KOMUNIKASI ORGANISASI PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN
(Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)

SKRIPSI

OLEH

TANIA TAMARA ULFA
168530087

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN MEDAN
MEDAN
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

KOMUNIKASI ORGANISASI PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Medan

OLEH

TANIA TAMARA ULFA
168530087

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN MEDAN
MEDAN
2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Provinsi Cabang Tuasan Medan Dalam Mengeloia Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)

Nama : TANIA TAMARA ULFA

NPM : 168530087

Menyetujui

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Abdul Haris, S.Ag, M.Si	Drs. Bahrum Jamil, M.AP

Dekan	Ka. Prodi
Dra. Hj. Iffiati Juliana Hasibuan, M.Si	Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc

Tanggal Lulus : 18 Juli 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 28 Juli 2022

TANIA TAMARA ULFA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Medan pada tanggal 28 November 1998 putri dari ayah Alm. Indra Gunawan N dan ibu Vifi Lisnawaty. Penulis merupakan putri ke dua dari lima bersaudara. Pada tahun 2010, penulis lulus dari SD Swasta Pertiwi Medan. Kemudian penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama dan lulus tahun 2013. Penulis lulus dari SMP Negeri 27 Medan, pada tahun 2016 setelah menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama. Penulis melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas, dan lulus dari SMA Negeri 7 Medan pada tahun 2016. Pada tahun 2016, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Medan. Pada tahun 2020, bulan Juli sampai dengan Agustus, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Surat Kabar Harian Medan Pos.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

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

Sebagai civitas akademis Universitas Medan Medan, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Tania Tamara Ulfa
NPM	: 168530087
Program Studi	: Ilmu Komunikasi
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya	: Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Medan Hak Bebas Royalti Nonekslusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan" (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi). Dengan hak bebas Royalty Non-Ekslusif ini, Universitas Medan Medan dapat menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data *(database)*, merawat dan mempublikasi tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 28 Juli 2022

Yang Menyatakan

Tania Tamara Ulfa

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dan di latarbelakangi oleh hadirnya opini masyarakat Kota Medan yang menyoroti pelayanan pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, sehingga muncul berbagai opini masyarakat. Opini dalam konteks komunikasi, merupakan hasil dari proses penyampaian pesan yang secara kolektif (publik) di respon karena perhatian yang sama terhadap isi pesan (isu) yang disampaikan. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas Pelayanan dinilai berdasarkan persepsi konsumen yang membandingkan harapan untuk menerima layanan dan pengalaman sebenarnya atas layanan yang diterima. Dalam penelitian ini, menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dan data yang diperoleh menggunakan observasi, teknik wawancara yang mendalam, serta dokumentasi, sehingga tujuannya dapat mengetahui bagaimana komunikasi organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan. Hasil dari penelitian ini ialah komunikasi organisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tentang layanan pada pelanggan menujukkan hasil yang kurang baik, mulai dari menanggapai keluhan pelanggan, memberikan informasi-informasi, menghadapi konflik, dan mempertahankan citra PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Kata Kunci = Komunikasi Organisasi, Opini Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Pelanggan

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

ABSTRACT

This research was conducted at The Company PDAM Tirtanadi, Tuasan Medan Branch and was motivated by the presence of public opinion in Medan City which highlighted the customer service of PDAM Tirtanadi, Tuasan Medan Branch, so that various public opinions emerged. Opinion in the context of communication, is the result of the process of delivering messages which are collectively (the public) in response, because of the same attention to the content of the message (issue) that is conveyed. Quality is a word that for service providers is something that must be done well. Service quality is assessed based on consumer perceptions that compare expectations to receive services and the actual experience of the service received. In this study using descriptive qualitative research methods and the data obtained using observation, in-depth interview techniques and documentation so that the aim is to find out how the organizational communication of PDAM Tirtanadi, Tuasan Medan Branch in Managing Customer Opinion. The results of this study of organizational communication carried out by PDAM Tirtanadi, Tuasan Medan Branch, regarding service to customers have shown good results, ranging from responding to customer complaints, providing information on dealing with conflicts, and maintaining the image of PDAM Tirtanadi, Tuasan Medan Branch.

Keyword = ***Organizational Communication***, ***Customer Opinion, Customer Service Quality***

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, tepatnya pada Program Studi Ilmu Komunikasi untuk memperoleh gelar Sarjana Strata-1 (S1).

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengalami banyak kesulitan, seperti keterbatasan kemampuan penulis, keterbatasan waktu dan sebagainya. Namun, dengan kemauan keras dan dorongan cita-cita serta tanggungjawab yang dilandasi dengan itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat teratasi. Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **"Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)."**

Telah banyak pihak yang turut membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, ayahanda Alm. Indra Gunawan N dan Ibunda Vifi Lisnawaty, saudara kandung saya M. Kahfi Audiva, Salwa Nabillah, M. Ibra Maulana dan Zalva Annisa, tante saya Yeni Wahyuni N, dan seluruh anggota keluarga atas doa dan dukungannya selama ini.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

4. Ibu Agnita Yolanda, B.Comm, M.Sc selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Abdul Haris, S.Ag, M.Si selaku Pembimbing I yang telah memberi banyak masukan dan arahan dalam proses pengerjaan penelitian ini.
6. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta seluruh staff administrasi Universitas Medan Area.
8. Pimpinan Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, Bapak T.M Dicky Anggara yang telah memberikan dan membantu perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini.
9. Teman terdekat saya Ahmad Muhajir yang telah banyak membantu saya dan selalu memberikan motivasi kepada saya.
10. Teman-teman khususnya angkatan tahun 2016 yang telah memberikan semangat kepada penulis, hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Akhir kata, semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Penulis, 28 Juli 2022

TANIA TAMARA ULFA

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

DAFTAR ISI

RIWAYAT HIDUP…….i

***LEMBAR PERSETUJUAN PUBLISH*……ii**

ABSTRAK……...…….iii

***ABSTRACT*……..……iv**

KATA PENGANTAR…….v

DAFTAR ISI……...vii

DAFTAR TABEL……....x

DAFTAR GAMBAR……xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang……...1

B. Fokus Penelitian……6

C. Pembatasan Masalah……6

D. Perumusan Masalah……...7

E. Tujuan Penelitian……...7

F. Manfaat Penelitian……8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori Komunikasi Organisasi……9

1. Pengertian Komunikasi Organisasi……...9

2. Komunikasi Organisasi dalam membentuk Citra dan Reputasi…..10

B. Teori Opini Pelanggan…….. 12

1. Pengertian Opini……. 12

2. Tahap-tahap Pembentukan Opini Pelanggan……..……...12

3. Karakteristik Opini……..13

Document Accepted 30/11/22

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Opini Pelanggan……..16

C. Teori Pelayanan Pelanggan……...17

1. Pengertian Pelayanan……....17

2. Pengertian Pelanggan……....19

3. Kualitas Pelayanan Pelanggan……..20

4. Ciri-ciri Pelayanan pelanggan……...24

5. Unsur-unsur Pelayanan Pelanggan……...24

6. Kepuasan Pelanggan…….25

D. Penelitian Terdahulu……27

E. Kerangka Pemikiran……..28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian……...31

B. Metode Penelitian……..32

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data……...33

D. Teknik Analisis Data…….35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan..……..37

1. Sejarah PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan..……...37

2. Profil Perusahaan……...38

3. Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan……..39

B. Identitas Informan……40

C. Pembahasan……...45

1. Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan…… 45

Document Accepted 30/11/22

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

2. Pelayanan Pelanggan dalam Meyakinkan Para Pelanggan dalam Hal Komplain atas Layanan yang Diberikan…… 47

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan…….. 49

B. Saran…… 49

DAFTAR PUSTAKA……...……..... 53

LAMPIRAN……... 55

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
---
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

DAFTAR TABEL

1.1 Penelitian Terdahulu…….. 26

1.2 Kerangka Pemikiran……... 30

1.3 Waktu Penelitian……..... 31

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Struktur Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan…. 40

2.2 Gambar Informan Kunci……61

2.3 Gambar Informan Utama Pertama……..62

2.4 Gambar Informan Utama Kedua…….63

2.5 Gambar Informan Tambahan Pertama……64

2.6 Gambar Informan Tambahan Kedua……..…….65

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Air ialah kepentingan utama bagi insan hidup di bumi ini termasuk manusia. Tanpa air, manusia akan hadapi kesusahan guna melakukan hidupnya, hingga dari itu pengelolaanya wajib diatur sedemikian rupa alhasil bisa digunakan dengan cara efisien serta berdaya guna. Air merupakan sumber energi nasional yang menyangkut desakan hidup orang banyak, hingga pengelolaanya dipegang oleh pemerintah. Perihal ini sesuai dengan UUD 1945 Pasal 33 bagian (3), yang berisi selaku berikut:“ Bumi serta air dan kekayaan alam yang tercantum di dalamnya dipahami oleh negeri serta dipergunakan sebesar- besarnya buat kelimpahan masyarakat”. Di Pasal 10 UU Nomor. 22 Tahun 1999 mengenai Pemerintah Wilayah melaporkan jika wilayah berhak untuk mengatur sumber regional yang ada di wilayahnya serta bertanggung jawab menjaga kelestarian medan sesuai dengan peraturan perundang- undangan. Selaku wujud penyerahan beberapa hal penguasa di aspek profesi biasa pada wilayah, hingga jasa air minum diserahkan pada Penguasa Wilayah.

