

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perumda Tirtawening Kota Bandung sebagai penyedia layanan air bersih berhadapan langsung dengan masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan dasar sehari-hari. Interaksi yang intens antara lembaga dan masyarakat tersebut menempatkan Perumda Tirtawening Kota Bandung pada posisi yang rentan terhadap munculnya berbagai keluhan pelanggan, terutama ketika terjadi gangguan layanan atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dan kondisi pelayanan di lapangan. Berbagai keluhan pelanggan muncul dan disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Keluhan yang muncul berkaitan dengan gangguan distribusi air, kualitas air, keterlambatan perbaikan, hingga persoalan administrasi layanan yang dialami pelanggan di berbagai wilayah Kota Bandung.

Gangguan layanan air bersih yang berdampak luas bagi pelanggan Perumda Tirtawening Kota Bandung telah dilaporkan dalam berbagai pemberitaan media online daerah. Misalnya, kebocoran pipa induk PDAM di Bandung yang menyebabkan lebih dari 40.000 pelanggan terdampak gangguan pasokan air dan memaksa perusahaan menyiagakan truk tangki air sebagai solusi sementara, serta peristiwa pipa pecah yang memengaruhi sekitar 90.000 pelanggan di beberapa wilayah Kota Bandung.

Masyarakat Kota Bandung semakin aktif menyampaikan aspirasi, kritik, dan keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Fenomena ini terlihat jelas

pada sektor pelayanan dasar yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat, seperti layanan air bersih. Keluhan publik dalam konteks pelayanan publik tidak hanya merepresentasikan ketidakpuasan individu, tetapi juga menjadi indikator penting untuk menilai kualitas layanan, efektivitas manajemen, serta kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan masyarakat secara transparan dan akuntabel.

Fenomena keluhan pelanggan tersebut menunjukkan adanya dinamika komunikasi antara lembaga pelayanan publik dan masyarakat. Keluhan tidak hanya mencerminkan persoalan teknis, tetapi juga menggambarkan bagaimana informasi disampaikan, dipahami, dan direspons oleh lembaga. Kesenjangan antara harapan masyarakat dan layanan yang diterima seringkali dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, ketidakjelasan prosedur, serta lambatnya respons komunikasi dalam situasi gangguan layanan.

Masyarakat pada saat ini cenderung menyampaikan keluhan secara terbuka, cepat, dan berulang, terutama ketika layanan yang diterima dianggap tidak sesuai dengan standar yang diharapkan. Pola ini menunjukkan bahwa keluhan tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan teknis, tetapi juga sebagai persoalan komunikasi publik yang berkaitan erat dengan penyampaian informasi, kejelasan prosedur, serta respons lembaga terhadap permasalahan yang dialami masyarakat.

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirtawening Kota Bandung merupakan lembaga yang memiliki peran strategis sebagai penyedia layanan air bersih, pengelola air limbah, serta bagian dari pelayanan lingkungan hidup di wilayah Kota Bandung. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), Perumda

Tirtawening Kota Bandung tidak hanya dituntut mampu menjalankan fungsi teknis pelayanan, tetapi juga bertanggung jawab menjaga kepercayaan publik melalui komunikasi yang terbuka dan responsif. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Kota Bandung (08/08/22), jumlah pelanggan rumah tangga Perumda Tirtawening Kota Bandung pada tahun 2021 mencapai 174.923 pelanggan yang tersebar di 30 kecamatan. Skala pelayanan tersebut menunjukkan tingginya tingkat ketergantungan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sekaligus memperlihatkan kompleksitas tantangan dalam pengelolaan pelayanan dan komunikasi publik.

Besarnya jumlah pelanggan berbanding lurus dengan potensi munculnya keluhan pelayanan. Masyarakat Kota Bandung dalam beberapa tahun terakhir semakin aktif menyampaikan keluhan terkait pelayanan air bersih, baik melalui mekanisme formal maupun kanal digital. Keluhan yang sering muncul meliputi air tidak mengalir, tekanan air yang lemah, kualitas air yang keruh, gangguan jaringan pipa, keterlambatan perbaikan, hingga permasalahan administrasi seperti lonjakan tagihan. Intensitas keluhan tersebut memperlihatkan bahwa permasalahan layanan tidak hanya terjadi secara langka, tetapi berulang di berbagai wilayah dengan karakteristik masalah yang relatif serupa.

