

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Dalam dunia kerja, komunikasi merupakan satu hal yang paling penting dan menjadi bagian dari tuntutan profesi. Penyebab rusaknya hubungan antara bagian internal dan eksternal dalam suatu perusahaan adalah telah terjadinya ketidak sempurnanya penyampaian sebuah informasi yang baik kepada komunikan. Untuk bisa berkomunikasi dengan baik dibutuhkan tidak hanya bakat, tapi terutama kemauan untuk melakukan proses belajar yang berkelanjutan.

Untuk melaksanakan komunikasi yang baik dalam perusahaan maka seorang pegawai memerlukan pola komunikasi dan kerja sama yang baik, dimana interaksi di antara bagian yang satu dengan yang lain berjalan secara harmonis, dinamis, dan pasti. Dengan begitu apa saja yang menjadi tujuan akan tercapai secara efektif, dalam arti masukan (*input*) yang di proses akan menghasilkan keluaran (*output*) yang diharapkan sesuai dengan apa yang direncanakan.

Pola komunikasi adalah sebuah bentuk penyampaian suatu pesan yang sistematis oleh seseorang dengan melibatkan orang lain. dalam kamus pola diartikan sebagai model, contoh, atau pedoman (rancangan). Pola atau keadaan urusan yang teratur menisyatkan bahwa komunikasi di antara para anggota sistem tersebut dibatasi. (Mulyana 2013: 174)

Proses komunikasi yang baik harus didukung oleh penggunaan pola komunikasi yang baik dan benar agar ide, gagasan, keinginan, harapan, permintaan, perintah yang disampaikan oleh satu pihak kepada pihak lain dapat dimengerti, dipahami, dan dilaksanakan demi kepentingan bersama dalam kehidupan masyarakat.

Demi tercapainya sebuah tujuan bersama dalam suatu perusahaan, tentunya harus terlebih dahulu didukung dengan meningkatnya kinerja pegawai pada perusahaan atau lembaga yang dinaungi, dan untuk mencapai hal tersebut tentunya dibutuhkan pola komunikasi yang baik antara salah satunya staf pelayanan perusahaan terhadap masyarakat (Konsumen) pengguna jasa perusahaan agar apa yang disampaikan dapat diterima dengan baik.

Menurut Gronross (Maulidah, 2014:38-39) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat adanya suatu interaksi antara konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan konsumen atau pelanggan.

Pengertian Konsumen sendiri adalah setiap orang pemakai barang dan jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. (Kristiyanti, 2009:22)

Pola komunikasi dalam suatu perusahaan merupakan bentuk atau pola hubungan antara pegawai dan konsumen seperti yang terjadi dalam konteks di divisi pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru juga tidak terlepas, dimana upaya pencapaian kinerja dan tujuan perusahaan senantiasa dicapai dengan upaya komunikasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru adalah perusahaan milik Pemerintah Kota Pekanbaru, PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru memiliki komitmen yang tinggi untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, berdirinya PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru bisa dikatakan bagian dari visi dan misi Kota Pekanbaru. Untuk itu dituntut harus mampu menunjukkan mutu dan kualitas kerja yang serta mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Perusahaan Daerah Air Minum ini didirikan berdasarkan Perda No. 2 tahun 1988. Pada mulanya dibawah pengawasan Pemerintah Daerah Tingkat 1 Riau, namun berdasarkan SK Gubernur Riau No. KPTS.185/VI/97, secara resmi PDAM Tirta Siak Pekanbaru berada di bawah pengawasan Kota Pekanbaru berdasarkan Perda Kota Pekanbaru NO. 12 tahun 1997. (PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru)

PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru Merupakan perusahaan yang bergerak dibidang pengolahan air bersih, agar perusahaan tersebut menjadi perusahaan terbaik tentunya bukan hanya tanggung jawab pimpinan, melainkan juga semua tanggung jawab semua pegawai atau staf perusahaan.

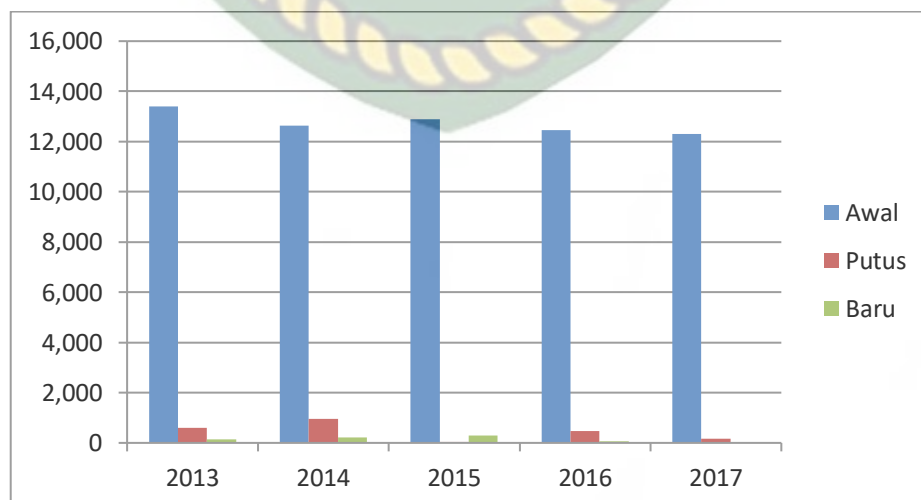
Berdasarkan data konsumen PDAM di Kota Pekanbaru dari tahun 2013 sampai tahun 2017 mencapai total 12.203 konsumen. Dengan jumlah konsumen awal 13.848 dan terus mengalami penurunan setiap tahunnya hingga tahun 2017, dengan jumlah konsumen yang putus total 2263 dan konsumen yang masuk (baru) hanya sekitar 718 konsumen. hal tersebut dapat di lihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru 2013-2017**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan			Total
		Awal	Putus	Baru	
1.	2013	13.848	603	152	13.397
2.	2014	13.397	960	209	12.646
3.	2015	12.646	42	282	12.886
4.	2016	12.886	483	65	12.468
5.	2017	12.468	175	10	12.303
<b>Total</b>			<b>2263</b>	<b>718</b>	<b>12.203</b>