Pandangan dalam konteks komunikasi, ialah hasil dari cara penyampaian pesan yang dengan cara kolektif (khalayak) di reaksi sebab atensi yang serupa kepada isi pesan (issue) yang di informasikan. Pandangan itu yakni evaluasi sosial“ social judgment” mengenai suatu perihal yang berarti serta berarti atas dasar alterasi fikiran yang dicoba individu-individu dengan sadar serta rasionil ataupun Public Opinion a Manifestation of the Social Mind, (The Press and Society, Clyde L. King. 2000).

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Kalau komunikasi ini amat berarti, alhasil apabila tidak terdapat komunikasi hingga organisasi itu tidak akan berperan. Ada pula wujud organisasi itu, sosial, bidang usaha, keuntungan ataupun non keuntungan senantiasa terdapat komunikasi antara orang didalamnya serta dampingi organisasi saling mengubah data, ilham, konsep, ide, koordinasi buat membuat ketetapan. Rute komunikasi dalam ialah komunikasi di dalam organisasi, amat berarti buat kelancaran jalannya cakra organisasi.

Komunikasi dalam bisa memotivasi para karyawan di dalam organisasi supaya bertugas lebih berdaya guna. Mereka membutuhkan data yang pas, menyambut kejelasan kewajiban serta advis serta mereka pula membutuhkan kejelasan tujuan organisasi, metode, serta penanganan keadaan yang bertabiat kabur serta antagonisme.

Bagi Bird dalam bukunya *The Press Society* yang diambil oleh Abdurrahman (2016: 45) menyatakan kalau pandangan merupakan evaluasi social (social Judgment) hal suatu perihal yang berarti serta berarti atas bawah alterasi fikiran yang dicoba individu-individu dengan siuman serta rasionil. Pandangan bisa diklaim dengan cara aktif ataupun dengan cara adem ayem. Pandangan bisa diklaim dengan cara lisan, terbuka dengan perkata yang bisa ditafsirkan dengan cara nyata atau lewat pilihan-pilihan tutur yang amat lembut serta tidak dengan cara langsung bisa dimaksud (konotatif). Pandangan bisa pula diklaim lewat sikap, bahasa organisasi, bentuk wajah, simbol-simbol tercatat, busana yang dikenakan serta oleh isyarat lain yang tidak terhitung jumlahnya, lewat rujukan, nilai- nilai, pemikiran, tindakan serta ketaatan. Tidak hanya itu pandangan bisa diklaim dalam wujud lain. Pandangan bisa diklaim lewat dialog informal, lewat

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

surat-surat yang tertuju pada sidang pengarang pesan berita dengan cara tertutup, kesertaan pada sesuatu unjuk rasa ataupun statment opini lewat pemogokan pegawai serta serupanya.

Menguasai pandangan seorang, terlebih pandangan tidaklah suatu yang simpel. Seseorang pegiat public relations seharusnya bisa menguasai dengan cara teratur pandangan yang tengah tersebar di tengah bagian. Pandangan bukanlah tercipta dengan sedemikian itu saja dengan cara simpel. Saat sebelum seorang hingga pada aksi khusus, orang hendak membuka balik perasaan serta rekamannya yang tercipta di era kemudian. Hingga berarti sekali dimengerti oleh para pegiat public relations kalau aktivitas buat membuat organisasi ataupun industri digemari oleh khalayak tidaklah perkara waktu pendek. Tindakan serta pandangan warga bukanlah sekedar dipengaruhi oleh informasi tunggal yang dikeluarkan pada hari itu, melainkan oleh berita- berita yang timbul serta tersebar dalam sebagian tahun belum lama dengan cara berkelanjutan. Seluruh itu hendak pengaruhi tindakan warga di era depan kepada industri serta tindakan- tindakan yang hendak dicoba oleh warga berhubungan akrab dengan seluruh bagian yang membuat pandangan mereka.

Industri yang betul-betul menghasilkan klien selaku pusat perhatiannya senantiasa mempertimbangkan kualitas jasa (*service quality*) serta sistem jasa yang sangat cocok untuk klien. Greenberg (2013: 8), Klien merupakan orang ataupun golongan yang terbiasa membeli suatu produk ataupun pelayanan bersumber pada ketetapan mereka atas estimasi khasiat ataupun harga yang setelah itu melaksanakan ikatan dengan industri lewat telepon, pesan, serta sarana yang lain buat memperoleh sesuatu ijab terkini dari industri. Jasa pada dasarnya

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

memiliki sasaran ataupun target yang simpel saja ialah bisa penuhi apa yang diharapkan oleh klien berlaku seperti konsumen layanan. Walaupun target dari jasa lumayan simpel namun penerapannya bukanlah semudah yang diucapkan sebab buat menggapai itu seluruh dibutuhkan sesuatu jasa yang bermutu.

American Society for Quality Control (Kotler serta Keller 2019: 143) mendefenisikan Mutu (Quality) merupakan fitur serta karakter produk ataupun pelayanan yang tergantung pada kemampuannya buat melegakan keinginan yang diklaim ataupun tersirat. Bagi Welch (Kotler serta Keller 2019: 143)“ Mutu ialah agunan terbaik buat memperoleh klien patuh serta selaku pertahanan terkuat buat mengalami kompetisi luar negara, serta salah satunya jalur buat menjaga perkembangan serta pemasukan”.

Dalam perihal ini periset memandang kalau dengan kehadiran PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan dikala ini, warga Kota Medan membutuhkan sesuatu pergantian alhasil masayarakat Kota Medan mempunyai tingkatan kebahagiaan dan apa yang mereka butuhkan bisa terkabul alhasil PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan sanggup mempunyai klien yang patuh.

Kebahagiaan pula terkait pada mutu produk ataupun serta pelayanan. Mutu Jasa ialah tingkatan kelebihan buat penuhi kemauan klien. Mutu Jasa ditaksir bersumber pada presepsi pelanggan yang menyamakan impian buat menyambut layanan serta pengalaman sesungguhnya atas layanan yang diperoleh. Arti mutu amat beranekaragam serta memiliki banyak arti. Mutu merupakan suatu tutur yang untuk fasilitator pelayanan ialah suatu yang wajib digarap dengan bagus. Kotler (2019: 146) Mutu (quality) merupakan keseluruhan fitur serta karakter produk

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

ataupun pelayanan yang tergantung pada kemampuannya buat melegakan keinginan yang diklaim ataupun tersirat.

PDAM Tirtanadi ialah suatu organisasi Organisasi Upaya Kepunyaan Wilayah (BUMD) yang beranjak di aspek pelayanan yang membagikan jasa dalam sediakan air bersih. Dimana sesuatu organisasi yang beranjak dibidang jasa dituntut buat menaruh arah jasa serta kepatuhan klien ialah tujuan akhir.

Alasan memilah tempat dan di latarbelakangi oleh adanya pandangan warga Kota Medan yang menerangi jeleknya jasa klien PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan amat lelet dalam membagikan informasi-informasi pada warga spesialnya dalam aspek jasa yang terkategori sedang amat kecil alhasil timbul bermacam opini- opini digolongan warga Kota Medan. Buat memperoleh hasil yang maksimum dalam riset ini, hingga periset memakai tata cara riset deskriptif kualitatitf.

Utama kasus dalam riset ini merupakan belum optimalnya layanan pada klien serta belum terdapatnya komitmen buat tingkatkan jasa. Pada era pandemik covid 19, warga Kota Medan sedang banyak beropini kurang baik pada PDAM Tirtanadi. Banyak yang jadi kasus terjalin ialah seringnya terjalin mutu air yang kurang baik ataupun keruh serta ditambah lagi kehancuran pipa air, para klien merasa kesusahan melaksanakan aduan pada PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan dikala Virus Corona (COVID- 19) ini. Perkara berikutnya ditambah lagi dengan aparat yang umumnya melaksanakan pencatatan meteran air ke tiap rumah- rumah klien yang tidak teratur melaksanakan tugasnya, sebab terdapatnya physical distancing alhasil aparat pencatat meter tidak tiba ke rumah klien buat menulis m yang dicoba aparat PDAM Tirtanadi di Agen Tuasan Medan belum

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

berjalan dengan maksimum. Perihal ini pastinya pihak PDAM Tirtanadi di Agen Tuasan Medan wajib sanggup membagikan pemecahan yang terbaik alhasil para klien tidak merasa dibebani dalam jasa yang diserahkan oleh PDAM Tirtanadi di Agen Tuasan Medan.

Dalam perihal ini penilaian amat dibutuhkan dari arahan PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan berlaku seperti pemilik kebijaksanaan dalam menjawab tiap keluhkesah klien spesialnya mengenai air bersih tercantum di dalamnya pendistributiannya pada semua warga yang terdapat di Kota Medan.

Oleh karena itu berdasarkan dari uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan Dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan di Masa Pandemi)"**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian, maka fokus penelitian ini adalah membahas Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan Dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi).

C. Pembatasan Masalah

Pembatasan suatu masalah digunakan untuk menghindari adanya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian tersebut lebih terarah dan memudahkan dalam pembahasan sehingga tujuan penelitian akan tercapai. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

1. Komunikasi organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan mengelola opini pelanggan.
2. Kualitas pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

D. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah penelitian, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan Dalam Mengelola Opini Pelanggan?
2. Hal apa saja yang dilakukan untuk meyakinkan para pelanggan dalam hal komplen atas layanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam mengelola opini pelanggan**.**
2. Untuk mengetahui hal apa saja yang dilakukan untuk meyakinkan para pelanggan dalam hal komplen atas layanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat, sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat menambah uraian yang bersifat teoritis mengenai komunikasi organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan.

