

**STRATEGI *PUBLIC RELATION* PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) SURABAYA
DALAM MENGATASI KELUHAN KONSUMEN MELALUI PROGRAM “TEMU PELANGGAN”
UNTUK MEMBANGUN RELASI DENGAN KONSUMEN**

Siti Aisyah

Prodi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan

Hukum, Universitas Negeri Surabaya

sitiaisyah11@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Air adalah kebutuhan dasar untuk hidup semua makhluk hidup, tidak terkecuali manusia. Di kota besar seperti Surabaya, kebutuhan akan air, terutama air bersih dimonopoli oleh perusahaan daerah yang dikelola pemerintah kota, yaitu PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Perusahaan yang memonopoli kebutuhan dasar masyarakat ini sangat rentan untuk mendapatkan keluhan dan kritik para pelanggan. Jika tidak ditangani dengan baik, keluhan ini dapat memperburuk relasi dengan konsumen. Dalam riwayatnya *public relation* PDAM Surya Sembada dinilai berhasil mengatasi masalah ini dengan mengadakan forum Temu Pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *public relation* PDAM Surya Sembada Surabaya memiliki beberapa tahapan persuasi dalam forum Temu Pelanggan. Yaitu: Permintaan maaf, janji, dan eksekusi yang cepat untuk masalah yang dapat diselesaikan dengan cepat. Debat dan negosiasi untuk masalah yang tidak bisa diselesaikan dengan cepat. Edukasi dan promosi untuk merubah pandangan negatif para pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambah wawasan masyarakat dan pelaku perusahaan air minum tentang pembangunan relasi dengan konsumen.

Kata Kunci : Keluhan, *Public Relation*, Temu Pelanggan

Abstract

Water is a basic need for all living things, including humans. In a big city like Surabaya, the need for water, especially clean water, is monopolized by a regional company managed by the city government, namely PDAM Surya Sembada, Surabaya City. This company, which monopolizes the basic needs of society, is very vulnerable to complaints and criticism from customers. If not handled properly, these complaints can worsen relationships with consumers. In its history, PDAM Surya Sembada public relations is considered successful in overcoming this problem by holding a Customer Gathering forum. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data collection was carried out by interview, observation and documentation. The results showed that the public relations of PDAM Surya Sembada Surabaya had several stages of persuasion in the customer gathering forum. Namely: Apologies, promises, and swift execution for problems that can be resolved quickly. Debates and negotiations for problems that cannot be resolved quickly. Education and promotions to change the negative view of customers. This research is hoped to be able to add insight to the community and water company actors about building relationships with consumers.

Keywords: Complaints, Public Relations, Customer Gathering

UNESA
Universitas Negeri Surabaya

PENDAHULUAN

Pada dasarnya manusia membutuhkan air demi kelangsungan hidup mereka. Air digunakan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhan jasmani, rohani dan kebutuhan sosial. Banyak kegiatan manusia yang bukan hanya membutuhkan sembarang air, namun harus air bersih. Yang menjadi masalah kemudian adalah di lingkungan perkotaan seperti di Kota Surabaya, sumber air bersih terhitung sangat minim karena kurangnya daerah resapan air. Karena kondisi tersebut maka kehidupan di perkotaan sangat membutuhkan persediaan air minum bersih sehingga perlu dibangun perusahaan air minum. Salah satu perusahaan air minum di Surabaya yang memiliki fungsi menyediakan air bersih adalah PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Surya Sembada Kota Surabaya. Perusahaan inilah yang mendistribusikan air bersih langsung ke pelanggan di Kota Surabaya (www.pdam.sby.go.id)

Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih dan memiliki intensitas ketersinggungan dengan publik yang tinggi, PDAM Surya Sembada bukan hanya dituntut bagaimana mereka menyediakan air yang berkualitas, namun juga bagaimana mereka berkomunikasi dengan para pelanggan, dan menghadapi keluhan-keluhan mereka. Karena bukan tidak mungkin jika dalam pelayanannya kepada masyarakat, ada beberapa masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Keluhan-keluhan ini jika tidak ditangani dengan baik akan menyebabkan terbentuknya citra buruk perusahaan.

Selain menggunakan aplikasi mobile, untuk memaksimalkan layanan pelanggan PDAM Surya Sembada juga menggunakan media sosial dan membentuk kegiatan temu pelanggan. Program temu pelanggan ini bukan hanya bertujuan untuk menambah kemudahan berkomunikasi para pelanggan kepada PDAM Surya Sembada, melainkan juga untuk memberikan pelanggan layanan yang lebih humanis.

Humanisme layanan temu pelanggan ini misalnya saja ditunjukkan pada bagaimana para pelanggan dapat menyampaikan keluhan kesah langsung kepada petugas PDAM, dan memberikan respon pada saat itu juga. Humanisme pelayanan ini membuat para pelanggan menjadi lebih puas karena mendapatkan kepastian tersampainya keluhan kesah mereka kepada PDAM.

Program temu pelanggan yang merupakan bagian dari program inovasi kehumasan PDAM Surya Sembada ini menjadi menarik untuk diteliti, bagaimana bisa program ini bisa membuat PDAM Surya Sembada bisa mendapatkan beberapa penghargaan di bidang layanan pelanggan. Apalagi jika menurut website PDAM Surya Sembada, program seperti temu pelanggan ini belum ada yang mengaplikasikan di PDAM lain. Kebanyakan

PDAM menampung keluhan kesah pelanggan melalui layanan *call center* dan media sosial saja.

Aspek humanisasi dalam program yang diselenggarakan oleh PDAM Surya Sembada tersebut menjadi daya tarik tersendiri karena humanisasi dianggap penting untuk diteliti karena mengingat era demokrasi seperti saat ini kebebasan berbicara sangat dijunjung tinggi, para pelanggan diberikan hak sebebannya untuk memberikan aspirasi dan menyampaikan keluhan tentang perusahaan dan direspon secara langsung sehingga menghasilkan kesepakatan yang menguntungkan kedua belah pihak, program tersebut unik karena pada umumnya pelanggan datang ke perusahaan untuk menyampaikan keluhannya tetapi di PDAM Surya Sembada Surabaya justru perusahaan yang mendatangi tempat pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode studi kasus. Penelitian ini menggunakan jenis peneltiann eksplanatif untuk menggali dan memahami bagaimana strategi komunikasi *public relation* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam mengatasi keluhan pelanggan melalui program Temu Pelanggan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dan observasi dilakukan selama bulan Januari 2020 s/d Mei 2020. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini adalah Ketua Tata Usaha dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya, *Staff Senior* Humas PDAM Surya Sembada Surabaya, Kepala Divisi Pelayanan Pelanggan, dan Pelanggan PDAM.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penggunaan *Krama Alus* dan Cerita Jenaka Sebagai Langkah Awal Komunikasi Persuasi Kepada Para Pelanggan

Setelah koordinasi dengan *opinion leader* ini telah selesai. Maka pihak PDAM tinggal melaksanakan program tersebut pada hari dan jam yang telah ditentukan. Dari hasil penelitian diketahui bahwa pada umumnya program Temu Pelanggan ini dilakukan pada pukul 19.00 WIB sampai dengan pukul 22.00, atau bisa melebihi batas tersebut jika ada permasalahan yang sulit untuk diselesaikan.

