

**PERANAN KOMUNIKASI VERBAL PADA PELAYANAN
KONSUMEN DALAM PEMBAYARAN REKENING
AIR DI PDAM TIRTANADI TUASAN MEDAN**

SKRIPSI

OLEH

**IRHAM FAUZI NASUTION
NPM : 14 853 0076**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 8**

**PERANAN KOMUNIKASI VERBAL PADA PELAYANAN
KONSUMEN DALAM PEMBAYARAN REKENING
AIR DI PDAM TIRTANADI TUASAN MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

**IRHAM FAUZI NASUTION
NPM : 14 853 0076**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2018**

LEMBAR PENGESAHAN

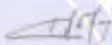
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : PERANAN KOMUNIKASI VERBAL PADA
PELAYANAN KONSUMEN DALAM
PEMBAYARAN REKENING AIR DI PDAM
TIRTANADI TUASAN MEDAN
Nama : IRHAM FAUZI NASUTION
NPM : 14 853 0076
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing


Drs. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing I


Drs. Novri, MM
Pembimbing II



Drs. Heri Kusmanto, MA
Dekan


Dra. Efflati Julianna Hasibuan, M.Si
Ka. Prodi

Tanggal Lulus: 23-09-2018

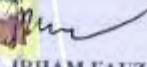
LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan nama, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Mei 2018


IRIHAM FAUZI NASUTION
NPM: 14 853 0076

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irham Fauzi Nst
NPM : 148530076
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Istipol
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** dan karya ilmiah saya yang berjudul: "PERANAN KOMUNIKASI VERBAL PADA PELAYANAN KONSUMEN DALAM PEMBAYARAN REKENING AIR DI PDAM TIRTANADI TUASAN MEDAN".

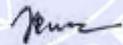
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkulan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan

Pada tanggal: 18 September 2018

Yang menyatakan


(Irham Fauzi Nst)

ABSTRACT

THE ROLE OF VERBAL COMMUNICATION IN CONSUMER SERVICES IN THE PAYMENT OF WATER ACCOUNTS IN TIRTANADI PDAM MEDAN TUASAN

This study discusses the role of verbal communication on customer service, especially in water bill payment by conducting research in PDAM Tirtanadi Tuasan Medan. The problem posed in this research is "How is the role of verbal communication applied in PDAM Tirtanadi Tuasan Medan in customer service that make payment of water account".

The type of this research is descriptive research, that is type of research which only describe, summarizing various condition, situation or various condition which got at time of research done. In this research will be described concrete conditions of the object of research, connecting one variable or condition with other variables or conditions and then will be produced description of the object of research.

The results of research and discussion explain the role of verbal communication that is applied in PDAM Tirtanadi Tuasan Medan in customer service that do the payment of water account so consumers know the amount of water bill, consumers know the things that must be paid, the consumer knows where to make payment and the consumer can still enjoy the pleasures of the water he pays. Verbal communication run by PDAM Tirtanadi Branch Tuasan officer with PDAM's own customers has been running well so that consumers understand the procedure of payment of water bill. Attitudes and procedures and knowledge of PDAM Tirtanadi Branch Tuasan officers in providing services are also very good.

Keywords: Verbal Communication, Consumer Service

ABSTRAK

PERANAN KOMUNIKASI VERBAL PADA PELAYANAN KONSUMEN DALAM PEMBAYARAN REKENING AIR DI PDAM TIRTANADI TUASAN MEDAN

Penelitian ini membahas tentang peranan komunikasi verbal pada pelayanan konsumen khususnya dalam pembayaran rekening air dengan mengadakan penelitian di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana peranan komunikasi verbal yang diterapkan di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam pelayanan pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air".

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang hanya menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, situasi atau berbagai keadaan yang didapatkan pada waktu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini akan dijabarkan kondisi konkrit dari obyek penelitian, menghubungkan satu variabel atau kondisi dengan variabel atau kondisi lainnya dan selanjutnya akan dihasilkan deskripsi tentang obyek penelitian.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan peranan komunikasi verbal yang diterapkan di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam pelayanan pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air maka konsumen mengetahui jumlah tagihan airnya, konsumen mengetahui hal-hal yang saja yang harus dibayarkan, konsumen mengetahui dimana melakukan pembayaran serta konsumen dapat tetap menikmati kenikmatan dari air yang dibayarkannya. Komunikasi verbal yang dijalankan oleh petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dengan para pelanggan PDAM itu sendiri telah berjalan baik sehingga konsumen memahami tata cara pelaksanaan pembayaran tagihan air. Sikap dan tata cara serta pengetahuan petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memberikan pelayanan juga sangat baik.

Kata Kunci: Komunikasi Verbal, Pelayanan Konsumen.

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PENGESAHAN	i	
LEMBAR PERNYATAAN	ii	
ABSTRAK	iii	
ABSTRACT		iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		v
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI	viii	
DAFTAR TABEL		x
DAFTAR GAMBAR		xiii
BAB I PENDAHULUAN		
1		
1.1. Latar Belakang Masalah	1	
1.2. Identifikasi Masalah	6	
1.3. Perumusan Masalah	6	
1.4. Tujuan Penelitian	7	
1.5. Manfaat Penelitian	7	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		
8		
2.1. Komunikasi	8	
2.2. Dimensi-dimensi Ilmu Komunikasi		

	11
2.3. Komunikasi Verbal	15
2.4. Indikator Komunikasi Verbal	18
2.5. Pelayanan Publik	21
2.6. Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN
33

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.2. Populasi dan Sampel	33
3.3. Teknik Pengumpulan Data	34
3.4. Definisi Operasional Variabel	34
3.5. Analisis Data	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
39

4.1. Profil PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan	39
4.1.1. Sejarah Berdirinya PDAM	39
4.1.2. Struktur Organisasi PDAM	40
4.1.3. Bidang Usaha PDAM	50
4.1.4. Visi dan Misi PDAM	52
4.2. Hasil Penelitian	

53

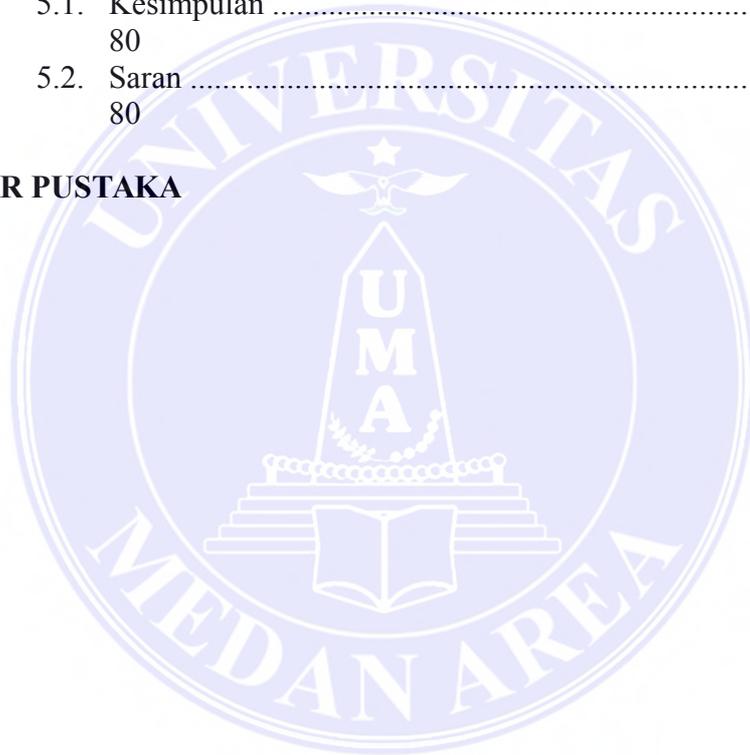
4.2.1. Identitas Responden	
----------------------------------	--

	53
4.2.2. Komunikasi Verbal	56
4.2.3. Pelayanan Konsumen Dalam Pembayaran Rekening Air Minum	63
4.3. Pembahasan	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
---	----

5.1. Kesimpulan	80
5.2. Saran	80

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Halaman

1. Tabel	4.1.	Jenis Kelamin	54
2. Tabel	4.2.	Status	54
3. Tabel	4.3.	Umur Responden	54
4. Tabel	4.4.	Pendidikan Responden	55
5. Tabel	4.5.	Pekerjaan Responden	55
6. Tabel	4.6.	Kelancaran dalam berkomunikasi	56
7. Tabel	4.7.	Adaftasi dalam berkomunikasi	57
8. Tabel	4.8.	Bahasa yang dipergunakan	57
9. Tabel	4.9.	Nada dalam berkomunikasi	58
10. Tabel	4.10.	Pokok isi komunikasi	58
11. Tabel	4.11.	Hubungan Komunikasi	59
12. Tabel	4.12.	Sifat pribadi komunikator	59

13. Tabel	4.13.
.....Pengetahuan komunikator	
.....	
.....	60
14. Tabel	4.14.
.....Kesulitan dalam menyampaikan pesan	
.....	
.....	61
15. Tabel	4.15.
.....Berbicara dengan jelas.	
.....	
.....	61
16. Tabel	4.16.
.....Pengalaman	
.....	
.....	62
17. Tabel	4.17.
.....Tidak pemalu	
.....	
.....	62
18. Tabel	4.18.
.....Penampilan petugas PDAM Tuasan dalam melayani	
.....pelanggan	
.....	
.....	63
19. Tabel	4.19.
.....Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	
.....	
.....	63
20. Tabel	4.20.
.....Kemudahan dalam proses pelayanan	
.....	
.....	64
21. Tabel	4.21.
.....Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan	
.....pelayanan	
.....	
.....	65
22. Tabel	4.22.
.....Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan	
.....pelayanan	
.....	
.....	65
23. Tabel	4.23.
.....Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	
.....	
.....	66
24. Tabel	4.24.

.....Kecermatan petugas dalam melayani	
.....	67
25. Tabel4.25.	
.....Memiliki standar pelayanan yang jelas	
.....	67
26. Tabel4.26.....	
.....Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	68
27. Tabel4.27. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	68
28. Tabel4.28. . Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	69
29. Tabel4.29.Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	69
30. Tabel4.30.Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	70
31. Tabel4.31.Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	70
32. Tabel4.32.Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	71
33. Tabel4.33.Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas	71
34. Tabel4.34.Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	

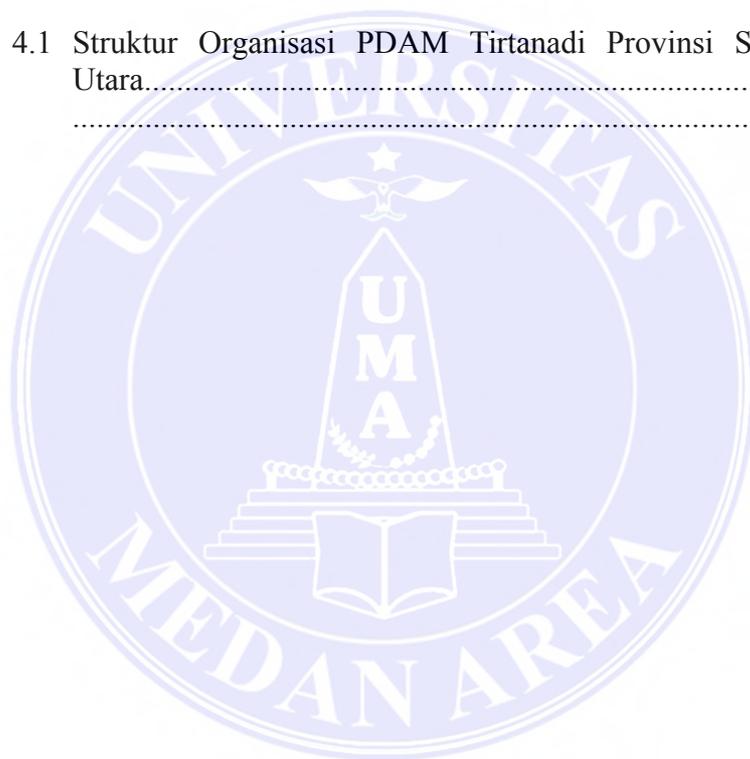
.....	72
35. Tabel4.35.	
....Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	
.....	72
36. Tabel4.36.	
Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	
.....	72
37. Tabel4.37.	
.....Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan	
.....	73
38. Tabel4.38.	
.....Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon	
.....	73
39. Tabel4.39.	
.....Petugas melayani dengan sikap ramah	
.....	74
40. Tabel 4.40.Petugas melayani dengan sikap sopan santun	
.....	74
41. Tabel 4.41. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)	
.....	74

Tabel 4.42.	Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan	75
-------------	--	----

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara.....	
.....	42



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Allah SWT, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prog. Studi Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah “Peranan Komunikasi Verbal Pada Pelayanan Konsumen Dalam Pembayaran Rekening Air Di Pdam Tirtanadi Tuasan Medan”.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka

pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Prof. Dr. H.M. Arif Nasution, MA, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Ka. Prodi Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
- Bapak Drs. Syafruddin Ritonga, MAP, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk penyempurnaan skripsi ini.
- Bapak Drs. Novri, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan masukan dalam penulisan skripsi ini.
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda M. Hanawi Nst, S.Sos. dan Ibunda Dra. Risnawati, Nst, bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Mei 2018

Penulis

Irham Fauzi Nasution
NPM: 14 853 0076



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial. Mereka hanya dapat hidup berkembang dan berperan sebagai manusia dengan berhubungan dan bekerja sama dengan manusia lain. Salah satu cara terpenting untuk berhubungan dan bekerja sama dengan manusia adalah komunikasi.

Komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dan kompleks bagi kehidupan manusia. Manusia sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang dilakukannya dengan manusia lain, baik yang sudah dikenal maupun yang tidak dikenal sama sekali. Komunikasi memiliki peran yang sangat vital bagi kehidupan manusia, karena itu kita harus memberikan perhatian yang seksama terhadap komunikasi.

Setiap orang selalu berupaya memahami setiap peristiwa yang dialaminya. Orang memberikan makna terhadap apa yang terjadi di dalam dirinya sendiri atau lingkungan sekitarnya. Terkadang makna yang diberikan itu sangat jelas dan mudah dipahami orang lain, namun terkadang makna itu buram, tidak dapat dipahami dan bahkan bertentangan dengan makna sebelumnya. Dengan memahami komunikasi maka orang dapat menafsirkan peristiwa secara lebih fleksibel dan bermanfaat.

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*)

atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar, karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non verbal. Dengan harapan, komunikasi (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan. Contoh: komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan menggunakan media, contoh seseorang yang bercakap-cakap melalui telepon. Sedangkan komunikasi verbal melalui tulisan dilakukan dengan secara tidak langsung antara komunikator dengan komunikan. Proses penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan berupa media surat, lukisan, gambar, grafik dan lain-lain.

Demikian juga halnya pada suatu organisasi pelayanan publik yang dalam penelitian ini dibatasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Tuasan Medan. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Perusahaan Daerah sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam penyediaan air bersih untuk kebutuhan masyarakat. PDAM memberi jasa pelayanan dan menyelenggarakan kemanfaatan di bidang air minum. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah di Kota Medan, PDAM Cabang Tuasan Medan mempunyai tugas dan fungsi melayani kebutuhan dasar masyarakat dalam penyediaan air bersih.

Kenyataannya masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan PDAM Tirtanadi Tuasan yang mengecewakan karena air yang diperoleh konsumen tidak sesuai dengan kebutuhannya. Tidak sedikit yang mengeluh bahwa air yang pelanggan dapatkan keruh, air mati namun tetap saja membayar tagihan sehingga konsumen tidak mendapatkan haknya sebagai pelanggan air bersih. Berbagai keluhan dari pelanggan yang diterima saat ini hanya direspon dengan

perbaikan temporer. Beberapa hal tersebut merupakan contoh dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan atas pelayanan PDAM Cabang Tuasan Medan.

Apabila air tidak jalan atau konsumen tidak memperoleh air yang layak konsumsi, maka PDAM tidak memberikan perhatiannya dan konsumen tetap saja membayar tagihan walaupun tidak bisa menikmati air tersebut. Keadaan ini juga memberikan dampak terhadap kegiatan usaha masyarakat yang berhubungan dengan air. Dengan sulitnya untuk mendapatkan air bersih hanya untuk minum, apa lagi sampai untuk menunjang usaha dari masyarakat yang sangat bergantung pada air bersih, sehingga hal seperti ini dapat menghambat produksi atau mata pencaharian masyarakat akan hilang.

Keluhan-keluhan ini dapat terjadi karena kurangnya informasi yang disampaikan PDAM Cabang Tuasan Medan apabila sedang terjadi gangguan ataupun perbaikan pompa maupun dalam hal distribusinya. Sebagai pelanggan haruslah menyadari bahwa hak-hak mereka telah diatur dan dilindungi dalam suatu perundang-undangan yang mengatur permasalahan mengenai hukum perlindungan konsumen yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Keberadaan PDAM Cabang Tuasan Medan diharapkan dapat mengakomodir kepentingan pelanggan dan melindungi hak-hak dari pelanggan sesuai apa yang diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK). “UUPK tidak dimaksudkan untuk mematikan usaha para pelaku usaha, tapi justru sebaliknya yaitu dapat mendorong terciptanya iklim berusaha yang sehat, serta lahirnya perusahaan yang tangguh melalui penyediaan barang dan/jasa yang

berkualitas”. (Widjaja dan Yani, 2001, 17)

Sebaliknya pelanggan PDAM berhak mendapat aliran air secara berkesinambungan dengan keadaan baik. Bahkan apabila terjadi gangguan, pelanggan berhak mendapatkan pelayanan untuk perbaikan terhadap gangguan distribusi air yang disalurkan. Selain itu pelanggan juga memiliki hak atas air yang dikonsumsi bersih, hak untuk didengar keluhannya atas air yang diterima dan hak untuk dilayani secara benar dan tidak diskriminatif. Demikian pula dengan pihak PDAM yang berkewajiban untuk memberi pelayanan yang baik sesuai kesepakatan.

Dengan terlindunginya kepentingan pelanggan maka secara tidak langsung ada manfaat yang dapat diambil pelaku usaha, yakni tetap mendapatkan suatu kepercayaan secara berkelanjutan terhadap pelayanan yang diberikan dan terhadap kredibilitas pelaku usaha itu sendiri, yang pada akhirnya dapat menjaga kelangsungan usaha dari pelaku usaha dikarenakan oleh tidak berkurangnya kepercayaan dari pelanggan. PDAM sebagai perusahaan yang melayani masyarakat dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan membangun kinerja pelayanan publik yang baik, sesungguhnya perusahaan bisa membangun hubungan baik dengan masyarakat dan legitimasinya dimata publik. “Walaupun begitu anggapan tentang PDAM selalu memperoleh keuntungan tidak memikirkan masyarakat sudah terlanjur melekat. Sehingga perlu dilakukan perubahan-perubahan supaya masyarakat mengetahui kondisi sebenarnya yang dihadapi PDAM”. (Hanafi, 2017:1)

Sama halnya dengan perusahaan jasa lainnya, untuk mencapai suatu keuntungan dan keberhasilan dalam suatu perusahaan tentunya diperlukan kerja keras dan juga peningkatan suatu kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Keberhasilan suatu perusahaan tentu sangat ditentukan oleh usaha yang dilakukan perusahaan untuk meraih suatu kepuasan kepada pelanggannya. Kepuasan pelanggan merupakan suatu hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa.

Dalam perusahaan jasa peningkatan kualitas pelayanan sangatlah mutlak diperlukan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang dapat mempengaruhi puas tidaknya pelanggan yang merupakan urat nadi suatu perusahaan.

Nugroho, (2017, 1) “Jika harapan pelanggan sama dengan atau lebih rendah daripada kinerja jasa produk maka ia akan merasa puas sebaliknya jika harapan pelanggan lebih tinggi daripada kinerja produk, maka ia akan merasa tidak puas”. Selain keadaan tersebut maka sebagai bagian permasalahan akhir akan dicoba menelaah perihal bentuk perlindungan hukum konsumen pengguna jasa air minum apabila terjadi pelanggaran hak-hak konsumen. Perlindungan hukum atas kepentingan konsumen pengguna jasa air sangat diperlukan mengingat bahwa dalam kenyataannya pada umumnya konsumen selalu berada di pihak yang dirugikan dalam setiap melakukan pembayaran air tiap bulannya. Begitu banyak keluhan dari konsumen pengguna jasa air minum di mana konsumen pengguna jasa air minum selalu dirugikan dalam pembayaran air yang mereka gunakan dalam tiap bulannya selalu membayar tidak sesuai dengan yang digunakan oleh konsumen air.

Bertitik tolak dari keseluruhan uraian di atas maka penulis memilih judul untuk penulisan skripsi ini, yakni: **Peranan Komunikasi Verbal pada Pelayanan Konsumen Dalam Pembayaran Rekening Air di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan.**

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian skripsi ini adalah:

1. Belum tercukupinya kemampuan dan intelektual sumber daya manusia PDAM Tirtanadi Tuasan dalam berkomunikasi secara verbal dengan pelanggannya.
2. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal peningkatan kemampuan pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Tirtanadi Tuasan.
3. Tingkat dan luas wilayah kerja PDAM Tirtanadi Tuasan cukup luas sehingga kurangnya kemampuan perusahaan mengkomunikasikan kerjanya.

1.3. Perumusan Masalah

Menurut Hatta (2000, 14) Masalah adalah kejadian atau keadaan yang menimbulkan pertanyaan dalam hati tentang kedudukannya, kita tidak puas hanya dengan melihat saja, melainkan kita ingin mengetahui lebih dalam.

Berdasarkan pendapat di atas maka dalam penelitian ini penulis merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana peranan komunikasi verbal yang diterapkan di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam pelayanan pelanggan

yang melakukan pembayaran rekening air .

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan komunikasi verbal yang diterapkan di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam pelayanan pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Sumbangan pemikiran kepada Badan Usaha Milik Daerah, khususnya PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam mengkomunikasikan secara verbal pelayanan pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air.
2. Guna memenuhi salah satu syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana S-1 dalam bidang Ilmu Komunikasi Fisipol Universitas Medan Area.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Komunikasi

Komunikasi merupakan suatu kebutuhan naluriah yang ada pada semua makhluk hidup, bahkan hewan juga melakukan proses komunikasi diantara sesamanya. Everett Kleinjan dalam Cangara (2010, 1) menyatakan bahwa komunikasi adalah bagian kekal dari kehidupan manusia seperti halnya bernafas, sepanjang manusia hidup maka ia perlu berkomunikasi.

Sifat manusia untuk menyampaikan keinginannya dan hasratnya kepada orang lain merupakan awal ketrampilan manusia berkomunikasi secara otomatis melalui lambang-lambang isyarat (nonverbal) dan kemudian disusul dengan kemampuan untuk memberi arti pada setiap lambang-lambang itu dalam bentuk bahasa verbal. Dari pengalaman sehari-hari, kita dapat melihat bahwa komunikasi itu lebih dari sekedar berbentuk surat, laporan, telegram, pembicaraan di telpon, dan wawancara. Komunikasi merupakan sebuah aksi dimana manusia berbicara, mendengarkan, melihat, merasa, dan memberi reaksi satu sama lain terhadap pengalaman-pengalaman dan lingkungan dimana mereka berada.

Bila seseorang berbicara, menulis, mendengarkan, atau menunjukkan isyarat kepada orang lain, maka akan ada aksi dan reaksi yang terus-menerus di antara keduanya. Kita tidak hanya menafsirkan kata-kata yang kita dengar; kita juga mendengarkan dan memberikan makna pada karakter suara, menafsirkan ekspresi wajah orangnya, pikiran-pikiran yang tercermin dari caranya menatapkan wajah, jari-jemarinya yang digerak-gerakkan ketika berbicara, dan tumit kakinya yang diketuk-ketukkan ke lantai sebagai tanda bahwa ia sedang gugup. Hal-hal

lainnya yang bisa ditambahkan di sini adalah stimulus internal yang ada pada diri kita sendiri, seperti emosi, perasaan, pengalaman, minat, dan faktor-faktor pendukung lainnya yang membuat kita mempersepsikan aksi-aksi dan tindakan-tindakan orang lain dengan cara yang spesifik.

Secara epistemologi istilah kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin yakni *communicatio*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti “sama”. Sama maksudnya interpretasi yang terjadi terhadap pemaknaan sebuah pesan yang muncul adalah sama. Maka, hal yang diinginkan terjadi dalam sebuah proses komunikasi adalah kesamaan makna atau pemahaman pada subjek yang melakukan proses komunikasi tersebut.

Jika berbicara mengenai definisi Komunikasi maka ada banyak sekali definisi yang diberikan oleh para ahli. Masing-masing punya penekanan arti, cakupan dan konteksnya yang berbeda satu sama lainnya. Frank E.X Dance sebagaimana dikutip oleh Purba (2010, 30) seorang sarjana Amerika yang menekuni bidang komunikasi menginventarisasi 126 definisi komunikasi yang berbeda-beda satu sama lainnya. Dari definisi-definisi ini ia menemukan adanya lima belas komponen konseptual pokok. Berikut adalah gambaran mengenai kelima belas komponen tersebut disertai contoh-contoh definisinya.

1. Simbol-simbol/verbal/ujaran

Komunikasi adalah pertukaran pikiran atau gagasan secara verbal.

2. Pengertian/pemahaman

Komunikasi adalah suatu proses dengan mana kita bisa memahami dan dipahami oleh orang lain. Komunikasi merupakan proses yang dinamis dan secara konstan berubah sesuai dengan situasi yang berlaku.

3. Interaksi/hubungan/proses sosial

Interaksi, juga dalam tingkatan biologis adalah salah satu perwujudan komunikasi, karena tanpa komunikasi tindakan-tindakan kebersamaan tidak akan terjadi.

4. Pengurangan rasa ketidakpastian

Komunikasi timbul didorong oleh kebutuhan-kebutuhan mengurangi ketidakpastian, bertindak secara efektif, mempertahankan atau memperkuat ego.

5. Proses

Komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian, dan lain-lain, melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar-gambar, angka-angka dan lain-lain.

6. Pengalihan/penyampaian/pertukaran

Penggunaan kata komunikasi tampaknya menunjuk kepada adanya sesuatu yang dialihkan dari suatu benda atau orang ke benda atau orang lainnya.

Kata komunikasi kadang-kadang menunjuk kepada apa yang dialihkan, alat apa yang dipakai sebagai saluran pengalihan atau menunjuk kepada keseluruhan proses upaya pengalihan. Dalam banyak kasus, apa yang dialihkan itu kemudian menjadi milik atau bagian bersama. Oleh karena itu komunikasi juga menuntut adanya partisipasi.

