal Seminar : Rabu / 30 Oktober 2019  
Judul Penelitian : Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan  
Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Pada  
PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan  
Tambang Kabupaten Kampar

Format sistematika dan pembahasan materi masing-masing bab dan sub-sub dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui untuk disidangkan dalam ujian komprehensif.

Pekanbaru, Desember 2019

Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Pembimbing



**Dr. Muhd AR Imam Riauan, M.I.Kom**

**Cutra Aslinda, M.I.Kom**

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Nama : Gifari Wismawan  
NPM : 169110019  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Humas  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Hari/Tanggal Ujian Komprehensif : Rabu, 26 Febuari 2020  
Judul Skripsi : "Komunikasi *downword* Hubungan  
Langganan Dalam Melayani Keluhan  
Pelanggan Perusahaan Pada PDAM Tirta  
Kampar Unit Kecamatan Tambang  
Kabupaten Kampar"

Naskah ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu tim penguji ujian komprehensif Fakultas Ilmu Komunikasi dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 26 Febuari 2020  
Tim Seminar

Ketua,



(Cutra aslinda, M. I. Kom)

Penguji,



(Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si)

Mengetahui,  
Wakil Dekan I



(Cutra Aslinda, M. I. Kom)

Penguji,



(Harry Setiawan, M. I. Kom)

**UNIVERSITAS ISLAM RIAU**  
**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

---

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, Nomor : 0181/UIR-Fikom/Kpts/2019 Tanggal 22 Februari 2020 maka di hadapan Tim Penguji pada hari ini **Rabu Tanggal 26 Februari 2020 Jam : 11.00 – 12.00. WIB** bertempat di ruang **Rapat Dekan** Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan Ujian Skripsi Mahasiswa atas :

Nama : **Gifari Wismawan**  
NPM : 169110019  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)  
Judul Skripsi : “Komunikasi *downword* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan Pada PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang – Kabupaten Kampar”  
Nilai Ujian : Angka : “76,32” ; Huruf : “B+”  
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda  
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	Cutra aslinda, M. I. Kom	Ketua	1.
2	Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si	Penguji	2.
3	Harry Setiawan, M. I. Kom	Penguji	3.

Pekanbaru, 26 Februari 2020

Dekan

**Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si**

NIP. 196506181994031004

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

KOMUNIKASI *DOWNWORD* HUBUNGAN LANGGANAN DALAM MELAYANI KELUHAN PELANGGAN PERUSAHAAN PADA PDAM TIRTA KAMPAR UNIT KECEMATAN TAMBANG KABUPATEN KAMPAR

Yang diajukan oleh :

Gifari Wismawan  
169110019

Pada tanggal :  
Rabu, 26 Maret 2020

Mengesahkan

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

(Dr. Abdul Aziz, S. Sos., M. Si)

Tim Penguji,

Tanda Tangan,

Cutra aslinda, M. I. Kom

Dr. Abdul Aziz, S.Sos, M.Si

Harry Setiawan, M. I. Kom

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gifari Wismawan  
Tempat/Tanggal Lahir : Pekanbaru, 16 Oktober 1998  
NPM : 169110019  
Bidang Konsentrasi : Humas  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Alamat/ No Tlp : Jl. Dharma Bakti, 085274711510  
Judul Penelitian : Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali pengarahan Tim Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam daftar pustaka.
4. Bersedia untuk mempublikasikan karya tulis saya (skripsi) di Jurnal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Pernyataan ini sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dari apa yang saya nyatakan di atas (poin 1-3), maka saya bersedia menerima saksi pembatalan nilai skripsi dan atau pencabutan gelar akademik keserjanaan saya dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 17 Desember 2019  
Yang Menyatakan,



Gifari Wismawan

## Halaman Persembahan

Tugas akhir skripsi ini penulis persembahkan terutama kepada kedua orang tua yaitu Ayahanda Afrizal dan Ibunda Wisma Guna. Terima kasih atas segala kasih sayang, do'a yang tiada henti, perhatian, dan dukungan moril maupun materil yang selalu menjadi penyemangat ananda dalam menghadapi rintangan, sehingga Allah SWT memberikan kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini.

## Halaman Motto

Dia yang menaruh kepercayaan pada dunia,  
maka dunia akan mengkhianatinya.

Ali bin Abi Thalib



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## Kata Pengantar

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

*Alhamdulillah rabbil'alamin*, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang senantiasa memberikan rahmat dan hidayahnya kepada penulis dan atas izin-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Komunikasi Downward Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak-banyak terimakasih tak terhingga atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis, kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan yaitu kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Abdul Aziz, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau sekaligus selaku Dewan Penguji yang telah memberikan saran, arahan dan masukan agar skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
2. Ibu Cutra Aslinda, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, penuh kesabaran dan ditengah kesibukannya tetap memberikan masukan, bimbingan dan arahan agar penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.

3. Ibu Tessa Shasrini, B.Comm., M.HrD, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
4. Bapak Eko Hero, M.Soc. Sc, Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
5. Bapak Dr. Muhd. AR Imam Riauan, M.I.Kom selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
6. Ibu Eka Fitri Qurniawati, M.I.Kom selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau.
7. Bapak Harry Setiawan, M.I.Kom selaku Dewan Penguji yang telah memberikan perbaikan dan saran sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
8. Bapak dan Ibu seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas segala ilmu, wawasan dan pengetahuan yang telah diajarkan kepada penulis.
9. Seluruh Pegawai dan Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau atas bantuan pengurusan dokumen akademik.
10. Seluruh informan di lingkungan PDAM Tirta Kampar beserta unit tambang yang telah meluangkan waktu kepada penulis, meluangkan waktu di tengah kesibukan, membantu mengumpulkan data dan dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
11. Seluruh informan pelanggan PDAM Tirta Kampar di wilayah Tambang yang bersedia di wawancarai dalam membantu penulis untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

12. Ayahanda Afrizal dan Ibunda Wisma Guna, Kakak Elvina Afriza A.Md, Abang Chandra Kurniawan S.Psi, Keponakan Kiandra Abrisam Chandra atas segala do'a dan dukungan tiada henti sehingga skripsi ini cepat selesai.
13. Seluruh rekan-rekan seperjuangan Fakultas Ilmu Komunikasi yaitu Wirdatul Khasanah, Bambang Nofriyanto S.I.Kom, Fizi Ardiansyah S.I.Kom, Nabila Prananda, dan Sri Gustina, atas segala pertemanan dan dukungan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan mengingat kemampuan penulis yang terbatas dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar menjadi bahan koreksi yang ilmiah, sehingga skripsi ini kelak menjadi lebih baik dalam menambah wawasan bagi seluruh pihak.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Pekanbaru, 17 Desember 2019  
Penulis

**Gifari Wismawan**  
NPM. 169110019

## Daftar Isi

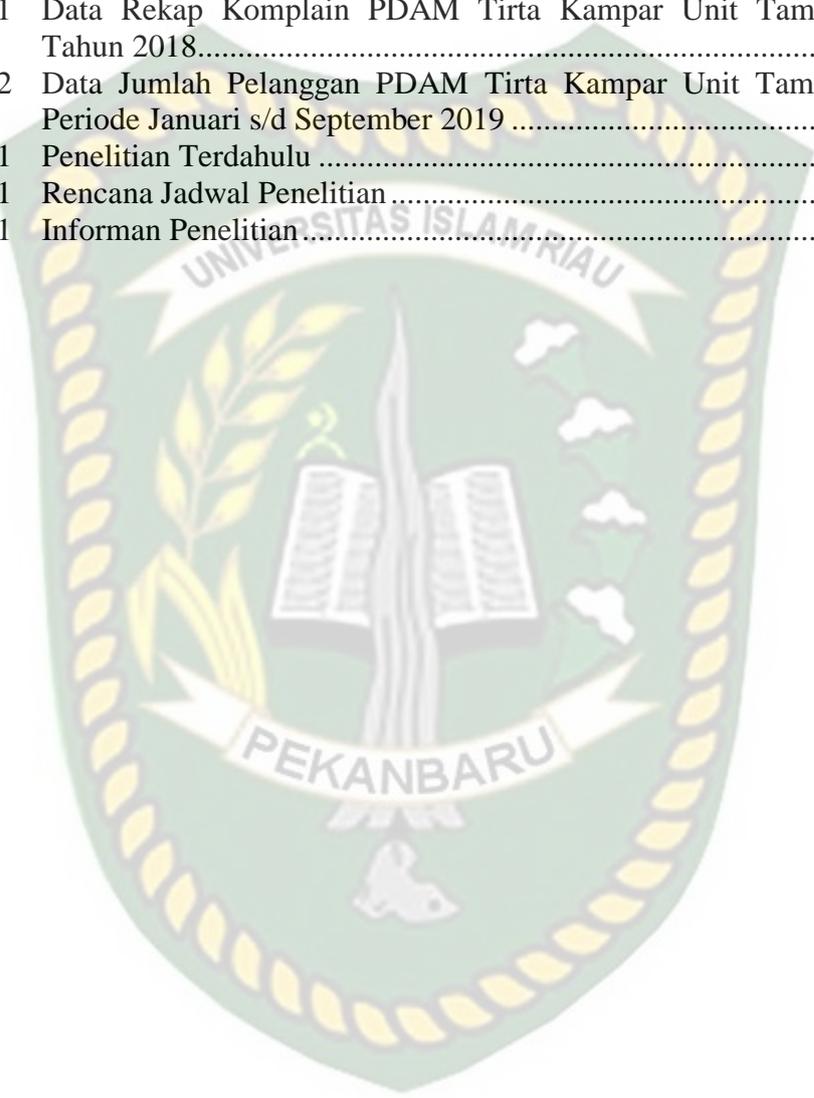
Judul (cover)	
Persetujuan Tim Pembimbing Skripsi	
Persetujuan Tim Penguji Skripsi	
Berita Acara Ujian Komprehensif Skripsi	
Lembaran Pengesahan	
Lembar Pernyataan	
Halaman Persembahan.....	ii
Halaman Motto.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar dan Lampiran.....	x
Abstrak.....	xi
<i>Abstract</i> .....	xii
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
B. Identifikasi Masalah Penelitian.....	6
C. Fokus Penelitian.....	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
1. Tujuan.....	8
2. Manfaat.....	8
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
A. Kajian Literatur.....	10
1. Komunikasi.....	10
2. Komunikasi Organisasi.....	12
3. Komunikasi <i>Downward</i> .....	13
4. Hubungan Langgan.....	14
a. Pengertian Pelanggan.....	14
b. Jenis-jenis Pelanggan.....	15
c. Keluhan Pelanggan.....	16
5. <i>Job Desk</i> Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang.....	17
B. Definisi Operasional.....	19
1. Komunikasi.....	19
2. Hubungan Langgan.....	20
3. Keluhan Pelanggan.....	20
4. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Kampar. ..	20
5. PDAM Tirta Unit Tambang.....	20
C. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	21

<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	23
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	23
C. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	25
D. Sumber Data .....	26
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27
F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....	29
G. Teknik Analisis Data .....	31
<b>BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	35
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	35
1. Sejarah Kecamatan Tambang .....	35
2. Sejarah PDAM Tirta Kampar.....	36
3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar.....	36
4. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirta Kampar .....	37
5. Job Desk Informan Penelitian .....	38
6. Aktivitas Perusahaan PDAM Tirta Kampar .....	44
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Deskripsi Informan Penelitian.....	46
2. Komunikasi <i>Downward</i> Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar...	49
a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu	49
b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanaka .....	52
c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional.....	55
d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan.....	58
e. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai.....	60
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi <i>Downward</i> Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	63
C. Pembahasan Penelitian .....	70
<b>BAB V: PENUTUP .....</b>	73
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran .....	74

**Daftar Pustaka**  
**Lampiran**

## Daftar Tabel

Tabel 1.1	Data Rekap Komplain PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2018.....	2
Tabel 1.2	Data Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Periode Januari s/d September 2019 .....	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	21
Tabel 3.1	Rencana Jadwal Penelitian .....	26
Tabel 4.1	Informan Penelitian .....	49



## Daftar Gambar dan Lampiran

Gambar 4.1.	Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar.....	37
Gambar 5.1.	Proses Komunikasi <i>downward</i> Hubungan Langganan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.....	71
Lampiran 1.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Hubungan Langganan....	79
Lampiran 2.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Hubungan Unit Tambang.....	81
Lampiran 3.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Petugas Distribusi.....	83
Lampiran 4.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Petugas Pencatat Meter..	84
Lampiran 5.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Masyarakat Pelanggan Aktif.....	85
Lampiran 6.	Pedoman Wawancara Untuk Kepala Masyarakat Putus Langganan .....	86
Lampiran 7.	Foto Dokumentasi Penelitian .....	87
Lampiran 8.	Surat Keputusan Penetapan Judul dan Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi .....	95
Lampiran 9.	Surat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Provinsi Riau.....	96
Lampiran 10.	Surat Keterangan PDAM Tirta Kampar .....	97
Lampiran 11.	Biodata Peneliti .....	98

## Abstrak

### Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan Pada PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Gifari Wismawan  
NPM. 169110019

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi *downward* hubungan pelanggan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar beserta faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan penyajian secara deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Subjek penelitian terdiri dari enam orang yaitu kepala hubungan pelanggan, kepala unit tambang, petugas distribusi, petugas pencatat meter, pelanggan aktif dan pelanggan putus. Subjek dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi *downward* yang dilakukan dengan memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu melalui telepon dan media sosial grup *whatsapp* dengan instruksi penyelesaian keluhan pelanggan. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan, dengan pemberian arahan sosialisasi jam air yang efektif secara berkala, himbuan lebih akurat mencatat meteran pelanggan penanaman nilai pentingnya petugas turun ke lapangan mendengarkan keluhan pelanggan. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional, dengan cara memberikan pengarahan di kantor agar setiap jabatan bekerja sesuai sop. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja para karyawan, berbentuk laporan rekap setiap bulan dari unit tambang, dikumpulkan setiap akhir tahun. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai, yaitu menanamkan nilai kepada seluruh pihak pentingnya partisipatif memberikan saran, mendengarkan keluhan dan harapan pelanggan. Faktor pendukung yaitu adanya grup *whatsapp*, adanya sop teknis, adanya rekap keluhan pelanggan, tingginya partisipasi setiap jabatan saling memberikan saran guna perbaikan kinerja pelayanan keluhan. Faktor penghambat yaitu lambatnya pengiriman stok aksesoris perpipaan, periode pelaporan hanya setahun sekali akibatnya tindak lanjut perbaikan pelayanan hanya bisa dilakukan setelah rapat tahunan.