Media sosial menjadi salah satu kanal utama yang digunakan masyarakat untuk menyampaikan keluhan tersebut, sekaligus menjadi ruang publik yang memperlihatkan dinamika komunikasi antara perusahaan dan pelanggan secara terbuka. Melalui media sosial, keluhan tidak hanya disampaikan kepada perusahaan, tetapi juga dikonsumsi oleh publik yang lebih luas sehingga berpotensi

membentuk persepsi kolektif mengenai kualitas pelayanan. Kolom komentar pada akun resmi media sosial Perumda Tirtawening Kota Bandung seperti pada akun Instagram dan akun Facebook, sering kali dipenuhi oleh pengaduan pelanggan dari berbagai wilayah. Kondisi ini menunjukkan perubahan pola komunikasi masyarakat yang semakin mengandalkan media sosial sebagai ruang publik untuk menilai kinerja lembaga secara *real-time*. Respons yang diberikan baik cepat maupun lambat, secara langsung membentuk persepsi publik terhadap kualitas pelayanan dan profesionalisme lembaga.

Meningkatnya keluhan melalui media sosial mengindikasikan adanya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang jelas, cepat, dan mudah dipahami. Banyaknya pertanyaan yang berulang pada unggahan resmi perusahaan menunjukkan bahwa sebagian masyarakat belum merasa memperoleh informasi yang memadai melalui kanal komunikasi yang tersedia. Situasi ini mencerminkan adanya kesenjangan informasi antara lembaga dan publik, apabila tidak dikelola dengan baik dapat memperbesar ketidakpastian dan memicu emosi negatif di kalangan pelanggan. Ketidakpastian tersebut berpotensi berkembang menjadi persepsi negatif terhadap kinerja perusahaan, meskipun permasalahan yang terjadi bersifat teknis dan membutuhkan waktu penyelesaian tertentu.

Peran praktisi humas pada kondisi ini menjadi semakin krusial. Humas tidak hanya berfungsi sebagai penyampai informasi, tetapi juga sebagai pengelola hubungan antara organisasi dan publik. Humas dalam konteks pelayanan publik dituntut mampu menjelaskan permasalahan teknis dalam bahasa yang dipahami masyarakat, menyampaikan progres penanganan secara berkelanjutan, serta

menyediakan ruang dialog yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah. Ketika masalah teknis tidak dapat diselesaikan dalam waktu singkat, keberadaan humas yang aktif dan informatif menjadi faktor penentu dalam menjaga stabilitas hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Posisi praktisi humas dalam organisasi pelayanan publik sering kali berada pada situasi yang kompleks. Di Perumda Tirtawening Kota Bandung, Divisi Humas berada di bawah Sekretaris Perusahaan, sementara penanganan teknis keluhan berada di bawah Direktur Pelayanan. Pembagian struktur tersebut menyebabkan humas tidak terlibat langsung dalam proses teknis perbaikan, tetapi tetap bertanggung jawab dalam mengelola komunikasi publik terkait keluhan pelanggan. Kondisi ini menuntut koordinasi internal yang intensif agar informasi yang disampaikan kepada masyarakat sesuai dengan kondisi di lapangan dan tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Praktisi hubungan masyarakat berpotensi mengalami keterbatasan dalam memberikan jawaban yang jelas kepada masyarakat pada saat koordinasi internal tidak berjalan optimal, terutama terkait estimasi waktu perbaikan dan progres penanganan gangguan. Situasi ini dapat memicu persepsi bahwa lembaga kurang transparan atau lambat dalam merespons keluhan, meskipun secara teknis perbaikan sedang berlangsung. Persepsi negatif tersebut dalam jangka panjang dapat berdampak pada menurunnya tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga pelayanan publik, khususnya pada sektor pelayanan dasar yang sangat sensitif terhadap kepuasan masyarakat.

Praktisi humas memiliki fungsi strategis dalam membaca pola keluhan yang muncul di masyarakat. Keluhan yang berulang di wilayah tertentu, pada periode waktu tertentu, atau terkait jenis gangguan yang sama dapat menjadi sumber informasi penting bagi manajemen dalam menentukan prioritas perbaikan. Informasi tersebut tidak hanya bernilai operasional, tetapi juga memiliki nilai strategis sebagai dasar pengambilan keputusan dan evaluasi kebijakan pelayanan. Humas berfungsi sebagai penghubung antara pengalaman masyarakat dan proses pengambilan keputusan di tingkat manajerial.