2. Secara Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pemahaman kepada berbagai pihak untuk meningkatkan pengetahuan terkait memberikan masukan yang konstruktif kepada PDAM Cabang Tuasan Medan dalam upaya peningkatan kualitas mutu pelayanan, menjaga loyalitas pelanggan, serta menambah keuntungan/profit.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

a) Teori Komunikasi Organisasi

1. Pengertian Komunikasi Organisasi

Hubungan antara ilmu komunikasi dengan organisasi terdapat pada peninjauannya yang terfokus pada manusia-manusia yang ikut serta dalam menggapai tujuan organisasi. Selaku sesuatu patuh ilmu komunikasi organisasi merupakan sub aspek khusus dari aspek ilmu komunikasi. Metode orang dalam organisasi berkomuninkasi, gimana organisasi korporat berbicara serta serupanya merupakan bagian- bagian yang jadi atensi dari komunikasi organisasi. Menekuni komunikasi organisasi pula berikan khasiat buat studi- studi di aspek lain semacam ilmu manajamen, sikap organisasi, ilmu jiwa pabrik, serta sebainya.

Bagi Alo Liliweri (2014: 367) web ensiklopedia leluasa, Wikipedia komunikasi organisasi merupakan riset mengenai gimana banyak orang yang bertugas di dalam organisasi berbicara dalam kondisi organisasi dan interaksi serta akibat antara bentuk organisasi dengan pengorganisasian.

Bagi Alo Liliweri (2014: 368) Dengan cara garis besar, pusat atensi. Komunikasi organisasi terdiri atas 3 poin, ialah:

1. Bentuk organisasi. Tema riset komunikasi kepada bentuk bermuatan mengenai bagimana bentuk organisasi itu mensupport, mempermudah serta membuat jadi nyata status serta andil tiap orang dalam satu organisasi.
2. Kondisi organisasi, mencakup amatan kepada suasana serta situasi sosiologis, antropologis, kultural, intelektual, fisik- geografis, material, serta

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

teknologi yang jadi ruang dimana sesuatu organisasi itu bekerja. Dalam kondisi ini, dipelajari pula hawa serta adat organisasi.

3. Cara organisasi, mencakup amatan semacam perubahan-perubahan organisasi, bagus yang dipengaruhi oleh faktor-faktor dalam ataupun eksternal organisasi, misalnya akibat medan organisasi. Patuh komunikasi organisasi nyatanya lalu bertumbuh sampai saat ini tetapi tekanannya berpindah ke bidang usaha data, komunikasi bidang usaha, serta komunikasi massa.

2. Komunikasi Organisasi Dalam Membuat Pandangan Serta Reputasi

Bagi Poppy Ruliana (2018: 235) komunikasi organisasi berfungsi amat berarti dalam membuat, membuat ataupun tingkatkan pandangan serta nama baik yang bagus. Pandangan serta nama baik ialah asset penting untuk organisasi ataupun industri sebab berhubungan dengan evaluasi penilaian kehadiran organisasi yang berhubungan di mata stakeholder. Keberadaan suatu organisasi amat dipengaruhi oleh kepatuhan stakeholders selaku khalayak target yang dipunyai opini ataupun pemikiran berlainan hal sesuatu industri, namun dengan cara beramai-ramai membagikan partisipasi serta totalitas pandangan serta nama baik industri.

a. Pandangan organisasi

Bagi Katz serta Soemirat, Ardianto dalam Poppy Ruliana (2016: 236) berkata kalau pandangan merupakan metode bagimana pihak lain memandang suatu industri, seorang, sesuatu panitia ataupun sesuatu kegiatan. Sedangkan itu, Frank jefkins dalam novel Public realations (2014: 20-23), beranggapan *an image*

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

is impression gained according to knowledge and understanding of fact, wrong or incomplete information can result in a imperfect image. Setelah itu pandangan merupakan opini, perasaan, cerminan diri public kepada industri, opini yang dengan senagaja dilahirkan dari sesuatu subjek, orang, ataupun organisasi. Jadi, pandangan itu terencana dilahirkan supaya berharga positif. Pandangan itu sendiri ialah salah satu asset terutama dari sesuatu industri ataupun organisasi.

b. Nama baik organisasi

Bagi Dawling serta Buterrick dalam Poppy Ruliana (2016: 239) mendefenisikan nama baik industri selaku hasil penilaian ataupun evaluasi yang melukiskan pandangan industri bagi warga, dalam sesuatu aktivitas organisasi ataupun mereka yang dilayani organisasi yang dibentuk dari durasi ke durasi serta didasarkan pada program industri, kemampuan industri, serta gimana para warga mempersepsikan sikap mereka kepada perushaan. Nama baik selaku cerminan hal anggapan dari tiap-tiap stake holders mengenai seberapa bagus industri membagikan jawaban dalam penuhi permohonan serta impian semua khalayak.

Tiap industri memiliki pandangan serta nama baik sebesar jumlah orang yang memandangnya. Bermacam pandangan industri tiba dari klien industri, klien potensial, banker, karyawan industri, kompetitor, agen, agen, federasi bisnis serta aksi klien di zona perdagangan yang memiliki pemikiran kepada industri.

b) Teori Opini

1. Penafsiran Opini

Bagi Abdullah (2016: 78). Penafsiran Pandangan Sebutan opinion yang diterjemahkan jadi “pandangan” didefinisikan oleh Cutlip serta Center dimaksud

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

selaku pengekspresian sesuatu tindakan hal perkara yang memiliki antagonisme. Pandangan pula dimaksud selaku opini ataupun pemikiran mengenai sesuatu perkara. Kala seorang beropini kepada sesuatu kasus yang serupa hendak memunculkan evaluasi yang berlainan, perihal itu disebabkan pandangan mempunyai watak subyektif yang maksudnya bagi pemikiran individual.

Pandangan ialah tutur yang berarti asumsi ataupun balasan kepada suatu perkara yang diklaim bersumber pada perkata, dapat pula berbentuk sikap, tindakan, aksi, pemikiran, serta asumsi. Sebaliknya opini lain berkata pandangan merupakan mimik muka tindakan dengan lewat balasan positif buat informan yang mensupport, balasan adil serta minus buat balasan yang tidak mensupport, maksudnya bila sesorang beropini positif tandanya orang itu mensupport, serta bila seorang beropini minus maksudnya orang itu menyangkal.

2. Tahap- tahap Pembuatan Opini

Bagi Serta Nimmo (2001: 20) Asal mula pembuatan pandangan terdapat dalam suatu perkara yang memunculkan bentrokan yang mempunyai kemampuan buat bertumbuh jadi rumor yang hendak membekuk atensi orang banyak. Sesungguhnya tiap orang mempunyai keluhkesah serta impian yang banyak memunculkan bentrokan. Hendak namun, semacam yang dikemukakan Davison," sesuatu rumor mulai bersumber cuma bila dikomunikasikan dari satu orang ke orang kedua, yang setelah itu dilanjutkan dalam obrolan sendiri". Sesuatu rumor jadi biasa bila permasalahannya menimbulkan akibat minus pada pihak- pihak yang berhubungan. Langkah awal pempublikasian suatu layanan yakni timbulnya emoticon pada alat sosial yang mempunyai kemampuan jadi rumor. Yang kedua

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

yakni emoticon yang timbul pada alat sosial itu melukiskan suatu adat pada kalangan yang tidak cocok dengan norma- norma yang terdapat. Perihal itu memicu komunikasi lewat saluran massa, interpersonal, serta organisasi, hingga terbukalah tahap ketiga ialah pembuatan suatu pandangan.

3. Karakter Opini

Untuk Deddy Mulyana (2018: 171) Pemikiran yakni tata cara orang mengekspresikan informasi yang diterima berasal pada pada penjelasan orang itu sendiri walhasil dapat ditarik suatu kesimpulan, orang mengenali adanya kehadiran suatu desakan, namun orang itu memaknakan desakan itu. Dalam maksud ini mempunyai maksud:

1. Pemikiran itu terpaut pada sensasi- kehebohan yang didasarkan pada informasi sensori dasar. Yang dimaksud dengan informasi dasar ialah informasi yang nyatanya terangkai sampai pada perkakas indera kita. Untuk membuat sesuatu biar lebih berarti diperlukannya adanya kesertaan aktif dengan aktivitas indrawi yang berhubungan dengan pemantauan uraian.
2. Sensori- sensori itu menimbulkan uraian biar asumsi dapat terangkai. Untuk Deddy Mulyana dalam bukunya“ Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar”, pada dasarnya pemikiran atau tata cara pandangan orang terangkai jadi 2, yakni:
    a. Pemikiran pada poin Pemikiran masing- masing dalam memperkirakan suatu poin atau rumor permasalahan tidak tetap seragam. Sering- kali dalam mengopinikan permasalahan, seseorang dapat melakukan kelengahan, sebab sering- kali indera seseorang membohongi diri orang itu, Mengenai itu disebabkan karena:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

