

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pendahuluan

Kota Semarang sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah ini merupakan salah satu kota yang disebut sebagai kategori kota metropolitan di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk hingga lebih dari 2 juta jiwa. Kondisi tersebut akan memberikan dampak perkembangan yang cukup pesat bagi sektor ekonomi dan pembangunan, sehingga menjadikan kebutuhan akan air bersih juga akan terus meningkat. Sedangkan dalam hal ini air merupakan sumber kehidupan yang mempunyai peranan sangat penting bagi kelangsungan hidup manusia. Oleh karena itu, pemerintah Indonesia mendirikan perusahaan air minum di daerah dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) didirikan untuk mengelola dan melayani penyediaan air bersih kepada warganya di setiap daerah. Demikian halnya dengan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang sebagai satu-satunya instansi penyedia jasa yang mendistribusikan air bersih kepada masyarakat di wilayah kota Semarang, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan masyarakat dengan kualitas dan pelayanan yang baik.

Peran dan partisipasi masyarakat dalam sektor publik mutlak diperlukan guna menjadikan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan publik akan semakin dapat diwujudkan. Pelanggan dalam konteks penyelenggaraan pelayanan penyediaan air bersih oleh PDAM, adalah representasi dari masyarakat yang menerima pelayanan PDAM. Pelanggan adalah orang perseorangan, kelompok masyarakat, atau instansi yang mendapatkan layanan air minum dari penyelenggara, dalam hal ini PDAM. Pengelolaan pelanggan, selain menjadi kebutuhan dari penyedia barang/jasa (PDAM) untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanannya, juga merupakan mandat dari perundangan Negara. Namun pada praktiknya seringkali PDAM menuai banyak keluhan dari pelanggan berkaitan dengan kualitas dan kuantitas air yang dialirkan.

Dengan begitu, pembentukan Forum Pelanggan atau Forum Komunikasi Pelanggan adalah mandat undang–undang. Inti dari Peraturan Pemerintah adalah pengaturan tentang pengembangan SPAM. Pengembangan SPAM harus dilaksanakan terpadu dengan pengembangan sarana sanitasi yang berkaitan dengan air minum.

Pada dasarnya Peraturan Pemerintah mengatur tentang komitmen pemerintah dalam menjamin tersedianya pelayanan air minum yang berkualitas dengan harga terjangkau. Lebih tegas misalnya juga diatur tentang perlunya peningkatan kemampuan PDAM untuk menyediakan kualitas air siap minum. Kewajiban pemerintah juga bisa dimaknai penepatan hak bagi warga.

Forum pelanggan adalah tempat berkumpulnya Pelanggan Air Minum dan penyelenggara Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) PDAM dalam rangka menyelesaikan masalah–masalah terkait dengan pelayanan air minum atau air bersih dan juga merupakan tempat untuk memperoleh informasi tentang pelayanan penyelenggaraan SPAM yang dilaksanakan oleh PDAM (Sumber: Pedoman Penyelenggaraan dan Pembentukan Forum Pelanggan Air minum).

Forum Komunikasi pelanggan atau disingkat FKP adalah forum pelanggan yang dibentuk atas inisiatif PDAM yang beranggotakan pelanggan PDAM dan dilegalisasi melalui kebijakan direksi (di bawah koordinasi PDAM). FKP lebih bersifat mediator antara kepentingan / kebutuhan pelanggan dengan PDAM. Forum Komunikasi Pelanggan yang terbaik di 6 kabupaten / kota di Jawa Tengah pada tahun 2014 diharapkan bisa berjalan efektif dan mampu memberi inspirasi bagi forum sejenis di wilayah lain.

Forum (komunikasi) pelanggan secara teoritis bisa menciptakan kondisi tercapainya tepat kualitas, tepat kuantitas dan tetap kontinuitas. Dengan Pendekatan terbaik, gagasan teoretis itu akan bisa diwujudkan. Dengan manajemen PDAM yang terbuka dan bisa diakses oleh pelanggan maka banyak kesulitan dari PDAM akan bisa terbantu. Gagasan di balik itu adalah pelanggan yang berpengetahuan cukup tentang proses produksi dari hulu ke hilir akan lebih bisa mengerti tentang beban yang harus ditanggung bersama.