(Sumber: PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru 2017)

**Tabel 1.2**  
**Grafik Jumlah Pelanggan PDAM Kota Pekanbaru 2013-2017**



Sumber: (PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru, 2017)

Salah satu penyebab menurunnya konsumen PDAM karna adanya terjadi permasalahan yang diakibatkan oleh kurangnya informasi komunikasi yang terjadi antara divisi pelayanan perusahaan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dengan konsumen yang ditandai dengan keluhan masyarakat mengenai kinerja pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru. Seperti di kutip dari berita media riaubertuah.com Selasa (21/03/2017). Berikut hasil kutipan keluhan konsumen dari media riaubertuah.com:

“Kalau air mati tidak pernah ada pemberitahuan dari PDAM, mati pun kadang lama. Alasannya selalu mati lampu mestinya PDAM punya genset sendiri, jadi pelanggan tidak dirugikan. Basi banget alasannya, hari gini buat menggerakkan mesin pompa yang ada di unit tampan masih mengandalkan PLN, beli dong genset. Buat itu modal dari pemko sampai miliar-miliar tetapi tidak digunakan untuk mempelancarkan pelayanan ke masyarakat” sebut Desy di Unduh Pada 13 Juli 2017

Berdasarkan hasil observasi penulis yang dilakukan di lapangan, melihat terus menurunnya konsumen PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru setiap tahunnya kecuali pada tahun 2015 terjadi kenaikan jumlah pelanggan hanya sebesar 1,89 persen. Terjadinya penurunan jumlah konsumen pada tahun 2011 sampai 2014, disebabkan oleh keluhan dan pengaduan terhadap PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru antara lain: laporan tentang distribusi aliran air yang tidak lancar, laporan tentang debit aliran air yang kecil atau tekanan air yang rendah, sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan pelanggan, air yang tidak jernih dan laporan kebocoran di instalasi pelanggan, dan hal ini menyebabkan permintaan konsumen sendiri yang tidak mau lagi menjadi pelanggan karena merasa tidak puas atas kualitas jasa dari PDAM Tirta Kota Pekanbaru dan berkurangnya

jumlah pelanggan disebabkan adanya pemutusan terhadap sambungan rumah pelanggan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dikarenakan adanya tunggakan pembayaran rekening air. Maka inilah yang membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang bagaimana Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

### **B. Identifikasi Masalah Penelitian**

Identifikasi masalah penelitian yang ditemui berdasarkan uraian latar belakang diatas adalah:

1. Terjadinya penurunan jumlah konsumen PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dari tahun 2013 sampai 2017
2. Pola komunikasi kepala sub bagian pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.
3. Tanggapan konsumen tentang kualitas pelayanan jasa yang di berikan oleh PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru kurang baik.

### **C. Fokus Penelitian**

Yang menjadi fokus penelitian yang di ambil penulis dari beberapa masalah yang sudah di klarifikasi dalam identifikasi masalah adalah Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

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

Berdasarkan yang diuraikan diatas maka penulis dapat merumuskan inti dari penelitian ini adalah mengenai:

Sehingga yang akan menjadi permasalahan dalam hal ini adalah

1. Bagaimana Pola komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen?
2. Faktor - faktor hambatan komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen?
3. Upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen?

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

##### **a. Tujuan Penelitian**

- a) Untuk mengetahui Bagaimana Pola Komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.
- b) Untuk mengetahui faktor - faktor hambatan komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

- c) Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

**b. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini, dibagi menjadi dua diantaranya:

a) **Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini dijadikan sebagai bahan rujukan bagi mahasiswa/i yang ingin mengadakan penelitian dan dapat memberikan kontribusi dalam rangka pengembangan ilmu komunikasi khususnya dalam mengetahui Pola Komunikasi Kepala Sub Bagian Pelayanan PDAM Tirta Siak Kota Pekanbaru dalam mengurangi angka penurunan jumlah konsumen.

b) **Manfaat Praktis**

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk menjadi masukan kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Kota Pekanbaru dan juga sebagai bahan kajian lanjut bagi peneliti lainnya yang berminat terhadap permasalahan yang sama.