1) Suasana yang mempengaruhi pandangan seseorang, sejenis situasi cuaca yang membuat orang memandang bayang- bayang, deviasi cahaya sejenis dalam kejadian kala seseorang memandang gayung yang dimasukkan kedalam air terlihat bengkok sedangkan itu sebetulnya gayung itu lurus. Mengenai inilah yang diucap imajinasi.
2) Kerangka balik pengalaman yang berbeda antara seseorang dengan orang lain.
3) Adat yang berbeda.
4) Suasana intelektual yang berbeda pula membuat analogi asumsi seseorang dengan orang lain dalam mempersepsi suatu poin atau rumor permasalahan.

b. Pemikiran orang pada asumsi sosial Pemikiran sosial ialah metode membekuk arti objek- subjek sosial dan kejadian yang dialami seseorang dalam zona orang itu. Untuk Bremm dan Kassin pemikiran orang ialah penilaian- penilaian yang terangkai dalam upaya orang memahami orang lain. Pemikiran sosial yakni akar berarti dalam pola interaksi dampingi orang, karena pemikiran sosial seseorang membenarkan jalinan seseorang dengan orang lain. Untuk memahami pemikiran seseorang dan khalayak itu, bukanlah permasalahan mudah karena mempunyai ikatan yang bersahabat dengan:

1) Keyakinan dengan suatu (belief).
2) Apa yang sesungguhnya dialami ataupun jadi sikapnya (attitude).
3) Asumsi (perception), ialah sesuatu metode membagikan arti, yalng bersumber dari bermacam aspek, ialah:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

a. Kerangka balik adat, Kerutinan serta adat- istiadat yang dianut seorang ataupun warga.
b. Pengalaman era kemudian seorang ataupun kalangan spesial jadi alas atas opini ataupun pemikirannya.
c. Nilai-nilai yang dianut (akhlak, etika, serta keimanan yang dianut ataupun nilai- angka yang legal di warga). Berita- berita, serta pendapat opini yang bertumbuh yang setelah itu memiliki akibat kepada pemikiran seorang. Dapat dimaksud berita-berita yang diterbitkan itu bisa selaku kreator pemikiran warga.

Pemikiran merupakan untuk kamus besar bahasa Indonesia amat simpel: benak, ataupun pendirian. Opini (Pemikiran) ialah sesuatu alkumulasi pandangan yang terwujud ataupun dilahirkan oleh metode komunikasi. Opini (pemikiran) dibagi jadi sebagian bagian antara lain:

1. Perorangan Opinion (Pemikiran Orang)
2. Pemikiran Individu (Private Opinion)
3. Pemikiran Kalangan (Group Opinion)
4. Pemikiran aliansi (Coallition Opinion)
5. Pemikiran Consensus (Concensus Opinion)
6. Pemikiran Lazim (Generall Opinion).

4. Aspek– Aspek yang Pengaruhi Pandangan Pelanggan

Atensi (attention) bagi arti merupakan cara psikologis kala stimuli ataupun susunan stimuli jadi muncul pemahaman pada dikala stimuli yang lain melemah. Atensi terjalin apabila kita mengkonsentrasikan diri pada salah satu indera kita,

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

serta melepaskan masukan–masukan lewat perlengkapan indera yang lain (Rakhmat, 2016: 52). Aspek yang pengaruhi pandangan klien merupakan:

1. Gerakan

   Sesuatu subsatansi dari tuntutan- tuntutan yang mereka suarakan bisa tersampaikan dengan bagus. Alhasil dimulai dari suatu aksi organisasi kita sendiri diindera oleh propriseptor (misalnya, alat vestibular).

2. Keseriusan stimuli

   Aspek fungsional berawal dari keinginan, pengalaman era kemudian serta perihal lain yang tercantum apa yang mau kita ucap selaku faktor- faktor perorangan. Yang memastikan anggapan bukan tipe ataupun wujud stimuli, namun karakter orang yang membagikan jawaban pada stimuli itu.

3. Kebauran

   Dengan melaksanakan bermacam bauran hingga diperlukan sebagian strategi dalam membuat pandangan pada warga. Dari uraian di atas hingga periset memandang kalau dalam pengaruhi pandangan diperlukan bermacam strategi ialah diawali dari aksi, keseriusan stimuli maksudnya berapa kerap warga melaksanakan dalam membuat pandangan alhasil pandangan itu sanggup tercipta, dan warga yang berabaur dibutuhkan strategi dalam pendapatan pandangan.

c) Jasa Pelanggan

1. Penafsiran Pelayanan

Bagi Meter Nur Rianto (2010: 211- 212) Arti Jasa pada dasarnya bisa didefinisikan selaku kegiatan seorang, segerombol ataupun organisasi bagus

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

langsung ataupun tidak langsung buat penuhi keinginan. Moenir Berkata kalau jasa merupakan cara pelampiasan keinginan lewat kegiatan orang lain dengan cara langsung. Standar dalam jasa merupakan dimensi yang sudah didetetapkan selaku sesuatu pembakuan jasa yang bagus. Dalam standar jasa ini pula ada dasar kualitas jasa.

Ada pula kualitas ialah situasi energik yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, cara serta medan yang penuhi ataupun melampaui impian pihak yang membutuhkan. PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan dibilang sukses bila jasa yang diserahkan pada wisatawan cocok dengan bagian standar jasa, serta wisatawan merasa puas dengan jasa itu. Kesuksesan itu bisa didetetapkan oleh sikap serta kepribadian para karyawan PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan. Pada masa kesejagatan ini, kedudukan jasa PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan kepada klien amatlah berarti, mengenang kompetisi yang terus menjadi kencang dalam bumi bidang usaha spesialnya pada PDAM Agen Tuasan Medan. Jasa klien di PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan ialah susunan aktivitas tindakan serta sikap karyawan dalam membagikan jasa yang bagus dengan cara langsung atau tidak langsung.

Dari sebagian penafsiran di atas hingga bisa disimpulkan selaku berikut:

a) Terdapatnya susunan aktivitas jasa karyawan PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan bagus berbentuk tindakan serta sikap.
b) Komunikasi yang bagus antara pelanggan dengan pihak PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan.
c) Aktivitas yang bermaksud buat menolong melayani serta membagikan kebahagiaan kepada wisatawan dalam penuhi keinginan wisatawan itu.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Jadi jasa pada dasarnya merupakan aktivitas yang ditawarkan oleh organisasi ataupun perorangan pada pelanggan, yang bertabiat tidak berbentuk serta tidak bisa dipunyai. Ada pula karakter jasa supaya jadi bawah gimana membagikan jasa yang bagus, ialah:

a) Jasa bertabiat tidak bisa diraba, jasa amat bertentangan karakternya dengan benda jadi.
b) Jasa itu faktanya terdiri dari aksi jelas serta ialah akibat yang karakternya merupakan aksi sosial.
c) Penciptaan serta mengkonsumsi dari jasa tidak bisa dipisahkan dengan cara jelas, sebab pada biasanya kejadiannya berbarengan serta terjalin di tempat yang serupa.

Dari karakter di atas hingga bisa dijadikan selaku bawah industri membagikan jasa kepada kliennya. Jasa yang diserahkan wajib jelas serta ialah aksi yang langsung dialami oleh pelanggan, alhasil pelanggan bisa merasakan dengan cara langsung serta merasa puas dengan jasa yang diserahkan.

2. Pengertian Pelanggan

Klien merupakan orang yang jadi konsumen produk yang sudah terbuat serta dipromosikan oleh suatu industri, dimana orang ini bukan cuma sekali membeli produk itu namun berkali- kali. Sebaliknya bagi Nasution (2015: 102) klien sesuatu industri merupakan orang yang memebeli serta memakai produk sesuatu industri. Bagi Gasperz dalam Bagaikan (2008: 10) penafsiran klien terdapat 3 ialah:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

1) Klien dalam (Dalam Customer) Ialah orang yang terletak dalam industri serta mempunyai akibat pada performansi (Performance) profesi ataupun industri kita.
2) Klien antara (Intermedieate Customer) Ialah mereka yang berperan ataupun berfungsi selaku perantara bukan selaku pengguna akhir produk itu.
3) Klien Eksternal (Eksternal Customer) Ialah konsumen ataupun pengguna akhir produk itu, yang kerap disebut- sebut selaku klien jelas (Real Customer).

3. Mutu Jasa Pelanggan

Bagi Wyckof, (2002). Sebutan mutu jasa mempunyai bermacam arti yang berlainan, serta bermacam- macam dari yang konvensional hingga yang lebih penting. Mutu terdiri dari beberapa idiosinkrasi produk, bagus idiosinkrasi langsung ataupun idiosinkrasi memikat yang penuhi kemauan klien, dengan begitu membagikan kebahagiaan atas pemakaian produk itu ataupun bisa dibilang kalau mutu terdiri dari seluruh suatu yang leluasa dari kekurangan ataupun kehancuran. Arti mutu layanan pula berfokus pada usaha pelampiasan keinginan serta kemauan klien dan ketetapan penyampaiannya buat mengimbangi impian pelanggan. Mutu layanan bisa didefinisikan selaku tingkatan kelebihan yang diharapkan serta pengaturan atas kadar kelebihan itu buat penuhi kemauan pelanggan.

Dari penafsiran di atas hingga mutu jasa ialah sesuatu keharusan yang wajib dipunyai oleh industri bagus yang memproduksi benda ataupun pelayanan

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

jasa. Pola mengkonsumsi serta style hidup warga menuntut industri buat sanggup membagikan jasa yang bermutu. Kesuksesan industri dalam membagikan jasa yang bermutu bisa didetetapkan dengan pendekatan service quality yang sudah dibesarkan oleh Parasuraman. Service quality merupakan analogi antara realitas serta impian pelanggan, bila faktanya nyatanya yang diperoleh lebih dari yang di idamkan hingga jasa yang diserahkan bisa dibilang baik serta pelanggan hendak merasa puas, serta kebalikannya bila realitas nyatanya kurang dari yang diharapkan hingga jasa diklaim tidak baik.

