

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi yang baik tentu menjadi pokok utama dalam kehidupan bermasyarakat. Tidak jarang komunikasi yang buruk akan menimbulkan kesalahpahaman antara komunikan dan komunikator. Hal itu juga yang harus lebih diperhatikan dalam komunikasi dengan masyarakat luar atau publik. (Cangara, 2010) bahwa komunikasi adalah suatu proses di mana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam. Komunikasi dalam suatu organisasi dianggap bagian penting karena jika komunikasi yang tidak berjalan sebagaimana mestinya akan menimbulkan efek yang tidak baik bagi organisasi.

Maka, dalam suatu organisasi biasanya membentuk bagian tertentu yang disebut Humas (Hubungan Masyarakat) atau PR (*Public Relations*). Humas menjadi bagian penting dalam organisasi karena dapat mejadi salah satu strategi dalam mengatasi konflik organisasi dengan pihak luar atau masyarakat.

Kehumasan merupakan sebuah pekerjaan yang direncanakan dan berkonsep dalam membentuk maupun menjaga sikap, baik mendapatkan pengertian antara organisasi dan publik. Kehumasan menjadi ujung tombak dalam sebuah perusahaan, karena harus menjaga citra, dan memelihara kepercayaan dari pihak luar. Terlebih dalam informasi yang beredar sering ditanggapi dengan

perbedaan pendapat oleh masyarakat tanpa mengetahui latar belakang dari informasi tersebut. Keluhan dari masyarakat yang tidak tersampaikan dengan baik akan menghambat kemajuan organisasi. Maka dari itu, konflik eksternal harus diselesaikan dengan baik antara pihak perusahaan dengan masyarakat (pelanggan).

Adapun Organisasi, perusahaan, dan lembaga kemasyarakatan yang berhubungan dengan publik, termasuk Perusahaan Daerah, menjadi perhatian utama masyarakat dalam menjalankan serta mengembangkan perekonomian setiap daerah dan juga perekonomian nasional. Perusahaan Daerah menjadi salah satu tempat bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan di bidang transportasi, perdagangan, perternakan, perbankan, serta penyedia sarana dan prasarana. Contohnya, Bank Pembangunan Daerah (BPD), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Perusahaan Daerah Angkutan Kota (Bus Kota), Perusahaan Daerah Rumah Potong Hewan (PDRPH), Perusahaan Daerah Angkutan Antarkota (Bus AKDP dan AKAP).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam distribusi air bersih bagi masyarakat umum. PDAM terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kotamadya di seluruh Indonesia. Dengan adanya parameter kualitas air, maka dibutuhkan peran pemerintah khususnya PDAM dalam pengelolaan bahan air baku air minum sebagai perlindungan kualitas air yang ada dalam parameter kualitas air. Di dalam PDAM terdapat kantor bagian administrasi untuk pembayaran dan bagian pengolahan air dari sumber untuk disalurkan secara luas ke masyarakat (pelanggan).

Di daerah Kabupaten atau Kota terdapat Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang membantu kebutuhan air masyarakat, contohnya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur yang merupakan unit dari PDAM Way Komerling OKU Timur yang pusatnya berada di Martapura. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III memiliki pusat pendistribusian air dari sungai Komerling di wilayah Desa Banding Agung, Madang Suku III. Serta kantor administrasi (pembayaran) yang berada di Pusat Desa Batumarta VI.

Pompa Induk atau yang dikenal dengan *intake* berada di Desa yang akses jalannya pun sulit ditempuh. pompa induk ini, mengalirkan air sampai kurang lebih 30 alamat di Kecamatan Madang Suku III, daerah yang dilalui aliran pipa PDAM akan langsung sampai pada daerah yang strategis alamatnya. Tapi, tidak untuk wilayah tertentu, yang rumahnya berada di daerah tanjakan, rumah yang berada paling ujung, dan lainnya. Di Desa Banding Agung, tempat pompa berada, membutuhkan listrik yang tegangannya cukup kuat untuk mengalirkan air sampai ke pelanggan. Listrik di daerah itu seringkali mati bahkan sering menurunnya tegangan yang menyebabkan air tidak bisa di operasikan. PDAM sudah membuat kantor pelayanan yang bisa dekat dengan pelanggan, akan tetapi, akses yang dibutuhkan pelanggan untuk sampai ke kantor terbilang cukup sulit, terutama jarak daerah yang cukup jauh tadi. Sehingga, keluhan pelanggan belum tersampaikan dengan baik.

Media online yang biasanya menjadi penyelesaian untuk menyampaikan informasi dan keluhan, juga ikut menjadi penghambat, dikarenakan, beberapa

daerah belum terdapat jaringan internet yang cukup lancar. Apalagi, kesan seseorang dalam membaca pesan dan mendengar akan berbeda perspektif bergantung pada masing-masing orang, yang akan berdampak pada kesalahpahaman.

Oleh sebab itu, Humas sangat diperlukan baik pada tingkat pemerintahan maupun perusahaan. Humas dengan masyarakat diharapkan dalam berbagai aktivitas bisa sama-sama memberikan informasi dengan tujuan bersama. Karena humas merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan maupun keberadaan suatu perusahaan. Peran humas memiliki empat peranan yaitu humas mewakili organisasi dengan publik internal maupun publik eksternal, humas sebagai Pembina hubungan antara organisasi yang diwakilinya dengan publik, humas sebagai pendukung dalam fungsi manajemen organisasi, dan humas sebagai pembangun dan pencipta citra positif organisasi. (Ruslan, 2012)

Masyarakat memiliki latar belakang dari berbagai bentuk kebutuhan, maka banyak timbul gejala-gejala atau persepsi dalam memandang dan menanggapi berbagai informasi. Untuk mengatasi masalah yang muncul, organisasi membutuhkan subsistem *public relations* yang dapat menjalin komunikasi antara organisasi dan publik.

Teori sistem menganalogikan organisasi sebagai sebuah lingkaran *public relations* ialah penjaga lingkaran agar masalah tetap berada di lingkaran dan diselesaikan di dalam lingkaran. *Public relations* menjadi penghubung antara subsistem yang satu dan yang lainnya, baik itu subsistem internal maupun subsistem eksternal organisasi. (Kriyantono, 2014) Di dalam organisasi, *public*

relations bertugas menyeleksi informasi yang masuk dan membentengi diri dari informasi menyesatkan dari luar. Dalam interaksi antara organisasi dan lingkungannya, *public relations* mempunyai fungsi sebagai penghubung antara organisasi dan lingkungannya.

Maka dari itu, aktivitas kehumasan dianggap mampu mengatasi semua permasalahan yang terjadi dengan masyarakat, Agar Perusahaan dipandang positif dan terarah dalam menangani keluhan yang kurang tersampaikan kepada perusahaan.

Dari permasalahan diatas, peneliti tertarik meneliti tentang **“Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah ”Bagaimana Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur?”

1.3 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III
Kabupaten OKU Timur

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dari penelitian ini dapat dilihat secara teoritis dan praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian menjadi salah satu syarat kelulusan dan melengkapi nilai akhir dalam penulisan skripsi peneliti dalam jurusan ilmu komunikasi. Juga agar peneliti mengetahui Strategi Kehumasan dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur

1.4.2 Manfaat Praktis

Manfaat penelitian bagi lembaga yaitu memberikan gambaran secara umum mengenai komunikasi humas yang dilakukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Unit Kecamatan Madang Suku III Kabupaten OKU Timur dan juga memperluas pemahaman mengenai media strategi komunikasi humas secara lebih khusus lagi