Ketika forum Temu Pelanggan ini berlangsung, di sinilah berbagai proses persuasi komunikasi dilakukan oleh pihak PDAM yang sebagian besar diisi oleh orang-orang dari divisi Humas PDAM. Untuk persuasi awal, pihak PDAM menyediakan beberapa fasilitas ketika forum Temu Pelanggan ini berlangsung. Di dalam forum tersebut, pihak PDAM memberikan fasilitas berupa kursi-kursi, makanan ringan, dan makan malam.

Setelah fasilitas diberikan, lalu yang selanjutnya adalah persuasi melalui gaya komunikasi. Dari hasil observasi, diketahui bahwa

untuk memberikan kesan yang ramah dan memiliki itikad baik kepada masyarakat yang merupakan para pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya, pihak PDAM membuka setiap forum Temu Pelanggan dengan gaya yang seramah mungkin.

Kerahaman itu misalnya ditunjukkan dengan penggunaan “Krama Alus” untuk menyapa para konsumen, dan menceritakan hal-hal yang jenaka dimana cerita tersebut mensiratkan bahwa ada kesamaan perasaan atau nasib antara pelanggan dengan pihak PDAM tentang permasalahan-permasalahan terkait pelayanan PDAM. Pembukaan yang sedemikian pada dasarnya adalah basa-basi yang meskipun demikian penting untuk dilakukan oleh pihak PDAM untuk memberikan kesan pertama yang baik kepada masyarakat yang merupakan pelanggan PDAM.

Setelah basa-basi tersebut selesai, maka sampailah pada acara inti, yaitu diskusi mengenai pemecahan masalah para pelanggan, di mana pada sesi itu pihak PDAM akan menyampaikan daftar masalah yang mereka terima, dan menawarkan solusi yang mereka siapkan ketika tahap perencanaan dengan para direksi dan divisi terkait di PDAM Surya Sembada Surabaya. Solusi yang ditawarkan tersebut kemudian akan dimintai persetujuan atau jalan tengah jika memiliki perbedaan pandangan dengan para pelanggan yang hadir dalam forum tersebut.

Untuk jenis masalah yang disebabkan karena faktor kinerja PDAM dan dapat diselesaikan dalam waktu yang dekat, solusi yang ditawarkan cenderung mudah diterima oleh para pelanggan yang hadir dalam forum tersebut. Namun untuk masalah yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu dekat, meskipun itu diakibatkan karena kekurangan kinerja PDAM sendiri seperti kualitas air yang menurun karena PDAM tidak dapat mengontrol kualitas sumber airnya sendiri yang semakin tercemar, solusi yang ditawarkan oleh pihak PDAM cenderung mendapatkan perlawanan ide yang cukup keras dan alot dari para pelanggan yang hadir dalam forum Temu Pelanggan. Kedua jenis masalah ini memiliki tahapan-tahapan komunikasi persuasinya sendiri-sendiri.

Meminta Maaf, Penggunaan Janji, dan Eksekusi Yang Cepat Oleh PDAM Surabaya Untuk Masalah Yang Disebabkan Karena Faktor Kinerja PDAM Dan Dapat Diselesaikan Dengan Cepat Oleh PDAM

Dari hasil penelitian diketahui masalah yang disebabkan karena faktor kinerja PDAM Surya Sembada, yang dapat diselesaikan dengan cepat oleh mereka adalah masalah-masalah seperti: air yang tidak mengalir (macet) dan pipa bocor. Masalah-masalah tersebut pada dasarnya oleh pihak PDAM sudah disiapkan alternatif solusinya sejak tahap pemetaan masalah. Untuk air yang tidak mengalir (macet), masalah ini masuk dalam jenis TDA (Tidak Dapat Air), maka pihak PDAM

memberikan solusi berupa rekayasa jalur air. Sementara untuk pipa bocor pihak PDAM memberikan solusi berupa penambalan atau penggantian pipa air.

Dalam pengalaman pihak PDAM Surya Sembada Surabaya, dua solusi untuk mengatasi masalah dengan klasifikasi yang sedemikian, cenderung lebih mudah diterima oleh masyarakat. Hal tersebut dikarenakan masyarakat merasa permasalahan mereka akan segera teratasi, dan solusinya pun juga dinilai realistis. Sehingga mereka cenderung lebih mudah menerima, tanpa memberikan perlawanan gagasan yang seberapa.

Namun ada juga pelanggan yang hadir dalam forum tersebut rata-rata sudah memendam permasalahan mereka yang berkaitan dengan performa pelayanan PDAM cukup lama. Bukan hanya baru saja, satu hari atau dua hari, melainkan terkadang sampai satu atau dua minggu. Masalah yang berlarut-larut dan tidak kunjung terselesaikan itu mengakibatkan munculnya rasa kesal kepada PDAM, karena aktivitas sehari-hari mereka menjadi terganggu. Sehingga ketika pihak PDAM datang ke tempat mereka, maka para pelanggan tersebut bukan hanya membawa pikiran tentang permasalahan mereka, namun juga emosi yang menyertainya.

Ketika para pelanggan sejak awal sudah membawa emosi di dalam forum, maka mereka akan menjadi sangat sensitif dengan komunikasi yang terjalin antara pihak PDAM dengan masyarakat di forum Temu Pelanggan tersebut. Itu sebabnya meskipun dua alternatif solusi yang ditawarkan oleh PDAM cenderung lebih mudah diterima, namun mereka tetap harus memberikan persuasi untuk mencegah naiknya emosi para pelanggan yang hadir agar tidak berujung konflik.

Persuasi yang kemudian dilakukan oleh pihak PDAM dengan keadaan tersebut adalah dengan pertama-tama meminta maaf atas kekurangan pelayanan yang diberikan oleh PDAM Surya Sembada Surabaya. Permintaan maaf ini sangat penting untuk dilakukan, karena dengan begitu pelanggan merasa bahwa pihak PDAM telah mengakui kesalahan atau kekurangan pelayanan mereka kepada masyarakat, dan memiliki itikad untuk memperbaiki kesalahan atau kekurangan mereka.