**Kata Kunci:** Komunikasi, *Downward*, Kepala Hubungan Langgan

## ***Abstract***

### ***Downward Communication Head of Customer Relationships in serving customer complaints at PDAM Tirta Kampar Branch Tambang Kampar District***

Gifari Wismawan  
NPM. 169110019

*This study aims to determine the downward communication head of customer relationships in serving customer complaints at PDAM Tirta Kampar Branch Tambang Kampar District and the supporting and inhibiting factors. This research used qualitative method with descriptive presentation. Data collected through observation, interviews and documentation. The research subjects consisted of six people, the head of the subscription relationship, the head of the tambang branch, the distribution officer, the meter registrar, the active customer and non-active customer. Subjects were selected using purposive sampling technique. The results showed that downward communication was carried out by giving directions or specific work instructions via telephone and social media whatsapp group with instructions for resolving customer complaints. Providing information on why a job must be carried out, by providing effective outreach instructions on a regular basis, the call for more accurate recording of the customer's meter planting implies the importance of the officers going to the field listening to customer complaints. Provide information about organizational procedures and practices, by providing direction in the office so that each position works according to soup. Provide feedback on the work implementation of the employees, in the form of monthly recap reports from the tambang branch, collected at the end of the year. Presents information about ideological aspects in helping organizations instill understanding of the objectives to be achieved, namely instilling value to all parties the importance of participatory giving advice, listening to complaints and customer expectations. Supporting factors are the whatsapp group, the existence of technical soup, the recap of customer complaints, the high participation of each position giving advice to improve the performance of complaints services. The inhibiting factor is the slow delivery of piped accessories stock, the reporting period is only once a year as a result of the follow-up service improvement can only be done after the annual meeting.*

**Keywords:** *Communication, Downward, Head of Customer Relationships*

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Riau sebagai salah satu provinsi di Indonesia yang terletak di bagian tengah pulau sumatera memiliki iklim tropis basah dengan rata-rata curah hujan berkisar antara 2000-3000 milimeter pertahun. Di Provinsi Riau terdapat salah satu Kabupaten terbesar di Riau yaitu Kabupaten Kampar dengan ibu kota Kabupaten Bangkinang. Kondisi permukaan tanah yang berbukit-bukit menyebabkan banyak daerah di Kabupaten Kampar yang kesulitan dalam mendapatkan air bersih.

Pada tahun 2017 PDAM Tirta Kampar Kabupaten Kampar diakui BPP-SPAM sebagai PDAM Terbaik di Provinsi Riau. PDAM Tirta Kampar merupakan PDAM terbaik 3 tahun terakhir ini di Provinsi Riau dan menjadi PDAM percontohan bagi Kabupaten Kota di wilayah Riau. PDAM Kampar saat ini yang terbaik dengan keberhasilannya yang mampu mengembangkan dari 5 unit Produksi di 5 kecamatan dan saat ini sudah mampu mengembang 15 unit produksi SPAM yang tersebar di 15 kecamatan dari 21 Kecamatan di Kabupaten Kampar.<sup>1</sup>

Menurut Kasenda (2010:3) menyebutkan “peranan humas kadangkala tidak dipakai oleh suatu instansi. Di dalam suatu instansi terkadang ada yang masih melekatkan profesi humas atau suatu badan humas dengan badan atau bagian struktur perusahaan yang lain, akibatnya peranan humas belum berjalan dengan baik apabila tidak mempunyai struktur tersendiri.”

---

<sup>1</sup> <http://kamparkab.go.id/home/vlama/berita/bangkinang-kota/pdam-tirta-kampar-merupakan-pdam-terbaik-di-provinsi-riau-saat-ini.html>

Kepala Bagian Hubungan Langgan berdasarkan profil PDAM Tirta Kampar (2012:8) memiliki tanggung jawab menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait. Selanjutnya salah satu tugas Kepala Bagian Hubungan Langgan di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang juga harus melakukan koordinasi dengan Kepala Unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan pelanggan termasuk penyuluhan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kabupaten Kampar hingga saat ini melayani kebutuhan air minum masyarakat di 14 instalasi pengolahan air (IPA) di berbagai kecamatan mencapai 8.979 total pelanggan atau SR (sambungan rumah) dan dari hasil observasi diketahui bahwa kecamatan yang paling sering mendapatkan laporan komplain adalah unit Kecamatan Tambang.

**Tabel 1.1. Data Rekap Komplain PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Tahun 2018**

Laporan	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jumlah
Pipa SR pecah	3	2	6	2	3	2	6	2	4	2	1	4	37
Pipa 4" pecah		1									2		3
Pipa 3" pecah		1			1	1	1	1	1	1	2	3	12
Pipa 2" pecah										1	1		2
Sampah plastik													0
Palep terganjal						1							1
Stop kran rusak	1							1	1				3
Bangau m patah			1										1
Kelm sadel SR pecah				1									1
Penyumbatan sampah					1	3		1	1	1			7
Total	4	4	7	3	5	7	7	5	7	5	6	7	67

Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Kampar, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, diketahui bahwa rekap tahun 2018 terdapat total 67 kali pengaduan atas pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat

Tambang. Adapun komplain yang paling sering terjadi adalah pipa SR (sambungan rumah) pecah, akibatnya masyarakat tidak mendapatkan air ataupun debit aliran air di rumah mereka sangat rendah. Selain itu menurut sebagian masyarakat kecamatan tambang yang pernah komplain, respon petugas dalam menangani keluhan masyarakat relatif lama bahkan bisa sehari-hari baru ditangani. Di beberapa rumah warga juga mengaku air yang dimilikinya terkadang bau dan keruh.

Akibat banyaknya komplain namun penanganan yang lambat, dapat merusak nama PDAM Tirta Kampar Unit Tambang. Hal ini dibuktikan dari banyaknya masyarakat yang merasa kecewa dan tidak lagi puas atas pelayanan yang diberikan sehingga memutuskan untuk tidak membayar lagi tagihannya. Adapun data jumlah Sambungan Air (SR) yang diputus akibat pelanggan yang tidak membayar tagihan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1.2. Data Jumlah Pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Periode Januari s/d September 2019**

Bulan	Jumlah SR (Sambungan Rumah) Pelanggan
Januari	525
Februari	530
Maret	518
April	515
Mei	515
Juni	503
Juli	503
Agustus	502
September	510

*Sumber: Dokumentasi Ikhtisar Rekening Air (DRD) PDAM Tirta Kampar, 2019*

Berdasarkan Tabel 1.2 di atas, diketahui bahwa pada bulan Januari 2019 terdapat 525 pelanggan, namun hingga bulan September 2019 hanya tinggal 510

pelanggan. Pengurangan jumlah pelanggan ini disebabkan karena tidak mau membayar tagihan lagi sehingga terpaksa sambungan rumahnya harus diputus. Berbagai masalah yang dialami perusahaan mulai dari komplain yang terjadi, rendahnya respon penyelesaian komplain pelanggan. Adanya penonaktifan air setiap harinya yang berlangsung selama  $\pm$  setengah hari mulai dari 08.00 WIB sampai dengan 15.00 WIB sehingga pada jam khusus tersebut masyarakat tidak mendapatkan air sama sekali. Meskipun pihak hubungan langganan di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang menyatakan bahwa setiap pengaduan dari pelanggan pasti segera ditangani, namun pelanggan merasa masih belum mendapatkan pelayanan optimal. Pelanggan yang sudah melaporkan pengaduan mereka ke PDAM, permasalahan yang sama masih terus terjadi.

Menurut Kasenda (2010:8) “banyak persepsi yang ditujukan kepada PDAM terkesan negatif disebabkan oleh banyaknya pengaduan masyarakat pelanggan PDAM menyangkut kualitas air. Kinerja PDAM di Riau harus ditingkatkan, karena PDAM dinilai kontribusinya sangat kecil dalam memberikan pemasukan ke kas daerah. Keluhan yang dilontarkan para pelanggan dan banyaknya pelanggan yang berhenti harus menjadi cambuk bagi PDAM untuk membuktikan bahwa keberadaannya masih diperlukan masyarakat. Untuk memperbaiki pelayanan PDAM di mata masyarakat, tak hanya diperlukan perbaikan instalasi, tapi juga manajemennya”.<sup>2</sup>

Masyarakat sebagai pelanggan atau calon pelanggan perlu mengetahui peraturan dari perusahaan dan prosedur dalam berlangganan air bersih di PDAM

---

<sup>2</sup> <http://riaupos.co/189122-berita-tak-hasilkan-pad-pdam-diusulkan-tutup.html>

Tirta Kampar seperti ketentuan umum, pembayaran, dan larangan yang harus diperhatikan. Pelanggan atau calon pelanggan perlu mendapatkan kejelasan informasi dan pelayanan yang baik karena tidak berhenti sampai diberlangganan, masih ada permasalahan yang muncul saat air bersih tersebut digunakan. Informasi mengenai peraturan-peraturan yang berasal dari perusahaan perlu disampaikan secara jelas, lengkap dan tepat kepada masyarakat untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan suatu bagian dari perusahaan yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan air bersih di PDAM Tirta Kampar.

Menurut Purwanto (2016:40) terdapat aliran komunikasi dari manajer ke bawahan tersebut umumnya terkait dengan tanggungjawab dan kewenangannya dalam suatu organisasi. Suatu atasan yang menggunakan jalur komunikasi ke bawah memiliki tujuan untuk menyampaikan informasi, mengarahkan, mengordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah.

Dalam banyak organisasi, komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat, seperti terjadi dalam pernyataan yang sering kali dengar dari anggota organisasi bahwa tidak memahami apa yang sesungguhnya terjadi. Keluhan-keluhan seperti ini menunjukkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif dan butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka.

Adapun alasan penelitian ini diangkat adalah karena kenyataan yang terjadi di lapangan masyarakat yang komplain atas layanan ketersediaan air justru

langsung menemui kepala unit di masing-masing wilayah, sehingga jabatan Kepala Hubungan Langgan kurang efektif dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kepala unit ini berhadapan langsung dengan masyarakat sebagai pelanggan harus memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam hal memahami sikap mengenai pelayanan yang unggul, supaya tercipta pelayanan yang baik di mata masyarakat mengingat bahwa pelanggan adalah aset terpenting bagi kelangsungan perusahaan. Untuk itu, komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) sangatlah penting untuk dioptimalkan antara kepala hubungan pelanggan terhadap kepala unit, petugas distribusi dan petugas pencatat meter.

Untuk mengetahui sejauh mana humas melaksanakan peranannya dalam meningkatkan pelayanan keluhan perusahaan, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada dengan judul: **“Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.”**

## **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi *downward* antara hubungan pelanggan dengan kepala unit yang belum optimal, karena dari banyaknya pengaduan dari pelanggan mengenai pemasangan pipa ilegal yang sudah disampaikan kepada hubungan pelanggan namun hingga saat ini masih minim pengawasan dan tindakan tegas oleh kepala unit.

2. Kurangnya respon hubungan langganan terhadap penanganan laporan pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang atas air yang bau, keruh, kurang deras dan tidak mengalir.
3. Wewenang kepala hubungan langganan adalah berhubungan langsung dengan masyarakat/ pelanggan, namun kenyataannya kepala unit lah yang paling banyak berhubungan dengan masyarakat sesuai wilayah yang dipimpinnya.
4. Meskipun terdapat peraturan tertulis yang dibuat hubungan langganan tentang ketentuan umum, cara pembayaran, dan layanan penanganan masih banyak warga yang komplain.

#### **C. Fokus Penelitian**

Mengingat banyaknya identifikasi masalah yang telah dipaparkan maka penulis hanya memfokuskan penelitian pada:

1. Komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
2. Faktor pendukung dan penghambat komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan  
Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan, maka penelitian ini bertujuan untuk :
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisa komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
  - b. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor pendukung dan penghambat komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar.
2. Manfaat  
Penelitian ini diharapkan nantinya dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

Diharapkan dapat meningkatkan ilmu dan juga pengimplementasian ilmu bidang komunikasi terutama yang berkaitan yang berkaitan dengan ruang lingkup kegiatan perusahaan.

b. Bagi PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan pertimbangan dalam melakukan keputusan dalam menginformasikan ketentuan-ketentuan perusahaan kepada masyarakat pelanggan.

c. Bagi peneliti lain

Diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sejenis dimasa yang akan datang.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Literatur

#### 1. Komunikasi

Secara etimologis atau menurut asal katanya, komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti “sama”, *communico*, *communicatio*, 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 (Sutrisno, 2013:46).

“Proses komunikasi pada hakikatnya adalah proses penyampaian pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain. Proses komunikasi ditujukan untuk menciptakan komunikasi yang efektif”. Komunikasi yang efektif mensyaratkan adanya pertukaran informasi dan kesamaan makna antara komunikator dan komunikan (Sobur, 2013: 148).

Seseorang berkomunikasi dengan orang lain dikatakan efektif menurut Robbins dan Judge (2012:9) setidaknya-tidaknya menimbulkan lima hal, yaitu:

##### a. Pengertian

Yaitu penerimaan yang cermat atas kandungan rangsangan seperti yang dimaksudkan oleh pengirim pesan. Dalam hal ini komunikator dinyatakan efektif bila komunikan memperoleh pemahaman yang cermat atas pesan yang disampaikan komunikator.

b. Kesenangan

Efektifitas komunikasi berkaitan langsung dengan perasaan senang antara komunikator-komunikan.

c. Mempengaruhi sikap komunikan

Tindakan mempengaruhi orang lain merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Dalam berbagai situasi individu berusaha mempengaruhi sikap orang lain dan berusaha agar orang lain paham akan pesan yang disampaikan.

d. Hubungan sosial yang lebih baik

Kegagalan dalam berkomunikasi muncul karena gangguan dalam hubungan insani yang berasal dari kesalahpahaman, ketika pesan tidak dipahami secara cermat.

e. Komunikan melakukan tindakan yang diinginkan oleh komunikator

Tidaklah mudah untuk melakukan komunikasi secara efektif. Ada banyak hambatan yang bisa merusak komunikasi. Bahkan beberapa ahli komunikasi menyatakan bahwa tidak mungkin seseorang melakukan komunikasi yang sebenar-benarnya efektif. Komunikasi efektif merupakan salah satu keahlian terpenting, bahkan boleh jadi merupakan hal yang paling penting untuk mencapai keberhasilan. Dengan demikian segala bidang komunikasi, baik itu hubungan masyarakat (*public relations*), periklanan, penyiaran, jurnalistik dan lainnya dituntut untuk menciptakan komunikasi yang efektif agar tercapai tujuan yang diharapkan.

## 2. Komunikasi Organisasi

Menurut Rivai dan Mulyadi (2011:130) dalam kehidupan organisasi, pencapaian tujuan dengan segala proses membutuhkan komunikasi yang efektif sehingga seorang pemimpin dalam menyampaikan informasi berupa perintah, atau bawahan menyampaikan laporan baik secara lisan maupun tulisan sehingga mencapai sasaran dengan persepsi yang sama.

