

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air bersih dapat diartikan sebagai kebutuhan dasar manusia sangat penting untuk menunjang kehidupan. Akses terhadap air bersih yang berkualitas menjadi salah satu indikator penting dalam pembangunan suatu daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai lembaga yang memiliki tanggung jawab atas penyediaan air bersih dan berperan sangat strategis. Dalam konteks Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, komunikasi interpersonal yang menjadi penentu sejauh mana pelanggan memandang kualitas pelayanan yang mereka terima. Menurut sebuah studi oleh Putri (2021), Komunikasi interpersonal yang efektif perlu dilakukan oleh orang-orang yang sesuai dan memiliki keahlian di bidangnya, sehingga dapat meningkatkan pemahaman dan kepuasan pelanggan. Kesimpulan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika komunikasi antara petugas dan pelanggan difasilitasi dengan baik, kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan cenderung meningkat dengan baik. Oleh karena itu, penting bagi kantor Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember untuk memprioritaskan pelatihan komunikasi interpersonal bagi staf mereka demi meningkatkan kualitas persepsi pelayanan di mata pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil kerja tetapi juga bagaimana hubungan baik dapat dibangun dengan pelanggan. Menurut Putri (2021), hubungan baik harus tetap dijaga dan diperkuat untuk membangun citra positif perusahaan. Pelanggan yang merasa dihargai dan dipahami oleh petugas PDAM Jember lebih memungkinkan memiliki persepsi tinggi terhadap kualitas layanan yang diterima. Hal ini menekankan peran sentral komunikasi interpersonal dalam membentuk citra perusahaan dan kinerja pelayanan. Dengan menerapkan strategi komunikasi efektif Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember dapat lebih baik memenuhi ekspektasi pelanggan dan membangun loyalitas yang berkelanjutan. Kesadaran akan pentingnya komunikasi interpersonal akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan maupun kepuasan pelanggan terhadap Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

Selanjutnya, kualitas interaksi antara pelanggan dan petugas pelayanan di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember menjadi faktor penentu utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Interaksi yang terjalin hendaknya didasari oleh kesopanan, keramahan, kejelasan informasi, dan responsivitas, yang didasari oleh kesopanan, keramahan, kejelasan informasi, dan responsivitas, yang menjadi landasan bagi komunikasi yang efektif. Berdasarkan penelitian oleh Fania sari dan Manafe (2022), komponen komunikasi interpersonal seperti keterbukaan, empati, dan sikap positif telah berjalan dengan baik, Sehingga menjadi faktor penunjang dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Aspek-aspek tersebut adalah elemen krusial yang tidak hanya membentuk citra positif perusahaan, tetapi juga meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika interaksi ini dijalankan dengan optimal, pelanggan lebih merasa dihargai dan diperhatikan dalam setiap kegiatan pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan petugas pelayan untuk menjalin komunikasi yang sopan dan responsif sangat penting dalam memenuhi ekspektasi pelanggan.

Namun, tantangan dalam menjaga kualitas interaksi ini sering kali muncul akibat hambatan komunikasi yang dapat memberikan dampak negatif. Sebagaimana dijelaskan dalam penelitian oleh Wulanda et al (2024) hambatan dalam komunikasi dapat mempengaruhi kualitas layanan yang terima konsumen, yang berimbas pada performa karyawan dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kondisi ini menegaskan bahwa kualitas komunikasi interpersonal harus dijaga dan ditingkatkan dengan pendekatan yang lebih terstruktur dan strategis. Dengan demikian, menanggulangi hambatan komunikasi bukan hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. Kesimpulannya, upaya berkelanjutan dalam mengoptimalkan kualitas interaksi menjadi kunci dalam meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kajian mendalam terhadap literatur yang tersedia, penelitian terdahulu telah memberikan landasan penting dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal dalam konteks pelayanan publik khususnya di organisasi seperti PDAM. Seperti yang disampaikan oleh Worang, kojo dan karuntu (2023), komunikasi interpersonal yang positif dan terbuka dalam PDAM sangat diperlukan