Setelah meminta maaf, persuasi selanjutnya yang kemudian dilakukan oleh pihak PDAM adalah dengan menjelaskan kemungkinan-kemungkinan mengapa masalah tersebut terjadi, mengapa air dalam saluran para pelanggan hanya lancar ketika malam saja, ketika siang tidak lancar, ternyata karena saat-saat tersebut prosentase pemakaian air sedang tinggi-tingginya, kebutuhan masyarakat sangat besar, namun persediaan airnya tetap, tidak mengalami peningkatan, sehingga air yang diterima oleh para pelanggan ketika jam-jam tertentu sangat sedikit, bahkan ada yang tidak

kebagian air sama sekali. Sebagaimana yang dikatakan oleh Rahmad Zakariya, Staff Senior Divisi Humas PDAM Surya Sembada Surabaya dalam kutipan wawancara berikut:

“Karena adanya temu pelanggan jadi mengerti misalnya kenapa sih kok airku nyalanya malem aja, siang gak nyala trus kita edukasi kalau air di pagi sampek sore itu jam pemakaian tinggi sehingga kebutuhan tinggi tapi suplai tetep, jadi ada beberapa yang gak kebagian.”

Selain karena ada waktu-waktu tertentu dimana terjadi pemakaian air dengan intensitas sangat tinggi di Surabaya, pihak PDAM juga menjelaskan kemungkinan lain mengapa terjadi TDA atau air macet. TDA itu bisa jadi disebabkan karena pipa yang bocor di suatu tempat. Jadi dua permasalahan air macet dan pipa bocor memang terkadang saling berhubungan. Itu sebabnya pihak PDAM harus melakukan penelusuran terlebih dahulu apa yang sebenarnya menjadi penyebab permasalahan tersebut.

Pihak PDAM tetap memberikan komitmen untuk menyelesaikan segala permasalahan yang diadakan para pelanggan tersebut, entah itu dalam waktu dekat maupun panjang. Untuk masalah dengan klasifikasi dapat diselesaikan dalam waktu dekat, pihak PDAM memberikan janji-janji bahwa permasalahan-permasalahan seperti TDA dan pipa bocor akan dapat diselesaikan dalam waktu satu sampai tiga hari.

Janji – janji itu diperkuat dengan eksekusi yang cepat dari pihak PDAM. Eksekusi yang dimaksudkan adalah dengan menelpon dari pihak Humas PDAM Surya Sembada Surabaya kepada tim survey untuk melakukan survey pada saat itu juga di alamat para pelanggan yang mengalami permasalahan seperti TDA dan pipa bocor, yang masuk dalam klasifikasi permasalahan yang dapat diselesaikan dengan cepat. Dialog ketika menelpon itu dilakukan di depan para pelanggan, sehingga para pelanggan yang hadir menjadi yakin bahwa janji yang diberikan pihak PDAM adalah nyata.

Dari hasil observasi, janji-janji pihak PDAM ketika forum Temu Pelanggan berlangsung, dan langkah awal berupa penerjunan tim survey ini memang diikuti dengan langkah nyata. Misalnya saja yang terjadi pada warga bernama Syuaib, yang bertempat tinggal di Sukolilo, Surabaya ini, ketika mengadakan permasalahan berupa air macet dan pipa bocor, tidak lama kemudian memang benar-benar dilakukan proses penanganan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya.

Misalnya saja, pada tanggal 1 Oktober 2020, ada kasus pipa bocor di sekitar Jln. Ahmad Yani, Nomor 263, Surabaya. Pipa yang harus diperbaiki berdiameter 450 mm. Proses perbaikan tersebut menjadikan distribusi air ke pelanggan mengecil bahkan sampai tidak keluar di daerah

Menanggal, Gayungan, Gayung Kebonsari, Ketintang, Pulo Wonokromo, Karang Rejo, Jetis, dan sekitarnya.

Ada juga kasus pipa bocor pada tanggal 23 November 2018, di Jln. Ngagel Tirto (sisi barat rel kereta api), dengan diameter pipa 600 mm. Perbaikan itu juga berdampak pada mengecilnya aliran air, bahkan sampai tidak keluar di kawasan seperti Ketintang, Gayungsari, Wonokromo, Sidosermo, Bendulmerisi, Ngagel, Pucang, Gubeng Kertajaya, Airlangga, Dharmawangsa, Karangmenjangan, Kalidami, Jolotundo, Gresikan, Ploso, Rangkah, Putro Agung, Kusuma Bangsa, Barata Jaya, Nias, dan Jagir.

Begitu juga dengan penanganan untuk TDA yang membutuhkan rekayasa aliran air. Ketika itu terjadi, maka dibutuhkan rekoneksi pipa. Karenanya, penanganan itu juga berdampak pada wilayah lain seperti air yang mengecil, tidak keluar, dan air keruh. Misalnya saja yang terjadi pada tanggal 6 Juni 2018, dilakukan rekoneksi pipa 400 mm dari Kendung ke pipa Sememi. Rekoneksi itu memiliki dampak ketidaknormalan aliran air di beberapa wilayah Surabaya Barat, seperti Kendung, Sememi, Benowo, Sumberejo, dan sekitarnya.

Jadi dapat dilihat bahwa penanganan masalah perseorangan yang didapatkan dari forum Temu Pelanggan, ternyata berpotensi menciptakan masalah baru kepada para pelanggan yang lain. Dampak-dampak yang seperti ini penting untuk disampaikan, dimengerti dan dipahami oleh para pelanggan yang hadir dalam forum Temu Pelanggan. Bahwa keinginan mereka untuk mendapatkan kenyamanan aliran air harus mengorbankan kenyamanan orang lain terlebih dahulu.

Setidaknya ada dua keuntungan yang didapatkan oleh pihak PDAM dengan pemberitahuan dampak-dampak yang sedemikian rupa. Yang pertama, pelanggan jadi tidak serta merta menyalahkan pihak PDAM dan merasa paling benar, karena ternyata dia sendiri berpotensi menyebabkan ketidaknyamanan pada orang lain. Yang kedua, dengan pemberitahuan ini, pelanggan yang hadir dapat mempersiapkan diri dan memberitahu masyarakat yang lain bahwa akan ada kondisi dimana air akan mengecil atau bahkan berhenti sama sekali karena proses perbaikan pipa atau rekayasa aliran air. Dengan begitu masyarakat tidak kaget, dan dapat mempersiapkan diri menghadapi keadaan tersebut.

Meskipun masyarakat secara mental sudah diminta untuk mempersiapkan diri menghadapi dampak dari perbaikan pipa dan rekayasa aliran air. Namun pihak PDAM sendiri juga memiliki komitmen untuk memberikan mereka bantuan berupa distribusi air gratis sebanyak 95 tangki atau 475.000 liter kepada wilayah yang terdampak akibat proses perbaikan masalah TDA dan atau

pipa bocor. Dimana satu tangki air tersebut dapat digunakan oleh lima sampai tujuh rumah.

Dalam perjalanan kehumasan dan pelayanan terhadap pelanggan, khususnya dalam mengatasi keluhan-keluhan pelanggan ketika forum Temu Pelanggan berlangsung, ada pula pengalaman permasalahan yang sebenarnya tidak dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM terpaksa sebisa mungkin harus diselesaikan dengan cepat karena desakan yang cukup keras dari masyarakat yang ada di wilayah tersebut.