Hingga bisa disimpulkan kalau jasa pelanggan ialah kegiatan jasa yang diserahkan pada pelanggan, bagus saat sebelum bisnis, dikala bisnis serta setelah bisnis. Jasa bisa dibedakan jadi 3 golongan yakitu:

1. Core service, merupakan jasa yang ditawarkan pada pelanggan yang ialah produk kuncinya. Misalnya penginapan yang produk kuncinya merupakan membagikan jasa pelayanan berbentuk alat hotel untuk wisatawan yang menginginkan.
2. Facilitating service, merupakan sarana jasa bonus pada pelanggan. Facilitating service ini ialah jasa tambahannya merupakan terdapatnya jasa keinginan makan, minum serta keinginan individu yang lain yang terdapat di penginapan syariah untuk para wisatawan penginapan.
3. Supporting service ialah jasa bonus (pendukung) buat tingkatkan angka jasa ataupun buat melainkan dengan pelayanan- pelayanan dari pihak rivalnya. Contoh sarana asuransi musibah serta lain- lain.

Dalam cara jasa terdapat 3 perihal yang wajib dicermati, ialah:

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

a. Fasilitator layanan merupakan pihak yang bisa membagikan sesuatu layanan khusus pada pelanggan, bagus berbentuk layanan dalam wujud penyediaan serta penyerahan benda ataupun pelayanan.
b. Akseptor layanan merupakan mereka yang diucap selaku pelanggan ataupun klien yang menyambut layanan dari para fasilitator layanan.
c. Tipe serta wujud layanan yang bisa diserahkan oleh fasilitator layanan pada pihak yang menginginkan layanan terdiri bermacam berbagai, antara lain berbentuk layanan yang berhubungan dengan:
   1) Pemberian pelayanan saja.
   2) Layanan yang berhubungan dengan fasilitator serta penyaluran beberapa barang saja.
   3) Layanan yang berhubungan dengan kedua- duanya. Wujud serta cara jasa ini bisa tingkatkan kebahagiaan klien kepada jasa yang diserahkan.

Bagi Aviliani serta Mapak kebahagiaan klien lewat mutu jasa bisa ditingkatkan dengan sebagian pendekatan selaku berikut:

d. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjalin antara pihak manajemen serta klien.
e. Industri wajib sanggup membuat komitmen bersama buat menghasilkan visi didalam koreksi cara jasa.
f. Membagikan peluang pada klien buat mengantarkan keluhkesah.
g. Meningkatkan serta mempraktikkan accountable, proactive serta rekan ship marketing cocok dengan suasana penjualan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Bagi Kotler (2019: 35) Format yang bisa dipakai selaku prinsip buat mengukur mutu jasa klien. Bagi Pasalong (2013: 135) sudah dijabarkan selaku selanjutnya:

a) Tangibles (bentuk) merupakan mutu jasa yang berbentuk bentuk raga.
b) Reliability (kehandalan) merupakan keahlian serta keandalan buat sediakan pelayanan jasa yang terpercaya serta cermat.
c) Responsiveness (ketanggapan) merupakan kemampuan pegawai buat menolong serta sediakan jasa dengan cara kilat serta pas, dan paham kepada kemauan klien.
d) Assurance (agunan) merupakan keahlian serta keramahan dan santun adab karyawan dalam memastikan klien.
e) Empaty (hirau) merupakan tindakan jelas namun penuh atensi dari karyawan kepada klien.

Dengan pendekatan di atas hingga suatu industri bisa membagikan mutu jasa pada para klien, alhasil bisa terus menjadi bertambah serta hendak membagikan profit pula untuk industri. Untuk tiap industri yang membagikan jasa bagus berbentuk benda ataupun pelayanan wajib senantiasa menilai seluruh wujud jasa yang diserahkan pada para pelanggan supaya bisa dijadikan selaku referensi buat membagikan jasa yang lebih bagus lagi pada waktu yang kelak, dengan menilai seluruh tipe aktivitas mutu pelayanan jasa yang diserahkan buat para klien industri hingga mutu industri itu hendak ditaksir bagus serta dikira telah penuhi keinginan pelanggannya. Bila klien merasa puas dengan kemampuan pegawai hingga dengan sendirinya hendak membagikan profit untuk industri serta hendak tingkatkan profitabilitas perusahaan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Document Accepted 30/11/22

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

4. Ciri – Ciri Pelayanan Pelanggan

Bagi Kasmir (2006: 34) jasa klien yang bagus mempunyai ciri–ciri selaku berikut:

1. Tersedianya pegawai yang bagus.
2. Tersedianya alat serta infrastruktur yang bagus.
3. Bertanggung jawab pada tiap (klien) semenjak dini sampai akhir.
4. Sanggup melayani dengan cara kilat serta pas.
5. Sanggup berbicara.
6. Membagikan agunan kerahasiaan tiap bisnis.
7. Mempunyai wawasan serta keahlian yang bagus.
8. Berupaya menguasai keinginan klien.
9. Sanggup membagikan keyakinan klien.

Jasa khalayak yang bagus amat berarti buat diaplikasikan pada lembaga negara atau swasta sebab jasa khalayak yang bagus bisa tingkatkan kebahagiaan klien.

5. Faktor– Faktor Jasa Pelanggan

Bagi Barata (2014: 11) ada 4 faktor berarti dalam cara jasa klien ialah;

1. Fasilitator Layanan, ialah pihak yang bisa membagikan sesuatu layanan khusus pada pelanggan, bagus berbentuk layanan dalam wujud penyediaan serta penyerahan benda (goods) ataupun jasa–jasa (services).
2. Akseptor Layanan, ialah mereka yang diucap selaku pelanggan (customer) yang menyambut bermacam layanan dari fasilitator layanan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

3. Tipe Layanan, ialah layanan yang bisa diserahkan oleh fasilitator layanan pada pihak yang menginginkan layanan.
4. Kebahagiaan Klien, dalam membagikan layanan fasilitator layanan wajib merujuk pada tujuan penting jasa, ialah kebahagiaan klien.

Perihal ini amat berarti dicoba sebab tingkatan kebahagiaan yang didapat para klien itu umumnya amat berhubungan akrab dengan mutu benda ataupun pelayanan yang mereka nikmati.

6. Kebahagiaan Pelanggan

Bagi Kotler (2019: 177) merupakan perasaan suka ataupun kecewa seorang yang timbul sehabis menyamakan kemampuan (hasil) produk yang dipikirkan kepada kemampuan yang diharapkan. Aspek penting dalam memastikan tingkatan kebahagiaan pelanggan:

1. Mutu Produk Pelanggan hendak merasa puas apabila hasil penilaian mereka membuktikan kalau produk yang mereka maanfaatkan bermutu.
2. Mutu Jasa Pelanggan hendak merasa puas apabila mereka memperoleh jasa yang bagus ataupun yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Penuh emosi Pelanggan hendak merasa besar hati serta memperoleh agama kalau orang lain hendak heran kepada ia apabila memakai produk dengan merk khusus yang mengarah memiliki tingkatan kebahagiaan yang lebih besar.
4. Harga Produk yang memiliki mutu yang serupa namun memutuskan harga yang relative ekonomis hendak membagikan angka yang lebih besar pada kliennya.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

7. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu dijadikan sebagai salah satu referensi dalam penelitian. Penelitian terdahulu yang dijadikan acuan atau referensi dalam penelitian ini sebagai pembeda, pendukung serta tambahan untuk menganalisa kajian perbedaan maupun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu pada penelitian ini adalah:

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

No	Judul	Hasil Penelitian	Persamaan dan perbedaan penelitian
1	Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul (M. Khozin, 2010)	Riset ini mengutip ilustrasi sebesar 100 orang responden dengan memakai tata cara purposive sampling, dimana ilustrasi yang tersaring merupakan ilustrasi yang diseleksi dengan terencana. Tata cara yang dipakai ini merupakan memakai Cross Tabulation serta Angka Ratarata (Mean) buat membagi hasil angket. Dalam menata angket dipakai rasio likert yang bermanfaat buat mengenali jasa aduan. Hasil riset ini membuktikan kalau jasa yang diserahkan lumayan bagus, maksudnya klien telah merasa lumayan puas atas jasa yang diserahkan.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan yang penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian bersifat kuantitatif
2	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RumahSakit Umum Pirngadi Medan Hj. Wan Suryani (2013)	Hasil riset membuktikan kalau elastis fakta langsung, keandalan energi paham agunan, serta empati dengan cara simultan mempengaruhi kepada kebahagiaan konsumen pelayanan. Terdapatnya ikatan positif serta signifikansi antara kenaikan jasa dengan kebahagiaan penderita.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif sedangkan yang penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian bersifat kuantitatif
3	Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat	Hasil riset membuktikan kalau mutu jasa yang diserahkan oleh	Dalam penelitian ini peneliti

