

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan meneliti banyak permasalahan, salah satu cara untuk menyelesaikannya adalah dengan cara berkomunikasi. Perusahaan memiliki peta jalan untuk menyelesaikan permasalahannya dengan menerapkan strategi komunikasi. Strategi komunikasi merupakan komponen penting untuk mengembangkan proses komunikasi yang efektif. Komunikasi antara komunikator dan penerima dapat berjalan dengan lancar apabila terdapat strategi komunikasi yang tepat. Selain itu, strategi komunikasi dapat mempermudah proses mendapatkan dan memvalidasi informasi yang diberikan oleh komunikator. Dengan demikian, diharapkan hal ini akan meningkatkan komunikasi antara pelanggan dan karyawan. Hal tersebut dicapai karena proses melakukannya dengan mengikuti prosedur operasi standar (SOP) yang sudah ada. Melalui penanganan secara prosedural, pelanggan dapat merasa bangga dan dihargai sebagai pelanggan dari perusahaan yang bersangkutan (Hidayat & Evanita, 2022).

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi adalah salah satu perusahaan milik daerah yang terkenal dalam distribusi air bersih. Perumda Tirta Bhagasasi Kabupaten Bekasi memiliki 13 cabang dan 9 kcp, salah satu cabangnya adalah Cabang Cikarang Utara. Perumda yang bercabang di Cikarang Utara kerap menerima berbagai jenis keluhan dari pelanggan. Banyak dari pelanggan yang mengeluhkan masalah terkait air mati, air kecil, air keruh, pipa bocor, dan pembacaan parameter yang berbeda. Perumda Cabang Cikarang Utara melanjutkan eksistensinya dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya. Menanggapi meningkatnya permintaan pelanggan akan kebutuhan layanan air bersih, ada banyak masalah yang harus ditangani oleh manajemen pengelolaan Perumda agar beroperasi lebih efisien (Mualim, 2020 ; Waringkusuma, 2017).

Berikut jumlah data pengaduan keluhan pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara Periode 2022-2023.

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan

JUMLAH KELUHAN PELANGGAN PERIODE TAHUN 2022-2023		
URAIAN	2022	2023
Air Keruh	1	10
Air Mati	64	124
Air Kecil	12	15
Stand Meter Melonjak	8	2
Stand Meter Mundur	1	0
Meter Tidak Normal	1	0
Meter Hilang	0	9
Meter Rusak	3	6
Pipa Bocor	34	24
Stop Kran Rusak	7	9
Jumlah	131	199

Sumber: Data diambil dari Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara

Dari tabel 1.1 menunjukkan peningkatan keluhan pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara pada tahun 2023 dibandingkan pada tahun sebelumnya. Pada tahun 2022 keluhan pelanggan berjumlah 131, sedangkan tahun 2023 keluhan pelanggan berjumlah 199. Data tersebut menunjukkan bahwa setiap harinya pelanggan lebih sering mengeluhkan air yang mati, air yang kecil, air yang keruh, pipa bocor, dan stop kran rusak. Salah satu keluhan pelanggan yang baru-baru ini muncul adalah meter hilang, seperti yang dapat dilihat dari data tabel 1.1. Selain itu, air keruh, air mati dan air kecil menjadi keluhan setiap hari karena jumlah pasokan air yang rendah.

Permasalahan tersebut menyangkut distribusi air yang tidak merata dan kualitas air yang tidak bersih. Kualitas air yang tidak bersih dan distribusi air yang tidak merata adalah masalah utama. Namun, hal ini tidak terlepas dari kondisi geografis yang luas yang berdampak pada kualitas air bersih. Karena kekeruhan yang diakibatkan dari air limbah, ketersediaan air bersih tidak seimbang dengan kebutuhan masyarakat. Masyarakat harus menunggu dengan jangka waktu lama karena distribusi air yang tidak merata ini. Dengan demikian, adanya seorang humas, *customer service* dan teknisi yang berusaha memberikan layanan terbaik untuk pelanggan. Oleh karena itu, masyarakat bergantung harapan pada Perumda Cabang Cikarang Utara untuk memenuhi kebutuhan air bersih.

Berdasarkan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1405/MENKES/SK/XI/2002 Tentang Persyaratan Higiene Lingkungan Kerja Perkantoran dan Industri, air bersih adalah air yang digunakan untuk keperluan manusia dan mutunya memenuhi persyaratan kesehatan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan dapat diminum setelah dimasak. Sumber kehidupan yang diberikan Tuhan kepada manusia adalah air bersih. Salah satu jenis sumber daya berbasis air yang mempunyai kualitas baik dan biasa digunakan oleh manusia untuk konsumsi atau aktivitas sehari-hari, termasuk untuk kebersihan. Jika air tidak memenuhi standar kualitas maka akan menimbulkan permasalahan. Permasalahan inilah yang nantinya terjadi dan menimbulkan keluhan dari pelanggan (Pulungan, et al. 2021).