Menurut Sutrisno (2013:47) komunikasi organisasi dipandang dari suatu perspektif interpretatif (subjektif) yaitu proses penciptaan makna atas interaksi yang merupakan organisasi. Sifat terpenting komunikasi organisasi adalah penciptaan pesan, penafsiran, dan penanganan kegiatan anggota organisasi, bagaimana komunikasi berlangsung dalam organisasi dan maknanya bergantung pada konsepsi seseorang mengenai organisasi.

Fungsi-fungsi komunikasi organisasi ini menurut Sutrisno (2013:48) lebih khusus yaitu;

- a. Pesan-pesan mengenai pekerjaan
- b. Pemeliharaan
- c. Motivasi
- d. Integratif
- e. Inovasi

Bila organisasi dianggap sebagai suatu struktur yang telah ada sebelumnya, dengan demikian komunikasi dapat dianggap sebagai substansi nyata yang mengalir ke atas, ke bawah, dan ke samping dalam suatu wadah.

Menurut Robbins dan Judge (2012:9) komunikasi dalam organisasi meliputi komunikasi antarpersonal ke komunikasi organisasi berkaitan dengan

komunikasi formal, jaringan komunikasi informal, mekanisme berbantuan komputer yang digunakan organisasi untuk memfasilitasi komunikasi, dan topik manajemen pengetahuan yang terkait dengannya.

### 3. **Komunikasi *Downward***

Dalam konteks komunikasi organisasi, komunikasi *downward* (atas ke bawah) menurut Purwanto (2016:40) diartikan sebagai jalur komunikasi yang berasal dari atasan ke karyawan di bawah jabatannya untuk menyampaikan pesan yang dapat berbentuk perintah, intruksi, maupun prosedur untuk dijalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Katz dan Kahn (dalam Purwanto, 2016:41) komunikasi ke bawah mempunyai lima tujuan pokok, yaitu:

- a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu
- b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan
- c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional
- d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan
- e. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai

“Proses komunikasi yang berlangsung dari tingkatan tertentu dalam suatu kelompok atau organisasi ke tingkatan yang lebih rendah disebut komunikasi ke bawah. Ketika membayangkan para manajer berkomunikasi dengan bawahannya, komunikasi dengan pola kebawah adalah pola yang pada umumnya diperkirakan. Pola tersebut digunakan oleh para pemimpin untuk mencapai tujuannya. Seperti untuk memberikan instruksi kerja, menginformasikan suatu peraturan dan prosedur-prosedur yang berlaku kepada anak buahnya, menentukan masalah yang

perlu perhatian. Tetapi komunikasi dalam bentuk ini tidak selalu harus secara lisan atau bertatap muka secara langsung”. Memo ataupun surat elektronik (*e-mail*) yang dikirimkan oleh direksi kepada bawahannya juga termasuk komunikasi ke bawah (Robbins dan Judge, 2012:8).

Menurut Ivancevich dkk (2011:121) dalam banyak organisasi, “komunikasi ke bawah sering kali tidak mencukupi dan tidak akurat, seperti terjadi dalam pernyataan yang sering kali dengar dari anggota organisasi bahwa tidak memahami apa yang sesungguhnya terjadi. Keluhan-keluhan seperti ini menunjukkan terjadinya komunikasi yang tidak efektif dan butuhnya individu-individu akan informasi yang relevan dengan pekerjaan mereka. Informasi dari atasan ke bawahan meliputi: a) Informasi tentang bagaimana melakukan pekerjaan. b) Informasi tentang dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaannya. c) Informasi tentang kebijakan dan praktik organisasi. d) Informasi tentang kinerja pegawai. e) Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas”.

Menurut Rivai dan Mulyadi (2011:131) komunikasi dari atas ke bawah dalam organisasi dapat berupa instruksi atau perintah, saran, bimbingan, petunjuk, nasihat maupun kritik yang sifatnya membangun.

#### **4. Hubungan Langgan**

##### **a. Pengertian pelanggan**

Menurut Tjiptono (2011:3) “pelanggan atau langganan merujuk pada individu atau rumah tangga, perusahaan yang membeli barang atau jasa yang dihasilkan dalam ekonomi. Secara spesifik, kata ini sering pula diartikan sebagai seseorang yang terbiasa untuk membeli barang pada suatu toko tertentu. Dalam berbagai pendekatan, tergantung dari sifat dari industri atau budaya, pelanggan

bisa disebut sebagai klien, nasabah, pasien. Maknanya adalah pihak ketiga di luar sistem perusahaan yang karena sebab tertentu, membeli barang atau jasa perusahaan. Khusus untuk nasabah, istilah ini digunakan mewakili pihak yang menggunakan jasa bank, baik itu untuk keperluannya sendiri maupun sebagai perantara bagi keperluan pihak lain”.

Menurut Sunyoto (2013:29) “pelanggan pada dasarnya berasal dari konsumen biasa yang mencoba menggunakan jasa ataupun produk dari sebuah perusahaan. Pelanggan terbentuk dari pola kerja sama saling menguntungkan yang terjadi dalam proses kerja sama antara penyedia layanan dan pengguna layanan. Tanpa kerja sama yang saling menguntungkan tidak akan ada yang disebut sebagai pelanggan. Tanpa kerja sama yang saling menguntungkan yang ada hanyalah proses pembelian barang biasa tanpa diikuti dengan pembelian barang berulang-ulang di waktu lainnya”.

b. Jenis-Jenis Pelanggan

Menurut Rangkuti (2011:78) terdapat dua jenis pelanggan yaitu sebagai berikut:

1) Pelanggan internal

Pelanggan internal merupakan pelanggan yang tidak mengonsumsi suatu barang ataupun jasa secara langsung. Pelanggan tipe ini membeli barang ataupun jasa untuk dijual kembali oleh orang lain. Pelanggan jenis ini dapat berupa produsen suatu barang ataupun agen penjualan yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia barang ataupun jasa. Pelanggan jenis ini akan didapatkan oleh perusahaan dengan jalan memberikan berbagai keuntungan untuknya. Dengan memberikan keuntungan yang lebih untuk

pelanggan ini, maka pelanggan ini akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan.

## 2) Pelanggan eksternal

Pelanggan eksternal merupakan pelanggan yang secara aktif langsung mengonsumsi barang ataupun jasa yang mereka beli. Pelanggan jenis ini sering juga disebut sebagai konsumen akhir. Pelanggan tipe ini biasanya berhasil didapatkan oleh sebuah perusahaan dikarenakan mutu dan kualitas dari barang ataupun jasa yang dirasakan oleh pelanggan ini. Dengan memberikan kualitas terbaik dari barang ataupun jasa yang dijual, perusahaan akan mendapatkan komitmen yang besar dari pelanggan eksternal ini.

Dari kedua jenis pelanggan tersebut, pada dasarnya pelanggan yang memberikan keuntungan lebih besar adalah pelanggan internal. Pelanggan internal lebih memiliki andil yang besar dalam proses penemuan pelanggan-pelanggan baru untuk perusahaan, sedangkan pelanggan eksternal cenderung tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap pertumbuhan perusahaan.

### c. Keluhan pelanggan

Menurut Kotler dan Keller (2011:233) keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

Keterlibatan manajemen puncak dalam menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif. Hal ini dikarenakan kekuasaan atau wewenang untuk mengambil keputusan dan tindakan untuk memecahkan masalah mereka. Selain itu pelanggan juga akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya. Langkah berikutnya yang tidak kalah pentingnya adalah mengembangkan sistem informasi manajemen sehingga perusahaan bisa mendata setiap keluhan yang disampaikan dan kesalahan yang pernah dilakukan (Kaihatu, 2015:104).

**5. *Job Desk Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang***

Berdasarkan profil PDAM Tirta Kampar Unit Tambang (2012:14) menjelaskan jabatan hubungan pelanggan memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Membawahi
  - a) Kasubag pelayanan pelanggan dan pencatat meter
  - b) Kasubag penagihan rekening
- b. Tugas-tugas
  - 1) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
  - 2) Merencanakan dan mengendalikan program kerja bagiannya.
  - 3) Melakukan koordinasi dengan kepala unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan pelanggan termasuk penyuluhan.
  - 4) Menyusun usulan kebijaksanaan dan kebutuhan baru mengenai tarif air dan tarif sambungan baru.

- 5) Meneliti dan merekomendasi perubahan golongan tarif.
  - 6) Melaksanakan evaluasi perkembangan sambungan air bersih.
  - 7) Mencatat water meter dan menerima pengaduan pelanggan.
  - 8) Menerima pendaftaran sambungan baru dengan berkoordinasi dengan bidang lainnya.
  - 9) Membantu Direktur Utama untuk mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
  - 10) Menyampaikan saran dan pertimbangan dengan bagian-bagian lain tentang langkah-langkah yang perlu diambil.
  - 11) Memproses dan merekomendasi penyambungan kembali aliran yang diputus sehubungan dengan kasus-kasus ilegal.
  - 12) Mengawasi petugas yang melakukan penagihan kerumah-rumah pelanggan.
  - 13) Membuat dan melakukan administrasi yang berhubungan dengan hubungan langganan.
  - 14) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- c. Wewenang
- 1) Mengatur, menugaskan dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas dibagiannya.
  - 2) Berhubungan langsung dengan masyarakat/ pelanggan.
  - 3) Menetapkan plafon harga sambungan baru sesuai dengan hasil survey lapangan.
  - 4) Pengawasan pelaksanaan pemasangan sambungan rumah baru.

d. Tanggung jawab

- 1) Bertanggung jawab terhadap pencatatan angka water meter dan administrasinya.
- 2) Menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait.
- 3) Melakukan evaluasi secara periodik jumlah pemakaian air pelanggan, jumlah pelanggan aktif/ tidak aktif dan perubahan tarif serta aspek lainnya sesuai dengan pedoman kerja yang berlaku.
- 4) Melakukan monitoring atas adanya pencurian air bersih, sambungan liar, pemakaian air tanpa meter, kerusakan water meter dan tarif.
- 5) Mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
- 6) Melakukan evaluasi dan merekomendasikan kebagian lain, tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja dalam aspek operasional yang ada hubungannya dengan aspek pelayanan.

**B. Definisi Operasional**

1. Komunikasi

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari suatu sumber kepada penerima dengan maksud mengubah perilaku, perubahan dalam pengetahuan, sikap dan perilaku lainnya. Komunikasi lisan adalah penyampaian informasi yang penyampaiannya melalui cara langsung lewat ucapan atau komunikasi

oral, dalam informasi lisan melibatkan pemberian informasi secara harfiah atau pesan.

2. Hubungan langganan

Hubungan langganan adalah salah satu jabatan dalam perusahaan PDAM yang bertugas menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait dan harus berkoordinasi dengan Kepala Unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan.

3. Keluhan pelanggan

Keluhan pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis.

4. PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Tirta Kampar

PDAM Tirta Kampar adalah perusahaan milik daerah yang mempunyai tugas pokok dalam hal penyediaan sarana, prasarana pengelolaan air bersih untuk masyarakat dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

5. PDAM Tirta Kampar Unit Tambang

PDAM Tirta Kampar Unit Tambang adalah salah satu unit atau cabang dari 12 unit se-Kabupaten Kampar dengan jumlah pelanggan aktif sebanyak 510 sambungan rumah.

### C. Penelitian Terdahulu yang relevan

**Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu**

No	Nama (Tahun) Sumber	Judul	Hasil penelitian
1	Mutia Dewi dan Laily Wahyuni Djalaluddin (2016)  Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi Volume 46, nomor 2 desember 2016.	Analisis Strategi Humas PDAM Kota Ternate Dalam Penanganan Keluhan Dan Komplain Warga Kecamatan Kota Ternate Utara Dan Kota Ternate Tengah Terhadap Dampak Eksploitasi Sumber Mata Air Ake Gaale	Setiap program yang dijalankan tidak berjalan efektif. Langkah alternatif yang diambil Humas PDAM Kota Ternate adalah mengajak Pemerintah Kota Ternate untuk terlibat dalam rapat tindak lanjut permasalahan sumber mata air Ake Gaale, serta kehadiran Pemerintah Kota Ternate juga diperuntukkan menjadi mediator dalam proses mediasi antara PDAM Kota Ternate dan warga Kelurahan Sangaji yang dianggap gagal dalam membangun komunikasi bersama.
2	SS Maulida, IA Ratnamulyani, dan Agustini (2017)  Jurnal Komunikatio Volume 3, Nomor 2, Oktober 2017.	Strategi humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kahuripan Dalam Pelayanan Prima Kepada Pelanggan	Strategi Humas yang dilakukan Humas PDAM Ciomas dapat memberikan pelayanan prima, dalam kebutuhan air bersih dan sehat kepada pelanggan, sehingga dapat meningkatkan citra perusahaan. Pelayanan prima yang diberikan secara optimal kepada pelanggan menuai citra positif dan pelanggan merasa puas terhadap pelayanan PDAM Tirta Kahuripan Cabang VI Ciomas dalam kebutuhan air bersih dan sehat.

Sumber: Berbagai Penelitian Terdahulu Tahun 2016-2017

#### 1. Persamaan dengan penelitian terdahulu

Persamaan penelitian ini dengan seluruh penelitian di atas adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini juga sama-sama membahas komunikasi pada penanganan keluhan dan komplain.

## 2. Perbedaan dengan penelitian terdahulu

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Mutia Dewi dan Laily Wahyuni Djalaluddin menganalisis komunikasi humas dalam penanganan keluhan dan komplain warga, sedangkan penelitian ini membahas komunikasi hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan. Perbedaan lainnya yaitu penelitian Maulida, Ratnamulyani dan Agustini (2017) menganalisis komunikasi dalam pelayanan prima kepada pelanggan, sedangkan penelitian ini membahas komunikasi hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Menurut Sugiyono (2016:6) “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.”

#### **B. Subjek dan Objek Penelitian**

Subjek penelitian adalah orang yang dijadikan sebagai sumber data atau sumber informasi oleh peneliti untuk riset yang dilakukannya. Subjek ini atau juga dapat disebut informan yaitu orang-orang yang sangat memahami permasalahan yang diteliti (Yusuf, 2015:19). Informan dalam penelitian ini terdiri dari 6 orang.

Menurut Sugiyono (2016:32) objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Objek pada penelitian ini adalah PDAM Tirta Kampar Unit Tambang.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dimana menurut Sugiyono (2016:89) adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan, dalam bahasa sederhana *purposive sampling* itu dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu sesuai persyaratan atau karakteristik yang diinginkan. Adapun karakteristik yang dimaksud dalam penelitian ini adalah informan yang mengetahui dan berkaitan dengan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang Kabupaten Kampar.