Hal ini terjadi tepatnya di daerah Made. Di wilayah tersebut terjadi masalah pipa bocor. Namun permasalahan tersebut tidak dapat diselesaikan dengan cepat, dalam artian dalam satu malam seperti yang masyarakat di sana tuntut, karena harus menghubungi banyak divisi lain dalam PDAM Surya Sembada Surabaya, serta pihak-pihak lain yang berkaitan. Karena itu, pihak PDAM mencoba untuk bernegosiasi dengan masyarakat.

Saat itu pihak PDAM meminta bantuan kepada *opinion leader* di daerah itu untuk berbicara kepada masyarakat melalui pengeras suara yang telah disediakan oleh pihak PDAM. Kalimat-kalimat yang dikatakan oleh *opinion leader* itu pun juga hasil dari permintaan pihak PDAM karena yang berbicara pada saat itu adalah orang yang dituakan di daerah tersebut. Itu sebabnya sampai saat ini setiap kali forum Temu Pelanggan akan diadakan, pihak PDAM selalu mencari siapa *opinion leader* di daerah tersebut dan berusaha menggandengnya. Sebagaimana yang dikatakan oleh Rahmad Zakariya, Staff Senior Divisi Humas PDAM Surya Sembada dalam kutipan wawancara berikut:

“Dirut pelayanan kami sudah berdiri disana diantara kerumunan orang-orang yang sudah marah-marah berapi-api gak karuan trus tak bisikan pak gini gini trus dibawakan kayak gini kita bawa pengeras suara, orang itu ngomong ini dari pak ini orang itu ngomong, orang orang tetep marah cuman mau gak mau mereka harus ngalah karena yang ngomong adalah orang yang dituakan di daerah tersebut, lah itu sih yang masih tak pegang sampek saat ini yaitu kita memahami demografi pelanggan.”

Penggunaan Teknik Debat dan Negosiasi Untuk Masalah Yang Tidak Dapat Diselesaikan Dengan Cepat Oleh PDAM dan Masalah Karena Kesalahan Pelanggan

Dari hasil penelitian diketahui masalah yang tidak dapat diselesaikan dengan cepat oleh PDAM dan karena kesalahan pelanggan adalah masalah-masalah seperti: air yang keruh, debit air yang kecil terus menerus meskipun dilakukan perbaikan berkali, kali, dan masalah penipuan pembayaran.

Pada dasarnya, semua permasalahan pelanggan, baik itu karena kurangnya performa pelayanan pihak PDAM, kesalahan pelanggan, atau pun karena faktor bencana alam, selalu diusahakan dapat diselesaikan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya. Seperti yang dikatakan oleh Agus Subagyo, Kepala Divisi Tata Usaha dan Humas, bahwa menurutnya selama ini belum ada permasalahan yang tidak diselesaikan sama sekali oleh pihak PDAM. Semua permasalahan berusaha diselesaikan, meskipun ada beberapa permasalahan yang membutuhkan waktu yang tidak singkat, atau cukup lama, karena harus menyiapkan dan membangun hal-hal yang sudah direncanakan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut.

Dari sisi pelanggan, Syaib yang menjadi responden dalam penelitian ini pun juga mengakui bahwa selama ini belum ada permasalahan yang tidak diselesaikan sama sekali oleh pihak PDAM. Apapun keluhan dari pelanggan, entah itu kategori permasalahan yang dapat diselesaikan dengan cepat atau tidak bisa cepat, selalu di *follow up* oleh pihak PDAM. Minimal, semua pertanyaan dan keluhan pelanggan dicatat oleh tim yang datang di forum Temu Pelanggan, lalu dilakukan survei sebagai bahan laporan dan diskusi di PDAM Surya Sembada Surabaya.

“selagi masih bisa ditangani langsung ditangani, mungkin bisa tidak langsung ditangani pada hari H karena masih membutuhkan persetujuan dari direksi lain yang bersangkutan tetapi tetap langsung disurvei pada hari H sebagai laporan.”

Jadi pada intinya, secara komitmen pihak PDAM memiliki hasrat dan kemampuan untuk menyelesaikan semua permasalahan. Namun tidak semua pelanggan dapat menerima ide, pola, dan *timing* penyelesaian masalah yang tidak dapat dilakukan dengan cepat oleh PDAM Surya Sembada Surabaya ini. Hal ini sekali lagi disebabkan karena sejak awal kedatangan para pelanggan di dalam forum Temu Pelanggan, terkadang mereka sudah membawa emosi-emosi akibat kekesalan atas permasalahan mereka yang menumpuk berhari-hari. Meskipun terkadang juga permasalahan itu disebabkan karena kesalahan mereka sendiri.

Dalam pembahasan mengenai permasalahan yang dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM, para pelanggan yang hadir memang cenderung lebih mudah menerima alternatif solusi yang ditawarkan oleh pihak PDAM, karena mereka tahu dalam waktu dekat permasalahan mereka akan dieksekusi. Namun dalam pembahasan permasalahan yang tidak dapat diselesaikan dalam waktu dekat oleh pihak PDAM, para pelanggan lebih mudah merasa khawatir dan tidak percaya dengan alternatif-alternatif solusi

yang ditawarkan oleh pihak PDAM kepada mereka. Hal itu disebabkan karena mereka tidak tahu kapan permasalahan mereka akan selesai, dan apakah benar akan benar-benar selesai atau tidak.

Dari hasil penelitian sendiri, pihak PDAM mengatakan bahwa meskipun dalam beberapa permasalahan, terutama permasalahan yang dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM, mereka dapat dengan percaya diri memberikan janji-janji penyelesaian masalah. Namun untuk permasalahan yang tidak dapat diselesaikan dengan cepat, mereka tidak berani untuk memberikan janji-janji seperti yang mereka berikan pada pelanggan dengan masalah yang dapat diselesaikan dengan cepat. Beberapa permasalahan oleh pihak PDAM dikatakan dapat diselesaikan namun dalam jangka waktu yang panjang, bahkan sampai tidak dapat diselesaikan sama sekali.

Untuk masalah yang disebabkan karena kesalahan pelanggan sendiri, landasan perdebatan yang digunakan oleh para pelanggan biasanya adalah dengan membuat seolah-olah permasalahan tersebut menjadi tanggung jawab pula dari pihak PDAM Surya Sembada Surabaya. Misalnya saja dalam kasus pembayaran, dimana pernah ada beberapa pelanggan yang tertipu oleh petugas PDAM palsu. Dalam artian ada oknum-oknum tertentu yang menyamar sebagai petugas PDAM, meminta uang air PDAM kepada para pelanggan. Bahkan petugas PDAM palsu tersebut memberikan kwitansi yang tentu saja juga palsu kepada para pelanggan. Namun ironisnya, para pelanggan tersebut percaya saja kepada petugas PDAM palsu tersebut.