7. Menghubungkan/ menggabungkan

Komunikasi adalah suatu proses yang menghubungkan satu bagian dalam kehidupan dengan bagian lainnya.

8. Kebersamaan

Komunikasi adalah suatu proses yang membuat sesuatu dari semula dimiliki oleh seseorang (monopoli seseorang) menjadi dimiliki oleh dua orang atau lebih.

9. Saluran/alat/jalur

Komunikasi adalah alat pengiriman pesan-pesan kemiliteran/ order, dan lain-lain, seperti telegraf, telepon, radio, kurir dan lain-lain (*American College Dictionary*).

10. Replikasi memori

Komunikasi adalah proses yang mengarahkan perhatian seseorang dengan tujuan mereplikasi memori.

11. Tanggapan diskriminatif

Komunikasi adalah tanggapan diskriminatif dari suatu organisme terhadap suatu stimulus.

12. Stimuli

Setiap tindakan komunikasi dipandang sebagai penyampaian informasi yang berisikan stimuli diskriminatif dari suatu sumber terhadap penerima.

13. Tujuan/kesengajaan

Komunikasi pada dasarnya penyampaian pesan yang disengaja dari sumber terhadap penerima dengan tujuan mempengaruhi tingkah laku pihak penerima.

14. Waktu/situasi

Proses komunikasi merupakan suatu transisi dari suatu keseluruhan

struktur situasi ke situasi yang lain sesuai pola yang diinginkan.

15. Kekuasaan/ kekuatan

Komunikasi adalah suatu mekanisme yang menimbulkan kekuasaan/kekuatan.

Pandangan atau perspektif lain tentang komunikasi dapat kita lihat dari penjelasan para ahli berikut ini.

1. Charles H. Cooley (Sosiolog)

Komunikasi adalah mekanisme yang mengadakan hubungan antara manusia dan yang mengembangkan semua lambang dari pikiran-pikiran bersama dengan arti yang menyertainya dan melalui keleluasaan (*space*) serta menyediakan tepat pada waktunya.

2. Carl I Hovland (Psikolog)

Komunikasi adalah suatu sistem yang berusaha menyusun prinsip-prinsip kedalam bentuk yang tepat mengenai hal memindahkan penerangan dan membentuk pendapat serta sikap-sikap. Komunikasi adalah proses dimana seorang individu mengoperkan perangsang untuk mengubah tingkah laku individu lain.

2.2. Dimensi-dimensi Ilmu Komunikasi

Komunikasi memiliki ruang lingkup yang sangat luas. Oleh Karena itu ada klasifikasi tertentu dalam Komunikasi seperti berikut ini. (Purba, 2010, 35)

1. Bentuk/tatanan Komunikasi.

Bentuk atau tatanan komunikasi dapat ditinjau dari jumlah komunikannya,

yaitu:

- a. Komunikasi pribadi (*personal communication*)
 - 1) Komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*)
 - 2) Komunikasi intra pribadi (*intrapersonal communication*)
- b. Komunikasi kelompok (*group communication*):
 - 1) Komunikasi kelompok kecil (*small group communication*)
 - a) Ceramah (*lecture*)
 - b) Forum
 - c) Simposium
 - d) Diskusi panel
 - e) Seminar
 - f) Curah saran (*brain storming*)
- c. Komunikasi kelompok besar (*public speaking*)
- d. Komunikasi organisasi (*organization communication*)
- e. Komunikasi massa (*mass communication*)
 - 1) Komunikasi massa cetak (*printed mass communication*)
 - a) Surat kabar
 - b) Majalah
 - c) Buku, dan lain-lain
 - 2) Komunikasi massa elektronik (*electronic mass communication*)
 - a) Radio
 - b) Televisi
 - c) Film, dan lain-lain.

2. Sifat Komunikasi.

Berdasarkan sifatnya maka komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut.

- a. Komunikasi Verbal (*verbal communication*)
 - 1) Komunikasi lisan (*oral communication*)
 - 2) Komunikasi tulisan (*written communication*)
- b. Komunikasi nonverbal (*mediated communication*)
 - 1) Komunikasi kial (*gestural communication*)
 - 2) Komunikasi gambar (*pictorial communication*)
- c. Komunikasi tatap muka (*face-to-face communication*)
- d. Komunikasi bermedia (*mediated communication*)

3. Tujuan Komunikasi

Tujuan komunikasi terbagi empat, yakni:

- a. Untuk mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Untuk mengubah opini (*to change the opinion*)
- c. Untuk mengubah perilaku (*to change the behavior*)
- d. Untuk mengubah masyarakat (*to change the society*)

4. Fungsi Komunikasi

Fungsi komunikasi terbagi empat, yakni:

- a. Menginformasikan (*to inform*)
- b. Mendidik (*to educate*)
- c. Menghibur (*to entertain*)
- d. Mempengaruhi (*to influence*)

5. Metode komunikasi

Metode komunikasi berarti kegiatan-kegiatan yang terorganisasi yang

meliputi:

- a. Komunikasi informatif (*informative communication*)
- b. Komunikasi persuasif (*persuasive communication*)
- c. komunikasi pervasif (*pervasive communication*)
- d. Komunikasi koersif (*coercive communication*)
- e. Komunikasi instruktif (*instructive communication*)
- f. Hubungan manusiawi (*human relation*)

6. Bidang Komunikasi

Berdasarkan bidangnya komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Komunikasi sosial (*social communication*)
- b. Komunikasi organisasional/ manajemen (*organizational/ management communication*)
- c. Komunikasi bisnis (*business communication*)
- d. Komunikasi politik (*political communication*)
- e. Komunikasi internasional (*international communication*)
- f. Komunikasi antarbudaya (*intercultural communication*)
- g. Komunikasi pembangunan (*development communication*)
- h. Komunikasi tradisional (*traditional communication*)
- i. Komunikasi lingkungan (*environmental communication*)

7. Teknik Komunikasi

Berdasarkan tekniknya komunikasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Jurnalistik (*journalism*)
- b. Hubungan masyarakat (*public relations*)
- c. Periklanan (*advertising*)

- d. Propaganda
 - e. Publisitas (*publicity*)
8. Model Komunikasi
- a. Komunikasi satu tahap (*one step flow communication*)
 - b. Komunikasi dua tahap (*two step flow communication*)
 - c. Komunikasi banyak tahap (*multi step flow communication*)

2.3. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi dengan menggunakan kata-kata (*verbs*), baik lisan maupun tulisan. Dengan demikian sebenarnya definisi komunikasi verbal ini sama dengan kebanyakan definisi dari komunikasi itu sendiri seperti yang diungkapkan oleh para ahli. Misalnya saja oleh Hoben yang menyatakan bahwa “komunikasi adalah pertukaran pikiran atau gagasan secara verbal”. (Purba, 2010, 28). Selain itu sebelum memulai mendefinisikan komunikasi verbal, ada baiknya kita mengawalinya dengan mendeskripsikan definisi atau batasan komunikasi nonverbal.

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang menggunakan simbol-simbol verbal, baik secara lisan maupun tertulis. “Komunikasi verbal adalah semua jenis simbol yang menggunakan satu kata atau lebih. Hampir semua rangsangan bicara yang kita sadari termasuk kedalam kategori pesan verbal disengaja, yaitu usaha-usaha yang dilakukan secara sadar untuk berhubungan dengan orang lain secara verbal”. (Arni, 2010, 68).

Menurut Agus (2013, 55) mengatakan:

Komunikasi verbal (*verbal communication*) adalah bentuk komunikasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan cara tertulis (*written*) atau lisan (*oral*). Komunikasi verbal menempati porsi besar. Karena kenyataannya, ide-ide, pemikiran atau keputusan, lebih mudah disampaikan secara verbal ketimbang non verbal. Dengan harapan, komunikan (baik pendengar maupun pembaca) bisa lebih mudah memahami pesan-pesan yang disampaikan.

Selanjutnya menurut Agus (2013, 57) praktek komunikasi verbal bisa dilakukan dengan cara :

1. Berbicara dan menulis.

Umumnya untuk menyampaikan, orang cenderung lebih menyukai speaking (berbicara) ketimbang (*writing*). Selain karena praktis, speaking dianggap lebih mudah “menyentuh” sasaran karena langsung didengar komunikan. Namun bukan berarti pesan tertulis tidak penting. Untuk menyampaikan pesan bisnis yang panjang dan memerlukan pemahaman dan pengkajian matang, diperlukan pula penyampaian writing. Semisal penyampaian bussines report. Sangat tidak mungkin jika hanya disampaikan dengan berbicara.

2. Mendengarkan dan membaca.

Kenyataan menunjukkan, pelaku bisnis lebih sering mendapatkan informasi ketimbang menyampaikan informasi. Dan aktivitas penerimaan informasi. Pesan bisnis ini dilakukan lewat proses

(*listening*) mendengarkan dan membaca (*reading*). Sayangnya, kenyataan juga menunjukkan, masih banyak di antara kalangan bisnis yang tidak memiliki kemampuan dan kemauan memadai untuk melakukan proses reading dan listening ini. Sehingga pesan penting sering hanya berlalu begitu saja, dan hanya sebagian kecil yang tercerna dengan baik.

Contoh: komunikasi verbal melalui lisan dapat dilakukan dengan menggunakan media, contoh seseorang yang bercakap-cakap melalui telepon. Sedangkan komunikasi verbal melalui tulisan dilakukan dengan secara tidak langsung antara komunikator dengan komunikan. Proses penyampaian informasi dilakukan dengan menggunakan berupa media surat, lukisan, gambar, grafik dan lain-lain.

Komunikasi verbal ditandai dengan ciri-ciri sebagai berikut:

1. Disampaikan secara lisan / bicara atau tulisan
2. Proses komunikasi eksplisit dan cenderung dua arah
3. Kualitas proses komunikasi seringkali ditentukan oleh komunikasi non verbal.

Bahasa dianggap sebagai suatu sistem kode verbal. Bahasa didefinisikan sebagai seperangkat simbol, dengan alunan untuk mengkombinasikan simbol-simbol tersebut, yang digunakan dan dipahami suatu komunitas.

1. Untuk mengartikulasikan apa yang dipikirkan dan dirasakan manusia.
2. Untuk membina hubungan yang baik diantara sesama manusia.
3. Untuk mempelajari tentang dunia sekeliling kita.
4. Untuk menciptakan ikatan-ikatan dalam kehidupan manusia.

Menurut Larry Barker dalam Nurudin (2007, 243) bahasa memiliki 3 fungsi sebagai berikut:

1. Penamaan (*naming/labeling*)

Penamaan merupakan fungsi bahasa yang mendasar. Penamaan atau penjulukan merujuk pada usaha mengidentifikasi objek, tindakan, atau orang yang menyebut namanya sehingga dapat dirujuk dalam berkomunikasi

2. Interaksi

Fungsi interaksi merujuk pada berbagai gagasan dan emosi yang dapat mengundang simpati pengertian ataupun kemarahan dan kebingungan

3. Transmisi Informasi

Yang dimaksud dengan fungsi transmisi informasi adalah bahwa bahasa merupakan media untuk menyampaikan informasi kepada orang lain. Bahasa merupakan media transmisi informasi yang bersifat lintas waktu, artinya melalui bahasa dapat disampaikan informasi yang menghubungkan masa lali, masa kini, masa depan sehingga memungkinkan adanya kesinambungan budaya dan tradisi.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kelancaran komunikasi verbal menurut Kriyantono (2010, 152) meliputi:

1. Faktor Intellegensi

Orang yang memiliki intellegensi yang tinggi biasanya memiliki banyak pembendaharaan kata dibandingkan orang yang memiliki intellegensi rendah.

2. Faktor budaya

Setiap budaya memiliki bahasa yang berbeda-beda. Seperti di Indonesia yang memiliki keragaman suku. Suku Sunda, Batak memiliki bahasanya masing-masing.

3. Faktor Pengetahuan

Orang yang memiliki pengetahuan banyak akan mendorong yang bersangkutan untuk berbicara lancar dengan pembendaharaan kata yang banyak

4. Faktor Kepribadian

Orang memiliki sifat pemalu, atau pendiam biasanya sedikit berbicara pada orang lain disebabkan tidak terbiasa berkomunikasi.

5. Faktor Biologis

Adanya kelainan sehingga mengganggu saat berbicara.

6. Faktor Pengalaman

Orang yang banyak berkomunikasi baik berbicara dengan orang lain, individu atau massa, akan dapat berbicara secara lancar

2.4. Indikator Komunikasi Verbal

Adapun indikator dari variabel komunikasi verbal meliputi:

1. Faktor Inteligensi

Orang yang inteligensinya rendah, biasanya kurang lancar dalam berbicara, karena kurang memiliki kekayaan perbendaharaan kata dan bahasa yang baik.

Cara bicarannya terputus-putus, bahkan antara kata yang satu dengan

lainnya tidak/kurang memiliki relevansi. Sebaliknya dengan yang memiliki inteligensi tinggi.

Masalah komunikasi akan muncul apabila orang yang berinteligensi tinggi tidak mampu beradaptasi dengan orang yang berinteligensi rendah, misalnya dalam pemilihan penggunaan kata-kata. Contoh: Ada seseorang yang berinteligensi tinggi sehingga ia mampu menguasai banyak perbendaharaan kata-kata asing. Saat berbicara dengan orang yang berinteligensi rendah, ia menggunakan kata-kata asing tersebut sehingga sulit dipahami orang yang berinteligensi rendah tadi karena memang perbendaharaan kata-katanya sangat terbatas.