Adapun informan subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kepala Hubungan Langganan 1 orang, alasannya karena jabatan ini memiliki tugas menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait dan harus berkoordinasi dengan Kepala Unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan.
2. Kepala unit tambang 1 orang, alasannya karena jabatan ini sesuai kenyataan di lapangan bertugas mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan/masyarakat yang terdapat di unit yang dipimpinnya dan berkoordinasi dengan hubungan pelanggan secara langsung.
3. Petugas distribusi 1 orang, alasannya karena jabatan ini bertugas dan bertanggung jawab dalam pengoperasian distribusi saluran rumah (SR) PDAM Tirta Kampar.
4. Petugas pencatat meter 1 orang, alasannya karena jabatan ini bertugas dan bertanggung jawab mengecek kesesuaian pencatatan meter dan kubikasi pemakaian air oleh pelanggan.

5. Masyarakat pelanggan PDAM Tirta unit Tambang 2 orang, 1 orang pelanggan yang sudah lama menggunakan jasa PDAM dan 1 orang lagi adalah pelanggan yang sudah melakukan pemutusan PDAM. Alasannya agar hasil wawancara yang didapatkan dapat dibandingkan karena pelanggan merupakan penilai utama atas kepuasan pelayanan keluhan berdasarkan persepsi masing-masing pelanggan.

Pada dasarnya masih banyak subjek lain yang tidak dijadikan informan dalam penelitian ini misalnya kasubag rumah tangga dan gudang, kasubag pemasangan dan pemutusan serta kasubag pengembangan. Selain disebabkan karena keterbatasan kemampuan peneliti, namun peneliti mengambil asumsi sesuai pendapat Yusuf (2015:22) bahwa luasnya subjek populasi penelitian dalam metode kualitatif dapat lebih dispesifikkan dalam menentukan siapa saja yang menjadi key informan maupun informan. Sehingga, key informan dalam penelitian ini adalah kepala hubungan langganan, kepala unit tambang, petugas distribusi, dan petugas pencatat meter. Selanjutnya informan dalam penelitian ini adalah Masyarakat pelanggan PDAM Tirta unit Tambang.

### **C. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Adapun lokasi dari penelitian ini adalah di PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang terletak di Jalan Tambang Terantang, Kelurahan Pulau Permai, Kecamatan Tambang, Kabupaten Kampar, Provinsi Riau. Sementara itu, rencana waktu penelitian dapat dijadwalkan dari awal penyusunan hingga akhir sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Rencana Jadwal Penelitian**

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE																KET
		September 2019				Oktober 2019				Januari 2020				Februari 2020				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1	Persiapan dan penyusunan UP				x	x	x	x										
2	Seminar UP								x									
3	Revisi									x	x	x						
4	Penelitian lapangan												x					
5	Pengolahan dan analisis data													x				
6	Konsultasi bimbingan skripsi													x	x			
7	Ujian skripsi														x			
8	Revisi dan pengesahan skripsi															x		
9	Penggandaan serta penyerahan skripsi																x	

Sumber: Rancangan Peneliti 2019

#### D. Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data Primer merupakan data yang langsung dikumpulkan pada saat melaksanakan penelitian di lapangan berupa rekaman wawancara, pengamatan langsung melalui komunikasi yang tidak secara langsung tentang pokok masalah. Sedangkan data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi dalam bentuk publikasi, laporan, dokumen, dan buku-buku lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

##### 1. Data primer

Menurut Yusuf (2015:22) data primer merupakan data yang diambil langsung dari sumber pertama yang dikumpulkan secara khusus melalui wawancara. Berasal dari informan yaitu kepala hubungan langganan, humas merangkap kepala unit, petugas distribusi, petugas pencatat meter, dan

masyarakat terkait penanganan keluhan di PDAM Tirta Kampar unit Tambang.

## 2. Data Sekunder

Menurut Yusuf (2015:22) data sekunder adalah data yang tidak langsung dengan mencari data melalui dokumen. Data ini diperoleh dengan menggunakan studi literatur yang dilakukan terhadap banyak buku dan diperoleh berdasarkan catatan-catatan, laporan dan gambaran objek penelitian yang berhubungan dengan penelitian. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diambil dari beberapa dokumen atau catatan yang berasal dari instansi PDAM Tirta Kampar unit Tambang yang terkait, hasil penelitian sejenis maupun publikasi buku-buku, dokumentasi, data dan laporan yang menunjang pembahasan penelitian.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka pengumpulan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah penelitian, maka digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

#### 1. Observasi

Menurut Sugiyono (2016:145) observasi adalah teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik yaitu melibatkan proses pengamatan dan ingatan hal ini digunakan untuk mengamati proses kerja, gejala-gejala, sebagai dasar penelitian. Observasi atau biasa dikenal dengan pengamatan adalah salah satu metode untuk melihat bagaimana suatu peristiwa, kejadian, hal-hal tertentu terjadi. Observasi menyajikan gambaran rinci tentang aktivitas program, proses dan peserta. Dalam penelitian ini menggunakan observasi

partisipasif yaitu peneliti mengamati secara langsung kegiatan humas PDAM Tirta Kampar unit Tambang, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut dan menganalisis komunikasi lisan yang dilakukan.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan menggunakan instrumen pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur. Dimana wawancara terstruktur adalah seorang pewawancara atau peneliti telah menentukan format masalah yang akan diwawancarai berdasarkan masalah yang akan diteliti. Selain wawancara terstruktur, pada penelitian ini digunakan pula jenis wawancara semi struktur dimana jenis wawancara ini sudah termasuk dalam katagori *in-depth interview*, dalam pelaksanaannya lebih bebas dibanding wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016:22).

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data yang bersumber dari arsip dan dokumen, baik yang berada di tempat penelitian atau pun yang berada di luar tempat penelitian dan yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Dokumentasi dalam penelitian ini langsung dari PDAM Tirta Kampar unit Tambang.

## F. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pemeriksaan terhadap keabsahan data pada dasarnya, selain digunakan untuk menyanggah balik yang dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak ilmiah, juga merupakan sebagai unsur yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif (Yusuf, 2015:23).

Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggung jawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan menurut Sugiyono (2016:274-276).

1. *Credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.
  - a. Perpanjangan pengamatan perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kredibilitas/ kepercayaan data. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat

dipertanggung jawabkan kebenarannya berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

b. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/ mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

c. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

1) Triangulasi sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu

kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data.

2) Triangulasi teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

3) Triangulasi waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

### G. Teknik Analisis Data

Prinsip utama dalam analisa data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian dan sekaligus memberikan makna atau interpretasi sehingga informasi tersebut memiliki signifikan ilmiah atau teoritis.

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Moleong (2014:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi suatu yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang diceritakan kepada orang lain.

Menurut Yusuf (2015:93) “Validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Yang melakukan validasi adalah peneliti itu sendiri, melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode penelitian kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan. Peneliti sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.”

Teknis analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik analisa data ini menguraikan, menafsirkan dan menggambarkan data yang terkumpul secara sistemik dan sistematis. Untuk menyajikan data tersebut agar lebih bermakna dan mudah dipahami adalah menggunakan *interaktif model* dari Miles dan Huberman (dalam Moleong, 2014:251).

Model ini dilaksanakan melalui 3 prosedur yaitu: penyajian data, reduksi data, dan menarik kesimpulan/verifikasi.

a. Penyajian Data

Penyajian data atau *display* dimaksudkan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan melihat penyajian-penyajian, maka segala yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan dapat dipahami. Hal ini dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian, sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan berbagai jenis matrik, grafik, dan bagian (*chart*) atau bentuk teks naratif atau kumpulan kalimat dan rekapitulasi hasil wawancara. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menarik kesimpulan yang tepat (Moleong, 2014:251).

b. Reduksi Data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data "kasar" yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan kemudian direduksi oleh peneliti dengan cara: pengkodean, klasifikasi data, menelusuri tema-tema, membuat partisi, menulis memo dan selanjutnya dilakukan pilihan terhadap data yang diperoleh di lapangan, kemudian dari data itu mana yang relevan dan mana yang tidak relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data/proses transformasi ini

berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir secara lengkap tersusun (Moleong, 2014:252).

c. Menarik kesimpulan/ verifikasi

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung. Sedang verifikasi merupakan kegiatan pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama peneliti mencatat, atau suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan kesempatan intersubjektif, dengan kata lain makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya dan kecocokannya, sehingga pengujian ini dimaksudkan untuk melihat kebenaran hasil analisis yang melahirkan kesimpulan yang dapat dipercaya (Moleong, 2014:254).

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Kecamatan Tambang**

Kecamatan Tambang pada awalnya didirikan pada tahun 1980 dengan status perwakilan dari Kecamatan Kampar Tambang dan hasil pemekaran Kecamatan Kampar baru di penitipkan pada tahun 1995 dengan nama Kecamatan Tambang dengan pejabat pertama yaitu Kamaruzaman R.BA mulai dari tahun 1990 sampai dengan tahun 1998.

Dasar pemekaran Kecamatan Tambang ini adalah menurut Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 1990 yaitu : (1) Pemekaran Kecamatan Kampar sebahagian wilayah menjadi Kecamatan Tambang, dan (2) Pemekaran Kecamatan Siak Hulu sebahagian wilayah menjadi Kecamatan Tapung. Kecamatan Tambang memiliki total 17 desa/ kelurahan dengan total luas wilayah Kecamatan Tambang hingga tahun 2019 yaitu 489,91 Km<sup>2</sup> dengan Desa terluas adalah Kuapan 85,29 Km<sup>2</sup> dan Desa terkecil yaitu Desa Tambang seluas 3,18 Km<sup>2</sup>. Adapun pusat pemerintahan Kecamatan Tambang berada di Desa Sungai Pinang. Dilihat dari batasan wilayah kecamatan tambang berbatasan dengan:

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Tambang
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Kampar Kiri Hilir
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kampar Timur

## 2. Sejarah PDAM Tirta Kampar

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar adalah Badan Usaha Milik Pemerintah Daerah Kampar, sesuai dengan surat Keputusan bersama Menteri Pekerjaan Umum Nomor. 3 Tahun 1984 pengelolaan sarana penyediaan air bersih yang telah berfungsi, dibentuk Badan Pengelola Air Minum. Selanjutnya pada tahun 1998 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.16/Kpts/1998 tanggal 11 Januari 1988 dibentuk badan pengelola sarana penyediaan air bersih daerah tingkat (DATI) II Kampar termasuk Bangkinang. Pada tahun 1992 dengan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum No.759/Kpts/1992 Pengelolaan penyedia sarana air bersih yang ada di DATI I Propinsi Riau diserahkan dari Departemen Pekerjaan Umum kepada Pemerintah Daerah Tingkat I Riau. Selanjutnya dari Tk. I Riau pengelolaan air bersih yang ada di DATI II Kampar diserahkan kepada Pemerintah Daerah DATI II sesuai dengan Keputusan Gubernur No.Kpts.II/I/93 pada tanggal 9 Januari 1993.

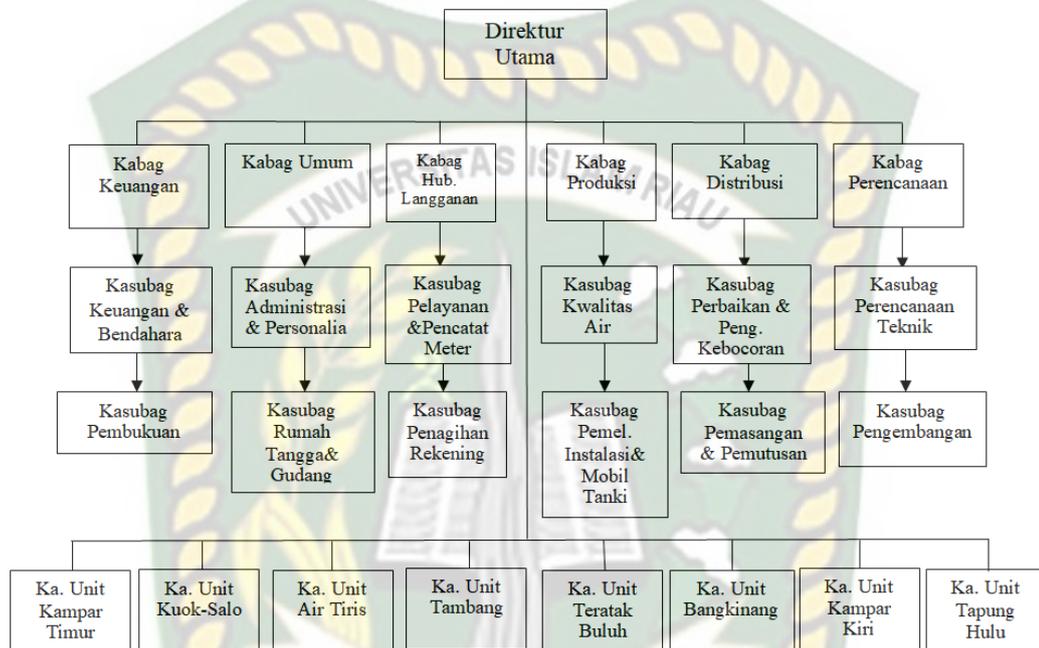
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Kampar Kabupaten Kampar hingga saat ini melayani kebutuhan air minum masyarakat di 14 instalasi pengolahan air (IPA) di berbagai kecamatan mencapai 8.979 total pelanggan atau SR (sambungan rumah). Adapun nama pimpinan PDAM Tirta Kampar periode 2019 adalah Muhammad Rusdi, SE selaku Direktur Utama.

## 3. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar

Dalam upaya mewujudkan dan mengoptimalkan fungsi PDAM Tirta Kampar, dibutuhkan struktur organisasi yang sesuai serta penempatan pegawai yang tepat sehingga beban kerja dan tugas yang diberikan dapat terlaksana

sebagaimana tujuan yang hendak dicapai. Adapun susunan organisasi kepegawaian yang berada di PDAM Tirta Kampar ialah sebagai berikut:

Gambar 4.1. Struktur Organisasi PDAM Tirta Kampar



Sumber: Dokumentasi PDAM Tirta Kampar

#### 4. Visi, Misi dan Motto PDAM Tirta Kampar

Visi : Menjadikan PDAM Kampar sebagai sumber air bersih masyarakat yang mandiri dan ekonomis dengan tetap mengutamakan aspek sosial.

- Misi :
1. Untuk melakukan terhadap perbaikan Administrasi Perusahaan
  2. Meningkatkan sistem pengolahan keuangan perusahaan
  3. Melakukan optimalisasi operasional usaha secara efektif dan efisien

Motto : Memberikan Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat.

## 5. Job Desk Informan Penelitian

Berdasarkan profil PDAM Tirta Kampar Unit Tambang (2012:14-) menjelaskan jabatan hubungan langganan memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab sebagai berikut:

### a. Kepala hubungan langganan

- 1) Membawahi
  - a) Kasubag pelayanan langganan dan pencatat meter
  - b) Kasubah penagihan rekening
- 2) Tugas-tugas
  - a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain yang berhubungan dengan tugasnya.
  - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja bagiannya.
  - c) Melakukan koordinasi dengan kepala unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan.
  - d) Menyusun usulan kebijaksanaan dan kebutuhan baru mengenai tarif air dan tarif sambungan baru.
  - e) Meneliti dan merekomendasi perubahan golongan tarif.
  - f) Melaksanakan evaluasi perkembangan sambungan air bersih.
  - g) Mencatat water meter dan menerima pengaduan pelanggan.
  - h) Menerima pendaftaran sambungan baru dengan berkoordinasi dengan bidang lainnya.