Dengan kepercayaan tersebut, para pelanggan menjadi merasa tenang karena merasa sudah menunaikan kewajiban mereka untuk membayar uang air dari PDAM. Namun ketika sudah jatuh tempo mereka tetap mendapat tagihan dari PDAM Surya Sembada Surabaya. Tentu saja para pelanggan tersebut menjadi kaget. Mereka heran mengapa mereka tetap dimintai uang air padahal kemarin sudah membayar kepada petugas PDAM. Ketika forum Temu Pelanggan berlangsung, hal tersebut ditanyakan kepada para petugas PDAM yang hadir. Dari situlah, baik petugas PDAM maupun para pelanggan baru menyadari bahwa ada oknum yang mempermainkan mereka. Berpura-pura menjadi petugas PDAM dan meminta uang air kepada para pelanggan.

Para pelanggan yang menjadi korban penipuan tentu saja merasa keberatan karena harus membayar dua kali dalam satu waktu tersebut. Akhirnya sebisa mungkin mereka menekan pihak PDAM untuk membebaskan mereka dalam pembayaran untuk waktu-waktu tersebut. Para pelanggan juga berdalih bahwa semua itu adalah tanggung jawab pihak PDAM karena tidak menyediakan mekanisme pembayaran yang dapat

mengantisipasi penipuan seperti itu, dan dapat merugikan para pelanggan.

Dalih sekaligus kritik dari para pelanggan yang menjadi korban penipuan tersebut di satu sisi memang benar. Kritik itu juga bisa menjadi masukan bagi pihak PDAM untuk membenahi sistem pembayaran para pelanggan mereka. Namun di satu sisi, meskipun penipuan itu terjadi karena ada imbas dari kelemahan sistem pembayaran yang dibuat oleh pihak PDAM, namun tetap saja kenyataannya pada saat itu pihak PDAM belum menerima uang air dari para pelanggan, meskipun para pelanggan telah mengeluarkan uang untuk membayar. Jika pihak PDAM menuruti begitu saja tekanan dari para pelanggan untuk menggratiskan uang air pada waktu-waktu tersebut, pihak PDAM akan merugi.

Apalagi, keputusan untuk menggratiskan uang air karena tekanan para pelanggan yang mengaku terkena penipuan itu memiliki resiko juga di masa depan, mereka akan mengulangi hal yang sama agar kembali dibebaskan dari pembayaran air yang mereka pakai. Untuk mengatasi hal tersebut, mau tidak mau pihak PDAM kemudian menekan balik para pelanggan dengan dalih bahwa meskipun sistem pembayaran yang mereka bangun memiliki kelemahan, namun kesalahan utama saat itu ada pada mereka, para pelanggan itu sendiri. Pihak PDAM berdalih bahwa para pelangganlah yang kurang waspada dengan modus-modus penipuan tersebut. Mereka salah, karena seharusnya ketika petugas PDAM palsu datang, mereka bisa menanyakan mengapa petugasnya berbeda dari biasanya, mengapa kwitansi pembayarannya juga berbeda. Perbedaan itu bisa dikonfirmasi melalui call center yang siap melayani pertanyaan mereka setiap saat.

Tekanan balik dari pihak PDAM ini tentu saja tidak bisa diterima begitu saja oleh para pelanggan yang tetap merasa dirugikan karena kejadian tersebut, dan berharap mereka mendapat kebebasan untuk tidak membayar. Karena jika harus membayar dua kali, mereka merasa keberatan. Akibatnya, mereka tetap berbantahan dengan pihak PDAM dengan logika yang sama yang mereka bangun di awal tadi. Pihak PDAM sendiri kemudian menyadari debat yang seperti ini tidak akan menemukan jalan tengah, dan tidak akan kunjung selesai.

Akhirnya mereka membuat kebijakan jalan tengah. Para pelanggan tetap harus membayar uang air yang mereka pakai, namun boleh mereka cicil dalam kurun waktu tertentu sesuai kemampuan mereka. Solusi jalan tengah yang seperti inilah yang kemudian mereka pakai untuk solusi para pelanggan yang menjadi korban penipuan petugas PDAM palsu di wilayah lain di Surabaya.

Bagaimanapun pihak PDAM sendiri dalam wawancara mengatakan bahwa mereka

memang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sehingga semua keluhan dan aspirasi pelanggan selalu mereka akomodasi. Namun demikian mereka tidak bisa 100 persen memenuhi semua permintaan pelanggan, karena perusahaan sendiri memiliki kepentingan-kepentingan yang juga krusial. Di situlah kebijakan tim humas diperlukan. Bagaimana mereka bisa mengakomodasi kepentingan pelanggan sekaligus kepentingan PDAM Surya Sembada Surabaya.

Selain permasalahan tentang masalah Di sub bab sebelumnya, tentang permasalahan dengan klasifikasi dapat diselesaikan dengan cepat oleh PDAM Surya Sembada Surabaya, sudah dijelaskan bahwa para pelanggan banyak yang mengeluhkan air macet atau TDA (Tidak Dapat Air). Ketika dilakukan penelitian mendalam akan permasalahan ini, ternyata penyebabnya cukup banyak. Setidaknya ada tiga hal yang menjadi penyebab debit air yang mengecil atau minimal fluktuatif, tidak stabil. Yaitu: Jumlah penduduk Surabaya yang semakin meningkat, curah hujan, dan kandungan kadar lumpur pada sumber air yang berubah-ubah.

Hasil penelitian terhadap data-data PDAM Surya Sembada Surabaya diketahui bahwa perusahaan ini masih bersinggungan dengan Kali Surabaya untuk Air Baku PDAM Surabaya. Ironisnya, konsentrasi zat organik di Kali Surabaya ini relatif tinggi sampai penelitian ini dilakukan, bahkan cenderung meningkat terutama ketika musim kemarau. Hal ini dapat dilihat dari BOD tertingginya yang dapat mencapai 14,84 mg/l dan konsentrasi COD tertinggi bisa mencapai 53,87 mg/l. Hal ini menunjukkan bahwa air Kali Surabaya telah tercemar polutan organik cukup tinggi. Tingginya polutan organik pada sumber air baku PDAM Surya Sembada ini pada dasarnya akan menjadi masalah yang cukup serius jika digunakan untuk bahan baku air minum.

Selain tercemar oleh polutan organik, Kali Surabaya juga tercemar oleh buangan industri. Hal ini dapat dilihat dari senyawa Fenol yang muncul dengan konsentrasi berkisar antara 0 dan 0,039 mg/l, dan bahkan pada bulan Desember 2018, konsentrasi Fenol bahkan mencapai 5 mg/l. Kandungan senyawa Fenol ini sangat berbahaya jika airnya digunakan sebagai bahan baku air minum.