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

	Darurat Rumah Umum Daerah Haji Makassar (Syafaruddin dan Syukur, 2014)	pihak Unit gawat darurat RSUD Haji Makassar cocok dengan standart jasa khalayak spesialnya kesehatan.	menggunakan deskriptif kualitatif sama dengan penelitian terdahulu
4	OPINI PELANGGAN TENTANG KUALITAS PELAYANAN (Studi Deskriptif Kuantitatif Opini Pelanggan tentang Kualitas Pelayanan Pasca Akuisisi PT Lotte Shopping Indonesia Terhadap PT Makro Cash and Carry Yogyakarta) Seicaria, Raiisa (2012)	Hasil analisa tabulasi silang membuktikan kalau tidak terdapat perbandingan antara pandangan klien bersumber pada tipe kemaluan, tingkatan pembelajaran, tipe profesi, tingkatan pemasukan(pemasukan), serta tipe klien dengan mutu jasa PT LSI bersumber pada pandangan what factor ataupun how factors.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif sama dengan penelitian terdahulu
5	Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik oleh PDAM Tirtanadi Kelimutu Kabupaten Ende Yoakim Rembu. 2020	Hasil riset membuktikan kalau, penentuan Peraturan Wilayah No 12 Tahun 2013 mengenai Jasa Industri Air Minum di Kabupaten Ende ini sudah lewat satu cara yang matang serta dalam konsep sudah mengaitkan seluruh faktor rezim, serta figur warga dan klien. Tetapi, dalam langkah aplikasi jasa sedang hadapi banyak hambatan sebab minimnya komunikasi serta pemasyarakatan pada klien, minimnya debit air, jaringan penyaluran yang telah berumur serta minimnya pemahaman warga buat melindungi sarana yang terdapat senantiasa bagus.	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif sama dengan penelitian terdahulu
6	Evaluasi Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Mangutamakan dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Kecamatan Kuta Selatan Kabupaten Badung) I kadek Alit Manuartha 1), Dewi Pascarani 2), Eka Purnamaningsih 3) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	Jasa PDAM Tirtanadi Mangutamakan dalam kenaikan kebahagiaan klien di Kuta Selatan diamati dari penanda mutu jasa dan kebahagiaan klien pada praktiknya bisa disimpulkan telah bagus tetapi belum maksimal dalam membagikan layanan. Perihal ini disebabkan dalam pelayanannya sedang belum dapat penuhi keinginan warga	Dalam penelitian ini peneliti menggunakan deskriptif kualitatif sama dengan penelitian terdahulu

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Universitas Udayana	dalam perihal ini keinginan air bersih di area Kuta Selatan dengan cara global. Meski pihak PDAM Tirtanadi mengutamakan lalu melaksanakan usaha kenaikan mutu jasa tetapi dalam praktek dilapangan perihal itu sedang belum memegang ke warga selaku akseptor layanan. Alhasil sedang memunculkan anggapan di golongan klien kalau jasa PDAM Tirtanadi mengutamakan di area Kuta Selatan sedang jauh dari impian khalayak.	

Sumber : Peneliti 2021

8. Kerangka Pemikiran

Kerangka dasar pemikiran merupakan skema pemikiran teoritis peneliti yang merangkai konsep-konsep yang saling berhubungan yang dipilih oleh peneliti.

Pihak PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tentunya mampu berkomunikasi dengan baik khususnya dalam menangani keluhan pelanggan serta memberikan tanggapan opini pelanggan terhadap pelayanan pelanggan di PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan saat ini menjadi bahan pembicaraan di kalangan masyarakat Kota Medan, khususnya masalah air yang keruh, pipa bocor serta yang sering mengalami kerusakan sehingga masyarakat sulit melakukan pengaduan ke PDAM Tirtanadi mengingat di saat kondisi Pandemi secara keseluruhan dengan alasan harus *Physical Distancing.*

Ada beberapa unsur dalam pelayanan yang harus ditingkatkan oleh pihak PDAM Tirtanadi, sebagai berikut:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

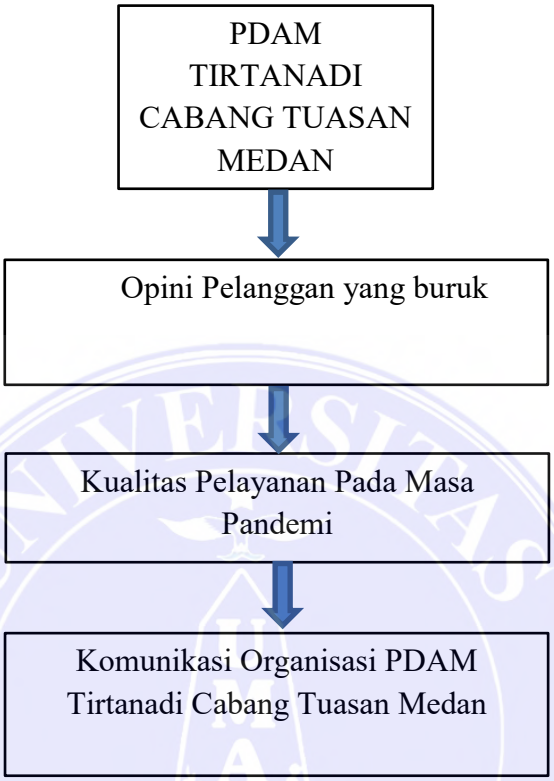
1. Penyedia layanan.
2. Penerima layanan.
3. Ketanggapan layanan.
4. Jenis pelayanan.
5. Kepuasan pelanggan.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Bagan 1.2.

Kerangka Pemikiran



Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tuasan Medan di Jl. Tuasan No. 61, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara 2022.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada Kantor Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi dan pengambilan data direncanakan enam bulan mulai dari bulan September sampai dengan bulan Juli 2022.

Tabel 1.3.
Rincian Waktu Penelitian

No	Uraian	Waktu Penelitian 2021-2022															
		September 2021				Oktober 2021				Februari 2022				Juli 2022			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Seminar Proposal	■	■	■	■												
2	Penyebaran Quisioner					■	■										
3	Analisis Data						■	■									
4	Penulisan Tesis							■	■								
5	Bimbingan Tesis								■								
6	Seminar Hasil								■	■	■						
7	Penyiapan Berkas											■					
8	Sidang (Meja Hijau)												■	■	■	■	■

Sumber: Hasil Olahan Peneliti. 2021

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

B. Metode Penelitian

Ada pula wujud riset ini merupakan kualitatif cocok dengan kesimpulan serta tujuan riset, hingga wujud riset ini berderai beratkan pada cara, cerita analisa, yang bermaksud buat mengenali mengenai Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan Dalam Mengatur Pandangan Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi).

Kerd serta Miles (dalam Moleong, 2010: 45) mendeskripsikan kalau riset kualitatif merupakan adat-istiadat khusus dalam Ilmu Wawasan Sosial yang dengan cara elementer tergantung pada observasi orang dalam medan tertentu serta berkaitan dengan banyak orang itu dalam bahasanya serta dalam peristilahannya. Sebaliknya Bogdan serta Taylor (dalam Moleong, 2010: 46) mendeskripsikan metodologi kualitatif selaku metode riset menciptakan informasi deskriptif berbentuk perkata tercatat ataupun perkataan dari banyak orang serta sikap yang dicermati. Target dari opini mereka ini ditunjukan pada orang ataupun organisasi ke dalam variable.

Pada riset kualitatif menekankan faktor orang selaku alat riset yang bisa berkaitan dengan responden, riset dengan dorongan orang lain untuk pengumpulan informasi riset yang dicoba.

C. Sumber Data serta Metode Pengumpulan Data

Ada pula pangkal informasi serta metode pengumpulan informasi yang hendak di jalani, selaku berikut:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

1. Sumber data primer ialah informasi yang didapat langsung dari pangkal informasi ialah informan yang dikira berpotensi dalam membagikan data yang relevan serta lewat tanya jawab. Pengumpulan informasi pokok dicoba dengan:
   a. Observasi ialah bagian yang amat terutama dalam riset kualitatif. Pemantauan mengakulasi informasi dengan cara langsung dari lapangan, dengan cara menyaksikan dan mengamati komunikasi organasasi yang dilakukan oleh informan atau pegawai PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Pemantauan ialah metode pengumpulan informasi yang dipakai buat menggali informasi dari pangkal yang berbentuk tempat, kegiatan, serta rekaman gambar.

      Perlunya observasi ialah supaya periset bisa menganalisa serta membiarkan pencatatan dengan cara analitis hal aksi laris orang ataupun golongan dengan cara langsung, alhasil bisa mendapatkan cerminan yang lebih besar hal permasalahan yang diawasi. Dalam penerapannya periset melaksanakan observasi dengan cara langsung ke alun-alun buat medapatkan informasi yang berhubungan dengan utama permasalahan yang sudah diformulasikan pada ayat terdahulu.
   b. Tanya jawab (interview) dicoba buat memperoleh data yang tidak bisa didapat lewat pemantauan, ini diakibatkan sebab periset tidak bisa memantau segenap, tidak seluruh informasi bisa didapat lewat pemantauan. Oleh sebab itu periset wajib mengajukan sebagian persoalan pada partisipannya.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Tanya jawab (interview) dibedakan jadi tanya jawab tertata serta tidak tertata. Tanya jawab tertata ialah modul tanya jawab terbatas. Tanya jawab tidak tertata ialah modul tanya jawab leluasa.