- i) Membantu Direktur Utama untuk mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
  - j) Menyampaikan saran dan pertimbangan dengan bagian-bagian lain tentang langkah-langkah yang perlu diambil.
  - k) Memproses dan merekomendasi penyambungan kembali aliran yang diputus sehubungan dengan kasus-kasus ilegal.
  - l) Mengawasi petugas yang melakukan penagihan kerumah-rumah pelanggan.
  - m) Membuat dan melakukan administrasi yang berhubungan dengan hubungan langganan.
  - n) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan atasan.
- 3) Wewenang
- a) Mengatur, menugaskan dan memberdayakan pegawai untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas dibagiannya.
  - b) Berhubungan langsung dengan masyarakat/ pelanggan.
  - c) Menetapkan plafon harga sambungan baru sesuai dengan hasil survey lapangan.
  - d) Pengawasan pelaksanaan pemasangan sambungan rumah baru.
- 4) Tanggung jawab
- a) Bertanggung jawab terhadap pencatatan angka water meter dan administrasinya.
  - b) Menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait.

- c) Melakukan evaluasi secara periodik jumlah pemakaian air pelanggan, jumlah pelanggan aktif/ tidak aktif dan perubahan tarif serta aspek lainnya sesuai dengan pedoman kerja yang berlaku.
- d) Melakukan monitoring atas adanya pencurian air bersih, sambungan liar, pemakaian air tanpa meter, kerusakan water meter dan tarif.
- e) Mengawasi kinerja kepala unit PDAM se Kabupaten Kampar.
- f) Melakukan evaluasi dan merekomendasikan kebagian lain, tentang langkah tindak lanjut untuk peningkatan kinerja dalam aspek operasional yang ada hubungannya dengan aspek pelayanan.

**b. Kepala unit tambang**

- 1) Membawahi
  - a) Bagian Adm dan keuangan unit
  - b) Bagian operasional unit
- 2) Tugas-tugas
  - a) Melakukan koordinasi dengan bidang-bidang yang ada kaitannya dengan operasional unit.
  - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja dan operasional unit.
  - c) Mewakili pimpinan baik secara internal maupun eksternal pada tingkat kecamatan atau pada wilayah operasionalnya.
  - d) Membuat laporan operasional bulanan.
  - e) Mengelola dan mengawasi semua kekayaan perusahaan yang terdapat di unit yang dipimpinnya.

- f) Mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan/ masyarakat yang ada diwilayah yang dipimpinnya.
  - g) Menjaga, memelihara dan menjamin keutuhan kerja yang ada pada unit yang dipimpinnya.
  - h) Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.
- 3) Wewenang
- a) Melakukan pengawasan dan pengaturan tugas terhadap pekerjaan karyawan di bawah bidang tugasnya.
  - b) Menyampaikan rekomendasi kerja bawahannya kepada Direktur Utama melalui Kepala Bagian yang bersangkutan.
  - c) Menertibkan administrasi umum dan keuangan yang ada di unitnya.
  - d) Menyampaikan laporan bulanan keuangan dan teknik ke kantor PDAM pusat.
  - e) Mengadakan barang-barang tertentu sesuai dengan kebutuhan unit yang dipimpinnya setelah mendapat persetujuan Direktur.
- 4) Tanggungjawab
- a) Mengantisipasi dan mengatasi permasalahan dalam bidang operasional di unitnya.
  - b) Memberikan laporan secara periodic dalam bidang operasional kepada atasan langsung.
  - c) Mengatur dan memelihara kualitas air, kuantitas dan kontinuitas air yang display kepada masyarakat.

- d) Menyampaikan saran dan pertimbangan mengenai langkah yang perlu diambil kepada atasan.
- e) Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi terutama lingkup tugasnya.
- f) Memberdayakan seluruh personal dalam bidangnya.

**c. Petugas pelaksana distribusi**

- 1) Tugas-tugas
  - a) Melakukan koordinasi dengan bagian lain sehubungan dengan tugas bagiannya.
  - b) Merencanakan dan mengendalikan program kerja bagiannya.
  - c) Secara teknis bertanggung jawab terhadap kehilangan dan kebocoran air.
  - d) Membuat peta jaringan perpipaan
  - e) Menanggulangi semua masalah yang terjadi terhadap perpipaan.
  - f) Memberikan petunjuk dan bantuan kepada kepala unit apabila terjadi masalah terhadap sistem jaringan perpipaan.
  - g) Menanggulangi keluhan pelanggan yang berhubungan dengan pendistribusian air.
  - h) Secara rutin melakukan pengawasan terhadap jaringan perpipaan dan pencurian air.
  - i) Melakukan pemasangan sambungan baru dan pemutusan sambungan rumah setelah ada rekomendasi dari bagian hubungan langganan.
  - j) Membuat administrasi penggunaan dan pengambilan barang yang berhubungan dengan bagian distribusi.

- k) Melakukan pembersihan secara rutin terhadap sistem jaringan pipa dan melakukan pekerjaan perbaikan serta penyempurnaan bila perlu.
- l) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Wewenang
  - a) Melakukan sambungan pemasangan sambungan rumah (SR) baru.
  - b) Melakukan pengawasan dan petunjuk terhadap pemasangan baru jaringan perpipaan.
  - c) Memberikan saran, informasi dan kerjasama dengan bidang-bidang lain yang berkaitan dengan tugasnya.
- 3) Tanggung jawab
  - a) Bertanggung jawab terhadap kualitas sambungan rumah yang terpasang.
  - b) Bertanggung jawab terhadap kelancaran air pelanggan.
  - c) Bertanggung jawab terhadap penggunaan pipa, water meter dan aksesoris.
  - d) Bertanggungjawab terhadap kebocoran, kehilangan air dan pencurian air.

**d. Petugas pencatat meter**

- 1) Tugas-tugas
  - a) Melaksanakan pembacaan/ pencatatan kubikasi yang terpakai oleh pelanggan dengan tertib dan lancar sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
  - b) Melapor jika terdapat gangguan meter air yang tidak dapat dicatat agar segera diganti.
  - c) Bertanggungjawab atas catatan pemakaian air pelanggan.

- d) Melaporkan kepada sub seksi terkait, perihal perubahan-perubahan yang terjadi di lapangan bola nomor, letak dan perubahan lain di lapangan/ persil pelanggan tidak sesuai lagi dengan situasi awal.
  - e) Melakukan evaluasi secara periodik terhadap jumlah pemakaian air langganan serta berkewajiban melaporkan kemungkinan hal-hal yang merugikan perusahaan seperti *by pass*, penempelan magnet dan tindakan lainnya yang tidak diperbolehkan untuk dilakukan oleh pelanggan.
  - f) Melaporkan perubahan/ pembetulan nama dan menyesuaikan golongan tarif pelanggan.
  - g) Memelihara, menyimpan dan mengganti kartu pembacaan meter dan formulir daftar stand meter langganan.
  - h) Membantu mencari pelanggan baru.
  - i) Bersama-sama dengan bagian perbaikan mengganti water meter pelanggan yang rusak, hilang dan sebagainya.
  - j) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- 2) Tanggung jawab atas terlaksananya tugas-tugas yang ada di sub seksinya.

## 6. Aktivitas Perusahaan PDAM Tirta Kampar

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Kampar menjadi perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang pengadaan air bersih dan sesuai dengan nilai-nilai atau syarat-syarat kesehatan dan bertujuan untuk melayani kepentingan masyarakat atau penduduk yaitu dengan cara menyalurkan air bersih kerumah penduduk, tempat usaha dan fasilitas umum yang membutuhkan dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari untuk memajukan fungsi ekonomi dengan target keuntungan dengan

memajukan fungsi sosial. Sistem Penyaluran Air Bersih tersebut selain menggunakan instalasi air melalui pipa, juga menggunakan armada dalam bentuk mobil tangki, sehingga bisa menjangkau daerah yang belum tersedia jaringan instalasi perpipannya.

Pada dasarnya PDAM merupakan produk jasa yang menyediakan air bersih bagi masyarakat. Karena merupakan perusahaan jasa, ada beberapa hal yang dilakukan oleh PDAM dalam memberikan pelayanan jasa air bersih, yaitu:

- a. Membangun, memelihara, dan menjalani operasi sumber-sumber produksi dan sarana penyediaan air minum.
- b. Mengatur, menyempurnakan dan mengawasi pemakaian air secara merata.
- c. Mengadakan suatu peraturan/ ketentuan untuk mencegah adanya penyambungan secara liar.

PDAM Tirta Kampar selalu berusaha meningkatkan pelayanan dengan tetap mempertahankan kuantitas, kualitas, dan kontinuitas dalam pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut, PDAM berusaha untuk meningkatkan aktivitas perusahaan dengan cara sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemandirian PDAM Tirta Kampar melalui pemanfaatan potensi yang ada.
- b. Melakukan sosialisasi program dan aktivitas perusahaan.
- c. Meningkatkan produktifitas dan kinerja perusahaan untuk memperoleh profitabilitas yang optimal.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Deskripsi Informan Penelitian**

Dalam melakukan proses pengumpulan data penelitian kualitatif, peneliti harus untuk mendapatkan informasi yang relevan dan jelas. Untuk mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini khususnya untuk mengetahui dan menganalisa komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar serta faktor yang mendukung dan menghambatnya, peneliti melakukan wawancara kepada informan kunci terpilih yang dapat memberikan penjelasan secara mendalam agar tujuan utama dari peneliti ini terlaksana dengan baik.

Informan yang pertama dalam penelitian ini adalah kepala hubungan langganan, yaitu Asnedi HS, SE yang berusia 55 tahun. Beliau lahir di Pekanbaru, 2 Juli 1964 dan menjabat sebagai kepala Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar dengan masa jabatan 30 tahun. Beliau bertugas menerima pengaduan masyarakat dan menyampaikannya kepada bagian-bagian terkait dan harus berkoordinasi dengan Kepala Unit dalam perencanaan jumlah sambungan baru air bersih, peningkatan pemasaran dan pelayanan langganan termasuk penyuluhan. Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Desember 2019 pukul 10:15 WIB di kantor PDAM Tirta Kampar yang berlokasi di kantor pusat.

Informan yang kedua adalah kepala unit tambang yaitu Akirta SE yang berusia 38 tahun. Beliau lahir di Bangkinang, 31 Desember 1980 dan dengan

masa jabatan 20 tahun. Beliau bertugas mengoptimalkan pelayanan pada pelanggan/ masyarakat yang terdapat di unit yang dipimpinnya dan berkoordinasi dengan hubungan pelanggan secara langsung. Wawancara kepada Kepala Unit Tambang pada hari Kamis, 5 Desember 2019 pukul 12:25 WIB di kantor PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang berlokasi di Kecamatan Tambang.

Informan yang ketiga adalah petugas pelaksana distribusi yaitu Hamistar yang berusia 56 tahun. Beliau lahir di Teratak Buluh, pada 08 Mei 1965 dan telah bertugas sebagai pelaksana distribusi PDAM Tirta Unit Tambang selama 26 tahun terakhir. Beliau bertugas dan bertanggung jawab dalam pengoperasian distribusi saluran rumah (SR) PDAM Tirta Kampar. Wawancara kepada petugas pelaksana distribusi dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Desember 2019 pukul 13:15 WIB di kantor PDAM Tirta Kampar Unit Tambang berlokasi di Kecamatan Tambang.

Informan yang keempat adalah petugas pencatat meter yaitu Rahmadhan, S.Pd yang berusia 25 tahun. Beliau lahir di Kualu Nenas, pada 22 Februari 1994 dan telah bertugas sebagai petugas pencatat meter selama 1 tahun terakhir. Beliau bertugas dan bertanggung jawab mengecek kesesuaian pencatatan meter dan kubikasi pemakaian air oleh pelanggan. Wawancara kepada petugas pencatat meter dilaksanakan pada hari Kamis, 5 Desember 2019 pukul 14:54 WIB di kantor PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang berlokasi di Kecamatan Tambang.

Informan yang kelima adalah masyarakat pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang sudah putus langganan, yaitu Erismi yang berusia 42 tahun. Beliau lahir di Kuapan, pada 12 November 1977 dan berdomisili di Desa Kuapan

Kecamatan Tambang. Beliau merupakan ibu rumah tangga yang berlangganan PDAM sejak tahun 2008, dan putus langganan pada bulan Juni tahun 2019. Wawancara kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari Jum'at, 6 Desember 2019 pukul 09:12 WIB di rumah informan yaitu di Desa Kuapan.

Informan yang keenam adalah masyarakat pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang yang masih berlangganan, yaitu Yasnimar yang berusia 37 tahun. Beliau lahir di Danau Bingkuang, pada 05 Oktober 1982 dan berdomisili di Desa Terantang Kecamatan Tambang. Beliau adalah ibu rumah tangga yang berlangganan PDAM sejak bulan Januari 2004 dan masih berlangganan hingga sekarang. Wawancara kepada masyarakat ini dilaksanakan pada hari Jum'at, 6 Desember 2019 pukul 10:00 WIB di rumah informan yaitu di Desa Terantang.

Berdasarkan penjelasan masing-masing informan tersebut, maka secara ringkas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Jenis kelamin	Usia	Keterangan	Tanggal wawancara
1	Asnedi HS, SE	Laki-laki	55 tahun	Kepala Hubungan Langganan	5/12/2019
2	Akirta SE	Laki-laki	38 tahun	Kepala Unit Tambang	5/12/2019
3	Hamistar	Laki-laki	56 tahun	Petugas Pelaksana Distribusi	5/12/2019
4	Rahmadhan, S.Pd	Laki-laki	25 tahun	Petugas Pencatat Meter	5/12/2019
5	Erismi	Perempuan	42 tahun	Pelanggan aktif	6/12/2019
6	Yasnimar	Perempuan	37 tahun	Pelanggan putus	6/12/2019

Sumber: Dokumentasi Penelitian, 2019

2. **Komunikasi *Downward* Hubungan Langganan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**
  - a. **Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu**

Menurut Purwanto (2016:41) dalam memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu berkaitan dengan cara atasan memberikan arahan,

koordinasi, perintah kepada bawahan dalam menjalankan operasional pekerjaan internal dalam perusahaan.