Adanya pencemaran air pada Kali Surabaya yang merupakan salah satu sumber air PDAM Surya Sembada Surabaya akibat polutan organik dan buangan industri ini diperparah dengan keterbatasan teknologi pengolahan air dari PDAM Surabaya pada saat itu yang masih menggunakan proses pengolahan secara konvensional, yaitu dengan menggunakan pengendapan kimia. Proses yang seperti ini pada dasarnya tidak akan mampu menghilangkan polutan tersebut. Bahkan justru menimbulkan pembengkakan biaya operasional dan

efek samping berupa pembentukan senyawa organo-klorin yang bersifat karsinogen dari proses pengendapan kimia tersebut.

Jadi dalam hal permasalahan air keruh dan air macet ini seakan tidak dapat dipisahkan. Keduanya saling bersinggungan dan berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan di Kota Surabaya. Permasalahan ini berdampak negatif karena pasti akan mengganggu aktivitas sehari-hari masyarakat Kota Surabaya. Karena permasalahan-permasalahan ini dan ketidakpuasan para pelanggan, mereka melayangkan keluhan dan tuntutan kepada pihak PDAM Surya Sembada Surabaya melalui berbagai akses, termasuk melalui forum Temu Pelanggan.

Pihak PDAM yang ada di forum Temu Pelanggan ketika menghadapi keluhan yang seperti ini tentu saja memahami seluk beluk permasalahannya, mengapa hal itu terjadi. Namun ketika para pelanggan yang sejak awal memang sudah emosi menuntut kepada pihak PDAM untuk mengakui kesalahan, memberikan solusi, dan bahkan ada yang meminta ganti rugi, dengan dalih bahwa itu semua adalah tanggung jawab pihak PDAM karena masyarakat telah membayar mereka, pihak PDAM pun juga tidak mau begitu saja disalahkan.

Seperti ketika menghadapi para pelanggan yang menjadi korban penipuan petugas PDAM palsu, pihak PDAM juga mencoba menangkis tekanan para pelanggan dengan teknik debat. Dalih yang mereka gunakan adalah bahwa permasalahan ini tidak seratus persen kesalahan pihak PDAM. Melainkan karena faktor alam, pemerintah Kota Surabaya, dan pelaku industri.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya bahwa air yang macet dan keruh salah satunya disebabkan karena polutan organik dan lumpur. Polutan dan lumpur ini berkaitan dengan fluktuasi curah hujan di Surabaya. Curah hujan inilah yang disebut sebagai faktor alam. Ketika sampai pada penjelasan inilah pihak PDAM kemudian menanyakan kembali kepada pelanggan, apa yang bisa dilakukan oleh pihak PDAM menghadapi cuaca yang tidak bisa mereka kendalikan ini? Dengan memberikan pertanyaan ini, tentu saja para pelanggan hanya bisa diam saja. Disinilah pihak PDAM sudah memenangkan tahap pertama perdebatan.

Dalih yang kedua yang pihak PDAM gunakan untuk mengakhiri perdebatan dan menangkis tekanan dari para pelanggan adalah dengan memberikan narasi bahwa ada pihak lain yang patut disalahkan atas permasalahan-permasalahan yang menimpa para pelanggan. Yaitu pihak pemerintah Kota Surabaya dan pelaku industri.

Seperti yang dijelaskan bahwa sungai di Surabaya tercemar selain karena polutan organik adalah karena buangan/limbah industri. Artinya,

ada pelaku-pelaku industri yang tidak bertanggung jawab, yang karena perbuatan mereka berdampak negatif terhadap kehidupan para pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya. Pelaku-pelaku industri ini tidak mungkin jika ditertibkan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya, karena mereka tidak memiliki wewenang. Yang memiliki wewenang adalah pemerintah Kota Surabaya. Maka dari itu seharusnya para pelanggan itu menekan pemerintah Kota Surabaya untuk menertibkan pelaku industri, bukannya menekan langsung pihak PDAM Surya Sembada Surabaya. Dengan narasi ini, pihak PDAM memenangkan babak akhir perdebatan dengan para pelanggan.

Pada dasarnya, memang dalam perdebatan ini pihak PDAM sendiri mengakui bahwa mereka terkadang harus berlaku licik agar tidak termakan tekanan dari para pelanggan. Hal itu dikarenakan tim dari PDAM yang hadir dalam forum Temu Pelanggan tersebut adalah bagian dari Humas perusahaan, yang jelas dalam beberapa sisi harus membela perusahaan mereka. Seperti yang dikatakan oleh Rahmad Zakariya dalam kutipan wawancara berikut:

“Untuk pelanggan-pelanggan yang ngeyel itu biasanya itu orang-orang yang kritis dan paham betul pokok permasalahannya ya kita jelaskan ya opo ya opo humas gak boleh kalah, humas harus menang ya gimana caranya kita ya opo ya istilah kasare kalau dia pandai bersilat lidah ya kita harus lebih pandai bersilat lidah atau misalnya tentang air gak keluar ya saat itu juga minta keluar ya mau nggak mau kita harus ngontak orang-orang lapangan seperti itu.”

Selain itu, terkadang pihak PDAM untuk menyadarkan para pelanggan untuk tidak menekan pihak PDAM terlalu keras adalah dengan mengingatkan dan menunjukkan bagaimana kerja keras pihak PDAM selama ini berusaha mengatasi permasalahan para pelanggan. Hanya karena masalah tersebut belum tuntas, bukan berarti mereka tidak melakukan usaha apapun.

Misalnya saja ketika para pelanggan mengeluhkan box culvert yang tidak segera dibangun, pihak PDAM berusaha memberi pengertian bahwa banyak kendala dalam pembangunannya. Proses pembangunan itu pun juga dipengaruhi dengan partisipasi dari masyarakat. Karenanya ke depannya pihak PDAM meminta masyarakat untuk tanggap dan detail dalam menginformasikan permasalahan. Jika ada kebocoran, bagian mana yang bocor, dan sebagainya.

Edukasi dan Promosi Kepada Para Pelanggan Dalam Forum Temu Pelanggan Untuk Mengubah Pandangan Negatif Pelanggan Menjadi Positif

Pada dasarnya banyaknya keluhan pelanggan itu sendiri adalah sesuatu yang dapat membuat para pelanggan memiliki pandangan negatif terhadap PDAM Surya Sembada Surabaya. Hal itu disebabkan karena keluhan-keluhan mereka itu berasal dari permasalahan-permasalahan perairan yang mengganggu kegiatan mereka sehari-hari. Ketergangguan itu memunculkan prasangka-prasangka yang negatif terhadap PDAM itu sendiri, dan karenanya muncul rasa kesal dan marah.