Suchaeri dalam Rayasa, Rande & Dwivayani (2019) menjelaskan keluhan pelanggan memberikan informasi yang sangat berharga untuk mengevaluasi bagaimana suatu perusahaan dapat meningkatkan kinerja segi sumber daya manusia dan produknya. Keluhan dan pengaduan pelanggan membuka peluang bagi pelaku bisnis untuk segera menyelesaikan masalah. Sementara itu, kata “keluhan” sering memiliki efek negatif bagi kedua pihak, perusahaan dan pelanggan. Secara umum, keluhan digambarkan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan atau ganti rugi. Keluhan tersebut

tidak lain dari segala bentuk tindakan yang selalu menimbulkan berbagai reaksi publik, termasuk kepuasan dan ketidakpuasan.

Pelanggan yang puas mungkin akan tetap setia dan sebaliknya jika tidak puas mungkin akan komplain atau bahkan menarik diri organisasi pelayanan tersebut. Sebagian besar perusahaan masih menganggap keluhan pelanggan sebagai sesuatu yang negatif. Perusahaan yang mendorong keluhan ini biasanya telah mengubah cara mereka melihat keluhan, sehingga mereka tidak lagi dianggap sebagai sesuatu yang negatif, tetapi malah dianggap sebagai sesuatu yang positif. Akan tetapi, keluhan seringkali dipandang buruk bagi kehidupan perusahaan. Jika keluhan pelanggan tidak diterima atau diabaikan, maka hal tersebut akan berdampak pada citra perusahaan (Wahyuningsih, 2021).

Suatu perusahaan dapat memulai dengan merencanakan strategi komunikasi untuk menyesuaikan diri dari perubahan. Dalam konteks ini, formula strategi adalah proses merancang dan memilih berbagai strategi yang pada akhirnya akan membantu perusahaan mencapai visi dan misi. Adanya strategi komunikasi dapat digunakan untuk meningkatkan layanan produk, dan efisiensi perusahaan dalam konteks masyarakat yang semakin berkembang. Selain itu, seiring dengan pertumbuhan populasi dan standar kebutuhan yang terus meningkat, setiap perusahaan yang berkonsentrasi pada kebutuhan masyarakat harus memiliki metode komunikasi yang benar-benar efektif untuk mencegah masalah yang berpotensi. Memungkinkan dunia usaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat (Ariska, 2018).

Perumda Tirta Bhagasasi bertanggung jawab untuk mengelola distribusi air bersih. Perumda harus selalu memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang unggul untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan terhindar dari citra negatif yang bisa menyebabkan perusahaan mengalami kegagalan, seperti kegagalan menciptakan hubungan atau menghadapi masyarakat. Maka dari itu, Perumda memiliki peranan yang sangat penting dalam memberikan layanan, terutama menangani keluhan pelanggan. Selain itu juga, menjaga citra positif jelas

merupakan tugas yang sangat penting. Oleh karena itu, Perumda adalah badan usaha yang memberikan layanan kepada masyarakat. Hal ini, Perumda menghadapi tantangan dalam menerapkan pendekatan komunikasi yang efektif untuk menangani keluhan pelanggan (Darwadi, 2019).

Untuk mencapai tujuan ini, perusahaan harus selalu menghasilkan barang dan jasa yang berkualitas tinggi sehingga dapat cepat membentuk persepsi yang positif di mata masyarakat. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin baik persepsi perusahaan dan semakin banyak keuntungan yang diperoleh perusahaan. Dengan demikian, Perumda harus memahami keinginan dan harapan pelanggan dan selalu berusaha memenuhinya. Akibatnya, Perumda harus memiliki strategi komunikasi yang dapat membuat masyarakat atau konsumen kembali percaya pada perusahaan dan meningkatkan layanan dan kinerja karyawan. Reputasi Perumda akan terpengaruh, terlepas dari seberapa kecil masalah keluhannya, jika tidak dikelola dengan baik (Fujianti, 2018).

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka peneliti memberikan judul **“Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi dalam Menangani Keluhan Pelanggan”**. Oleh sebab itu, peneliti dapat menggali strategi apa saja yang digunakan Perumda dalam menangani keluhan pelanggan agar citra perusahaan tidak terpuruk.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi yang digunakan oleh Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara dalam menangani keluhan pelanggan?

1.3 Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah sebelumnya, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara dalam menangani keluhan pelanggan

1.4 Manfaat

Diharapkan penelitian ini akan bermanfaat secara teoritis dan praktis untuk semua pihak.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dan beragam untuk kemajuan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang ilmu komunikasi. Hal ini dapat diharapkan sebagai alat bantu atau rujukan ketika diperlukan penelitian yang lebih mendalam.

1.4.1 Manfaat Praktis

Diharapkan penelitian ini menjadikan referensi bagi akademisi atau pemerhati yang ingin membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan akan meningkatkan semangat perusahaan untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan mereka dengan berkomunikasi dengan lebih baik dan meningkatkan citra perusahaan.