untuk mencapai sinergi antaran berbagai departemen dan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menguraikan bahwa komunikasi yang baik, berbagai informasi yang relevan, serta penyampaian ide secara efisien. komunikasi interpersonal berfungsi sebagai alat koordinasi internal, namun sebagai pilar utama dalam pengembangan hubungan yang lebih kuat antara pelanggan dan karyawan. Hal ini menegaskan bahwa komunikasi interpersonal memiliki peranan krusial dalam menjembatani komunikasi antara pelanggan dan pelayanan.

Selanjutnya, Kholifah dan Hafifi (2017) menyoroti Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah sangat tinggi dalam menentukan tingkat kepercayaan dan loyalitas masyarakat, bahkan dampak signifikan terhadap citra pemerintah di mata publik. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi interpersonal dapat dianggap sebagai salah satu faktor kunci dalam memperbaiki kualitas pelayanan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, yang pada akhirnya dapat meningkatkan ketertarikan pelanggan. Perbedaan antara penelitian yang lalu dan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus spesifiknya terhadap bagaimana komunikasi interpersonal mempengaruhi persepsi kualitas layanan secara langsung di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, bukan hanya pada tingkat organisasi secara umum. Penelitian ini berupaya mengisi celah literatur dengan menawarkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang menjadi inti dari masalah pokok penelitian ini. Pentingnya komunikasi interpersonal dalam organisasi tidak dapat diabaikan, terutama dalam konteks pelayanan pelanggan sebagaimana yang terjadi di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. Tujuan dari penelitian yaitu untuk mendalami dampak komunikasi interpersonal antara pelanggan serta petugas pelayanan persepsi konsumen mengenai kualitas layanan yang diberikan. Signifikansi dari penelitian ini terletak pada potensi untuk mengungkapkan bagaimana strategi komunikasi dapat meningkatkan kepercayaan maupun kepuasan pelanggan, dan berkontribusi pada loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Memahami faktor-faktor komunikasi ini tidak hanya penting bagi Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember tetapi

juga bagi organisasi pelayanan serupa agar dapat mengadopsi pendekatan yang lebih terstruktur dalam mengatasi hambatan komunikasi.

Urgensi dari penelitian ini semakin jelas mengingat kebutuhan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan di tengah persaingan yang semakin ketat, sehingga pelatihan komunikasi bagi petugas menjadi solusi yang krusial. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis dan teruji untuk memperbaiki hubungan antara pelanggan dan pelayan, serta memastikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Kompleksitas komunikasi di dalam lingkungan pelayanan publik menuntut adanya pemahaman yang mendalam dan implementasi praktik terbaik yang berbasis pada bukti. Dengan begitu, mengatasi hambatan komunikasi tidak hanya menjadi kunci dalam memenuhi ekspektasi pelanggan, tetapi juga menjadi alat strategi dalam menjaga keberlangsungan dan profitabilitas organisasi layanan publik seperti Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah yang bisa digunakan sebagai bahan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan *customer service* di kantor Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah diatas, maka dapat ditarik sebagai tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1 Untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan dapat kualitas pelayanan di kantor Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan *customer service* dikantor Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3 Manfaat Penelitian

1.3.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman ilmiah tentang penggunaan komunikasi interpersonal dalam ilmu komunikasi antara pelanggan dan pelayanan PDAM Jember terhadap kualitas pelayanan dikantor PDAM Jember.

1.3.2 Manfaat Akademis

Penelitian ini bertujuan untuk memperkaya kajian ilmu komunikasi, khususnya yang berkesinambungan dengan komunikasi interpersonal. Diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan dan masukan bagi masyarakat, kantor pelayanan PDAM Jember, serta mahasiswa ilmu komunikasi.