2. Faktor budaya

Setiap budaya memiliki bahasa yang berbeda-beda. Apabila orang yang berkomunikasi tetap mempertahankan bahasa daerahnya masing-masing, maka pembicaraan mereka menjadi tidak efektif. Akibatnya, komunikasi menjadi terhambat atau bahkan timbul kesalahpahaman di antara mereka. Faktor perbedaan cara berkomunikasi juga menghambat komunikasi. Sebagai contoh: Orang Batak terbiasa berbicara keras daripada orang Jawa atau Sunda. Bila orang Jawa atau Sunda merasa tersinggung dan menganggap orang Batak tidak sopan, maka akan terjadi antipati dari orang Sunda atau Jawa tersebut kepada orang Batak sehingga tidak akan terjadi jalinan komunikasi.

3. Faktor Pengetahuan

Makin luas pengetahuan yang dimiliki seseorang maka makin banyak perbendaharaan kata yang dapat mendorong yang bersangkutan untuk

berbicara lebih lancar. Apabila orang-orang yang berbeda pengetahuan saling berkomunikasi tanpa mengidahkan perbedaan pengetahuan di antara mereka, maka tidak akan terjadi komunikasi yang mengentakn bagi mereka berdua. Hal ini terjadi karena ketika salah seorang berbicara sesuai dengan pengetahuannya tanpa menjelaskan dengan detil, maka seorang yang lain tidak akan paham apa yang dimaksud lawan bicaranya. Misalnya seorang insinyur sedang berbicara dengan seorang dokter. Dokter tersebut menjelaskan penyakit yang diderita si insinyur dengan menggunakan istilah-istilah kedokteran. Bila penjelasan dokter tersebut tidak detil dan runtut serta menggunakan bahasa yang lebih umum maka si insinyur tersebut pun tidak akan paham maksud si dokter.

4. Faktor Kepribadian

Orang yang mempunyai sifat pemalu dan kurang pergaulan, biasanya kurang lancar berbicara. Hal ini disebabkan ia tidak terbiasa berkomunikasi dengan orang lain. Ia tidak memiliki pengetahuan yang luas karena kurangnya pergaulan tersebut. Pemahaman dia mengenai sesuatu hal sangat minim sehingga tidak nyambung dengan teman-temannya.

5. Faktor Biologis

Kelumpuhan organ berbicara dapat menimbulkan kelainan-kelainan, seperti:

- a. Sulit mengatakan kata desis (*lipsing*), karena ada kelainan pada rahang, bibir, gigi.
- b. Berbicara tidak jelas (*sluring*), yang disebabkan oleh bibir (sumbing), rahang, lidah tidak aktif.

6. Faktor Pengalaman

Makin banyak pengalaman yang dimiliki seseorang, makin terbiasa ia menghadapi sesuatu. Orang yang sering menghadapi massa, sering berbicara di muka umum, akan lancar berbicara dalam keadaan apapun dengan siapapun. Seorang pembicara terbiasa berbicara di depan orang banyak. Namun seorang penyiar radio, belum tentu dia mampu ketika ditugaskan sebagai pembicara, karena pekerjaannya tidak menuntutnya harus berhadapan dengan orang banyak. Walaupun di balik peralatan audio visual dan telepon ia biasa berbicara dengan pendengar, namun ia tidak berhadapan secara langsung dengan pendengar.

2.5. Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos

(2007, 27) mendefinisikan pelayanan yaitu:

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/ pelanggan.

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Selain definisi pelayanan di atas Kotler pun ikut mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik” (Kotler dalam Lukman, 2009, 8). Definisi pelayanan menurut Kotler jelas bahwa pelayanan adalah suatu kumpulan atau kesatuan yang melakukan kegiatan menguntungkan dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasilnya secara fisik tidak terikat kepada produk.

Lukman (2009, 8) mengatakan pelayanan adalah “suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Berdasarkan pendapat tersebut, interaksi langsung antar seseorang dengan orang

lian merupakan suatu kegiatan yang memungkinkan terjadinya proses pelayanan yang menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan berasal dari kata layanan yang artinya kegiatan yang memberikan manfaat kepada orang lain, Simamora (2006, 172) mendefinisikan layanan sebagai berikut: “Layanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pendapat di atas mengemukakan bahwa layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun yang hasilnya akan bermanfaat bagi masyarakat dan bagi aparatur itu sendiri. Menurut Hurriyati yang dikutip dari Zeithaml dan Bitner dalam Hurriyati (2005, 28) mengemukakan bahwa: “Pelayanan adalah seluruh aktivitas ekonomi dengan *output* selain produk dalam pengertian fisik, dikonsumsi dan diproduksi pada saat bersamaan, memberikan nilai tambah dan secara prinsip tidak berwujud (*intangible*) bagi pembeli pertamanya”.

Berdasarkan dari definisi di atas dapat dikemukakan bahwa pada dasarnya pelayanan adalah sesuatu yang tidak berwujud tetapi dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan tidak dapat mengakibatkan peralihan hak atau kepemilikan dan terdapat interaksi antara penyedia jasa dengan pengguna jasa.

Napitupulu (2007, 164) mengartikan pelayanan sebagai berikut: “Serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat

hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut”.

Pelayanan adalah suatu urutan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan tidak memiliki wujud melainkan pelayanan cepat hilang, dan dapat dirasakan. Pelayanan umum dalam kehidupan pemerintah banyak sekali jenisnya, Fitzsimmons menjabarkan pelayanan dapat dibedakan, antara lain:

Elemen struktural dan elemen manajerial. “Dalam konsep elemen struktural meliputi aplikasi rancangan fasilitasnya, lokasi pelayanannya, dan kapasitas perencanaannya. Elemen manajerial meliputi penemuan model pelayanan yang tepat, kualitas, kapasitas pengelolaannya, mengerti tuntutan dan tantangannya, serta kelengkapan informasinya”. (Ibrahim, 2008, 4).

Perbedaan jenis pelayanan umum dapat dilihat dari kebutuhan masyarakat yang meliputi kebutuhan makanan, pakaian, perumahan, kesehatan, keamanan, transportasi, pendidikan, dan sebagainya. Dilihat dari kegiatan pemerintah yang harus memberikan pelayanan dapat dibedakan berdasarkan kekhususan yang mengaitkan perbedaan jenis pelayanan yang diberikan.

Menelusuri arti pelayanan di atas tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Menurut Sinambela (2006, 5) istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2006, 5), mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan.

Tangkilisan (2005, 5) berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut:

1. Arti kata publik sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata publik sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (sektor negara) dan lain-lain.
3. Arti kata publik sebagai negara, misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *public revenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, istilah publik memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Istilah publik sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut..

Pengertian publik menurut pendapat Abdurrahman (2007, 28) dalam bukunya yang berjudul *Dasar-Dasar Public Relations* adalah mereka-mereka yang memiliki kepentingan bersama, terstrukturisasi, serta memiliki solidaritas antar sesama seperti pendapatnya berikut ini:

Sekelompok orang yang menaruh perhatian pada suatu hal yang sama, mempunyai minat dan kepentingan yang sama. Publik dapat merupakan kelompok kecil, terdiri atas orang-orang dengan jumlah sedikit, juga dapat merupakan sekelompok besar. Biasanya individu-individu yang termasuk ke dalam kelompok itu mempunyai solidaritas terhadap kelompoknya, walaupun tidak terikat oleh struktur yang nyata, tidak berada pada suatu tempat atau ruang atau tidak mempunyai hubungan langsung.

Publik dapat diartikan sebagai sekelompok kecil atau sekelompok besar yang terdiri dari orang-orang banyak maupun sedikit yang memiliki tingkat perhatian yang cukup tinggi terhadap suatu hal yang sama. Sekelompok orang tersebut memiliki tingkat solidaritas yang tinggi.

Rachmadi (2008, 11-12) membagi publik menjadi dua jenis yaitu:

1. Publik intern, adalah publik yang menjadi bagian dari unit usaha atau badan atau instansi. Di dalam birokrasi pemerintah, publik ini adalah para aparat pemerintah termasuk juga para pejabat pengambil keputusan.
2. Publik ekstern, adalah 'orang luar' atau publik umum (masyarakat), yang mendapatkan pelayanan dari birokrasi pemerintah. Dalam birokrasi pemerintah di bidang pelayanan publik, maka publik atau

khalayak eksternal adalah rakyat atau masyarakat secara keseluruhan.

Rasyid berpendapat mengenai pelayanan publik yang berkualitas serta kaitannya dengan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah yaitu: “Manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang diberikan organisasi pemerintah yaitu secara langsung dapat merangsang lahirnya respek dari masyarakat atau sikap profesionalisme para birokrat sebagai masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin, dan komprehensif”. (Rasyid, 2007, 3).

Dari pendapat Rasyid tersebut dapat dikatakan bahwa dengan pelayanan yang baik dari pemerintah selain bermanfaat bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap peningkatan citra pemerintah di mata masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk mampu mengelola dan memanfaatkan sarana-sarana yang dipilih bagi pengadaan pelayanan umum terpadu secara cepat, tepat, dan lengkap untuk menghasilkan pelayanan yang lebih baik seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2009, 207), sebagai berikut: “Apabila pengelolaan atau pemanfaatan sarana dan prasarana dilakukan secara cepat, tepat dan lengkap sesuai yang dibutuhkan atau tuntutan masyarakat pelanggan, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik”.

Pemanfaatan sarana dan prasarana yang baik akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik pula. Tjiptono (2008, 60) berpendapat bahwa yang akan timbul sebagai manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah:

1. Hubungan perusahaan dan para pelanggannya menjadi harmonis.

2. Hubungan tersebut merupakan dasar bagi pembelian secara berulang.
3. Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
4. Membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
5. Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Manfaat yang didapat dari pelayanan publik yang baik adalah diunggulkannya kedua belah pihak. Pihak yang melayani ataupun yang dilayani (masyarakat). Citra suatu instansi pemerintah atau suatu perusahaan akan semakin baik reputasinya di mata masyarakat, dan dilain pihak masyarakat akan merasa terayomi, terlindungi serta merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan atau tuntutan mereka.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dengan pelayanan umum saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2009, 141-145)

Bahwa pelayanan publik adalah: Serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya di sini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik dimaknai sebagai usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dan merupakan kewajiban pemerintah untuk melakukan pemenuhan hak-hak dasar tersebut. Kurniawan (2008, 56) mengatakan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Pelayanan umum merupakan kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau sekelompok dengan landasan melalui sistem atau prosedur yang telah ditentukan untuk usaha memenuhi kepentingan masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Nurcholis (2005, 175-176) mengemukakan “pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan untuk masyarakat banyak. Pelayanan publik diberikan oleh negara melalui organisasi atau

perusahaan maupun instansi pemerintah demi menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Menurut John Wilson yang dikutip oleh Nurcholis (2005: 175) mengemukakan bahwa: “Pelayanan publik berhubungan dengan pelayanan yang masuk kategori sektor publik, bukan sektor privat. Pelayanan tersebut dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan BUMN atau BUMD. Ketiga komponen yang menaungi sektor publik tersebut menyediakan layanan publik, seperti kesehatan, pendidikan, keamanan dan ketertiban, bantuan sosial dan penyiaran”.

Pelaksanaan pelayanan oleh pemerintah kepada masyarakat melibatkan kedua belah pihak untuk saling bekerjasama. Masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan, yakni dengan memenuhi aturan dengan kesadaran dan menghargai administrator publik yang memberikan pelayanan. Suatu instansi pemerintah merasa dihargai dan akan bekerja dengan penuh tanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Sinambela (2006, 5) “Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik

(masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat”.

Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik juga merupakan serangkaian atau sejumlah aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat, karena pemerintah dan negara didirikan oleh masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006, 7) memiliki lima karakteristik yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna. Semakin tinggi posisi tawar pengguna atau klien, maka akan semakin tinggi pula peluang untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. *Type* pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna.
4. *Locus kontrol*. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataukah penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sangat baik. Adaptasi layanan sudah sesuai dengan permintaan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Posisi tawar pengguna, tipe pasar, *lokus control* dan sifat pelayanan sebagai karakteristik dalam meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011, 46) untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dirasakan secara nyata oleh masyarakat, ada indikator pelayanan publik yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

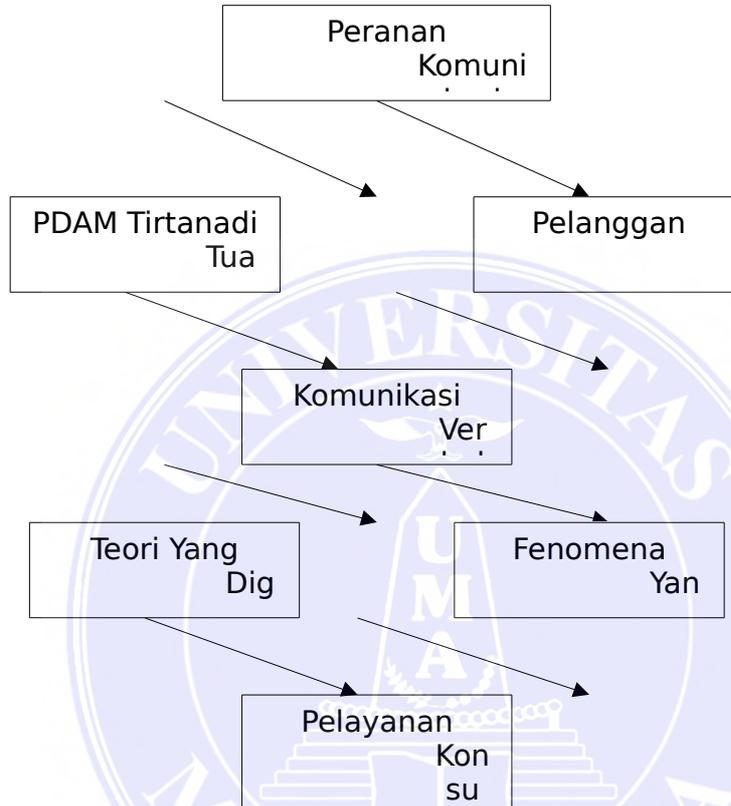
1. *Tangibles* (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. *Responsivess* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah:
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
 4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
 5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian ini



Penjelasannya:

1. Komunikasi verbal: Penyampaian pesan selain dari kata-kata yang disampaikan oleh petugas pelayanan PDAM terhadap pelanggan.
2. Komunikasi bersifat satu arah: Pesan yang disampaikan oleh petugas PDAM berupa intruksi (perintah) terhadap pelanggan.
3. Perilaku pelanggan: Reaksi yang ditimbulkan setelah menerima pesan komunikasi verbal.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dimana yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah sebuah penelitian dengan latar alamiah (naturalistik). Penelitian kualitatif sering disebut dengan penelitian naturalistic karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif.