Dalam tanya jawab ini periset melaksanakan tanya jawab mendalam secara tidak terstruktur yang sering disebut juga wawancara terbuka *(open-ended interview)* yang tetap meggunakan pedoman wawancara dengan cara tidak tertata dengan poin riset, sebab periset mau mendapatkan kenyataan saja, oleh sebab itu periset wajib mendapatkan informasi langsung dari poin riset supaya didapat informasi yang betul serta dapat dipertanggungjawabkan dengan cara objektif. Dalam penerapannya pedoman wawancara umum periset mengantarkan sebagian persoalan pada informan riset mengenai keadaan yang berhubungan dengan utama permasalahan yang sudah diformulasikan pada ayat terdahulu.

Ada pula yang jadi informan dalam riset ini merupakan:

1. Informan kunci ataupun berlaku seperti donatur kebijaksanaan ialah: Kepala Agen PDAM Tirtanadi Agen Tuasan.
2. Informan Penting ialah: Kepala Bagian Ikatan Langganan serta Costumer Service PDAM Tirtanadi Agen Tuasan.
3. Informan Bonus ialah: Klien sebesar 2 orang.

b. Dokumentasi ialah materi yang tercatat, gambar, rekaman, film yang bisa dipakai periset selaku fakta pendukung riset. Pemakaian pemilihan dalam riset dimaksudkan buat mensupport dan menaikkan fakta riset. Tidak hanya lewat pemantauan serta tanya jawab, data

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

pula bisa didapat melalui kenyataan yang tersembunyi dalam wujud pesan, celaan setiap hari, arsip gambar, rekaman serta lain serupanya.

Dalam pemilihan ini periset membiarkan pemilihan buat menguatkan hasil pemantauan serta tanya jawab dalam penyusunan skripsi ini. Periset memenuhi informasi dengan berbentuk memo setiap hari, rekaman serta gambar yang berhubungan dengan utama permasalahan yang sudah diformulasikan pada ayat terdahulu.

2. Sumber data sekunder, ialah informasi yang didapat dengan cara tidak langsung dari subjek riset berbentuk akta ataupun laporan- laporan, berbentuk cerminan biasa posisi riset, serta informasi yang lain yang relevan dengan riset ini.

D. Metode Analisa Data

Analisa informasi ialah tahap sehabis cara pengumpulan informasi sudah berakhir dicoba. Analisa informasi ialah bagian terutama dalam riset kualitatif, sebab analisa informasi dipakai buat membongkar permasalahan riset. Informasi anom yang digabungkan tidak bermanfaat bila tidak dianalisis terlebih dulu.

Analisa informasi ialah cara menata antrean informasi, mengorganisasikannya ke dalam sesuatu pola jenis serta dasar penjelasan bawah.

Dalam riset ini periset melaksanakan tahap-tahap analisa informasi, reduksi data dan penarikan kesimpulan:

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

1. Reduksi Data

Dalam pengurangan informasi ini periset melaksanakan cara penentuan ataupun pemilahan, konsentrasi atensi atau pemfokuskan, penyederhanaan dari seluruh tipe data yang mensupport informasi riset yang didapat serta dicatat sepanjang cara pengerukan informasi yang berjalan di lapangan. Cara pengurangan informasi dicoba dengan cara selalu selama riset berlangung serta penerapannya diawali semenjak periset memilah permasalahan yang hendak dikaji.

Kala pengumpulan informasi berjalan, pengurangan informasi ini dicoba dengan membuat memo singkat hal isi dari memo informasi yang didapat sepanjang di alun- alun. Dalam perihal ini periset bisa melaksanakan coding, mencari serta memfokuskan tema, memastikan batasan kasus dan menorehkan memo periset (catatan).

2. Sajian Data

Sajian data ialah sekumpulan data pada periset buat menarik ikatan serta pengumpulan tindakannya. Hidangan informasi ialah sesuatu rakitan organisasi data, yang dalam wujud cerita serta deskripsi yang komplit, yang disusun bersumber pada fundamental penemuan yang ada dalam pengurangan informasi serta dihidangkan memakai bahasa periset yang masuk akal dan analitis, alhasil gampang buat dimengerti.

Sajian data wajib ditata dengan bagus serta apik, periset butuh membagi keadaan yang seragam dalam jenis atau golongan yang membuktikan tipologi yang terdapat cocok dengan kesimpulan perkaranya.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

3. Penarikan Kesimpulan

Pencabutan kesimpulan ialah aktivitas pengertian kepada sesuatu hasil analisa serta pemahaman informasi. Pencabutan ikatan cuma salah satu dari aktivitas dalam bentuk yang utuh. Ikatan butuh diverifikasi sepanjang riset berjalan supaya bisa dipertanggungjawabkan. Makna- makna yang timbul dari informasi wajib senantiasa dicoba terlebih dulu kebenarannya serta kesesuaiannya terlebih dulu alhasil validitasnya dapat terjamin.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari riset yang sudah dicoba hingga periset bisa menarik kesimpulan hal Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan dalam Mengatur Pandangan Klien, selaku berikut:

1. Komunikasi organisasi yang dilakukan oleh PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan mengenai layanan pada klien menunjukkan hasil yang kurang baik mulai dari menanggapi keluhan pelanggan, memberikan informasi-informasi, menghadapi konflik, dan mempertahankan citra PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan.
2. Untuk komunikasi bagian pelayanan jika terjadi komplain dari pelanggan yang diberikan kurang jelas karena pegawai seharusnya lebih pandai menjelaskan apa yang terjadi, dan memberikan solusi yang tepat saat klien melakukan komplain. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus selalu berusaha memahami apa yang dibutuhkan oleh kllien terlebih pada masa pandemi.

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

B. Saran

Bersumber pada hasil penerapan riset, terdapat sebagian anjuran yang hendak dikemukakan oleh periset di PDAM Tirtanadi Agen Tuasan Medan, dengan kepala karangan Komunikasi Badan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengatur Pandangan Klien. Selanjutnya ialah anjuran yang esoknya berguna:

1. Buat PDAM Tirtanadi harus lebih meningkatkan layanan kepada pelanggan mulai dari menanggapi keluhan pelanggan, memberikan informasi-informasi dan menghadapi konflik agar tidak menimbulkan opini dari pelanggan dan citra perusahaan tetap terjaga dengan baik.
2. PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan harus lebih memaksimalkan kualitas air bersih sehingga kualitas air dapat dikonsumsi oleh pelanggan dan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan PDAM Tirtanadi.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman. 2016. *Dasar-Dasar Public Relation*. Bandung. Citra Aditya Bakti.

Arikunto, S. 2017. *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Barata, A. A. 2014. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: PT. Elex Media.

Bogdan dan Taylor, Kerd dan Miles. Moleong. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remadja Karya

Cutlip, Center & Broom. 2006. *Effective Public Relations (Edisi Kesembilan).* Jakarta: Kencana.

Dan, Nimmo. 2001. *Komunikasi Politik; Khalayak dan Efek*, Bandung, Rosdakarya,

Greenberg and Baron. 2013. *Behavior in Organizations Understanding and Managing The Human Side of Work, Prentice-Hall International, New.* Jersey

Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2019. *Manajemen Pemasaran,* Jilid 2, Edisi Keenam belas. Jakarta = Erlangga.

Kasmir. 2006. *Kewirausahaan.* Jakarta: Rajawali Pers.

Kriyantono, Rachmat. 2014. *Teori Public Relations Perspektif Barat & Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik.* Jakarta: Kencana Prenamedia Group.

Laksana. 2008. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.

Liliweri, Alo, M.S. 2014. *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Penerbit = Mandar Madju, Jakarta

M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*, Bandung: Alfabeta

Mulyana, Deddy. 2018. *Ilmu Komunikasi*: *Suatu Pengantar Cetakan* ke 18. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu* (*Total Quality Management*). Jakarta: Ghalia Indonesia.

Pasalong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: PT ALFABETA

Rakhmat, Jalaluddin. 2016. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Ruliana, Poppy. 2016. *Komunikasi Organisasi*. Penerbit: PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Wyckof. 2002. *Prinsip Pemasaran*, Edisi Ketujuh Jilid I, Jakarta, Erlangga.

M. Khozin. 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunung Kidul. *Jurnal Studi Pemerintahan,* VOL 1, NO 1

Hj. Wan Suryani. 2013. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Umum Pirngadi Medan. *Jurnal Implementasi Ekonomi dan Bisnis*, HAL 318

Syafaruddin dan Syukur. 2014. Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Pada Unit Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Administrasi Negara* VOL 20. NO 2

Raiisa. 2012. Diakses pada tanggal 01 May 2013 pukul 09.41 WIB. (http://e-journal.uajy.ac.id/id/eprint/1179)

Unitomo. 2020. Implentasi Kebijakan Pelayanan Publik Oleh PDAM TIRTANADI Kelimutu Kabupaten Ende Yoakim Rembu. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*. VOL 4, NO 2

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Lampiran

WAWANCARA PENELITIAN

KOMUNIKASI ORGANISASI PDAM TIRTANADI CABANG TUASAN MEDAN DALAM MENGELOLA OPINI PELANGGAN
(Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi)

Sehubungan dengan penyusunan skripsi dengan judul yang telah disebutkan di atas, maka dengan hormat saya :

N a m a : TANIA TAMARA ULFA

N P M : 168530087

Memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjawab pertanyaan wawancara (daftar pertanyaan) yang saya ajukan ini, secara jujur dan terbuka. Daftar pertanyaan ini saya ajukan semata-mata untuk keperluan penelitian sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan jenjang Strata satu (S1), Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Oleh karenanya, kebenaran dan kelengkapan jawaban yang Anda berikan akan sangat membantu bagi penulis, untuk selanjutnya akan menjadi masukan yang bermanfaat bagi hasil penelitian yang penulis lakukan.

