

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dunia diperkirakan krisis air di tahun 2030. Indonesia diprediksi mengalami krisis air mulai tahun 2025. Hasil temuan BNPB (2020), yang menyebutkan sedikitnya 102 kabupaten dari 16 provinsi mengalami kekeringan karena ketersediaan air tidak mencukupi. Kekeringan banyak terjadi di wilayah Jawa Tengah, Jawa Barat, Jawa Timur, Lampung, Sumatra Selatan, Bali dan Nusa Tenggara Timur. Peningkatan penduduk menyebabkan peningkatan permukiman yang menyebabkan peningkatan volume air limbah domestik yang berpengaruh terhadap kualitas air. Adanya pengalihan fungsi lahan, perubahan iklim, dan anomali cuaca menyebabkan krisis air semakin luas. Dikatakan krisis air, karena saat musim hujan terjadi surplus air sedangkan saat kemarau terjadi kekurangan air bersih (BNPB, 2020).

Penduduk Indonesia tercatat sebanyak 270,21 juta jiwa di tahun 2020, dengan luas daratan Indonesia sebesar 1,9 juta km², maka kepadatan tahun 2020 sebesar 141 jiwa/km². Berdasarkan sebaran penduduk per pulau menunjukkan penduduk Indonesia masih terkonsentrasi di pulau Jawa, dimana dengan luas hanya 7% dari total wilayah Indonesia pulau Jawa dihuni oleh 151,6 juta jiwa atau sebesar 56,10% (BPS Pusat, 2020). Kota Surakarta mengalami peningkatan jumlah kepadatan penduduk cukup tinggi, dimana pada tahun 2020 sebesar 12.759 jiwa/km², peningkatan tertinggi di Kecamatan Jebres dan Kecamatan Pasar Kliwon (BPS Kota Surakarta, 2020).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta yang beralamatkan di Jl. Adi Sucipto No. 143 Karangasem, Laweyan, Surakarta Jawa Tengah, merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa layanan air bersih dan sehat untuk masyarakat Surakarta. Keberadaan PDAM Kota Surakarta dibentuk berdasarkan landasan hukum Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1

Tahun 2004, tertanggal 16 Januari 2004 dan Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 13 Tahun 2017 tentang perubahan nama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Surakarta menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Toya Wening Kota Surakarta (Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta, 2020).

Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta keberadaannya menguasai hajat hidup orang banyak. Keluhan pelanggan merupakan salah satu bentuk dari tanggung jawab sosial produsen terhadap para pelanggannya. Humas berperan sebagai penunjang operasional hubungan internal dan eksternal perusahaan. Humas Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta mempunyai *job description* untuk menangani *complain handling* (keluhan pelanggan) baik yang melalui media elektronik maupun media cetak.

Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta dalam memberikan pelayanannya kepada pelanggan air bersih dan sehat diantaranya menerima pengaduan pelanggan melalui layanan pengaduan dengan menghubungi nomor telepon maupun WA yang telah tersedia. Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta hingga saat ini, terhitung Per 31 Maret 2021 memiliki 61.177 pelanggan tetap. Dengan banyaknya pelanggan tersebut, Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang baik dan berkualitas (Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta, 2020).

Masyarakat sebagai pelanggan perlu mengetahui prosedur penyampaian pengaduan. Untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan suatu bagian yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan. Bagian yang mengatur alur informasi dari perusahaan kepada pelanggan adalah hubungan masyarakat atau yang biasa disingkat Humas. Setiap hari humas mendapat kedatangan pelanggan yang datang langsung, pengaduan melalui telepon/fax maupun dengan media sosial misalnya Instagram, Twitter, Facebook, WhatsApp, Telegram (Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta, 2020).