Dalam forum Temu Pelanggan, memang ada beberapa permasalahan dari beberapa pelanggan yang dapat diberikan solusi dari pihak PDAM, terutama untuk untuk permasalahan-permasalahan dengan klasifikasi dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM. Namun untuk permasalahan dengan klasifikasi tidak dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM, meskipun pihak PDAM dapat membantah atau mendebat kembali para pelanggan, namun tetap saja permasalahan mereka belum terpecahkan. Karena permasalahan mereka belum terselesaikan, otomatis mereka masih menyimpan rasa kesal, marah, dan masih memiliki prasangka negatif terhadap pihak PDAM.

Pihak PDAM menyadari akan hal ini. Itu kemudian yang menyebabkan mereka dalam forum Temu Pelanggan bukan hanya mendebat para pelanggan saja, melainkan juga berusaha memberikan edukasi dan promosi kepada mereka demi mengembalikan kepercayaan dan merubah pandangan negatif dari para pelanggan menjadi pandangan yang positif kepada PDAM Surya Sembada Surabaya.

Seperti yang dijelaskan pada sub bab sebelumnya, bahwa pada dasarnya secara komitmen pihak PDAM memiliki komitmen untuk mengatasi semua permasalahan para pelanggan, entah itu dengan klasifikasi masalah yang dapat diselesaikan dengan cepat atau tidak. Semua permasalahan yang dikeluhkan oleh para pelanggan dalam forum Temu Pelanggan, ditampung oleh pihak PDAM yang hadir dan kemudian dievaluasi dan didiskusikan bersama direktur dan direksi di kantor PDAM. Hasil evaluasi dan diskusi ini kemudian menghadirkan solusi-solusi yang nantinya akan diedukasi dan dipromosikan kepada para pelanggan.

Misalnya saja untuk permasalahan penipuan petugas PDAM palsu, agar ke depannya tidak ada lagi kejadian yang seperti ini. Pihak PDAM membangun sistem pembayaran online. Dengan pembayaran online ini, para pelanggan tidak perlu membayar secara manual kepada petugas PDAM sehingga menghindarkan mereka dari potensi penipuan petugas PDAM palsu yang marak terjadi. Hal-hal yang seperti ini kemudian oleh pihak PDAM disosialisasikan dan dipromosikan di setiap forum Temu Pelanggan di Surabaya.

Selain itu, ada juga permasalahan mengenai air keruh dan air macet yang sebenarnya menjadi permasalahan terbesar PDAM Surya Sembada Surabaya. Untuk mengatasi permasalahan itu pihak PDAM pada tahun 2019 mencanangkan pembangunan reservoir. Reservoir atau tempat penampungan air ini di Kandangan, Surabaya. Reservoir ini akan digunakan untuk menyuplai air di wilayah Kecamatan Pakal dan Benowo, karena dua daerah ini yang paling sering mengalami krisis air.

Saat itu, meskipun reservoir ini masih proses pembangunan, namun pihak PDAM tetap mensosialisasikan dan mempromosikan fasilitas ini kepada para pelanggan dalam forum Temu Pelanggan. Mereka menjelaskan kepada para pelanggan bagaimana reservoir ini memiliki cara kerja sebagai tandon air yang berukuran besar untuk menampung air dari Instalasi Pengolahan Air Minum (IPAM), dan berfungsi sebagai penyimpan cadangan air. Seperti yang dikatakan oleh Agus Subagyo, Ketua Tata Usaha dan Humas PDAM Surya Sembada Surabaya dalam kutipan wawancara berikut:

“Pastilah ya jujur tapi kalau ngomong pembenahan itu ada yang bisa langsung dieksekusi ada juga yang butuh jangka panjang ya seperti contoh kecilnya kalau masalah air yang tidak mengalir 24 jam itu kan faktornya karena tekanan maka butuh jangka panjang untuk pelaksanaannya, lah sekarang udah dijalankan PDAM ya itu disampaikan di temu pelanggan solusinya adalah kita akan bangunan reservoir dan lain-lain dilaksanakan mulai taun berapa kemarin 2019 sudah terbangun2, tahu 2019 juga akan dibangun 2 trus 2020 kurang lebih 4 dan sesuai dengan yang teah direncanakan. Itu kalau ada yang masalah semisal nih kalau mereka tanya tentang kran saya seperti ini kalau mlaam mati bla bla bla di follow up ni ya langsung di follow up gitu.”

Dengan memaksimalkan pembangunan reservoir ini, para pelanggan yang memiliki tempat tinggal cukup jauh dari IPAM tidak berpotensi mendapatkan aliran air yang kecil karena besaran aliran air terkikis oleh jarak.

Kompleksitas Komunikasi Persuasi Humas PDAM Surya Sembada Surabaya Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan Dalam Forum Temu Pelanggan

Paparan data yang telah dijelaskan dalam sub bab- sub bab sebelumnya pada dasarnya menunjukkan kompleksitas komunikasi persuasi yang dilakukan oleh Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Misalnya saja dalam sub bab permasalahan yang dapat diselesaikan dengan cepat oleh pihak PDAM. Dalam proses persuasi,

hal pertama yang mereka lakukan adalah dengan meminta maaf atas permasalahan-permasalahan yang menimpa para pelanggan? Mengapa hal itu dilakukan? Karena pihak PDAM berpikir permintaan maaf adalah simbol yang diakui oleh para pelanggan di sana, yang memiliki makna ketulusan pengakuan, dan komitmen untuk melakukan perubahan menjadi lebih baik lagi.

Penggunaan simbol itu penting untuk dilakukan sebagai langkah awal untuk meluluhkan emosi para pelanggan. Namun yang lebih penting untuk diperhatikan adalah bagaimana memahami simbol-simbol yang dimengerti dan digunakan oleh masyarakat yang ada di situ agar maksud dan tujuan penyampaian pesan benar-benar dapat dipahami oleh para pelanggan yang hadir. Karena tidak menutup kemungkinan jika pesan yang disampaikan akan disalahpahami karena simbol-simbol yang digunakan tidak sesuai dengan pemahaman masyarakat di situ. Ketidapahaman terhadap pesan karena perbedaan pemaknaan simbol ini juga bisa berpotensi menimbulkan konflik antara penerima pesan dengan pemberi pesan. Dalam hal ini para pelanggan dengan pihak PDAM.

Jadi dalam hal ini, tampaknya pihak PDAM memang sudah memahami dan menguasai simbol-simbol yang diakui oleh para pelanggan yang memiliki makna-makna tertentu yang dapat menjelaskan bagaimana maksud dan tujuan komunikasi yang dijalin oleh pihak PDAM. Selain permintaan maaf itu sendiri adalah simbol dengan makna ketulusan, penggunaan bahasa Jawa krama alus itu juga simbol tersendiri.