Menurut Sugiyono (2012 : 5) pengertian dari metode penelitian adalah sebagai berikut :

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.

Dengan metode ini penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data primer, adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, yakni subjek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh dari responden secara langsung .Adapun teknik pengumpulan data primer adalah :

1. Observasi

Observasi menurut adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki.

Adapun jenis-jenis observasi tersebut diantaranya yaitu observasi terstruktur, observasi tak terstruktur, observasi partisipan, dan observasi nonpartisipan. dalam penelitian ini, sesuai dengan objek penelitian maka, peneliti memilih observasi partisipan. observasi partisipan yaitu suatu teknik pengamatan dimana peneliti ikut ambil bagian dalam kegiatan yang dilakukan oleh objek yang diselidiki.

observasi ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat langsung terhadap objek penelitian, yaitu dengan mengamati kegiatan-kegiatan yang ada di lakukan oleh para petugas divisi *Customer Relationship Management* PT Lion Mentari Airlines di Bandara International Kualanamu, sehingga peneliti dapat menentukan informan yang akan diteliti dan juga untuk mengetahui jabatan, tugas/kegiatan, alamat, nomor telepon dari calon informan sehingga mudah untuk mendapatkan informasi untuk kepentingan penelitian.

2. Wawancara

Dalam teknik pengumpulan data menggunakan wawancara hampir sama dengan kuesioner. Wawancara itu sendiri dibagi menjadi 3 kelompok yaitu

wawancara terstruktur, wawancara semi-terstruktur, dan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Namun disini peneliti memilih melakukan wawancara mendalam, ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang kompleks, yang sebagian besar berisi pendapat, sikap, dan pengalaman pribadi. Untuk menghindari kehilangan informasi, maka peneliti meminta ijin kepada informan untuk menggunakan alat perekam sebelum dilangsungkan wawancara mendalam, peneliti menjelaskan atau memberikan sekilas gambaran dan latar belakang secara ringkas dan jelas mengenai topik penelitian. Peneliti harus memperhatikan cara-cara yang benar dalam melakukan wawancara, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Pewawancara hendaknya menghindari kata yang memiliki arti ganda, taksa, atau pun yang bersifat tafsiran.
- b. Pewawancara menghindari pertanyaan panjang yang mengandung banyak pertanyaan khusus. Pertanyaan yang panjang hendaknya dipecah menjadi beberapa pertanyaan baru.
- c. Pewawancara hendaknya mengajukan pertanyaan yang konkrit dengan acuan waktu dan tempat yang jelas.
- d. Pewawancara seharusnya mengajukan pertanyaan dalam rangka pengalaman konkrit si responden.
- e. Pewawancara sebaiknya menyebutkan semua alternatif yang ada atau sama sekali tidak menyebutkan alternatif.
- f. Dalam wawancara mengenai hal yang dapat membuat responden marah, malu atau canggung, gunakan kata atau kalimat yang dapat memperhalus.

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. dapat dikatakan data sekunder ini bisa berasal dari dokumen-dokumen grafis seperti tabel, catatan, foto dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data skunder adalah :

a. Studi pustaka

Studi pustaka yaitu teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, majalah-majalah, dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai petugas *Customer Relationship Management* yang sedang bertugas. Hasil penelitian dari observasi dan wawancara akan semakin sah dan dapat dipercaya apabila didukung oleh foto-foto.

3.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, instrumen utama terletak pada peneliti yang berperan sebagai pengumpul data dengan terjun langsung ke lapangan guna keperluan pengumpulan data melalui observasi dan wawancara, melakukan analisis sampai kepada menyimpulkan hasil penelitian. Peneliti melakukan penelitian yang sumber data primernya yaitu wawancara dalam Penelitian mengenai Strategi Komunikasi *Customer Relationship Management* PT.Lion Mentari Airlines dalam Membangun Citra Perusahaan. Ini memerlukan informan yang mempunyai pemahaman yang

berkaitan langsung, yaitu :

- a. Supervisor.
- b. Petugas *Customer Relationship Management*.
- c. Pelanggan

3.4 Teknik Analisis Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang dipergunakan, maka diperlukan adanya kegiatan menganalisis data. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan catatan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabar kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data pada periode tertentu. Pada saat pengumpulan data, peneliti perlu memperhatikan komponen dalam menganalisis data seperti mereduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. sebagaimana yang dipaparkan oleh Sugiyonobahwa adanya analisis data di lapangan model Miles and Huberman sebagai berikut :

1. Reduksi data (*data reduction*).

Kegiatan mereduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal

yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*).

Kegiatan ini bertujuan untuk mengorganisasikan data dengan uraian singkat dan tersusun dalam pola saling berhubungan sehingga data mudah dipahami dan disajikan.

3. Verifikasi (*conclusion drawing*).

Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan sehingga mendapatkan temuan baru yang selama ini belum pernah ada.

3.5 Pengujian Kredibilitas Data

Uji kredibilitas adalah uji yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kepercayaan terhadap data yang diteliti. Ada enam cara untuk menguji kredibilitas data, yaitu :

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang ditemui maupun sumber data yang lebih baru. Perpanjangan pengamatan berarti hubungan antara peneliti dengan sumber akan semakin terjalin, semakin akrab, semakin terbuka, saling timbul kepercayaan, sehingga informasi yang diperoleh semakin banyak dan lengkap. Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian difokuskan pada pengujian terhadap data yang telah diperoleh. Data yang diperoleh setelah dicek kembali ke lapangan benar atau tidak, ada perubahan atau masih tetap. Setelah dicek kembali ke lapangan data yang telah diperoleh sudah dapat dipertanggungjawabkan/benar berarti kredibel, maka perpanjangan pengamatan perlu diakhiri.

2. Meningkatkan kecermatan dalam Penelitian

Meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara berkelanjutan maka kepastian data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik, sistematis. Meningkatkan kecermatan merupakan salah satu cara mengontrol/mengecek pekerjaan apakah data yang telah dikumpulkan, dibuat, dan disajikan sudah benar atau belum. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh. Dengan cara demikian, maka peneliti akan semakin cermat dalam membuat laporan yang pada akhirnya laporan yang dibuat akan semakin berkualitas.

3. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu (Sugiyono, 2007:273). 1) Triangulasi Sumber Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data yang diperoleh dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data (Sugiyono, 2007:274). 2)

Triangulasi Teknik Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya untuk mengecek data bisa melalui wawancara, observasi, dokumentasi. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data tersebut menghasilkan data yang berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang

bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar (Sugiyono, 2007:274). 3) Triangulasi Waktu Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya (Sugiyono, 2007:274).

Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya (Sugiyono, 2007:275).

4. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya (Sugiyono, 2007:275).

5. Mengadakan Membercheck

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan (Sugiyono, 2007:276).

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan

4.1.1. Sejarah Berdirinya PDAM

PDAM Tirtanadi dibangun oleh Pemerintahan Kolonial Belanda pada tanggal 8 September 1905 yang diberi nama NV Waterleiding Maatschappij Ajer Bersih. Pembangunan ini dilakukan oleh Hendrik Cornelius Van Den Honert selaku Direktur Deli Maatschappij, Pieter Kolff selaku Direktur Deli Steenkolen Maatschappij dan Charles Marie Hernkenrath selaku Direktur Deli Spoorweg Maatschappij. Kantor Pusat dari perusahaan air bersih ini berada di Amsterdam Belanda.

Pada saat itu air yang diambil dari sumber utama mata air Rumah Sumbul di Sibolangit dengan kapasitas 3000 (tiga ribu) m³/hari. Air tersebut ditransmisikan ke Reservoir Menara yang memiliki kapasitas 1200 (seribu dua ratus) m³ yang terletak di Jl. Sisingamangaraja (sekarang kantor Pusat PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara). Reservoir ini memiliki ketinggian 42 (empat dua) m dari permukaan tanah. Reservoir ini dibuat dari besi dengan diameter 14 (empat belas) m. Setelah kemerdekaan Indonesia, perusahaan ini diserahkan kepada Pemerintah Provinsi Sumatera Utara melalui Pemerintah Indonesia.

Berdasarkan Perda Sumatera Utara No 11 tahun 1979, status perusahaan diubah menjadi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. Sejak tahun 1991 PDAM

Tirtanadi ditunjuk sebagai operator sistem pengelolaan air limbah Kota Medan.

Dalam rangka pengembangan cakupan pelayanan air minum bagi masyarakat Sumatera Utara, PDAM Tirtanadi melaksanakan kerjasama operasi dengan 9 (Sembilan) PDAM di beberapa Kabupaten di Sumatera Utara, yaitu Kabupaten Simalungun, Kabupten Deli Serdang, kabupaten Toba Samosir, Kabupaten Tapanuli Selatan, Kabupaten Tapanuli Tengah, Kabupaten Mandailing Natal, Kabupaten Nias, Kabupaten Nias Selatan dan Kabupaten Samosir. Pada Pebruari 2009, PDAM Tirtanadi Cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias, dengan pertimbangan bahwa pihak Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umbu telah memiliki kemampuan di dalam pengelolaan PDAM di Gunung Sitoli.

Pada tanggal 10 September 2009, telah ditandatangani Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 10 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi yang menyatakan bahwa tujuan pokok PDAM Tirtanadi adalah untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan dan untuk mengembangkan perekonomian daerah, meningkatkan pendapatan daerah, serta meningkatkan kualitas lingkungan dengan memberikan pelayanan pengumpulan dan penyaluran air limbah melalui sistem perpipaan dalam rangka untuk mencapai kesejahteraan masyarakat pada umumnya.

4.1.2. Struktur Organisasi PDAM

Struktur Organisasi diperlukan untuk membedakan batas-batas wewenang dan

tanggung jawab secara sistematis yang menunjukkan adanya hubungan/ keterkaitan antara setiap bagian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Demi tercapainya tujuan umum suatu instansi diperlukan suatu wadah untuk mengatur seluruh aktivitas maupun kegiatan instansi tersebut. Pengaturan ini dihubungkan dengan pencapaian instansi yang telah ditetapkan sebelumnya. Wadah tersebut disusun dalam suatu struktur organisasi dalam instansi.

Melalui struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efisiensi dan efektivitas kerja dapat diwujudkan melalui kerja sama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai. Suatu instansi terdiri dari berbagai unit kerja yang dapat dilaksanakan perseorangan, maupun kelompok kerja yang berfungsi melaksanakan serangkaian kegiatan tertentu dan mencakup tata hubungan secara vertikal melalui saluran tunggal. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatra Utara dapat dilihat pada skema berikut ini:





Adapun *job deskription* dari struktur organisasi tersebut adalah:

1. Direktur Utama
 - a. Memimpin dan mengendalikan kegiatan/ jalannya perusahaan.
 - b. Menetapkan kebijaksanaan/ strategi perusahaan
 - c. Memajukan, meningkatkan dan mempertahankan kinerja perusahaan.
 - d. Mengadakan dan memimpin rapat
 - e. Melaporkan perkembangan perusahaan kepada Gubernur melalui Dewan Pengawas.
 - f. Menjalani hubungan kerja eksternal.
 - g. Mengawasi pelaksanaan tugas perusahaan.
 - h. Mewakili perusahaan baik di dalam dan di luar pengadilan.
2. Direktur Perencanaan Produksi
 - a. Melaksanakan koordinasi dengan Direksi Lainnya.
 - b. Menyusun kebijaksanaan/ strategi perusahaan dalam Bidang Perencanaan dan Produksi.
 - c. Membantu Direktur Utama dalam membuat keputusan, kebijaksanaan/ strategi dalam pengembangan perusahaan.
 - d. Mengadakan dan memimpin rapat dalam lingkup tugasnya.