Penelitian sebelumnya oleh Permatasari & Noveristi (2018) menunjukkan bahwa proses pelayanan pengaduan di Perumda Tirtawening Kota Bandung masih menghadapi kendala, khususnya terkait mekanisme penyampaian keluhan yang mengharuskan pelanggan datang secara langsung untuk melakukan pengaduan dan pengecekan tagihan. Temuan ini mengindikasikan bahwa sistem penanganan keluhan masih memerlukan penguatan, terutama pada aspek komunikasi dan kemudahan akses informasi. Kondisi tersebut relevan dengan fenomena meningkatnya penggunaan media sosial sebagai kanal alternatif penyampaian keluhan oleh masyarakat.

Berbagai fenomena tersebut memperlihatkan bahwa persoalan keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis pelayanan, tetapi juga berkaitan erat dengan bagaimana komunikasi publik dikelola oleh lembaga. Ketika komunikasi tidak berjalan efektif, permasalahan teknis yang bersifat situasional dapat berkembang menjadi persoalan kepercayaan dan legitimasi lembaga di mata masyarakat. Kelemahan dalam

pengelolaan komunikasi dapat memperbesar persepsi negatif masyarakat, meskipun permasalahan yang terjadi bersifat teknis dan situasional. Maka demikian, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana peran praktisi humas dijalankan dalam menangani keluhan pelanggan di lembaga pelayanan publik.

Penelitian mengenai peran praktisi humas dalam menangani keluhan pelanggan menjadi penting dilakukan untuk mengkaji sejauh mana praktisi humas berfungsi sebagai pengelola komunikasi, fasilitator komunikasi, serta pendukung manajemen dalam merespons permasalahan pelayanan. Sejauh ini, penelitian-penelitian mengenai perusahaan daerah air minum lebih banyak menyoroti aspek citra lembaga, strategi komunikasi, atau pemanfaatan media sosial sebagai kanal pengaduan, sementara kajian yang secara spesifik menggali peran humas dalam keseluruhan proses penanganan keluhan pelanggan masih relatif terbatas.

Kajian ini diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai praktik komunikasi humas di Perumda Tirtawening Kota Bandung, khususnya dalam menghadapi tuntutan publik yang semakin kritis dan terbuka. Pemahaman peran humas secara komprehensif diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dalam kajian hubungan masyarakat, khususnya pada konteks lembaga pelayanan publik yang mengelola layanan dasar, serta menjadi rujukan bagi pengembangan praktik komunikasi yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan informasi masyarakat.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, fokus penelitian ini mengarahkan pada peran praktisi Humas di Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan. Mengacu pada fokus kajian yang telah ditetapkan, peneliti merumuskan sejumlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran praktisi humas sebagai penasihat ahli memberikan rekomendasi solusi kepada manajemen dalam menangani berbagai keluhan pelanggan terkait layanan air bersih di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
2. Bagaimana peran praktisi humas sebagai fasilitator komunikasi memastikan alur komunikasi dua arah berjalan efektif antara perusahaan dan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
3. Bagaimana peran praktisi humas sebagai fasilitator pemecah masalah dalam membantu proses penyelesaian keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung?
4. Bagaimana peran praktisi humas sebagai teknisi komunikasi memanfaatkan media informasi dalam publikasi informasi terkait pelayanan air dan penanganan keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui bagaimana peran praktisi humas sebagai penasihat ahli memberikan rekomendasi kepada manajemen dalam menangani berbagai keluhan pelanggan terkait layanan air bersih di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
2. Mengetahui bagaimana peran praktisi humas sebagai fasilitator komunikasi memastikan alur komunikasi dua arah berjalan efektif antara perusahaan dan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung.
3. Mengetahui bagaimana peran praktisi humas sebagai fasilitator pemecah masalah dalam membantu proses penyelesaian keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung
4. Mengetahui bagaimana peran praktisi humas sebagai teknisi komunikasi memanfaatkan media informasi dalam publikasi informasi terkait pelayanan air dan penanganan keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan ilmu Hubungan Masyarakat, khususnya dalam memahami peran humas di lembaga publik yang bertanggung jawab besar terhadap kebutuhan masyarakat. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur akademik dengan gambaran mendalam tentang komunikasi dan hubungan antara lembaga publik dan masyarakat, terutama di perusahaan daerah yang menyediakan layanan dasar terkait persoalan sosial,