Atas partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab daftar pertanyaan ini, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

TANIA TAMARA ULFA

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

I. Identitas Responden

1. Informan Pertama

   Nama : Dicky Anggara

   Umur : 40 Tahun

   Jenis Kelamin : Laki-Laki

   Divisi : Kepala Cabang PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan

2. Informan Kedua

   Nama : Rudi Ardiansyah Hasibuan, S.T

   Umur : 40 tahun

   Jenis kelamin : Laki-laki

   Bagian : Kepala Bagian Hubungan Langganan

3. Informan Ketiga

   Nama : Nurfeni Hartini

   Umur : 38 tahun

   Jenis Kelamin : perempuan

   Bagian : *Costumer Service* PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan

4. Informan Keempat

   Nama : Jimmy

   Umur : 43 Tahun

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Jenis Kelamin : Laki-laki

5. Informan Kelima

Nama : Mardianis

Umur : 59 tahun

Jenis Kelamin : Perempuan

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

II. Pedoman Wawancara

No	Wawancara	Jawaban Informan		
		Informan Kunci (Kacab. PDAM Tiratanadi Cab. Tuasan)	**Informan Utama (Kabag. Hubungan Langganan dan *Costumer Service* PDAM Tirtanadi Cab. Tuasan)**	**Informan Tambahan (2 Orang pelanggan PDAM Tirtanadi)**
PEGAWAI PDAM TIRTANADI				
1	Bagaimana komunikasi organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan?	PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan selalu musyawarah untuk melaksanakan pengorganisasi an hasil pengolahan aduan masyarakat, melaksanakan layanan monitoring isu public di media seperti media massa, mengumpulkan pendapat umum dengan cara survey, melaksanakan dokumentasi dan klasifikasian opini dan informasi public walaupun di		

Document Accepted 30/11/22
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

		masa pandemi.		
2	Bagaimana hambatan dalam pelayanan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan di masa pandemi?	Hambatan itu pasti ada, namun dari sisi solusi tentunya kami tetap memberikan kualitas layanan yang terbaik.		
3	Bagaimana tanggapan pihak PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan, jika pelanggan mengalami keluhan tentang pegawai lapangan kurang memiliki sarana dan prasarana saat berkunjung?	Selalu mendengarkan keluhan dari pelanggan dan akan melakukan tindakan peringatan lalu mengecek setiap petugas lapangan yang ingin berkunjung.		
4	Bagaimana cara memberikan informasi pada pelanggan tentang semua program PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan?		Melalui media sosial yaitu *instagram* dan *website* dan dapat menelepon langsung ke Halo Tirtanadi 1500922.	
5	Bagaimana jika pegawai kurang memiliki keahlian dalam perbaikan		Pegawai sudah berpengalaman, maka sebisa	

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area
Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

	kerusakan?		mungkin menurunkan para pegawai lapangan khususnya bagian pemeliharaan barang dan perbaikan.	
6	Bagaimana sikap PDAM Tirtanadi bahwa citra ditengah-tengah masyarakat sangat buruk?		Dengan memperbaiki apa saja yang telah dianggap buruk oleh masyarakat, agar menghasilkan citra positif.	
7	Bagaimana PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam menghadapi komplain dari pelanggan?		Mendengarkan terlebih dahulu, lalu perlahan meredamkan amarahnya, dan mencari solusi.	
8	Bagaimana PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan menghadapi keluhan pelanggan tentang kualitas air keruh?			Berusaha mengatasi dengan baik, dan memperbaikinya sampai kembali normal menjadi air yang bersih.
PELANGGAN PDAM TRITANADI				
1	Bagaimana tanggung jawab yang diberikan pada Pelanggan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara?			Sudah cukup memuaskan.
2	Apakah PDAM Tirtanadi memiliki ketersediaan pegawai yang mampu mengatasi malasah pelanggan?			Pegawai dalam menangani keluhan pelanggan sudah lumayan baik.
3	Bagaimana kemampuan Komunikasi bagian pelayanan, jika terjadi komplain dari pelanggan?			Komunikasi yang diberikan cukup jelas, tetapi ada beberapa pegawai yang tidak pandai menjelaskan solusi dari

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

				komplain.
4	Bagaimana sikap yang diberikan pegawai PDAM Tirtanadi saat berkunjung untuk perbaikan?			Sikap mereka sudah cukup baik, tetapi saat masa pandemic ini aturan dari perusahaan pegawai yang berkunjung sangat dibatasi.
5	Bagaimana pegawai bagian pelayanan memahami kebutuhan pelanggan?			Tentu saja mereka sudah memahami apa saja yang dibutuhkan pelanggan.
6	Bagaimana pihak PDAM Tirtanadi Sumatera Cabang Tuasan Medan memberikan kepercayaan pada pelanggan?fg			Dengan cara aktif di media social, dan selalu memperbaharui konten.
7	Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan PDAM Tirtanadi Sumatera Utara dalam melayani secara cepat dan tepat?			Secara tanggap, sabar, ramah dan sopan, jam operasional yang jelas.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

III. Dokumentasi

Gambar 2.2. Informan Kunci

Wawancara bersama Informan Kunci Bapak T M Dicky Anggara selaku Kepala PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan tentang Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi) Pada Tanggal 11 November 2021, pukul 14.00 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Gambar 2.3. Informan Utama Pertama

Wawancara bersama Informan Utama bapak Rudi Ardiansyah Hasibuan, ST, M.Si Selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan tentang Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan di Masa Pandemi) pada Tanggal 12 November 2021, pukul 14.20 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Gambar 2.4. Informan Utama Kedua

Wawancara bersama Informan Tambahan bersama Ibu Nurfeni Hartini selaku *Costumer Service* PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Tentang Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi) pada Tanggal 13 November 2021, pukul. 14.30 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

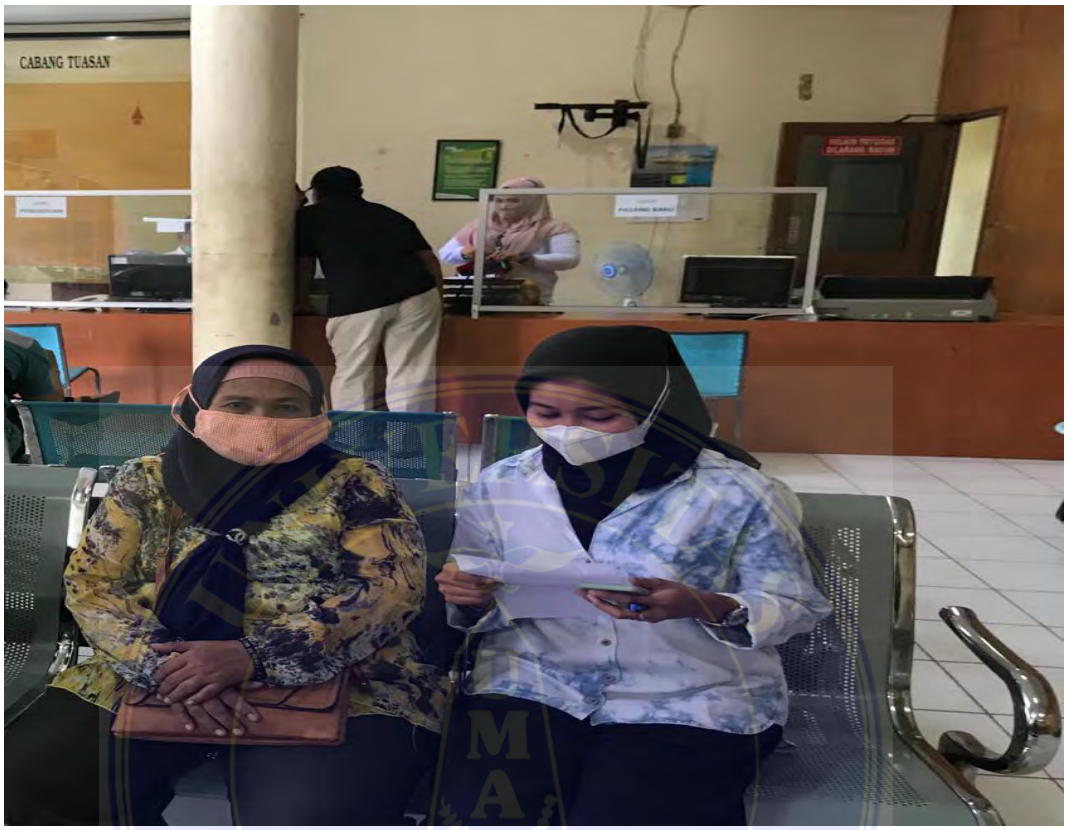
Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22

Gambar 2.5. Informan Tambahan Pertama

Wawancara bersama Informan Tambahan Selaku Pelanggan dengan Bapak Jimmy (43 tahun) tentang Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi) pada Tanggal 11 November 2021, pukul 14.50 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22



Gambar 2.6. Informan Tambahan Kedua

Wawancara bersama Informan Tambahan selaku Pelanggan Ibu Mardianis (59 tahun) tentang Komunikasi Organisasi PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan dalam Mengelola Opini Pelanggan (Studi Kasus: Kualitas Layanan Pada Masa Pandemi) pada Tanggal 11 November 2021, pukul 15.00 WIB.

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 30/11/22
Access From (repository.uma.ac.id)30/11/22