Pelayanan ketersediaan air minum adalah bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan negara untuk warga negaranya. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang–undangan bagi setiap warga Negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (undang–undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Di Indonesia, pelayanan publik mencakup bidang dan sektor yang cukup luas, mulai dari pelayanan administrasi kependudukan oleh Pemerintah Daerah. Kartu Tanda Kependudukan, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dll pendidikan, dan kesehatan, sampai pada pelayanan yang dilakukan oleh lembaga–lembaga di tingkat pusat seperti JKN / BPJS, pegadaian, kantor pos, dan sebagainya.

Ada juga pelayanan yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN atau BUMD) antara lain kereta api, listrik, air minum, dan sebagainya. Termasuk juga pelayanan publik yang dikelola oleh swasta seperti rumah sakit, telepon, sekolah, dan sebagainya.

1.2 Latar Belakang

Forum Komunikasi Pelanggan (FKP) ini disusun sebagai salah satu kelengkapan dalam proses penguatan kapasitas terhadap pengurus atau calon pengurus Forum (Komunikasi) pelanggan PDAM di 6 kabupaten/kota (Surakarta, Semarang, Batang, Rembang, Klaten dan Sukoharjo) dalam program pembentukan dan membangun kerjasama antara forum pelanggan dengan PDAM di Jawa Tengah dan di danai USAID/IUWASH

PDAM di 6 wilayah tersebut merupakan bagian dari pembentukan Forum pelanggan di Jawa Tengah. Keberhasilan pembentukan dan berjalannya forum pelanggan di 6 lokasi/PDAM ini akan menjadi acuan bagi upaya membangun partisipasi masyarakat (pelanggan) untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (penyediaan air bersih / air minum) yang berkualitas.

Pelatihan untuk pengurus FKP ini adalah bentuk ringkas dan hasil pengolahan materi dari panduan serta catatan proses pelaksanaan dan pelatihan penguatan kelembagaan dan mekanisme partisipasi pelanggan sebagai bagian dari program pembentukan dan atau membangun kerjasama antara dan forum pelanggan dengan PDAM. Pelatihan tersebut di rancang untuk pengurus FKP di 6 kota/kabupaten di Jawa Tengah, yang kemudian di harapkan mendistribusikan informasi, pengetahuan dan keterampilan yang di peroleh kepada pelanggan maupun calon pelanggan PDAM.

Berdasarkan uraian diatas penulis ingin mengetahui bagaimana proses Forum Komunikasi Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum pada PDAM Tirta Moedal Semarang. Oleh karena itu penulis membuat laporan tugas akhir dengan judul “FORUM KOMUNIKASI PELANGGAN DALAM MEMBERIKAN UMPAN BALIK UNTUK MENINGKATKAN PELAYANAN PERUSAHAAN PADA PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG”

1.3 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan proses Forum Komunikasi dalam memberikan Umpan balik untuk meningkatkan pelayanan perusahaan oleh konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Moedal kota Semarang?
2. Bagaimana pelaksanaan Forum komunikasi dalam memberikan umpan balik kepada konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Tirta Moedal Semarang?
3. Kendala apa saja yang dihadapi perusahaan pada saat proses komunikasi dalam melakukan umpan balik oleh konsumen?
4. Bagaimana strategi yang dilakukan perusahaan untuk mengatasi kendala yang terjadi?