Peneliti melakukan wawancara terkait apakah pernah, dan bagaimana cara kepala hubungan langganan memberikan pengarahan pelayanan komplain pelanggan kepada kepala unit dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Untuk pengarahan lebih didasarkan dari jumlah komplain yang ada. Jadi setiap unit itu ada melaporkan kepada pihak bagian gangguan di pusat. Nah, yang kira-kira jumlahnya banyak kita arahkan penyelesaiannya. Memang di Tambang bisa di bilang paling banyak juga komplainnya diantara unit lain. Untuk cara pengarahan paling sering dengan menghubungi lewat telfon dan *group whatsapp* PDAM Tirta Kampar” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Pernah. Arahan dari beliau seperti aliran air diperlancar, dan hubungan dengan konsumen itu agar tetap baik bagaimanapun caranya. Setiap arahan itu dilakukan lewat grup whatsapp, tapi kalau sifatnya mendadak bisa lewat telfon.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Selanjutnya Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit

Tambang mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Ada. Beliau memberikan instruksi untuk lebih meningkatkan kerjasama, tentang peningkatan pelayanan pengaduan konsumen ini. Saya juga diinstruksikan untuk lebih sering membantu dan menjawab pertanyaan seputar masalah komplain dari masyarakat. Tujuannya agar masyarakat tidak perlu langsung ke kantor unit tambang, jadi cukup melalui saya nanti dicatat, saya data dan saya laporkan. Jika bisa ditangani, langsung saya kerjakan, jika butuh alat dan bahan lain saya harus melapor dulu.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Lebih lanjut Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Pernah, perintah itu tentang arahan supaya kami bekerja secara baik untuk masyarakat. Beliau waktu itu kebetulan disini (unit tambang) tapi sudah lumayan lama.” (Hasil wawancara dengan petugas pencatat meter, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara mengenai seberapa efektif pengarahan dan instruksi yang diberikan kepala hubungan langganan, dan apa yang kepala hubungan langganan lakukan, jika terdapat komplain masyarakat yang tidak dapat kepala unit tangani dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Cukup efektif dan dapat dimengerti. Mungkin apabila ada permasalahan yang gak bisa ditanggulangi oleh unit, kami langsung minta solusi ke kepala hubungan langganan tentang bagaimana penyelesaiannya. Jika ada pengaduan, itu kami catat di buku pengaduan, dimana alamatnya dan apa penyebabnya misal pipa bocor, air lambat dan lain-lain. Kalau bisa kami tangani sendiri, kalau tidak bisa baru menghubungi kepala hubungan langganan.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara mengenai apakah kepala hubungan langganan pernah mendapatkan komplain secara langsung (bertatap muka) dengan masyarakat dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Pernah. Namanya perusahaan pasti tetap ada yang komplain apalagi kami ini perusahaan jasa. Karena pelayanan kita ini adalah jasa penyediaan air bersih. Untuk di sini saja, ada kurang lebih 4000 pelanggan. Kadang kala, kami akui terkadang ada pelanggan komplain hari ini misalnya, tetapi lupa kita secara tidak sengaja. Terkadang ada pekerjaan yang lebih penting, dan komplain tersebut terlupakan bukan disengaja. Pegawai pun kami kira-kira

ada 6 orang. Saya sendiri kadang bisa terima komplain itu dan langsung ke lokasi permasalahannya.” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Yasnimar selaku pelanggan aktif PDAM Tirta Kampar unit tambang mengungkapkan:

“Komplain saya minta tolong sama tetangga dia punya nomor orang tu. Disini tu gak tau saya soalnya kami kan di tambang jadi urusan ke tambang aja, gak pernah dan kurang tau bapak tu” (Hasil wawancara dengan pelanggan aktif, 6 Desember 2019).

Erismi selaku pelanggan putus dari PDAM Tirta Kampar unit tambang mengungkapkan:

“Komplain saya ada simpan nomor orang yang nyatat meter tu, kan dia tiap bulan kadang nyatat tu, waktu tu jumpa saya minta nomornya, jadi kalau ada apa-apa selama ni telfon orang tu aja. Kalau orang sana gak tau, cuman kalau kepala unit ada datang dia waktu pemutusan.” (Hasil wawancara dengan pelanggan putus, 6 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam pengarahan atau instruksi kerja tertentu, komunikasi *downward* yang terjadi antara kepala hubungan langganan kepada kepala unit. Selanjutnya dari kepala unit juga terjadi komunikasi ke bawah yaitu kepada petugas distribusi dan petugas pencatat meter. Pengarahan atau instruksi kerja ini berbentuk pendataan jumlah komplain yang ada, pelaporan kepada pihak bagian gangguan di pusat dan jumlah pengaduan terbanyak diberikan arahan solusi penyelesaiannya. Cara pengarahan yang paling sering dilakukan adalah dengan menghubungi lewat telfon dan *group whatsapp* PDAM Tirta Kampar.

Instruksi dan arahan tersebut juga aliran air diperlancar, menjaga hubungan dengan konsumen agar tetap baik, meningkatkan kerjasama antar jabatan, peningkatan pelayanan pengaduan konsumen dengan lebih sering

membantu dan menjawab pertanyaan seputar masalah komplain dari masyarakat tujuannya agar masyarakat tidak perlu langsung ke kantor unit tambang.

**b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan**

Menurut Purwanto (2016:41) dalam memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan hal ini berkaitan dengan cara atasan menekankan kepada bawahan pentingnya penyelesaian tugas agar tidak menghambat kinerja divisi lainnya karena dalam ruang lingkup pekerjaan setiap penyelesaian tugas merupakan aspek penghubung operasional kerja dengan divisi lainnya.

Peneliti melakukan wawancara terkait penekanan kepala hubungan langganan kepada kepala unit bahwa melayani komplain pelanggan itu penting dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Sebenarnya di setiap 12 unit itu sudah ada kepala nya masing-masing. Di unit tambang ada kepala unitnya, jadi setiap pelanggan yang komplain memang harus kesana. Jadi tidak ada yang perlu saya tekankan karena kami bekerja sesuai tanggung jawab masing-masing.” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Pernah. Memang beliau mengharuskan kepada kami setiap komplain atau pengaduan itu harus cepat ditangani, agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang unit berikan.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara terkait pemberian instruksi kepada petugas distribusi dan petugas pencatat meter untuk ikut memberikan pelayanan komplain pelanggan dari masyarakat dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Ya, mereka ikut langsung. Yang pertama untuk bagian lapangan kan, setiap pengaduan dan permasalahan yang dialami masyarakat, itu terutama mereka yang menanganinya. Misal yang bermasalah air macet dan tidak mengalir ya petugas distribusi yang menangani. Kalau catatan tidak sesuai ya petugas pencatat meter yang menangani.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Selanjutnya Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Pernah, beliau (kepala unit) dapat instruksi dari kepala hubungan langganan waktu itu adalah tentang jam-jam air efektif yaitu mulai jam 06:00 pagi sampai jam 12:00 siang. Jam 12:01 sampai jam 14:00 itu air mati. Dan jam 14:01 air akan menyala lagi hingga jam 17:00 sore.” (Hasil wawancara dengan petugas distribusi, 5 Desember 2019).

Lebih lanjut Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Penekanan itu sifatnya seperti himbauan agar tidak terjadi komplain. Pertama dicatat sesuai dengan kilometer milik pelanggan tersebut, tidak mengurangi dan tidak menambah kubikasinya. Untuk pencatatan juga kalau bisa ada pemilik disitu, jadi biar semuanya transparan apa yang saya catat dengan mereka bayar itu sesuai tanpa kurang atau lebih sedikitpun” (Hasil wawancara dengan petugas pencatat meter, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara terkait bagaimana cara kepala unit melayani komplain pelanggan di unit yang dipimpinnya dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Pertama kita menerima dulu komplain dari pelanggan, apa-apa aja yang dikeluhkan misal air keruh, air tidak lancar, pembayaran terlalu tinggi kita

cari solusinya. Kalau ada jumlah pembayaran tinggi itu kami langsung turun kesana. Kalau mereka tidak membayar tagihan kami lakukan pemutusan.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Tanggapan Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Instruksi kenapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan misalnya ada pelanggan menunggak 2 bulan. Kepala unit kadang minta orang untuk menagih dengan cepat.” (Hasil wawancara dengan petugas pencatat meter, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan terintegrasi dari bagian pusat hingga bagian unit tambang. Dalam pelaksanaannya, terkadang banyak pelanggan yang menunggak hingga berbulan-bulan tetapi belum diberikan tindakan akibat banyaknya jumlah pelanggan di unit tambang, sehingga petugas pencatat meter yang diberikan instruksi untuk mengingatkan pelanggan agar membayar tagihan.

Informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan, pada dasarnya hanya diarahkan sesuai SOP kerja masing-masing jabatan. Tetapi instruksi khusus suatu permasalahan harus diselesaikan dengan masalah yang dihadapi oleh masing-masing tugas misalnya pencatat meter jika memungkinkan ketika mencatat disaksikan oleh pelanggan agar ada transparansi, lalu petugas distribusi juga diminta untuk mensosialisasikan instruksi dari kepala hubungan langganan untuk jam-jam air efektif yaitu mulai jam 06:00 pagi sampai jam 12:00 siang, jam 12:01 sampai jam 14:00 itu air tidak aktif, dan jam 14:01 air akan menyala lagi

hingga jam 17:00 sore. Instruksi juga diarahkan agar pelanggan lebih bijak dalam menggunakan air, dan mengecek kran air agar dalam keadaan tertutup sepenuhnya agar kubikasi pencatatan sesuai.

**c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional**

Menurut Purwanto (2016:41) dalam memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional hal ini berkaitan dengan penyusunan standar operasional pekerjaan dimana setiap jabatan ditekankan dan dituntut agar bekerja sesuai dengan peraturan yang dibuat perusahaan atau organisasi sehingga menciptakan iklim kerja yang kondusif, efektif dan efisien.

Peneliti melakukan wawancara mengenai apakah pernah terjadi selisih paham antara apa yang kepala hubungan langganan perintahkan dengan apa yang dilakukan kepala unit di lapangan dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Sebenarnya kalau di lapangan itu yang namanya selisih paham pasti ada. Tapi semuanya kita selesaikan dengan baik dan kepala dingin. Terkadang selisih paham itu kenyataan di lapangan dengan yang di kantor tapi bukan jadi suatu masalah panjang karena kami selesaikan cepat” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara terkait cara kepala unit memberikan pengarahan kepada petugas distribusi dan petugas pencatat meter dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Pada petugas distribusi mungkin, kita dari standar SOP itu apa-apa aja pekerjaannya. Jadi pengarahan yang saya lakukan sifatnya seperti

pengawasan, mereka harus bekerja sesuai SOP yaitu melakukan perbaikan perpipaan di lapangan, melakukan pemasangan sambungan baru, dan melayani komplain pelanggan mulai dari mencatat dan melakukan tindakan” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Selanjutnya Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kamar Unit Tambang mengungkapkan:

“Pernah, beliau memberikan pengarahan kepada kami secara prakteknya pun pernah juga, misal tentang pipa pecah dan permbersihan bak juga beliau pernah turun langsung.” (Hasil wawancara dengan petugas distribusi, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional didasarkan pada standar operasional prosedur pekerjaan. Dalam pelaksanaan komunikasi *downward*, kenyataan di lapangan juga kerap terjadi selisih paham, tapi semuanya dapat diselesaikan dengan baik dan kepala dingin. Miskomunikasi atau selisih paham tersebut adalah dengan pihak kantor dengan petugas di lapangan, namun bukan menjadi suatu masalah panjang karena diselesaikan cepat.

Peneliti juga melakukan wawancara mengenai bagaimana tingkat ketergantungan pelanggan terhadap adanya fasilitas penyediaan air di PDAM Tirta Unit Tambang serta bagaimana kepuasan atas pelayanan yang dirasakan, dan respon petugas jika terjadi komplain dengan hasil sebagai berikut;

Yasnimar selaku pelanggan aktif PDAM Tirta Kamar unit tambang mengungkapkan:

“Tentu sangat butuh, air kan penting untuk keperluan makan, minum, mandi, nyuci dan lain-lain. Saya sudah dari Januari 2004, hampir 15 tahun. Kalau gak dari PDAM dari mana kami mau dapat air. Untuk kepuasan ya cukup puas jugak, cuman mahal tiap bulan kadang gak tentu sama kayak listrik pln. Kalau komplain tu kadang gak ditangani, air keruh alasannya

karna hujan, kalo air lambat tu lama baru ditangani.” (Hasil wawancara dengan pelanggan aktif, 6 Desember 2019).

Erismi selaku pelanggan putus dari PDAM Tirta Kampar unit tambang mengungkapkan:

“Butuh juga, gimana kalau gak ada air ni susah. Saya sekarang numpang sama tetangga, dia ada sumur cincin kan, tapi airnya gak banyak kali. Saya udah lima bulan kemarin diputus bulan Juni karna udah lama nunggak. jujur memang ekonomi jugak kemaren abang (suami) sakit banyak pengeluaran kami, cuman alasan lain tu pelayanan disana ga bagus. Kami pakai air lambat, padahal punya tetangga bagus. Kami bayar sama kok, tapi malas kami jadinya sejak tu” (Hasil wawancara dengan pelanggan putus, 6 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa tingkat kebutuhan masyarakat terhadap air sangat penting, pelanggan aktif merasa cukup puas atas pelayanan keluhan yang diberikan sedangkan pelanggan putus selain disebabkan faktor ekonomi juga merasa kecewa atas layanan penyelesaian komplain yang diajukan. Meskipun prosedur dan praktik organisasional sudah diterapkan tetapi untuk penyelesaian komplain masih belum berjalan optimal sepenuhnya.

**d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan**

Menurut Purwanto (2016:41) dalam memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan dapat berbentuk laporan baik itu laporan secara lisan maupun laporan tertulis yang dibuat sistematis sesuai prosedur. Umpan balik berbentuk laporan tertulis biasanya dibuat secara detail dengan intensitas periode pengumpulan laporan dalam satu waktu tertentu. Tujuannya menjadi suatu sistem informasi dalam internal perusahaan yang dapat memantau pelaksanaan tugas karyawan secara keseluruhan.