ekonomi, dan lingkungan. Penelitian ini juga diharapkan menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti strategi komunikasi, pelayanan publik yang tanggap atau pengelolaan keluhan, sehingga mendorong penelitian lanjutan yang lebih luas dan inovatif.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi Perumda Tirtawening Kota Bandung untuk mengevaluasi dan meningkatkan efektivitas peran humas, khususnya dalam menangani keluhan pelanggan terkait kualitas layanan dan kepuasan. Penelitian ini diharapkan membantu perusahaan memahami strategi komunikasi yang baik, informasi jelas dan respons cepat terhadap keluhan sehingga hubungan dengan publik lebih kuat, konflik berkurang dan loyalitas pelanggan meningkat. Penelitian ini juga diharapkan menjadi dasar untuk memperbaiki koordinasi antara humas dan unit teknis, memastikan pelayanan air bersih lebih cepat, efisien, dan berkelanjutan, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan publik, mengurangi keluhan berulang, serta mempertahankan citra positif perusahaan.

1.5 Landasan Pemikiran

1.5.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis sebagai dasar konseptual yang mengarahkan analisis terhadap fenomena yang diteliti, khususnya mengenai bagaimana Humas menjalankan tugasnya dalam konteks organisasi pelayanan publik. Landasan teoritis disusun untuk memahami secara mendalam praktik komunikasi yang

dilakukan oleh Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan, sebuah aspek yang sangat menentukan kualitas hubungan antara organisasi dan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan konsep empat Peranan Humas dari Broom & Dozier (1992) dalam buku yang berjudul “Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi” milik Ruslan (2018: 20-21) yang pertama kali dikemukakan oleh Cutlip, Center & Broom sebagai acuan utama. Konsep tersebut menjadi kerangka dalam menganalisis dan memahami fungsi Humas secara strategis maupun operasional. Melalui konsep ini, peneliti berupaya menelusuri bagaimana humas mengelola proses komunikasi, merespons masalah, menjembatani kepentingan pelanggan serta mendukung manajemen dalam penyelesaian isu layanan.

Pemilihan konsep ini juga didasarkan pada relevansinya dengan karakteristik Perumda Tirtawening Kota Bandung sebagai penyedia layanan publik yang interaksinya dengan masyarakat berlangsung secara intens dan berpotensi menimbulkan keluhan ketika terjadi gangguan layanan. Konsep empat peranan humas Broom & Dozier (1992) memungkinkan peneliti menganalisis dan memahami peran Humas secara lebih menyeluruh. Maka demikian, landasan teoritis ini menyediakan perspektif yang sistematis untuk memahami bagaimana Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung menjalankan perannya dalam mengelola hubungan dengan pelanggan melalui proses penanganan pengaduan. Berdasarkan buku yang berjudul “Manajemen *Public Relations* & Media Komunikasi”, empat elemen utama dalam konsep ini meliputi:

1. Penasihat Ahli (*Expert Prescriber*)

Humas memiliki peran sebagai penasihat ahli yang memberikan rekomendasi strategis kepada manajemen dalam menangani persoalan komunikasi antara organisasi dan publik. Peran praktisi Humas pada Perumda Tirtawening Kota Bandung terlihat ketika humas berfungsi sebagai pihak yang menganalisis berbagai keluhan pelanggan terkait kualitas air, gangguan distribusi atau gangguan teknis layanan.

Melalui peran ini, humas tidak hanya mengumpulkan data keluhan tetapi juga merumuskan pedoman komunikasi seperti bentuk klarifikasi, kecepatan respons serta gaya penyampaian informasi agar sesuai dengan kebutuhan publik dan kebijakan perusahaan. Maka demikian, humas membantu perusahaan menentukan pendekatan terbaik dalam menjaga kepercayaan publik.

2. Fasilitator Komunikasi (*Communication Facilitator*)

Humas berperan sebagai fasilitator komunikasi yaitu menjembatani komunikasi dua arah antara perusahaan dan pelanggan. Peran ini sangat penting bagi Perumda Tirtawening Kota Bandung, mengingat perusahaan harus memastikan adanya arus informasi yang lancar terkait gangguan layanan, penjadwalan perbaikan dan mekanisme penyampaian keluhan.