- e. Mengawasi dan melakukan pembinaan pelaksanaan tugas unit kerja bawahan.
 - f. Mengawasi dan mengendalikan operasional sistem instalasi air bersih maupun air limbah dalam lingkup tugasnya.
 - g. Dapat bekerjasama dengan Direktur Utama maupun antar direktur.
 - h. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
3. Direktur Administrasi & Keuangan
- a. Melaksanakan koordinasi dengan Direksi lainnya.
 - b. Menyusun kebijaksanaan/ strategi perusahaan dalam bidang Administrasi & Keuangan.
 - c. Membantu Direktur Utama dalam membuat keputusan, kebijaksanaan/ strategi dalam pengembangan perusahaan.
 - d. Mengadakan dan memimpin rapat dalam lingkup tugasnya.
 - e. Mengawasi dan melakukan pembinaan pelaksanaan tugas unit kerja bawahan.
 - f. Dapat bekerjasama dengan Direktur Utama maupun antar Direktur.
 - g. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yg diberikan oleh Direktur utama.
4. Direktur Operasi :
- a. Melaksanakan koordinasi dengan Direksi lainnya.
 - b. Menyusun kebijaksanaan/ strategi perusahaan dalam bidang operasi .
 - c. Membantu Direktur Utama dalam mengambil keputusan, kebijaksanaan/ strategi dalam pengembangan perusahaan.
 - d. Mengadakan dan memimpin rapat dalam lingkup tugasnya.

- e. Mengawasi dan melakukan pembinaan pelaksanaan tugas unit kerja bawahan.
- f. Dapat bekerjasama dengan Direktur Utama maupun antar Direktur.
- g. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.

5. Divisi *Public Relations*

- a. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan *Public Relations*.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja *Public Relations*.
- c. Menyampaikan informasi dan penjelasan tentang perkembangan perusahaan kepada masyarakat luas.
- d. Merencanakan, mengatur dan melaksanakan kegiatan yang sifatnya protokoler.
- e. Mewakili perusahaan dalam hal-hal yang berhubungan dengan hukum dan perundang undangan.
- f. Menjalin dan membina hubungan kerjasama dengan instansi yang berkaitan dengan hukum dan pihak-pihak lainnya.
- g. Mempersiapkan dan memberikan bahan untuk keperluan rapat baik yang bersifat internal maupun eksternal.
- h. Senantiasa mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi serta peraturan-peraturan yang berlaku.
- i. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan *Public Relations* dilengkapi dengan evaluasinya.
- j. Membantu Direktur Utama untuk menyediakan data dan informasi yang

diperlukan oleh pihak intern maupun ekstern.

- k. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh direktur utama.
6. Divisi Penelitian dan Pengembangan
 - a. Membantu Direktur Utama dalam menjalankan tugas dan fungsi Penelitian dan Pengembangan.
 - b. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan tugasnya.
 - c. Merencanakan dan Melaksanakan program kerja Penelitian dan Pengembangan.
 - d. Melakukan studi kelayakan untuk kegiatan pengembangan perusahaan.
 - e. Melaksanakan Penelitian dan Pengembangan perusahaan menyeluruh baik teknik maupun administrasi.
 7. Divisi Satuan Pengawas Intern
 - a. Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas pengawasan intern perusahaan.
 - b. Mengelola fungsi pengawasan fungsional diseluruh unit kerja.
 - c. Melaksanakan analisis setiap kegiatan perusahaan.
 - d. Mengevaluasi dan memberikan saran kepada Direktur Utama.
 - e. Melaksanakan semua tugas perusahaan dan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama.
 8. Divisi Pengendalian Kehilangan Air
 - a. Melakukan koordinasi dengan unit kerja lain yang berhubungan dengan

tugasnya.

- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja pengendalian kehilangan air.
- c. Merencanakan dan melaksanakan pengembangan sistem blok pendistribusi air.
- d. Mengurangi / reduksi tingkat kehilangan air secara fisik dan non fisik.
- e. Meneliti dan mengevaluasi metre air yang bermasalah dan merekomendasi penggunaan meter air.

9. Divisi Umum

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi umum.
- c. Mencatat, menyimpan, mengamankan dan memelihara dokumen perusahaan.
- d. Melaksanakan prosedur administrasi surat-menyurat perusahaan.
- e. Mengatur penggunaan dan pemeliharaan sarana, ruangan kerja dikantor pusat.
- f. Menetapkan pelaksana pengadaan barang dan jasa sesuai peraturan yang ditetapkan.

10. Divisi Keuangan

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pengeluaran perusahaan.
- d. Mengatur dan menyusun rencana pembayaran hutang jangka panjang dan jangka pendek perusahaan.
- e. Mencari sumber-sumber pendanaan eksternal untuk pengembangan

perusahaan.

- f. Memeriksa kelengkapan dokumen pembayaran.

11. Divisi SDM

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan mengendalikan program kerja divisi sumber daya manusia.
- c. Mengelola, menyimpan dan mengamankan data-data kepegawaian.
- d. Mengevaluasi Daftar Penilaian Pegawai (DP3) dari seluruh unit kerja.
- e. Melakukan pembinaan mental spiritual pegawai.
- f. Mengevaluasi hasil-hasil pelaksanaan pendidikan dan pelatihan.

12. Divisi Perencanaan

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan divisinya.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisi perencanaan.
- c. Mengkoordinir penyusunan rencana anggaran pendapatan, biaya tahunan perusahaan.
- d. Mempersiapkan dan memberikan bahan untuk keperluan rapat baik internal maupun eksternal.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan divisi perencanaan dilengkapi dengan evaluasinya.

13. Divisi Produksi

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan divisinya.
- b. Merencanakan dan mengatur produksi air sesuai dengan kebutuhan divisi produksi.
- c. Melakukan optimalisasi dalam proses produksi air bersih.

- d. Melakukan perawatan dan pemeliharaan seluruh sarana proses produksi air bersih.
- e. Membuat dan menyampaikan laporan bulanan perkembangan divisi produksi dilengkapi dengan evaluasinya.

14. Divisi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja Divisi Sistem Informasi Manajemen.
- c. Membuat dan mengembangkan seluruh sistem informasi yang diperlukan perusahaan.
- d. Mengelola dan mengevaluasi data sistem informasi yang dipergunakan.
- e. Memelihara seluruh data yang berhubungan dengan sistem informasi.
- f. Menyerahkan hasil pengolahan data sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

15. Divisi Operasi Zona 2

- a. Melakukan koordinasi dengan divisi lain yang berhubungan dengan tugasnya.
- b. Merencanakan dan melaksanakan program kerja divisinya.
- c. Mengevaluasi rencana perkembangan dan penyempurnaan sistem jaringan.
- d. Menjalin kerja sama dengan pihak luar dalam pengembangan jaringan transmisi/distribusi dicabang operasi zona 2.

4.1.3. Bidang Usaha PDAM

PDAM Tirtanadi mempunyai tugas/fungsi untuk memenuhi kebutuhan air

bersih bagi masyarakat Kota Medan dan sekitarnya secara merata dan berkesinambungan dengan tetap memperhatikan prinsip-prinsip perusahaan dalam pengelolaannya serta tidak mengabaikan aspek sosial, budaya dan kondisi masyarakat. Selain pengelolaan air bersih, PDAM Tirtanadi juga mengelola fasilitas pengolahan air limbah.

Dengan ditandatanganinya Perjanjian Kerjasama Operasional (KSO) dengan tujuh PDAM/Pemerintah Kabupaten pada tahun 1998 dan 1999, wilayah pelayanan PDAM Tirtanadi bertambah dari 12 (dua belas) cabang menjadi 19 (sembilan belas) cabang. Ketujuh cabang yang dibentuk berdasarkan perjanjian KSO tersebut adalah:

- a. Cabang Deli Serdang dengan wilayah pelayanan meliputi Kecamatan Lubuk Pakam, Perbaungan, Tanjung Morawa, Tembung, Batang Kuis dan Pantai Cermin.
- b. Cabang Tapanuli Tengah dengan wilayah pelayanan meliputi Kecamatan Pandan.
- c. Cabang Tapanuli Selatan dengan wilayah pelayanan meliputi seluruh wilayah pelayanan PDAM Tambusai (tidak termasuk wilayah yang diserahkan ke Kabupaten Mandailing Natal sebagai pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Selatan).
- d. Cabang Nias dengan wilayah pelayanan meliputi Kota Gunung Sitoli.
- e. Cabang Toba Samosir dengan wilayah pelayanan meliputi kecamatan yang semula masuk sebagai wilayah pelayanan PDAM Mual Natio Kabupaten Tapanuli Utara.

- f. Cabang Mandailing Natal dengan wilayah pelayanan seluruh kecamatan yang semula merupakan wilayah pelayanan PDAM Tambusai Kabupaten Tapanuli Selatan yang diserahkan kepada Pemerintah Kabupaten Mandailing Natal.
- g. Cabang Parapat dengan wilayah pelayanan meliputi Kota Parapat.

Selanjutnya berdasarkan Surat Keputusan Direksi PDAM Tirtanadi No. 10/KPTS/03 Tanggal 16 Januari 2003 telah dibentuk Cabang H.M. Yamin dengan wilayah pelayanan meliputi sebagian wilayah pelayanan Cabang Tuasan, Cabang Medan Denai dan Cabang Utama serta Cabang Diski dengan wilayah pelayanan meliputi sebagian wilayah pelayanan Cabang Sei Agul dan Cabang Tuasan , sehingga pada tahun 2003 wilayah pelayanan perusahaan bertambah dari 19 cabang menjadi 21 cabang.

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adalah Perusahaan Daerah Milik Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang mengemban fungsi memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat Sumatera Utara pada umumnya dan Kota Medan pada khususnya. Dengan sejarah pelayanan yang begitu panjang dan membanggakan tidak ada yang dapat menyaingi posisi PDAM saat ini: 450 ribu pelanggan di seluruh wilayah di Sumut telah terlayani. Jumlah itu masih ditambah lagi dengan penyediaan air bersih secara komunal, yang disediakan PDAM Tirtanadi maupun PDAM Lainnya di Kabupaten/Kota dan target 17 ribu lebih sambungan pelanggan baru di tahun 2013, yang tersebar di Medan, dari 20 ribu daftar tunggu setiap tahunnya.

Saat ini PDAM Tirtanadi telah melayani pelanggan Kota Medan sekitarnya

sebanyak 332.903 (tiga ratus tiga puluh dua ribu sembilan ratus tiga) sambungan dengan konsumsi air bersih rata-rata pada 2017 sebesar 9.188.122.800 (sembilan milyar seratus delapan puluh delapan ratus juta seratus dua puluh dua ribu delapan ratus) M³.

4.1.4. Visi dan Misi PDAM

Air yang merupakan sumber kehidupan merupakan salah satu kebutuhan dasar manusia. Oleh karenanya kesejahteraan masyarakat dan keberhasilan pembangunan juga sangat tergantung dari kemampuannya untuk mengelola dan menyediakan air bersih kepada masyarakat secara berkesinambungan. Peningkatan taraf kehidupan masyarakat, sebagai salah satu tujuan utama pembangunan, dengan sendirinya akan menuntut terpenuhinya kebutuhan air bersih baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

PDAM Tirtanadi, sebagai salah satu perusahaan daerah di Propinsi Daerah Tingkat I Sumatera Utara, memperoleh kehormatan mengemban misi untuk senantiasa mampu menyediakan kebutuhan air bersih kepada masyarakat secara lebih baik. Menyadari hal tersebut, arah dan sistem manajemen PDAM Tirtanadi selalu ditujukan untuk dapat melaksanakan misi tersebut dengan sebaik-baiknya.

Adapun visi dan misi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatra Utara meliputi:

a. Visi

PDAM Tirtanadi menjadi perusahaan pengelola air minum dan air limbah yang

terdepan di Indonesia, sehat dan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.

b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas serta keterjangkauan masyarakat dengan menerapkan *Good Corporate Governance* yang didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang berintegritasi, berkemampuan dan profesional.
- 2) Menunjang peningkatan kualitas lingkungan dengan mengembangkan pelayanan air limbah.
- 3) Memberikan kontribusi dalam peningkatan pendapatan asli daerah dan membantu mengembangkan daerah.

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Identitas Responden

Perihal identitas responden dalam penelitian ini akan diuraikan sebagai berikut:

1. Tabel 4.1. Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Pria	18	60,00
2.	Wanita	12	40,00
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui jumlah responden dalam penelitian pria sebesar 60% dan wanita hanya sebesar 40%. Hal ini menjelaskan bahwa pihak laki-laki sekaligus sebagai kepala rumah tangga lebih sering berurusan dengan pihak PDAM Tuasan dalam pembayaran rekening air.

2. Tabel 4.2. Status

No.	Status Perkawinan	Frekuensi	Persentase
1.	Menikah	23	76,66
2.	Belum menikah	7	23,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui jumlah responden dalam penelitian yang telah menikah sebesar 76,66% dan sisanya belum menikah sebesar 23,34%.

3. Tabel 4.3. Umur Responden

No.	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	15 – 25 Tahun	2	6,67
2.	26 – 30 Tahun	6	20,00
3.	31 – 35 Tahun	9	30,00

4.	36 – 40 Tahun	11	36,66
	40 Tahun ke atas	2	6,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka diketahui jumlah responden dalam penelitian ini yang terbesar memiliki umur antara 36 – 40 Tahun yaitu sebesar 36,66%, kemudian diikuti usia antara 31 – 35 Tahun sebesar 30%, kemudian diikuti umur antara 26 – 30 Tahun sebesar 20%, dan yang terakhir adalah berusia antara 15 – 25 tahun dan 40 tahun ke atas masing-masing 6,67%.

Tabel di atas juga menjelaskan bahwa umur produktif pelanggan PDAM Tuasan berada di antara 36 – 40 tahun dan 31 – 35 tahun.