Peneliti melakukan wawancara mengenai tanggapan kepala hubungan langganan tentang penyebab unit tambang sering mendapatkan komplain dibandingkan unit lainnya dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Sebenarnya penyebab itu dari sumber air baku kita yang bermasalah, kalau musim hujan waduk kita itu agak susah untuk dioperasikan. Musim hujan juga airnya keruh, jadi bagian produksi untuk ngolahnya jadi susah. Menurut saya komplain untuk unit tambang itu cuman masalah pelayanan saja. Memang kami akui bukan semua pelayanan kami itu amburadul, tetapi ada beberapa titik yang perlu ditingkatkan pelayanan di unit itu” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Lebih lanjut Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Komplain kalau dari catatan meter itu misalnya angka kilomernya tinggi, trus menurut pelanggan air yang dipakai gak sebanyak itu. Jadi kadang saya inisiatif ngasih saran, kalau dirumah gak ada orang keran air itu ditutup, dicek lagi udah rapat atau belum. Saya tidak tahu pasti apa penyebabnya karena mungkin kalau kilometer ini kan gak mungkin salah. Karna kita takutnya kran air tu gak tertutup rapat jadinya kilometer jalan, air kan tetap mengalir juga.” (Hasil wawancara dengan petugas pencatat meter, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara mengenai tanggapan kepala hubungan langganan tentang kepemilikan laporan penyelesaian komplain pelanggan dari Kepala Unit Tambang dan periode pelaporannya dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Setiap ada komplain dari unit manapun, kita tetap catat, kita data dan dilaporkan kepada bagian gangguan, untuk disini kita rekap setiap bulan, apa permasalahannya, laporan pengerjaan, bahan yang dibutuhkan, alamat masyarakat yang komplain juga ada. Laporan yang diberikan dari unit tambang / unit lain itu biasanya akhir tahun. Misalnya laporan dari Tapung

Hulu, Kampar kiri, dan tambang itu sendiri. Kami menerima laporan itu setiap akhir tahun atau di bulan desember. Format pelaporannya dicetak kertas bukan data aplikasi.” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara mengenai jika terjadi komplain apakah masyarakat melaporkan kepada petugas distribusi atau kepada kepala unit langsung dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Bisa ke petugas distribusi atau bisa juga ke saya langsung. Yang paling sering itu masyarakat mengadu ke bagian distribusi.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Tanggapan Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit

Tambang mengungkapkan:

“Pasti ada komplain dari masyarakat ke saya, ya menghubungi atau mendatangi kantor. Mereka bilang air nya ada kendala seperti air tidak lancar. Itu harus didatangi ke rumahnya. Jadi kalau udah tau kendalanya langsung kita tangani” (Hasil wawancara dengan petugas distribusi, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan dibuat suatu laporan. Komplain dari unit manapun khususnya unit tambang, dicatat apa saja permasalahannya, laporan pengerjaan, bahan yang dibutuhkan, alamat masyarakat yang komplain juga dicantumkan dan untuk unit direkap setiap bulan. Untuk pelaporan ke pihak pusat itu setiap akhir tahun atau di bulan desember. Format pelaporannya dicetak kertas bukan data aplikasi.

- e. **Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai**

Menurut Purwanto (2016:41) dalam menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai. Hal ini berkaitan dengan gaya kepemimpinan dalam memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengutarakan secara langsung kondisi kesulitan yang dialami berbentuk saran yang diharapkan atasan dapat langsung mengambil tindakan dari berbagai permasalahan kesulitan kerja bawahannya.

Peneliti melakukan wawancara mengenai tanggapan kepala hubungan langganan tentang apa yang harus dilakukan jika komplain yang terjadi itu-itu saja dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Dulu, di PDAM Tirta Kampar ini pipa SR nya dari pipa besi. Jadi sampai sekarang masih ada, pipa itu. Kalau sekarang, kita tidak lagi memasang sambungan pipa dari besi tapi dari pipa plastik (pipa paralon). Jika pipa besi itu pecah, atau retak kita ganti dengan pipa PVC atau pipa plastik. Jadi kedepannya karena zaman semakin canggih, kita sekarang tidak pakai pipa besi lagi karena mudah berkarat atau keropos. Kami lebih menganggap pipa PVC itu lebih awet dan instalasinya jauh lebih mudah. Jadi bisa meminimalisir komplain pelanggan karena pipa SR pecah” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Kalau yang sering terjadi misal pipa pecah. Itu karna adanya tekanan dari atas misal terpijak sepeda motor. Nah solusinya untuk kedepannya adalah kami perdalam lagi penanaman pipa itu.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Peneliti melakukan wawancara mengenai tanggapan kepala hubungan langganan tentang apakah kepala unit Tambang pernah mengajukan saran ke

pusat untuk perbaikan pelayanan PDAM Tirta Kampar dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Pernah, tapi bukan ke saya. Saran itu langsung ke direksi (pimpinan) contoh dia mau nambah jaringan, dia mau buka baru, perpanjangan pipa, jadi ada saran dari kepala unit tambang langsung ke direksi untuk ditambah pipa.” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Pernah. Waktu itu saran saya agar aksesoris perpipaan itu diperbanyak lagi stoknya. Tujuannya untuk dapat mengambil tindakan secara cepat. Karna di unit kami ini kan kebutuhan untuk perbaikan-perbaikan membutuhkan alat. Sudah disetujui juga oleh pusat jadi kami bisa melakukan perbaikan secara maksimal” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Tanggapan Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Ya bisa dibilang pernah. Cuman sifatnya minta tolong ke pak akir (kepala unit) agar stok bahan perbaikan pipa ini diperbanyak. Saya juga pernah menyampaikan pesan dari masyarakat, agar disampaikan ke kepala unit. Pesan itu ya maksudnya saran, biar di daerah masyarakat itu ditambah lagi pipanya karna dia mau pasang juga. Nah kan saya sampaikan ke kepala unit, nanti kepala unit yang sampaikan ke pusat” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Lebih lanjut Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Saran kalau dari saya ke pimpinan itu, ya dari masyarakat. Apa yang menurut masyarakat kurang itu yang saya sampaikan, kalau di satu daerah tu yang dipermasalahan masyarakat itu-itu aja baru saya sampaikan. Karna gak mungkin setiap warga minta ini kita kasih, warga minta itu kita kasih. Kan yang diutamakan itu tergantung dari jumlahnya saran dulu.

Kalau komplain tentu wajib ditangani, cuman saran aja yang harus dipertimbangkan kalau memang banyak warga yang minta.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa dalam menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai adalah berbentuk saran dari setiap jabatan mulai dari petugas pencatat meter, petugas distribusi, kepala unit kepada kepala hubungan langganan.

Saran yang diberikan oleh pencatat meter adalah berasal dari masyarakat, misal permintaan penanaman pipa baru agar bisa berlangganan. Saran yang diberikan oleh petugas distribusi adalah penambahan aksesoris perpipaan diperbanyak lagi stoknya. Tujuannya untuk dapat mengambil tindakan secara cepat. Sudah disetujui juga oleh pusat jadi bisa melakukan perbaikan secara maksimal. Saran dari bawahan kepala unit tersebut juga disampaikan kepada pihak hubungan langganan untuk penambahan jaringan, perpanjangan pipa, jadi setiap ideologi atau saran dari kepala unit tambang langsung ke direksi untuk dapat dipertimbangkan demi kemajuan PDAM Tirta Kampar.

### **3. Faktor Pendukung dan Penghambat Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar**

#### **a. Memberikan pengarahan atau instruksi kerja tertentu**

Pengarahan kepala hubungan langganan PDAM Tirta Kampar kepada jabatan di unit Tambang adalah suatu proses pembimbingan, pemberian petunjuk, dan instruksi kepada bawahan agar setiap jabatan bekerja sesuai dengan rencana

yang telah ditetapkan. Pengarahan mencakup beberapa proses operasi standar, pedoman dan buku panduan, bahkan manajemen berdasarkan sasaran penyelesaian komplain pelanggan.

Peneliti melakukan wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan instruksi kerja kepada Kepala Unit dalam melayani komplain dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor pendukung ada *grup whatsapp* PDAM Tirta Kampar. Jadi setiap ada permasalahan itu langsung masuk dan dibahas di grup, faktor penghambat saya rasa cuma masalah waktu penyampaian aja karna kadang-kadang ada 1 chat di jam 11 malam, nanti pagi-pagi saya tengok dah 70 chat aja jadi saya pusing kalau harus baca satu-satu. Kadang ada juga anggota yang share sesuatu masalah di luar konteks PDAM” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor yang menghambat itu waktu dan juga jabatan hubungan langganan itu kan sibuk apalagi dia di pusat. Apalagi unit banyak ada 12 termasuk di tambang ini yang ditangani.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat adalah adanya *grup whatsapp* yang membahas seputar permasalahan yang terjadi di seluruh unit PDAM Tirta Kampar yang beranggotakan seluruh direksi hingga jabatan yang ada di semua unit. Adanya media komunikasi ini terbukti dapat membantu berbagai permasalahan, tetapi karena sifatnya digabung seluruh unit akibatnya terkadang terlalu banyak chat

yang membahas di luar konteks permasalahan PDAM. Akibatnya diskusi permasalahan pelanggan di grup tersebut menjadi terhambat.

**b. Memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan**

Pemberian informasi kepala hubungan langganan agar pekerjaan melayani komplain pelanggan harus tuntas seluruhnya dan dilakukan dengan efektif. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan kadang kadang membingungkan untuk memilih mana komplain yang harus diselesaikan lebih dahulu. Semua pekerjaan diminta untuk diselesaikan secara cepat, tetapi tidak mungkin selesai dalam waktu yang bersamaan. Untuk itu maka setiap jabatan di unit tambang harus membuat prioritas tugas untuk dipilih dan ditentukan mana yang harus ditangani lebih dahulu, berikutnya, dan seterusnya.

Peneliti melakukan wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor yang menghambat itu mungkin kualitas air, kalau hujan itu air nya agak susah diolah. Pelayanan untuk di daerah yang jauh juga tekanan airnya lemah. Kadang-kadang air dari pusat juga lambat, kadang kita juga harus ke pusat dulu” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Tanggapan Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mendukung hasil wawancara tersebut dengan mengungkapkan:

“Faktor pendukung bisa dari arahan khusus dari kepala unit tentang stok yang kita pakai. Cuman faktor penghambat ini gini ada kendala dari pusat dikarenakan alat-alat seperti pipa intake atau lem pipa itu disediakan dari pusat tapi habis stoknya. Pengiriman dari pusat tu kadang terlambat, jadi

kadang harus pakai uang kas kantor unit dulu” (Hasil wawancara dengan petugas distribusi, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan adalah tentang penyelesaian pekerjaan dengan ketersediaan stok. Stok bahan-bahan alat perbaikan ini dari pusat, sehingga terkadang terjadi kendala masalah pengiriman. Komunikasi *downward* juga terjadi dari kepala hubungan langganan dengan kepala unit terkait ketersediaan stok, namun kepala hubungan langganan juga berkoordinasi dengan pihak kasubag rumah tangga dan gudang untuk menyediakan stok yang dibutuhkan oleh setiap unit.

**c. Memberikan informasi tentang prosedur dan praktik organisasional**

Prosedur dan praktik organisasional PDAM Tirta Kampar memiliki kegiatan menyerap sumberdaya, mengolah serta memproduksi air untuk didistribusikan kepada pelanggan. Seluruh rutinitas ini tertuang dalam SOP yang biasanya terdiri dari tugas, wewenang dan tanggungjawab yang telah dikembangkan untuk memenuhi keadaan yang diharapkan. Dengan mengamati sop maka unit tambang akan dapat melihat atau memahami bagaimana kegiatan dalam unit tambang bisa bekerja sesuai standar.

Peneliti melakukan wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat tentang prosedur dan praktik organisasional dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor pendukung mungkin tentang adanya sop teknis untuk setiap jabatan secara detail. Kalau lebih spesifiknya lagi kami sudah percayakan pada setiap jabatan masing-masing. Faktor penghambat mungkin sampe sekarang harusnya ada penambahan sop lebih teknis lagi yang sesuai perkembangan zaman, misal petugas pencatat meter itu kami minta untuk pakai sepatu waktu mencatat, tapi itu sebenarnya belum ada di sop yang kami buat, jadi intinya butuh pembaruan lah” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor yang menghambat itu mungkin komunikasi kami hanya melalui HP. Karna jarak antara pusat dengan unit tambang lumayan jauh” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Lebih lanjut Rahmadhan, S.Pd selaku petugas pencatat meter PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Memberikan informasi prosedur itu kemaren misalnya untuk mencatat kubikasi pelanggan disuruh pakai sepatu, pakaian juga harus sopan, senyum juga sama pelanggan. Tujuannya biar terlihat profesional, karna kita pelayanan harus maksimal. Ya kalau di sop emang gak tercantum, tapi itu inisiatif juga” (Hasil wawancara dengan petugas pencatat meter, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat informasi tentang prosedur dan praktik organisasional adalah tentang sop teknis untuk setiap jabatan ada secara detail. Faktor penghambat harusnya ada penambahan sop lebih teknis lagi yang sesuai perkembangan zaman, misal petugas pencatat meter itu kami minta untuk pakai sepatu waktu mencatat, jadi masih dibutuhkan pembaruan.

**d. Memberikan umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan**

Umpan balik pelaksanaan kerja kepala hubungan langganan dari unit tambang didasarkan pada laporan pengaduan komplain di PDAM Tirta Kampar

unit tambang. Untuk mendapatkan umpan balik berbentuk laporan ini, pembahasan dan tindak lanjut terhadap umpan balik adalah mekanisme penerimaan keluhan dan umpan balik pelanggan terkait pelayanan di unit tambang. Laporan yang didapat merupakan kumpulan informasi dalam rangka mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan komplain yang didapatkan. Hal ini juga dilakukan jabatan lain untuk mengumpulkan informasi umpan balik dari masyarakat.

Peneliti melakukan wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat pemberian umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan dengan hasil sebagai berikut;

Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor pendukung itu adanya rekap yang kami lakukan setiap bulan, jadi jelas penanganannya. Jelas apa aja masalahnya, kalau komplain pelanggan itu selesai.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Tanggapan Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langgan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Untuk unit memang rekapnya setiap bulan. Tapi ya itu kalau untuk dilaporkan ke pusat setiap 1 tahun sekali. Memang ini bisa jadi kelemahan juga, karna pusat bisa bahas kinerja unit itu dari rekap tiap tahunnya. Kalau masalah yang terjadi setiap bulan di unit itu-itu saja kami baru bisa tangani atau ditindaklanjuti atau dilaksanakan perbaikannya di tahun depan” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Hamistar selaku petugas distribusi PDAM Tirta Kampar Unit Tambang mengungkapkan:

“Faktor penghambat kadang-kadang kalau nelfon namanya kepala unit sibuk, kadang gak terangkat. Kalau cuman perbaikan biasa saya ga perlu nelfon karna ada laporan penyelesaian semuanya. Cuman yang susah kalau ada yang udah diperbaiki tapi belum bisa juga. Karna pipa air ni kan sensitif, rusak satu banyak yang rumah kena gitu.” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat umpan balik pelaksanaan kerja kepada para karyawan adalah adanya rekap yang dilakukan setiap unit secara detail. Akan tetapi yang menjadi faktor penghambat adalah periode perekapan tersebut, karena pihak pusat meminta untuk melaporkan setiap 1 tahun sekali. Akibatnya perbaikan kinerja unit hanya dapat dilakukan di tahun depan, mengingat rapat perbaikan pelayanan didasarkan dari jumlah komplain yang ada dari setiap unit PDAM Tirta Kampar.