Perannya sebagai fasilitator komunikasi membuat humas harus menjadi pendengar aktif terhadap keluhan masyarakat melalui berbagai kanal, baik itu media sosial, *call center* maupun loket pengaduan. Humas kemudian meneruskan informasi tersebut kepada divisi teknis sekaligus menyampaikan

kembali hasil tindak lanjut kepada pelanggan. Melalui fungsi ini, humas memastikan bahwa komunikasi antara perusahaan dan pelanggan berjalan transparan, responsif dan saling memahami.

3. Fasilitator Pemecahan Masalah (*Problem Solving Facilitator*)

Humas tidak hanya bertugas sebagai komunikator tetapi juga terlibat dalam proses pemecahan masalah perusahaan atau organisasi. Humas yang berperan sebagai fasilitator pemecahan masalah harus memberikan analisis isu, memetakan tingkat urgensi keluhan pelanggan serta menyampaikan potensi dampak reputasi yang dapat timbul apabila penyelesaian tidak dilakukan dengan cepat. Humas juga berperan dalam membantu merumuskan strategi penanganan, seperti penyusunan pesan komunikasi, penyampaian informasi perbaikan secara berkala dan koordinasi publikasi kepada media massa. Maka keterlibatannya pada tahap identifikasi hingga penyelesaian masalah, humas membantu perusahaan menjaga stabilitas hubungan dengan pelanggan.

4. Teknisi Komunikasi (*Communication Technician*)

Humas juga berperan sebagai teknisi komunikasi yang merupakan pelaksana kegiatan teknis komunikasi. Humas di Perumda Tirtawening Kota Bandung berperan menjalankan tugas-tugas operasional seperti menyusun *press release*, membuat konten informasi layanan, mengelola media sosial, membuat infografis gangguan layanan serta menjawab pertanyaan pelanggan di berbagai kanal komunikasi.

Peran teknisi komunikasi ini sangat krusial ketika terjadi keluhan massal. Humas harus mampu menghasilkan informasi yang cepat, akurat dan mudah dipahami agar pelanggan tidak mengalami misinformasi. Humas juga bertugas mendokumentasikan setiap proses penanganan keluhan sebagai bagian dari transparansi publik dan pengendalian reputasi perusahaan.

Keempat elemen dalam konsep ini akan digunakan sebagai kerangka analisis dalam penelitian. Penerapannya diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai bagaimana peran humas dijalankan di Perumda Tirtawening Kota Bandung.

1.5.2 Landasan Konseptual

1.5.2.1 Hubungan Masyarakat

Hubungan masyarakat atau *Public Relations* merupakan kegiatan komunikasi yang bertujuan membangun dan mempertahankan hubungan baik antara organisasi dengan publiknya. Fungsi humas tidak hanya menyampaikan informasi tetapi juga mengelola persepsi, opini publik dan membentuk citra positif melalui komunikasi dua arah yang terencana dan berkesinambungan. Humas juga merupakan bagian dari fungsi manajemen, humas berperan menjaga stabilitas hubungan organisasi dengan pihak internal maupun eksternal.

Tujuan utama humas yaitu menciptakan keselarasan antara organisasi dan publik. Menurut Cutlip dkk., (dalam Musi dkk., (2022: 3) *Public Relations* berperan sebagai jembatan komunikasi yang membantu organisasi mengkomunikasikan nilai-nilai, kebijakan dan tanggung jawabnya kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan umpan balik dari publik. Hal ini merupakan bagian penting bagi

perusahaan daerah seperti Perumda Tirtawening Kota Bandung, humas bertugas membantu membangun citra positif sebagai penyedia layanan publik.

Selain itu, menurut Putra (2020) perkembangan media sosial membuat praktik *Public Relations* tidak lagi bersifat satu arah, tetapi bergeser menjadi komunikasi dua arah yang interaktif. Media sosial memungkinkan organisasi dan publik terlibat dalam dialog *real-time*, memberikan ruang bagi pertukaran pendapat, umpan balik langsung serta pencarian solusi bersama atas berbagai isu. Interaktivitas ini memperkuat hubungan antara perusahaan dan publik karena memungkinkan terciptanya transparansi, kepercayaan dan keterlibatan yang lebih tinggi. Maka, peran humas di era digital semakin menekankan komunikasi simetris dan partisipatif melalui pemanfaatan *platform* digital yang responsif dan terbuka.