Humas merupakan pihak yang berhadapan langsung dengan pengaduan pelanggan, idealnya sebagai juru bicara perusahaan harus memberikan informasi serta penjelasan sedetail mungkin kepada masyarakat mengenai kebijakan dari perusahaan. Humas berperan menjelaskan, meluruskan pendapat atau berita-berita yang tidak benar, selain itu melakukan persuasi untuk mengubah sikap dan perbuatan masyarakat secara langsung. Humas di Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta yang berhadapan langsung dengan pelanggan harus memiliki kemampuan untuk membantu perusahaan dalam hal memahami sikap atau acuan mengenai kiat pelayanan yang unggul mengingat bahwa pelanggan adalah aset terpenting bagi perusahaan.

Hasil observasi terhadap dokumentasi diketahui jumlah keluhan pelanggan lima tertinggi terhadap Layanan Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta berdasarkan data bulan Maret – April 2021, dapat disusun tabel sebagai berikut:

Tabel I.1
Jumlah Pengaduan, Keteratasian, dan Belum Teratasi Pengaduan Keluhan Pelanggan

Jenis Aduan	Maret			April		
	Aduan	Teratasi	Belum	Aduan	Teratasi	Belum
Pipa Pecah	150	144	6	171	166	5
Air mati	57	54	3	61	57	4
Meter mati	35	33	2	44	41	3
Masalah Kran	34	33	1	37	33	4
Kebocoran	33	31	2	32	30	2
Lainnya	165	159	6	153	147	6
TOTAL	474	454	20	498	474	24
PROSENTASE		95,78	4,22		95,18	4,82

Sumber: PDAM Toya Wening Kota Surakarta, Per 5 Mei 2021

Berdasarkan tabel I.1 di atas diketahui jumlah keluhan, keteratasian, dan belum teratasi pengaduan keluhan pelanggan tersebut dapat diketahui terjadi kenaikan jumlah pengaduan, jumlah teratasi maupun belum teratasinya pengaduan keluhan pelanggan, ini dapat dilihat pada bulan Maret terdapat 474 jenis aduan, teratasi 454 jenis aduan (95,78%), belum teratasi sebanyak 20 jenis aduan (4,22%), dan bulan April terdapat 498 jenis aduan, teratasi 474 jenis aduan

(95,18%), belum teratasi sebanyak 24 jenis aduan (4,82%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan masih terdapat 4,82% aduan yang belum dapat teratasi oleh PDAM Toya Wening Kota Surakarta selama bulan April 2021, oleh karena itu diperlukan optimalisasi peran humas untuk menangani keluhan pelanggan dalam upaya meningkatkan kepuasan para pelanggan.

Dalam upaya mengetahui sejauh mana humas melaksanakan perannya dalam menangani keluhan pelanggan, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan yang ada di PDAM Toya Wening Kota Surakarta dengan judul Peran Humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta Dalam Menangani Keluhan Pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang penelitian yang dikemukakan di atas, peneliti berusaha merumuskan masalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Apa saja peran humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam menangani keluhan pelanggan?
- 1.2.2 Hambatan-hambatan apa saja yang dialami humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam menjalankan perannya?
- 1.2.3 Upaya apa saja yang dilakukan PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam meningkatkan pelayanan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disusun di atas, maka dalam penelitian ini tujuan yang hendak dicapai antara lain:

1. Mengetahui apa peran humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam menangani keluhan pelanggan.
2. Mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang dialami humas PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam menjalankan perannya.
3. Mengetahui upaya apa saja yang dilakukan PDAM Toya Wening Kota Surakarta dalam meningkatkan pelayanan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara teoritis yaitu melalui sumbangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bidang kehumasan. Selain itu, bagi akademisi pendidikan khususnya Universitas Sahid Surakarta diharapkan dapat melengkapi acuan, dan bahan masukan dalam pembuatan karya ilmiah yang sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

1.4.2.1 Bagi Perumda Air Minum Toya Wening Kota Surakarta

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran positif atau informasi positif untuk upaya mengembangkan kinerja humas dalam pelaksanaan tanggung jawab dan peran sosial terhadap para para pelanggan.

1.4.2.2 Bagi Peneliti

Temuan penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang kehumasan bagi mahasiswa ilmu komunikasi.

1.4.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam penyusunan karya ilmiah yang meneliti tentang peran humas dalam menangani keluhan pelanggan.