

## Abstrak

### **Pola Komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Dalam Mengurangi Angka Penurunan Jumlah Konsumen**

**Nevio Kesuma  
139110143**

PDAM Tirta Siak adalah Perusahaan yang bergerak bagian produksi air bersih di Kota Pekanbaru. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pengamatan nyata mengenai pola komunikasi PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka jumlah konsumen. Pengamatan ini dapat dilihat dari Pola komunikasi kepala sub bagian pelayanan, Faktor hambatan dan upaya mengatasi hambatan komunikasi kepala sub bagian pelayanan dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian adalah Kepala bagian Hubungan langganan, Kepala Sub Pelayanan, Staff Pelayanan dan Konsumen. Teknik pengambilan data meliputi observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwa: 1) Kepala sub bagian pelayanan menggunakan komunikasi interaksi dinamis Satu Tahap, Dua Tahap dan Banyak Tahap, yaitu Divisi Pelayanan menyampaikan informasi kepada Divisi Marketing, lalu informasi itu akan disampaikan kepada konsumen. Namun apabila terjadi keluhan, konsumen akan melaporkan terjadinya masalah kepada Divisi Pelayanan, lalu informasi tersebut akan dilaporkan ke Divisi Pembaca Meter agar masalah itu bisa ditindak lanjuti. Maka pola komunikasi ini menyerupai Pola Komunikasi Rantai. 2) Hambatan komunikasi kepala sub bagian pelayanan yaitu Informasi yang disampaikan tidak dipahami, perbedaan persepsi, kepribadian yang berbeda, tingkat pendidikan, umur, dan konsumen terlalu cepat menyimpulkan informasi. 3) Upaya mengatasi hambatan komunikasi yaitu pihak perusahaan menyelesaikan permasalahan langsung datang kerumah konsumen.

**Kata Kunci :** Pola Komunikasi, Kepala Sub Bagian Pelayanan, Konsumen

## *Abstract*

### *Communication Pattern Of Head Part Service Of PDAM Tirta Siak Pekanbaru In Reducing The Number Of Consumer*

**Nevio Kesuma  
139110143**

*PDAM Tirta Siak is a company which engaged in clean water production Pekanbaru. The aim of this research was real observation about PDAM Tirta Siak Pekanbaru communication pattern of service division, the obstacle factor and the effort to overcome the communication barrier of service division in reducing the number of consumer. This research was descriptive research with qualitative approach. The sample of this research were the head of division subscription relationship, head of service, service staff and consumer. The data collection technique of this research was observation, interview, and documentation. The data analysis technique of this research were analyzed by using data reduction, data presentation and taking the conclusion. Based on the result of this research that has been done showed that: 1) Service division was used dynamic interaction one stage, two stages, and many stages. Service division delivered the information to marketing division and after that will be delivered to the consumer. However if there are some complaints, the consumer will report the problem to service division and then the service division will reported the problem to service division and then the service division will reported to the meter reader division so that problem can be followed up. So, this pattern is similar to chain communication pattern. 2) the other obstacle were the information are hard to understand, differences in perception, different personalities, level of education, ages, and consumer too quickly conclude the information. 3) the effort in overcoming this problem in communication is the company will directly come to the consumer's home.*

**Keyword:** *Communication Pattern, Head of Part Service, Consumer*