1.5.2.2 Peran Humas

Humas berperan sebagai mediator komunikasi antara organisasi dan publik dengan fokus pada pengelolaan informasi, citra dan hubungan. Peran ini meliputi penyampaian strategis, penanganan krisis serta pembangunan kepercayaan melalui komunikasi yang efektif.

Peran Humas adalah memastikan organisasi diterima positif oleh publik. Menurut Wilcox dkk., (2015: 9), humas bertugas mengidentifikasi kepentingan publik, merancang strategi komunikasi dan mengevaluasi dampaknya untuk mendukung tujuan organisasi. Humas di perusahaan daerah berperan penting dalam menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui penyampaian informasi layanan dan penanganan masalah secara proaktif.

Selain itu, Dozier (1992) (dalam Lattimore dkk., 2010: 61) menjelaskan bahwa peran humas terbagi kedalam dua kategori utama, yaitu *managerial role* dan *technician role*. Peran manajerial melibatkan perumusan strategi komunikasi, sedangkan peran teknis berkaitan dengan pelaksanaan tugas komunikasi seperti penulisan, publikasi dan penyebaran informasi.

Maka demikian, peran humas dalam organisasi sangat penting terutama dalam menangani keluhan pelanggan. Humas harus mampu menjalankan peran sebagai penghubung informasi, penanggung jawab komunikasi teknis, serta pendukung manajemen dalam menentukan langkah terbaik untuk menjaga kepercayaan citra perusahaan.

1.5.2.3 Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan ekspresi ketidakpuasan dari konsumen terhadap produk atau layanan yang diterima, dapat berupa kritik langsung atau tidak langsung melalui berbagai saluran komunikasi. Penangan keluhan yang efektif dapat mencegah bertambahnya masalah dan mempertahankan hubungan jangka panjang.

Tujuan penanganan keluhan pelanggan yaitu untuk mengubah ketidakpuasan menjadi kesempatan untuk meningkatkan layanan. Menurut Kotler & Keller (2015), keluhan pelanggan yang ditangani dengan baik dapat meningkatkan loyalitas karena pelanggan merasa didengarkan dan dihargai. Pada lembaga yang bertugas sebagai penyedia layanan, keluhan sering berkaitan dengan kualitas, harga atau distribusi. Sehingga penanganan cepat dapat mencegah kerugian reputasi.

Keluhan pelanggan pada lembaga pelayanan publik menjadi indikator penting kualitas pelayanan air bersih. Respons yang cepat, akurat dan komunikatif sangat dibutuhkan agar kepuasan pelanggan dapat terjaga. Pengelolaan keluhan yang baik juga berpengaruh terhadap citra perusahaan dan tingkat kepercayaan masyarakat.

1.6 Langkah-Langkah Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Air Minum Tirtawening Kota Bandung yang berlokasi di Jln. Badak Singa No. 10. Lb. Siliwangi, Kecamatan Coblong, Kota Bandung, Jawa Barat 40132.

Peneliti memilih lokasi tersebut karena Perumda Tirtawening Kota Bandung merupakan lembaga resmi yang bertanggung jawab dalam penyediaan layanan air bersih dan menerima segala bentuk keluhan pelanggan terkait gangguan distribusi, kualitas air maupun administrasi layanan di wilayah Kota Bandung. Pemilihan pelaksanaan penelitian di lokasi ini juga memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang relevan mengenai proses penanganan keluhan, pola komunikasi yang dilakukan humas serta kebijakan perusahaan dalam mengelola hubungan dengan pelanggan.

1.6.2 Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruktivisme. Menurut Neuman (2002: 96), paradigma konstruktivisme memandang bahwa realitas sosial tidak bersifat tetap melainkan dibentuk secara dinamis melalui

interaksi dan pengalaman subjektif individu dalam konteks sosial tertentu. Makna dalam paradigma ini dipahami sebagai sesuatu yang dibangun bersama oleh aktor-aktor sosial dan bukan sesuatu yang diterima begitu saja secara objektif. Pendekatan ini menekankan pentingnya pengalaman personal, interpretasi individu serta keterlibatan sosial dalam memahami suatu fenomena.