**e. Menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai**

Peran kepala hubungan langganan dalam PDAM Tirta Kampar sangatlah vital, karena berperan sangat besar untuk menentukan arah pengembangan hubungan dengan langganan serta harus mampu menjadi panutan dan mendorong bawahannya agar bisa menjalankan apa yang menjadi visi dan misi perusahaan. Keberhasilan kepala hubungan langganan juga merupakan keberhasilan kerjasama dengan unit tambang, demikian juga sebaliknya. Memelihara hubungan baik dengan rekan, mau menerima saran atau kritik, serta mampu bekerja sama dengan unit yang dinaunginya.

Peneliti melakukan wawancara mengenai faktor pendukung dan penghambat dalam menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam

membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai dengan hasil sebagai berikut;

Asnedi HS, SE selaku Kepala Hubungan Langganan PDAM Tirta Kampar mengungkapkan:

“Faktor pendukung mungkin dari segi sumber daya kami itu partisipasinya bagus. Mereka mau ngasih saran juga, saya memang ngasih arahan biar mereka itu dalam menangani komplain bisa lebih maksimal” (Hasil wawancara dengan kepala hubungan langganan, 5 Desember 2019).

Tanggapan Akirta SE selaku Kepala Unit Tambang PDAM Tirta Kampar menambahkan:

“Faktor pendukung itu memang dari pusat menyarankan kami memberikan saran, misal setiap ada penambahan jaringan, atau penambahan kapasitas pompa atau lain-lainnya. Nanti pihak PDAM pusat mencatat dan menjadikan untuk bahan untuk perencanaan kedepannya. Faktor penghambatnya yaitu untuk dapat memberikan ide itu sulit mencari waktu. Karna kesibukan masing-masing jabatan untuk komunikasi yang lebih efektif itu pas rapat saja. Ideologi atau saran yang kami berikan itu semata-mata karna permintaan masyarakat, inisiatif dari petugas di lapangan juga. Jadi saya simpulkan dan saya sampaikan kepada kepala hubungan langganan, semuanya bertujuan agar komplain itu bisa ditekan” (Hasil wawancara dengan kepala unit tambang, 5 Desember 2019).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa faktor pendukung dan penghambat menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang tujuan yang ingin dicapai. Faktor pendukungnya adalah partisipasi semua karyawan mulai dari petugas pencatat meter, petugas distribusi dan kepala unit yang mau memberikan saran agar kinerja PDAM Tirta Kampar khususnya di unit tambang bisa meningkat. Untuk faktor penghambat dalam menyajikan informasi mengenai aspek ideologi dalam membantu organisasi menanamkan pengertian tentang

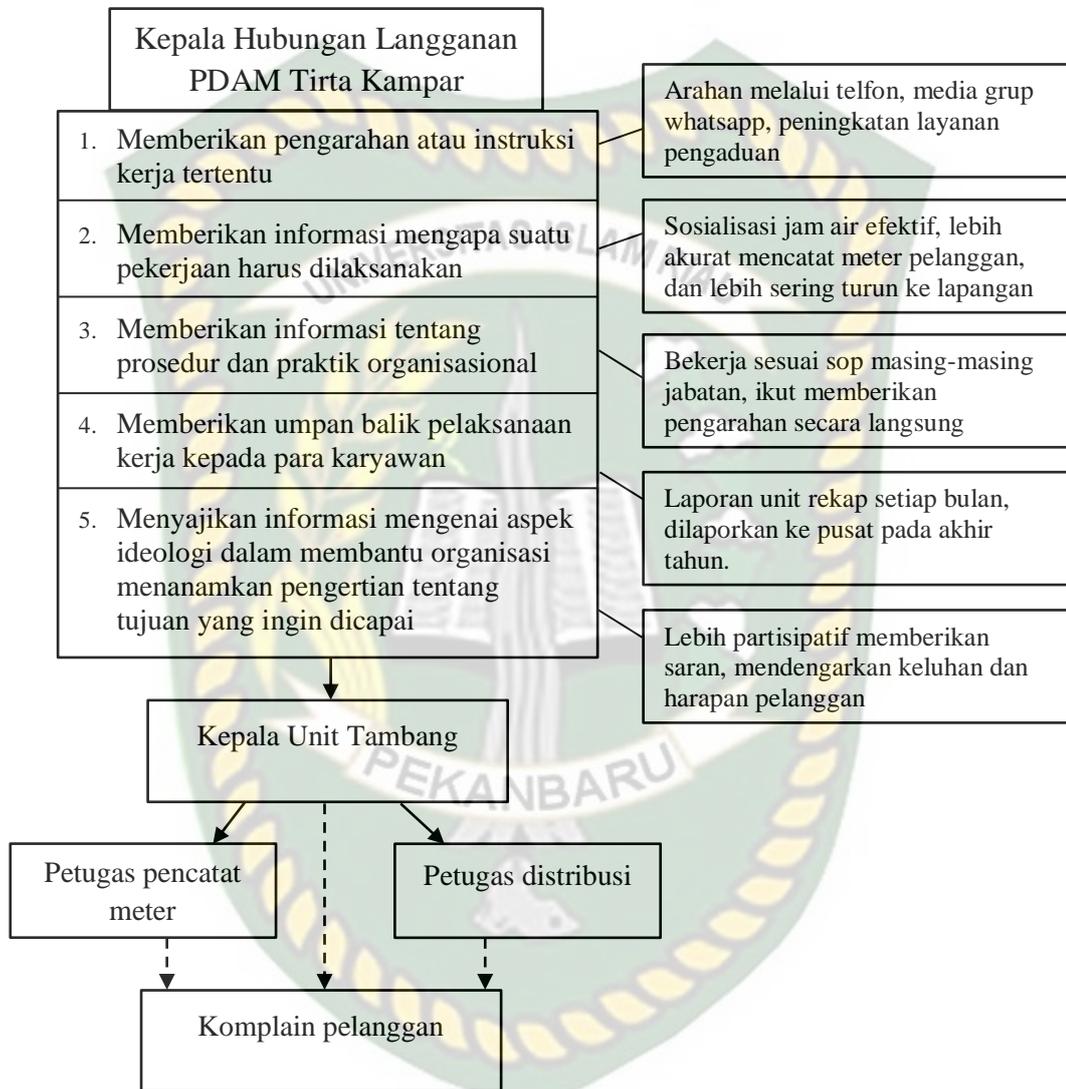
tujuan yang ingin dicapai menurut seluruh informan tidak ada faktor penghambatnya.

### C. Pembahasan Penelitian

Komunikasi *downward* diartikan sebagai jalur komunikasi yang berasal dari atasan ke karyawan di bawah jabatannya untuk menyampaikan pesan yang dapat berbentuk perintah, intruksi, maupun prosedur untuk dijalankan para bawahan dengan sebaik-baiknya. Komunikasi *downward* yang dilakukan pada PDAM Tirta Kampar dimulai dari kepala hubungan langganan kepada kepala unit tambang dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Selanjutnya komunikasi *downward* juga dilakukan kepala unit tambang kepada petugas pencatat meter dan petugas distribusi.

Dalam pelaksanaannya, komunikasi *downward* di PDAM Tirta Kampar unit Tambang ini sudah sesuai dengan teori Katz dan Kahn (dalam Purwanto, 2016:41) dengan ilustrasi proses sebagai berikut:

Gambar 5.1. Proses Komunikasi *Downward* Hubungan Langgan Dalam Melayani Keluhan Pelanggan Perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar



Sumber: Olahan Peneliti, 2019

Membahas mengenai bagaimana komplain pelanggan PDAM Tirta Kampar Unit Tambang dalam kenyataan sesuai pengalaman antara pelanggan yang masih berlangganan dan pelanggan yang sudah putus langganan memberikan keterangan yang berbeda-beda. Komplain yang paling sering terjadi adalah air keruh dan air tidak mengalir atau lambat. Hal ini sesuai dengan laporan

komplain yang menyebutkan bahwa penyebab air lambat atau tidak mengalir adalah pipa SR (sambungan rumah) pecah karena tertekan beban dari sepeda motor atau terpijak. Penanganan ini dibuat pipa lebih dalam, agar bisa meminimalisir tekanan. Pipa dari besi juga menyebabkan berkarat dan pecah karena tertimbun tanah untuk waktu yang lama, sehingga penanganannya dibuat pipa PVC.

Pada dasarnya dengan adanya komunikasi *downward* dari kepala hubungan langganan diarahkan agar pelayanan komplain pelanggan dapat efektif dilaksanakan di setiap unit dengan tujuan seluruh pelanggan PDAM Tirta Kampar khususnya unit tambang mendapatkan pelayanan keluhan pelanggan yang maksimal.

## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan dan analisa terhadap hasil penelitian ini, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi *downward* hubungan langganan dalam melayani keluhan pelanggan perusahaan PDAM Tirta Kampar Unit Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar masih belum efektif sepenuhnya. Dalam memberikan pengarahan atau instruksi kerja melalui telfon, media grup whatsapp dan instruksi untuk meningkatkan layanan pengaduan. Memberikan arahan kepada unit terkait sosialisasi jam air yang efektif secara berkala kepada masyarakat, himbauan untuk lebih akurat dalam mencatat meteran pelanggan dan menanamkan nilai tentang pentingnya petugas untuk turun ke lapangan untuk mendengarkan keluhan pelanggan. Memberikan pengarahan secara langsung di kantor meminta setiap jabatan di unit untuk bekerja sesuai sop masing-masing. Menginstruksikan penyusunan laporan rekap komplain pelanggan setiap bulan dari unit tambang untuk dapat dikumpulkan setiap akhir tahun dalam rapat tahunan. Memberikan nasihat kepada seluruh pihak dalam unit tambang tentang pentingnya partisipatif memberikan saran, serta mendengarkan keluhan dan harapan pelanggan.
2. Faktor pendukung yaitu adanya grup whatsapp yang membahas seputar permasalahan yang terjadi di seluruh unit, adanya sop teknis untuk setiap jabatan secara detail, adanya rekap keluhan pelanggan yang dicatat unit

secara detail, tingginya partisipasi setiap jabatan di unit tambang untuk memberikan saran guna perbaikan kinerja pelayanan keluhan. Faktor penghambat yaitu lambatnya pengiriman stok aksesoris perpipaan kepada unit tambang, periode pelaporan hanya 1 tahun sekali akibatnya tindak lanjut perbaikan pelayanan hanya bisa dilakukan tahun depan setelah rapat tahunan.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian, maka selanjutnya penulis dapat memberikan saran-saran yang dianggap memberikan manfaat, adapun saran-saran yang dapat penulis berikan diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Untuk kepala hubungan langganan, disarankan untuk lebih sering memantau kinerja unit tambang ke lokasi agar pengawasan dapat berjalan optimal.
2. Untuk kepala unit, disarankan untuk lebih berinovasi dengan membuat suatu nomor telfon layanan pengaduan khusus unit tambang, yang bisa dihubungi secara langsung oleh masyarakat.
3. Untuk petugas distribusi, disarankan untuk lebih sering mensosialisasikan secara langsung penyebab air keruh, air lambat, dan air tidak mengalir kepada pelanggan agar pemahaman pelanggan meningkat.
4. Untuk petugas pencatat meter, disarankan untuk lebih sering mensosialisasikan penutupan kran secara penuh kepada para pelanggan agar catatan kubikasi air dan jumlah pemakaian sesuai.

5. Untuk pelanggan, disarankan untuk lebih partisipatif dalam memberikan saran dan perbaikan kepada pihak unit tambang agar pelayanan keluhan pelanggan meningkat.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Davis, Keith. 2012. *Perilaku Organisasi*. Salemba Humanika: Jakarta.
- Effendy, Uchjana Onong. 2008. *Ilmu Komunikasi, Teori & Praktik*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Griffin, Jill. 2014. *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Erlangga: Jakarta.
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing Perusahaan*. Media Utama: Yogyakarta.
- Herimanto., dan Indrojono. 2010. *Komunikasi Bisnis*. Erlangga: Jakarta.
- Ivencevich, et al. 2011. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Erlangga: Jakarta.
- Pusat Bahasa. 2015. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Balai Pustaka: Jakarta.
- Kotler, Philip., dan Keller, Kevin Lane. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1, Jilid 13. Index: Jakarta.
- Lovelock, Chirstoper., dan Jochen, Wirtz. 2011. *Service Marketing*. Pearson: New Jersey USA.
- Lunandi, A.G. 2009. *Komunikasi Mengena Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi*. Kanisius: Yogyakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Morissan. 2008. *Public Relations*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Morissan. 2010. *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Purwanto, Djoko. 2016. *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Erlangga.
- Rainer, Ruth K., dan Cegielski, Casey G. 2011. *Introduction to Information Systems*. (3rd Edition). McGraw Hill Inc: New York.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2011. *Psikologi Komunikasi*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

- Robbins, Stephen P., dan Judge, Timothy A. 2012. *Perilaku Organisasi*, edisi IV. Salemba Empat: Jakarta.
- Ruslan, Rosady. 2013. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Sitinjak, Tony. 2016. *Perilaku Organisasi*. Alfabeta: Bandung.
- Soemirat, Soleh., dan Ardianto, Slamet. 2015. *Dasar-Dasar Public Relations*. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. Alfabeta: Bandung.
- Suryadi. 2011. *Strategi Mengelola Public Relations*. Edsa Mahkota: Jakarta.
- Sutrisno, Edi. 2013. *Budaya Organisasi*. Yogyakarta: Kencana.
- Widjaja. 2010. *Komunikasi: Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Yusuf, Zainal Abidin. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi, Penelitian kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Pustaka Setia: Bandung.

### Jurnal

- Kasenda, Yerni Monita. 2010. Peranan humas dalam membangun citra perusahaan daerah air minum (pdam) Jayapura. *E-Journal Komunikasi*, 2, 1-13.
- Dewi, M., dan Djalaluddin, L.W. 2016. Analisis strategi humas pdam kota ternate dalam penanganan keluhan dan komplain warga kecamatan kota ternate utara dan kota ternate tengah terhadap dampak eksploitasi sumber mata air ake galee. *Jurnal Kajian Ilmu Komunikasi*, 46, 143-154.
- Maulida, SS., Ratnamulyani, I.A., dan Agustini. 2017. Strategi humas perusahaan daerah air minum (pdam) tirta kahuripan dalam pelayanan prima kepada pelanggan. *Jurnal Komunikatio*, 3, 69-74.

### Artikel Surat Kabar

Redaktur. (2018, September 13). Tak Hasilkan PAD, PDAM Diusulkan Tutup. *RiauPos.co*. <http://riaupos.co/189122-berita-tak-hasilkan-pad-pdam-diusulkan-tutup.html>

Neliti. (2010, Desember 18). Peran humas dalam organisasi. <https://media.neliti.com/media/publications/93273-ID-none>

### Dokumen Lain

Profil PDAM Tirta Kampar. 2012. *Struktur Organisasi dan Tata Kerja PDAM Tirta Kampar*. PDAM Tirta Kampar Press: Riau.