4. Tabel 4.4. Pendidikan Responden

No.	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1.	SD	-	-
2.	SMP	2	6,67
3.	SLTA	12	40,00
4.	Diploma	3	10,00
5.	S-1	10	33,33
6.	S-2	3	10,00
7.	S-3	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat responden dalam penelitian yang terbesar memiliki pendidikan SLTA sederajat sebesar 40%, S-1 sebesar 33,33%,

Diploma sebesar 10% dan sisanya memiliki latar belakang pendidikan SMP sebesar 6,67%.

5. Tabel 4.5. Pekerjaan Responden

No.	Jawaban	Frekuensi	Persentase
1.	Wiraswasta	12	40,00
2.	Pegawai Negeri	6	20,00
3.	Pegawai swasta	7	23,33
4.	Tukang	3	10,00
5.	Ikut Suami	2	6,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat responden dalam penelitian yang terbesar memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta sebesar 40%, kemudian pegawai swasta sebesar 23,33%, pegawai negeri sebesar 20%, tukang sebesar 10% dan sisanya ikut suami sebesar 6,67%.

4.2.2. Komunikasi Verbal

1. Faktor Inteligensi

a. Tabel 4.6. Kelancaran dalam berkomunikasi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat komunikasi verbal yang terjadi antara petugas pelayanan dengan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan terutama dalam kelancaran dalam berkomunikasi telah berjalan baik. Hal ini ditandai dengan seluruh responden (30%) menjawab baik.

Hal ini berarti telah terjadi kelancaran komunikasi antara dua pihak dimana pelanggan menyampaikan pesannya dan pihak PDAM menerima pesan tersebut secara baik.

b. Tabel 4.7. Adataftasi dalam berkomunikasi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	21	70,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Adaptasi dalam berkomunikasi adalah mensejajarkan kedudukan pelanggan di satu pihak dan petugas pelayanan PDAM di satu pihak lagi. Dua sisi yang berbeda tersebut dapat menempatkan dirinya sebagai pemberi pesan dan penerima pesan.

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat maka dapat dilihat adataftasi dalam berkomunikasi antara pelanggan dengan petugas pelayanan PDAM Tuasan

sudah berjalan dengan baik. Hal ini ditandai dengan jumlah responden yang menjawab baik sebesar 70%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

2. Faktor budaya

a. Tabel 4.8. Bahasa yang dipergunakan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	4	13,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan bagaimana penggunaan bahasa yang dipergunakan dalam berkomunikasi antara pelanggan dengan pihak pelayanan PDAM Tirtanadi maka dapat dilihat bahwa bahasa yang dipergunakan adalah baik yaitu sebesar 86,66% dan sisanya menjawab kurang baik sebesar 13,34%. Hal ini menandakan bahwa komunikasi verbal melalui percakapan dua pihak telah berjalan baik dimana pelanggan dan pihak pelayanan masing-masing mengerti tentang bahasa yang dipergunakan.

b. Tabel 4.9. Nada dalam berkomunikasi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	27	90,00
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil angket di atas maka diketahui nada dalam berkomunikasi berupa intonasi, tekanan, nada diketahui telah berjalan baik, dimana responden yang menjawab baik sebesar 90% dan sisanya menjawab kurang baik sebesar 10%.

Hal tersebut menjelaskan penggunaan nada dalam berkomunikasi verbal antara pelanggan dengan pihak PDAM Tuasan sudah berjalan baik dan nada dalam berkomunikasi disesuaikan dengan tujuan komunikasi tersebut.

3. Faktor pengetahuan

a. Tabel 4.10. Pokok isi komunikasi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	23	76,66
2.	Kurang baik	6	20,00
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil angket di atas maka diketahui pokok isi komunikasi sebagai dasar faktor pengetahuan dalam berkomunikasi verbal sudah berjalan baik, hal ini ditandai dengan responden yang menjawab baik sebesar 76,66%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 20% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

Hal ini juga menjelaskan bahwa dengan pengetahuan maka pokok isi dari hal-hal yang dikomunikasikan dapat dilakukan secara baik.

b. Tabel 4.11. Hubungan Komunikasi

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
-----	------------	-----------	------------

1.	Baik	21	70,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa terhadap pertanyaan bahwa dalam hubungan komunikasi dibutuhkan unsur pengetahuan sehingga pesan dapat disampaikan secara baik, maka responden yang menjawab baik sebesar 70%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

4. Faktor kepribadian

a. Tabel 4.12. Sifat pribadi komunikator

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan bagaimana faktor kepribadian penyelenggara pelayanan di PDAM Tuasan dalam berkomunikasi dengan pelanggan, maka semua responden menjawab baik (30%).

Hal ini menandakan bahwa sifat pribadi komunikator seperti regas, kelancaran berbicara sangat membantu berbicara dengan pihak pelanggan, sehingga pelanggan mendapatkan kepuasan dalam berbicara dengan komunikator yaitu petugas pelayanan PDAM Tuasan.

b. Tabel 4.13. Pengetahuan komunikator

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	4	13,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan angket tentang bagaimana pengetahuan komunikator dalam pelayanan pelanggan di PDAM Tuasan maka diketahui sebagian besar (86,66%) menjawab baik sedangkan sisanya sebesar 13,34% menjawab kurang baik.

Pengetahuan komunikator menjadi penting khususnya dalam melakukan komunikasi verbal dengan pelanggan yang akan melakukan pembayaran rekening air. Dengan pengetahuan tersebut maka pihak komunikator dapat menyampaikan pesan-pesan yang berhubungan dengan pembayaran rekening air pelanggan.

5. Faktor biologis

a. Tabel 4.14. Kesulitan dalam menyampaikan pesan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	21	70,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang apakah kesulitan dalam menyampaikan pesan telah tertanggulangi dengan baik, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 70%, sisanya menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan yang menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

b. Tabel 4.15. Berbicara dengan jelas.

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	24	80,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	2	6,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap sebaran angket tentang apakah dalam berkomunikasi verbal sudah dilakukan secara baik perihal berbicara dengan jelas, maka responden yang menjawab baik sebesar 80%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 6,67%.

6. Faktor Pengalaman

a. Tabel 4.16. Pengalaman

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,67

2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik		-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap sebaran angket tentang apakah dalam berkomunikasi verbal petugas memiliki pengalaman yang baik, maka responden yang menjawab baik sebesar 86,67%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33%.

b. Tabel 4.17. Tidak pemalu

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	27	90,00
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil sebaran angket tentang apakah dalam berkomunikasi verbal peihal tidak pemalu sudah ditanggulangi secara baik, maka sebagian besar menjawab baik yaitu 90% dan sisanya menjawab kurang baik sebesar 10%.

4.2.3. Pelayanan Konsumen Dalam Pembayaran Rekening Air Minum

Teori yang dipergunakan sebagai indikator untuk menganalisis komunikasi verbal pada pelayanan konsumen dalam pembayaran rekening air minum dalam kajian hasil penelitian diambil dari pendapat Zeithhaml, Parasuraman dan Berry dalam Hardiansyah (2011:46).

Adapun indikator tersebut dan sebaran hasil angket tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (berwujud):

a. Tabel 4.18. Penampilan petugas PDAM Tuasan dalam melayani pelanggan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	21	70,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil angket di atas maka diketahui bahwa penampilan petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan sudah memiliki identifikasi dalam melayani pelanggan, dimana sebagian besar menjadi baik (70%) penampilan petugas PDAM Tuasan dalam melayani pelanggan. Sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

Jawaban responden dalam penelitian ini bahwa dengan penampilan petugas yang baik akan didapatkan akibat bahwa pelanggan akan mendapatkan kepuasan karena dilayani oleh petugas yang berpenampilan baik dalam pembayaran rekening air.

b. Tabel 4.19. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	4	13,34

3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil angket di atas maka diketahui bahwa PDAM Tuasan menyediakan tempat yang nyaman dalam melayani pelanggan untuk membayar rekening tagihan air. Hal ini diketahui dari jawaban responden yang memberikan jawaban baik atas pertanyaan yang diajukan sebesar 86,66% dan yang menjawab kurang baik sebesar 13,34%. Tidak ada responden yang menjawab tidak baik.

Kondisi dari jawaban responden tersebut menggambarkan dengan adanya tempat yang nyaman dalam pelaksanaan pembayaran rekening air akan memberikan akibat terjalannya komunikasi verbal yang baik dalam kaitannya dengan pelayanan pelanggan.

c. Tabel 4.20. Kemudahan dalam proses pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	19	63,33
2.	Kurang baik	7	23,33
3.	Tidak baik	4	13,37
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang kemudahan dalam proses pelayanan khususnya pembayaran rekening air maka didapat jawaban responden yang bervariasi, 63,33% dari responden menjawab baik, sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebesar 23,33% dan yang menjawab tidak baik sebesar 13,37%.

Kenyataan ini menandakan bahwa terdapat variasi permasalahan antara PDAM Tuasan dengan konsumen, dimana konsumen yang menjawab baik diidentifikasi telah mengkomunikasikan perihal proses pelayanan pembayaran tagihan air dengan petugas PDAM, sementara sisanya baik yang menjawab kurang baik dan tidak baik kurang mengkomunikasikannya. Mereka hanya datang ke PDAM Tuasan dengan jumlah tagihan yang harus dibayarkan sehingga tatkala sampai ke PDAM mereka harus bertanya tata cara melunasi tagihannya kepada petugas.

a. Tabel 4.21. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	27	90,00
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Jawaban responden tersebut menjelaskan bahwa responden cukup puas dengan kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Tuasan dimana yang menjawab baik sebesar 90%, dan sisanya menjawab kurang baik sebesar 10%.

Kedisiplinan petugas dalam bidang ini adalah petugas berada di tempatnya tatkala pelanggan melakukan kewajibannya membayar rekening air di PDAM Tuasan. Sehingga dapat mengkomunikasikan hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan pembayaran rekening air pelanggan.

b. Tabel 4.22. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	23	76,66
2.	Kurang baik	6	20,00
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan di PDAM Tuasan maka responden yang menjawab baik sebesar 76,66%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 20% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

Jawaban responden di atas menjelaskan bahwa kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan dimaksudkan mudahnya bagi pelanggan mendapatkan akses dalam melakukan pembayaran rekening air. Setelah petugas PDAM mengkomunikasikannya dengan pelanggan tentang tempat-tempat atau akses dimana pelanggan dapat melakukan pembayaran maka pelanggan dengan mudah melakukan kewajibannya membayar rekening air.

c. Tabel 4.23. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Tidak dimengerti fungsi alat bantu dalam kaitannya dengan pelayanan pelanggan. Tetapi dari komunikasi yang dijalankan dengan petugas PDAM diketahui alat bantu tersebut berupa tanda lokasi pembayaran air di PDAM Tuasan, alat bantu berupa nomor antrian dan juga alat bantu komunikasi antara petugas dengan pelanggan tentang jumlah tagihan pelanggan dan hal-hal lainnya seperti denda dan administrasi memberikan kondisi bahwa responden menjawab 100% baik atas penggunaan alat bantu dalam pelayanan yang dilaksanakan.

2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :

a. Tabel 4.24. Kecermatan petugas dalam melayani

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan kepada responden tentang kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, maka didapatkan jawaban responden bahwa semuanya menjawab baik (100%).

Jawaban responden menjelaskan bahwa responden mengkomunikasikan dengan petugas perihal pelayanan pembayaran rekening air. Hal-hal yang

dikomunikasikan tersebut seperti jumlah tagihan dan denda jika ada. Petugas juga secara cermat dalam melayani sehingga tidak salah dalam menjumlahkan tagihan rekening air pelanggan.

b. Tabel 4.25. Memiliki standar pelayanan yang jelas

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	23	76,66
2.	Kurang baik	2	6,67
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan tabel di atas maka dapat dilihat bahwa pelayanan pelanggan dalam membayar tagihan listrik di PDAM Tuasan memiliki standar pelayanan yang jelas sebagaimana hasil jawaban responden yang mengatakan baik sebesar 76,66%, yang mengatakan kurang baik sebesar 6,67% dan responden yang mengatakan tidak baik sebesar 16,67%.

c. Tabel 4.26. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	4	13,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan jawaban responden di atas tentang pertanyaan perihal kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan seperti kalkulator untuk menghitung tagihan air pelanggan maupun komputer untuk melihat data pelanggan tergolong baik, hal ini ditandai dengan jawaban responden yang mengatakan baik sebesar 86,66% dan sisanya menjawab kurang baik sebesar 13,34%.

d. Tabel 4.27. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Selain kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan juga harus ditopang oleh keahlian. Berdasarkan angket yang disebarkan maka diketahui responden yang menjawab baik sebesar 86,66%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 10%, dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

3. *Responsivess* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

- a. Tabel 4.28. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin

mendapatkan pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	24	80,00
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	3	10,00
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket tentang apakah petugas merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan khususnya dalam pembayaran rekening air, maka sebagian besar responden menjawab baik (80%), sedangkan sisanya menjawab kurang baik dan tidak baik masing-masing sebesar 10%.

b. Tabel 4.29. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	25	83,33
2.	Kurang baik	5	16,67
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Setiap pelanggan menginginkan pelayanan yang cepat maka berdasarkan hal tersebut hasil sebaran angket menjelaskan bahwa petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dalam pelayanan pembayaran rekening air, hal ini berdasarkan jawaban responden yang menjawab cepat sebesar 83,33%,

sedangkan sisanya menjawab kurang baik sebesar 16,67%.

c. Tabel 4.30. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang apakah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, maka sebagian besar menjawab baik sebesar 86,66%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 10% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

e. Tabel 4.31. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang apakah petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, maka diketahui semua responden menjawab baik yaitu 100%.

f. Tabel 4.32. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	20	66,66
2.	Kurang baik	5	16,67
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan apakah Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, maka diketahui responden yang menjawab baik sebesar 66,66%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 16,67% dan sisanya juga menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

g. Tabel 4.33. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	21	70,00
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan kepada responden tentang semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, maka diketahui responden yang menjawab baik sebesar

70%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan sisanya menjawab 16,67%.

1. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

a. Tabel 4.34. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	20	66,66
2.	Kurang baik	5	16,67
3.	Tidak baik	5	16,67
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 66,66%, sebagian lagi menjawab kurang baik sebesar 16,67% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 16,67%.

b. Tabel 4.35. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	3	10,00
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan pelanggan secara baik, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 86,66%, sebagian lagi menjawab kurang baik sebesar 10,00% dan sisanya menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

c. Tabel 4.36. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	26	86,66
2.	Kurang baik	4	13,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan secara baik, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 86,66%, sebagian lagi menjawab kurang baik sebesar 13,34%.

d. Tabel 4.37. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	28	93,33
2.	Kurang baik	2	6,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas memberikan jaminan kepastian

biaya dalam pelayanan secara baik, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 93,33%, sebagian lagi menjawab kurang baik sebesar 6,34%.

5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :

a. 4.38. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon secara baik, maka semua responden menjawab baik sebesar 100%.

b. 4.39. Petugas melayani dengan sikap ramah

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	28	93,33
2.	Kurang baik	2	6,34
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan angket apakah petugas melayani dengan sikap ramah secara baik, maka sebagian besar responden menjawab baik sebesar 93,33%,

sebagian lagi menjawab kurang baik sebesar 6,34%.

c. Tabel 4.40. Petugas melayani dengan sikap sopan santun

No.	Pertanyaan	N	Persentase
1.	Baik	30	100,00
2.	Kurang baik	-	-
3.	Tidak baik	-	-
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan jawaban responden atas angket tentang petugas melayani dengan sikap sopan dan santun, maka sebagian semua responden menjawab baik yaitu 100%.

d. Tabel 4.41. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	25	83,33
2.	Kurang baik	4	13,33
3.	Tidak baik	1	3,34
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Terhadap pertanyaan tentang apakah petugas melayani dengan tidak deskriptif (membeda-bedakan) maka responden menjawab baik sebesar 83,33%, responden yang menjawab kurang baik sebesar 13,33% dan menjawab tidak baik sebesar 3,34%.

e. Tabel 4.42. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

No.	Pertanyaan	Frekuensi	Persentase
1.	Baik	28	93,34
2.	Kurang baik	1	3,33
3.	Tidak baik	1	3,33
Jumlah		30	100,00

Sumber: Angket 2018

Berdasarkan hasil sebaran angket tentang pertanyaan apakah petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, maka diketahui sebagian besar pelanggan menjawab baik sebesar 93,34%, pelanggan yang menjawab kurang baik sebesar 3,33% dan demikian juga yang menjawab tidak baik sebesar 3,33%.

4.3. Pembahasan

Berdasarkan hasil angket yang telah diuraikan di atas maka diketahui peranan komunikasi verbal dalam pelayanan pembayaran rekening air di PDAM Cabang Tuasan maka hasil sebaran angket menjelaskan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan oleh petugas PDAM Tirtanadi Tuasan memberikan peranan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran tagihan air.

Berdasarkan hasil sebaran angket perihal komunikasi verbal maka dapat diberikan pembahasan:

1. Faktor Inteligensi

Faktor inteligensi ini terdiri dari kelancaran dalam berkomunikasi dan juga adaptasi dalam berkomunikasi menunjukkan hal yang baik dimana angket yang disebarkan kepada konsumen menunjukkan jawaban yang diberikan konsumen baik. Artinya faktor intelegensi yang diwujudkan dalam kelancaran dalam berkomunikasi dan adaptasi dalam berkomunikasi oleh petugas pelayanan PDAM dengan pelanggan pelanggan menunjukkan telah terjadi komunikasi verbal yang disesuaikan dengan tujuan komunikasi verbal tersebut sehingga tersampaikan pesan pelanggan kepada petugas PDAM Tirtanadi.

2. Faktor budaya

Faktor budaya dalam komunikasi verbal diwujudkan dalam bahasa yang dipergunakan dan juga nada dalam berkomunikasi. Berdasarkan hasil sebaran angket pada indikator faktor budaya ini juga menunjukkan hasil yang baik, sehingga dapat dijelaskan faktor budaya yang diwujudkan dalam bahasa yang dipergunakan dan juga nada dalam berkomunikasi telah berhasil dalam komunikasi verbal. Dimana petugas mempergunakan bahasa yang dapat dimengerti kedua belah pihak dan nada dalam berkomunikasi sesuai dengan yang dibutuhkan oleh para pihak. Komunikasi verbal dalam indikator ini dapat mewujudkan tujuan berkomunikasi para pihak.

3. Faktor Pengetahuan

Faktor pengetahuan dalam komunikasi verbal dalam hal ini diwujudkan dalam pokok isi komunikasi dan hubungan komunikasi. Terhadap variabel ini juga

dapat diberikan pembahasan bahwa faktor pengetahuan telah berhasil membentuk hasil dari komunikasi berupa pelaksanaan pembayaran rekening air. Dibutuhkannya faktor pengetahuan dalam hal ini khususnya oleh petugas PDAM agar menjadi jelas hal-hal yang dikomunikasikan oleh para pihak, mana pihak yang bertanya dan mana pihak yang memberikan jawaban. Indikator ini juga telah memberikan suatu kepuasan bagi responden khususnya pelanggan untuk mengetahui jumlah tagihan airnya dan besar tagihan tersebut.

4. Faktor Kepribadian

Faktor kepribadian ini diwakili oleh sifat pribadi komunikator dan juga pengetahuan komunikator. Dua indikator dari faktor kepribadian dalam komunikasi verbal ini menjelaskan suatu hal bahwa pribadi dari petugas pelayanan PDAM Tirtanadi telah dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan dalam kaitannya dengan pelayanan pembayaran rekening tagihan air.

5. Faktor biologis

Faktor biologis ini dalam komunikasi verbal diwujudkan dalam kesulitan dalam menyampaikan pesan dan berbicara dengan jelas. Komunikasi yang baik akan terlaksana apabila kesulitan-kesulitan dalam menyampaikan pesan tersebut dapat ditanggulangi secara baik dan pesan yang disampaikan diterima secara jelas. Jawaban responden atas hal tersebut adalah baik, sehingga dapat dipahami komunikasi verbal yang dilaksanakan dengan dasar faktor biologis telah sangat baik dilaksanakan.

6. Faktor Pengalaman

Faktor pengalaman dapat diwujudkan dalam pengalaman itu sendiri dan tidak pemalu. Petugas pelayanan PDAM harus memiliki pengalaman dalam pelayanan pelanggan dan tidak pemalu dalam menyampaikan pesan terutama dalam pelaksanaan komunikasi verbal. Hal ini sudah terlaksana dengan baik dalam pelayanan pelanggan PDAM Tirtanadi Tuasan.

Sedangkan terhadap variabel Y berupa pelayanan pelanggan dalam pembayaran rekening air maka hal-hal yang berhubungan dengan indikator penelitian seperti:

1. *Tangibles* (berwujud): kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Realibility* (kehandalan): kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsivess* (ketanggapan): kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance* (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Emphaty* (Empati): sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Telah berjalan dengan baik sehingga dapat diberikan penjelasan bahwa pelayanan yang diberikan telah dapat membentuk kepuasan pelanggan. Meskipun dewasa ini banyak alat-alat yang canggih yang dipergunakan dalam berkomunikasi,

tetapi komunikasi verbal sangat dibutuhkan khususnya dalam pelayanan pelanggan.

Alat-alat komunikasi yang modern dan mutakhir hanyalah sebagai alat untuk membantu melancarkan komunikasi. Jadi, untuk dapat melaksanakan komunikasi yang baik perlu adanya pengertian-pengertian antara yang menyampaikan komunikasi dengan yang menerima komunikasi tersebut, sehingga apa yang di komunikasikan dapat dimengerti, dipikirkan, dan dapat dilaksanakan.

Agar komunikasi yang disampaikan mudah dimengerti oleh penerima komunikasi, jangan menggunakan bahasa yang sulit dimengerti, tetapi gunakan bahasa yang sederhana sehingga mudah dimengerti. Meskipun dalam komunikasi kemungkinan terjadi hambatan-hambatan, tetapi bila dapat menghilangkan hambatan tersebut atau setidaknya dapat menguranginya, maka kemungkinan komunikasi yang dijalankan akan menjadi lebih baik, sehingga kita dapat memperoleh manfaat dalam keuntungan-keuntungan tertentu antara lain :

1. Kelancaran tugas-tugas lebih terjamin
2. Biaya-biaya dapat ditekan seminimal mungkin
3. Dapat meningkatkan partisipasi
4. Pengawasan dapat dilakukan dengan baik

Dengan demikian komunikasi verbal memiliki peranan bagi pelanggan PDAM Tirtanadi Tuasan dalam melaksanakan kewajibannya membayar tagihan air, dimana fungsi komunikasi verbal ini diwujudkan untuk kepentingan:

1. Konsumen mengetahui jumlah tagihan airnya.
2. Konsumen mengetahui hal-hal apa saja yang harus dibayarkan
3. Konsumen mengetahui dimana melakukan pembayaran

4. Konsumen dapat tetap menikmati kenikmatan dari air yang dibayarkannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Peranan komunikasi verbal yang diterapkan di PDAM Tirtanadi Tuasan Medan dalam pelayanan pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air maka konsumen mengetahui jumlah tagihan airnya, konsumen mengetahui hal-hal apa saja yang harus dibayarkan, konsumen mengetahui dimana melakukan pembayaran serta konsumen dapat tetap menikmati kenikmatan dari air yang dibayarkannya.
2. Komunikasi verbal yang dijalankan oleh petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dengan para pelanggan PDAM itu sendiri telah berjalan baik sehingga konsumen memahami tata cara pelaksanaan pembayaran tagihan air. Sikap dan tata cara serta pengetahuan petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dalam memberikan pelayanan juga sangat baik.

5.2. Saran

1. Meskipun sudah terbentuk komunikasi verbal yang baik antara petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan dengan para pelanggan PDAM, hendaknya komunikasi tersebut tetap dijaga secara baik bahkan apabila perlu lebih ditingkatkan lagi sehingga pelanggan menjadi paham kewajibannya dalam membayar tagihan air.

Pelanggan juga hendaknya tetap bertanya dan kritis terhadap pelayanan yang dijalankan oleh petugas PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan khususnya apabila terdapat hal-hal yang jang dalam tagihan air pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Oemi. 2007. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Agus. M. Hardjana, 2013, *Komunikasi Intra Personal dan Interpersonal*. Yogyakarta; Kanisius.
- Arikunto, Suharsini, 2002, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Aneka.
- Arni, Muhammad. 2010. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Cangara, Hafied. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta : Rajawali Pers
- Dwiyanto, Agus. dkk, 2009, *Reformasi Birokrasi di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat.
- Gronroos, Cristian. 2007, *Service Management and Marketing "Customer Management in Service Competition" 3th edition*. England: John Wiley & Sons.Ltd.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hatta, Mohammad, 2000, *Pengantar Ke Jalan Ilmu Pengetahuan*, Jakarta: Mutiara.
- Hurriyati, Ratih. 2005, *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.
- Ibrahim, 2008, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Kriyantono, Rachmad. 2010, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Cetakan Kelima. Jakarta : Kencana.
- Kurniawan, Agung. 2008, *Transformasi Pelayanan E-KTP* . Yogyakarta: Pembaharuan.
- Lukman, Sampara. 2009, *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN

Press.

Napitupulu, Paimam. 2007, *Pelayanan E-KTP & Customer Satisfaction*, Bandung: Alumni.

Nawawi. Hadari, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.

Nugroho, R., 2017, *Perencanaan Strategis in Action*, Jakarta: PT Elek Media Komputindo Anggota IKAPI.

Nurcholis, Hanif, 2005, *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo.

Nurudin. 2007. *Pengantar Komunikasi Massa*. Jakarta: Rajawali Pers.

Purba. Amir, dkk. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Medan. Pustaka Bangsa Press.

Rachmadi, F. 2008, *Public Relations Dalam Teori & Praktek*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka. Utama.

Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Metode penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Mandar Madju.

Rasyid, M. Ryaas. 2007, *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta : Yarsif Watampoe.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV. Mandar Maju.

Simamora, Henry. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YKPN.

Sinambela, Lijan Poltak. 2006, *Reformasi Pelayanan E-KTP : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Tangkilisan, Nogi Hesel. 2005, *Manajemen Publik*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2008, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Penerbit Andi.

Widjaja, Gunawan. dan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Lain:

Hanafi, I, Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kota Surakarta, Diakses Melalui <https://idtesis.com/kualitas-pelayanan-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surakarta>, Tanggal 10 November 2017.

Nugroho, FA, Analisis Tingkat Kualitas Pelayanan Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Air Bersih Pada PDAM Tirta Lawu Karanganyar, Diakses Melalui https://uns.ac.id//analisistingkat_kualitas_pelayanan_dalam_peningkatan_kepuasan_pelanggan_air_bersih_pada_PDAM_Tirta_lawu_karanganyar, Tanggal 10 November 2017.