Penggunaan paradigma konstruktivisme dalam penelitian ini didasarkan pada relevansinya dengan tujuan penelitian yakni untuk memahami bagaimana proses penanganan keluhan pelanggan dimaknai oleh para pelaku yang terlibat. Pihak-pihak seperti humas, pelanggan dan unit pelayanan secara aktif membentuk persepsi mereka terhadap pelayanan melalui interaksi, komunikasi dan pengalaman langsung dalam proses penanganan keluhan. Pemahaman mengenai peran Humas terbentuk secara sosial melalui kolektif para pihak terkait.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam pengalaman dan pandangan individu terhadap suatu fenomena sosial. Menurut Creswell (2018: 318), pendekatan kualitatif digunakan ketika peneliti ingin menggali isu-isu kompleks dari sudut pandang partisipan dalam konteks alami. Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu pendekatan yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang jelas, sistematis dan faktual mengenai suatu peristiwa atau keadaan berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Penggunaan pendekatan ini akan menggambarkan bagaimana peran praktisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dijalankan dalam menangani keluhan pelanggan berdasarkan pengalaman dan keterlibatan para pihak yang terlibat.

1.6.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang memberi ruang bagi peneliti untuk memahami proses kerja humas secara langsung tanpa dibatasi pola analisis yang kaku. Moleong (2010:6) (dalam Kusumastuti & Khoiron, 2019) menegaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh dan mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengamati dinamika penanganan keluhan pelanggan sebagaimana berlangsung di lapangan, menggali pengalaman para informan serta menangkap konteks yang mempengaruhi praktik kehumasan di instansi tersebut.

Penggunaan metode kualitatif deskriptif dalam penelitian bertujuan untuk mengkaji secara rinci bagaimana Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung menjalankan perannya dalam menangani keluhan pelanggan, mulai dari proses penerimaan aduan, komunikasi dua arah hingga penyampaian tindak lanjut kepada masyarakat. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menelusuri berbagai aspek penting dalam praktik kehumasan seperti pola koordinasi internal, strategi komunikasi, penggunaan media layanan aduan serta hambatan yang muncul dalam proses penyelesaian keluhan. Pendekatan ini menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai peran humas dalam membangun kepercayaan publik dan menjaga kualitas pelayanan perusahaan.

1.6.4 Jenis Data dan Sumber Data

1.6.4.1 Jenis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini bersifat kualitatif yang diperoleh melalui hasil observasi baik dalam bentuk lisan maupun tertulis.

Informasi kualitatif tersebut digunakan untuk menjawab fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya, yakni terkait dengan bagaimana peran praktisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan. Perolehan data secara mendalam dan rinci membuat peneliti dapat menyajikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses komunikasi, mekanisme penanganan keluhan serta praktik hubungan masyarakat yang diterapkan oleh perusahaan dalam merespons keluhan pelanggan.

1.6.4.2 Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara mendalam. Data ini berasal dari pengalaman dan pandangan subjek penelitian yang terlibat langsung dalam proses penanganan keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung. Menurut Sugiyono (2017: 137), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, atau kuesioner yang bertujuan untuk menggali informasi secara spesifik dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Informan primer dalam penelitian ini terdiri dari pihak-pihak yang memiliki peran langsung yaitu Divisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung, seperti berupa dokumen, arsip maupun literatur yang mendukung

analisis. Menurut Arikunto (2013: 54), data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui pihak ketiga, misalnya dokumen tertulis, laporan, artikel serta catatan yang sudah tersedia sebelumnya. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen laporan pelayanan pelanggan, dokumentasi komentar pada media sosial resmi perusahaan dan informasi dari website resmi perusahaan. Data ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat temuan dari data primer, serta memberikan gambaran lebih luas mengenai bagaimana perusahaan menangani keluhan pelanggan di ranah publik.

1.6.5 Teknik Pemilihan Informan

Informan pada penelitian kualitatif memegang peran penting karena mereka merupakan penyedia penjelasan secara langsung mengenai fenomena yang dikaji. Pemilihan informan dilakukan dengan mempertimbangkan individu yang benar-benar memahami isu penelitian, memiliki kewenangan terhadap data yang relevan, serta bersedia memberikan informasi secara rinci dan dapat dipertanggungjawabkan. Pada penelitian ini, informan berasal dari Divisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Divisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung yang memiliki keterlibatan langsung dalam fungsi komunikasi perusahaan terutama dalam menjembatani kebutuhan pelanggan dan pihak manajemen.
- b. Divisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung yang bersedia memberikan keterangan yang berkaitan dengan proses penanganan keluhan, termasuk menjelaskan langkah kerja, prosedur, dan pola komunikasi yang diterapkan oleh divisi humas.