1.4 Tujuan Umum dan Tujuan Khusus Forum Komunikasi Pelanggan

1. Tujuan Umum diadakan Forum Komunikasi Pelanggan (FKP)
 - Meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam upaya perbaikan kualitas kinerja PDAM
 - Meningkatkan kapasitas pengurus Forum Komunitas Pelanggan agar mampu melakukan fungsi dan perannya kepada masyarakat maupun PDAM
 - Membangun Forum Komunikasi Pelanggan yang mampu bekerja efektif dan bekerjasama dengan PDAM
2. Tujuan Khusus diadakan Forum Komunikasi Pelanggan (FKP)
 - Peningkatan pengetahuan anggota Forum Komunikasi Pelanggan (FKP) khususnya tentang Air Bersih, Pengelolaan Air dan PDAM.
 - Peningkatan ketrampilan anggota FKP (pelanggan) dalam hal tariff air dan keluhan pelanggan
 - Menyampaikan pemahaman tentang FKP, Kelembagaan FKP, serta kedudukan dan fungsi FKP
 - Membangun pengertian dan ketrampilan tentang mekanisme pemantauan dan pelaporan pelayanan PDAM oleh pelanggan (menggunakan lembar pemantauan

1.5 Manfaat Penulisan

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian yang telah dibahas adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat Akademis
 1. Bagi mahasiswa ,dapat memperoleh pengalaman pribadi sebelum terjun kedalam dunia kerja kedepannya. Disamping itu hasil penelitian ini mahasiswa diharapkan mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh dari bangku perkuliahan yang dapat diterapkan kedalam dunia kerja nyata kedepannya.

2. Bagi pembaca, dapat dijadikan sebagai sarana penambahan informasi dan referensi bacaan bagi mahasiswa fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan kepada PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG dalam pengambilan keputusan dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan data dengan cara melakukan penelitian suatu masalah untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan suatu permasalahan.

➤ Objek penelitian

Penulis melakukan penelitian dan observasi pada (Sub Bagian Humas dan Protokol) di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, yang terletak di Jl. Kelud Utara III Semarang.

Penulisan dalam menyelesaikan tugas akhir ini di perlukan data dan sumber informasi yang akurat dan dapat dipertanggung jawabkan. Adapun sumber dan jenis datanya adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer ini diperoleh secara langsung dari hasil observasi dan wawancara kepada karyawan dan manager. Hasil yang di peroleh dari wawancara berupa informasi.

b. Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh tidak secara langsung dari sumber atau objek yang sedang dilakukan penelitian. Data yang diperoleh seperti gambaran umum perusahaan,

1.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu cara atau proses yang sistematis dalam pengumpulan, pencacatan dan penyajian fakta untuk tujuan tertentu. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan ini, antara lain :

a. Metode Observasi

Menurut Marzuki (2000), metode observasi adalah suatu cara pengumpulan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis melakukan wawancara dan pengamatan secara langsung kegiatan manajemen dan karyawan dalam menjalankan forum komunikasi pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

b. Metode Wawancara

Menurut Sonny Sumarsono (2004), Metode wawancara merupakan suatu bentuk pengamatan atau pengumpulan data secara langsung dengan mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, wawancara dilakukan dengan pegawai pada jam kerja di Sub bagian Humas dan Protokol PDAM Tirta Moedal Kota Semarang untuk menjelaskan data sekunder yang telah diterima mengenai forum komunikasi pelanggan yang diterapkan perusahaan.

c. Studi kepustakaan

Studi Pustaka dilakukan untuk memperoleh data serta memperluas wawasan dengan menggunakan buku – buku dan literature yang berhubungan dengan judul penelitian atau dapat digunakan sebagai sumber penulis laporan Tugas Akhir. Dalam metode ini penulis mengumpulkan data dengan membaca dan mempelajari buku- buku literature, referensi.

Adapun sistematisnya sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan latar belakang tentang forum komunikasi pelanggan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang berpengaruh pada pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang terhadap konsumen, ruang lingkup, tujuan dan kegunaan, cara pengumpulan data serta sistematika penulisan Tugas Akhir.

BAB II : GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini dijelaskan secara singkat gambaran umum PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, menguraikan tentang sejarah, profil, visi dan misi, arti logo, tugas dan fungsi, tujuan dan sasaran, struktur organisasi, jumlah karyawan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini diuraikan mengenai forum komunikasi pelanggan pada PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

BAB IV : PENUTUP

Pada bab ini berisi rangkuman yang telah ditulis dalam hasil pembahasan tinjauan teori dan praktek tentang forum komunikasi pelanggan terhadap Jasa Layanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.