Bagi para pelanggan mungkin penggunaan krama alus itu sendiri adalah simbol bahwa mereka dihormati dan dihargai oleh lawan bicara mereka, dalam hal ini pihak PDAM Surya Sembada Surabaya. Karena pada dasarnya dalam bahasa Jawa sendiri, ada tiga tingkatan berbahasa. Ngoko untuk berbicara dengan orang yang teman akrab, atau orang dengan pranata sosial lebih rendah daripada pembicara seperti Bapak kepada Anak. Tingkatan ini dinilai kasar oleh orang Jawa. Lalu tingkatan kedua Krama Madya, yang digunakan untuk berbicara dengan teman yang dihormati, yang merupakan campuran dari ngoko dan krama alus. Dan yang terakhir adalah krama alus atau krama inggil, yaitu bahasa yang digunakan kepada orang yang lebih tua yang dihormati.

Jadi dengan memahami pengertian simbol tersebut, dapat diketahui bahwa dalam proses persuasinya, pihak PDAM berusaha menempatkan para pelanggan yang hadir dalam forum Temu Pelanggan sebagai orang-orang yang mereka tuakan dan hormati, dengan simbol berupa penggunaan krama alus atau krama inggil. Penggunaan simbol-simbol yang dipahami oleh masyarakat ini dalam teori Rosady (2005) disebut sebagai Clarity. Yaitu penyusunan isi pesan, di

mana pesan itu berisi simbol-simbol yang satu frekuensi dengan masyarakat, sehingga mudah dipahami dan tidak menimbulkan salah tafsir.

Hal selanjutnya yang dapat diamati dari proses komunikasi persuasi yang dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada Surabaya adalah pada upaya mereka membangun kepercayaan para pelanggan bahwa mereka memiliki niat dan kemampuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan mereka. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana ketika menyelesaikan permasalahan dengan klasifikasi dapat diselesaikan dengan cepat, pihak PDAM segera menelpon tim survey dan percakapan selama mereka berkoordinasi dengan tim survey mereka tunjukkan kepada para pelanggan. Hal ini bertujuan agar para pelanggan benar-benar percaya bahwa pihak PDAM benar-benar memiliki niat untuk menyelesaikan permasalahan mereka. Dengan begitu, para pelanggan bisa merasa tenang dan percaya dengan kinerja pihak PDAM. Dalam teori Rosady (2005), pembangunan kepercayaan terhadap lawan komunikasi ini disebut sebagai *Credibility*.

Selain penggunaan simbol-simbol yang dipahami masyarakat dan pembangunan kepercayaan para pelanggan, dalam proses persuasi pihak PDAM juga berusaha hanya mengkomunikasikan sesuatu yang sesuai dengan kepentingan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan isi diskusi di setiap forum Temu Pelanggan yang hanya membahas seputar permasalahan pelanggan. Kalaupun kemudian pihak PDAM juga melakukan edukasi dan promosi, namun edukasi dan promosi tersebut juga masih berkaitan dengan permasalahan pelanggan.

Misalnya saja edukasi dan promosi tentang sistem pembayaran online yang baru saja mereka bangun, adalah berkaitan dengan permasalahan mereka sebelumnya, yaitu penipuan petugas PDAM palsu. Selain itu ada juga edukasi dan promosi tentang reservoir yang banyak mereka bangun selama tahun 2019 juga berkaitan dengan permasalahan para pelanggan, yaitu tentang air keruh dan air macet. Upaya mengkomunikasikan sesuatu yang hanya sesuai dengan kepentingan masyarakat ini dalam teori Rosady (2005) disebut sebagai *Content*.

PENUTUP

Kesimpulan

Pada dasarnya untuk mengatasi keluhan pelanggan melalui forum Temu Pelanggan, *public relation* PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki beberapa tahap teknik komunikasi persuasi. Yang pertama adalah dengan penggunaan *krama alus* sebagai gaya bahasa dan cerita jenaka. Lalu untuk masalah dengan klasifikasi dapat diselesaikan dengan cepat, mereka menggunakan komunikasi berupa permintaan maaf, janji, dan eksekusi yang cepat. Dua tahapan ini secara teoritis mengandung unsur *Clarity* dan *Credibility* menurut

teori Rosady (2005). Sementara untuk masalah dengan klasifikasi tidak dapat diselesaikan dengan cepat mereka menggunakan komunikasi berupa debat dan negosiasi. Untuk menghilangkan atau merubah pandangan negatif para pelanggan kepada PDAM, pihak PDAM menggunakan komunikasi berupa edukasi dan promosi tentang kebijakan-kebijakan yang diambil oleh PDAM Surya Sembada Surabaya. Dua tahapan ini mengandung unsur *Content*, menurut teori Rosady (2005).

Saran

Saran dalam penelitian ini, diharapkan dari penelitian ini untuk terus membuka peluang-peluang baru serta semakin menginovasikan berbagai macam strategi yang sesuai dengan kebutuhan suatu perusahaan atau organisasi. Disarankan untuk meningkatkan dalam menyusun evaluasi program-program *public relation* agar dapat mencapai hasil yang baik untuk lebih baik membangun relasi dengan pelanggan dengan pelayanan yang prima.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggoro, M. Linggar. 2004. Teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Antar, Venus. 2009. Manajemen Kampanye (Panduan Teoritis dan Praktis dalam Mengefektifkan Kampanye Sosial), Bandung: Simbiosis Rekatama Media
- Irianta, Yosol. 2004. *Community Relations* konsep dan aplikasinya. Bandung : PT Remaja Rosdakarya. J. Setiadi Nugroho. 2003. *Perilaku konsumen*. Jakarta: Kencana.
- Kusumastuti, Frida. 2004. *Dasar – dasar hubungan masyarakat*. Bogor Selatan: PT Ghalia Indonesia.
- Moeleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Ruslan, Rosady. 2016. *Manajemen public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sha, Bey ling dan M, Broom , Glen. 2013. *Cutlip and Center's Effective Public Relations*. England: Pearson
- Soemirat, Soleh dan Ardianto, Elvinaro,. 2015. *Dasar – dasar public relations*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Umar, Husein.2003.Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa.Jakarta: Ghalia Indonesia

Yusuf, Muri. 2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenadamedia Group

Barzam.2019.<https://pakarkomunikasi.com/fungsi-komunikasi-bagi-wirusaha>. (di akses 20 Februari 2019).

Fadjar,dewanto.2015.<http://blj.co.id/2015/04/13/komunikasi-pelayanan-pelanggan/>.com (di akses 20 Februari 2019).

<https://www.tujuwan.com/2018/12/mediator-adalah-penengah-di-dalam-proses-mediati-untuk-menyelesaikan-sengketa.html> (diakses 27 Desember 2019)

<https://dosenpsikologi.com/karakteristik-komunikator-dalam-psikologi-komunikasi> (diakses 27 Desember 2019).

<https://pakarkomunikasi.com/strategi-komunikasi-dalam-pembentukan-opini-publik>. (Diakses 20 Juni 2020).