- c. Divisi Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung yang berperan dalam praktik pengelolaan keluhan pelanggan, baik melalui koordinasi internal, penyampaian respons, maupun strategi komunikasi yang digunakan untuk menjaga hubungan perusahaan dengan masyarakat.

1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disusun untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai bagaimana Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung menjalankan peran dalam menangani keluhan pelanggan. Sesuai dengan pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan dua teknik utama yaitu wawancara mendalam dan dokumentasi.

a. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan untuk menggali secara langsung pengalaman, pandangan, serta strategi yang digunakan oleh Humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan. Teknik ini sejalan dengan pendapat Moleong (2019:157) yang menyatakan bahwa wawancara mendalam digunakan untuk memperoleh informasi rinci dari informan yang memahami secara langsung fenomena yang diteliti.

Wawancara bersifat semi-terstruktur agar peneliti dapat mengikuti alur percakapan sambil mempertahankan fokus penelitian. Informan dipilih berdasarkan peran dan keterlibatannya dalam proses penanganan keluhan.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis yang dapat mendukung hasil wawancara. Dokumen yang dikaji meliputi website

resmi Perumda Tirtawening Kota Bandung, laporan publik, arsip keluhan pelanggan, serta komentar masyarakat pada media sosial resmi. Sejalan dengan Sugiyono (2013: 240), dokumentasi merupakan teknik yang membantu peneliti memperoleh data faktual yang sudah tersedia dan relevan dengan fokus penelitian.

Melalui kombinasi kedua teknik tersebut, peneliti dapat memperoleh gambaran menyeluruh mengenai bagaimana humas menjalankan fungsi komunikasi dan pelayanan publik dalam menangani keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung.

1.6.7 Teknik Analisis Data

Berdasarkan Miles dan Huberman (1984) (dalam Sugiyono, 2023: 133) proses analisis dilakukan secara terus-menerus hingga data yang diperoleh mencapai tingkat kejenuhan. Proses tersebut tidak berjalan secara linear melainkan saling berkaitan antara satu tahap dengan tahap lainnya. Pengumpulan data merupakan tahap awal yang menjadi bagian proses analisis. Kegiatan pengumpulan data ini dilakukan secara berulang dalam rentang waktu tertentu sehingga menghasilkan data yang beragam dan kaya. Data yang diperoleh pada tahap ini menjadi bahan mentah yang selanjutnya dianalisis secara sistematis. Tahapan utama dalam analisis data kualitatif pada penelitian ini meliputi:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dalam analisis ini. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Seluruh data yang diperoleh dari hasil pengamatan dan interaksi dengan informan dicatat dan

direkam secara menyeluruh untuk memperoleh gambaran yang utuh mengenai peran humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan serta pengorganisasian data mentah yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi. Proses ini dilakukan agar data yang terkumpul tetap relevan dengan fokus penelitian yaitu peran humas dalam menangani keluhan pelanggan di Perumda Tirtawening Kota Bandung. Reduksi dilakukan sejak awal pengumpulan data dan terus diperbarui seiring masuknya informasi baru. Melalui proses ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola, tema dan kategori yang berkaitan dengan praktik komunikasi humas, alur penanganan keluhan serta strategi komunikasi yang diterapkan.

c. Penyajian Data

Langkah selanjutnya yaitu menyajikan data dalam bentuk narasi, tabel atau matriks tematik yang memudahkan peneliti memahami hubungan antar-variabel. Penyajian data bertujuan untuk membantu peneliti melihat gambaran utuh mengenai bagaimana humas menjalankan perannya sebagai penghubung komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Pada tahap ini, informasi seperti mekanisme penanganan keluhan, pola komunikasi internal dan bentuk pelayanan kepada masyarakat disusun secara sistematis sehingga dapat dianalisis lebih lanjut.

d. Penarikan Kesimpulan

Proses terakhir dalam yaitu penarikan kesimpulan yang dilakukan berdasarkan pola, temuan dan hubungan yang telah terlihat dari hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan bersifat sementara pada tahap awal, kemudian diperkuat melalui verifikasi berulang hingga menjadi temuan akhir yang valid. Langkah ini memastikan peran humas Perumda Tirtawening Kota Bandung dalam menangani keluhan pelanggan. Kesimpulan akhir ditarik ketika data dianggap telah jenuh atau tidak lagi menghasilkan informasi baru.

