

PEMANFAATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL CUSTOMER SERVICE PELANGGAN DAN PELANGGAN PERUMDAM TIRTA PANDALUNGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (Studi Kasus Di Kantor Perumdam Tirta Pandalungan Kab. Jember)

Kresna Aria Mukti¹, Kukuh Pribadi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember

ARTICLE INFO

Article history:

Received: August 2025

Revised: August 2025

Accepted: August 2025

Available online

Korespondensi: Email:

¹kresnaariamukti@gmail.com,

²kukuhpribadi@unmuhjember.ac.id



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.

ditetapkan dengan menyambut pelanggan yang datang dengan baik dan mendengarkan seluruh keluhan apapun bentuknya. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Komunikasi interpersonal juga dapat memberikan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Kata Kunci : komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, teori penetrasi sosial, Perumdam Tirta Pandalungan.

Abstrak

Studi ini dilaksanakan dengan maksud dan tujuan untuk memahami serta menjadikan evaluasi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan pelayanan sangat lah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan dikantor perumdam tirta pandalungan. Dengan memperhatikan seluruh faktor yang dapat berpengaruh bagi komunikasi interpersonal untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini menekankan peran sentral komunikasi interpersonal dalam membentuk citra perusahaan dan kinerja pelayanan. Penelitian ini disebut dengan pendekatan deskriptif kualitatif dengan mengadopsi teori Penetrasi sosial. hasil penelitian ini didapatkan bahwa Komunikasi Interpersonal sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang menggunakan berbagai macam faktor-faktor dari Komunikasi interpersonal, hal ini telah dibuktikan dengan customer service melakukan pekerjaan dengan sangat profesional seperti dengan SOP yang telah ditetapkan dengan menyambut pelanggan yang datang dengan baik dan mendengarkan seluruh keluhan apapun bentuknya. Penelitian ini memberikan kesimpulan bahwa Komunikasi interpersonal juga dapat memberikan peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Abstrack

Study seeks to assess the significance of interpersonal communication between customers and service providers in realizing service quality at the Perumdam Tirta Pandalungan office. By considering all the factors that influence interpersonal communication in improving service quality. This emphasizes the central role of interpersonal communication in shaping the company's image and service performance. This study employs a qualitative descriptive approach based on the theory of social penetration. The findings suggest that interpersonal communication significantly impacts the enhancement of service quality using various factors from Interpersonal Communication, this has been proven by customer service doing their work very professionally such as with the established SOP by welcoming customers who come well and listening to all complaints whatever their form. This study concludes that interpersonal communication is also crucial for enhancing service quality.

Keywords: interpersonal communication, service quality, social penetration theory



PENDAHULUAN

Air bersih adalah air yang bebas dari kontaminan dan aman untuk dimanfaatkan dan dipergunakan dalam aktivitas maupun kegiatan rutin sehari-hari. Akses terhadap air bersih yang berkualitas menjadi indikator penting dalam pembangunan daerah. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki tanggung jawab strategis untuk menyediakan air bersih. Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, Interaksi pribadi atau komunikasi interpersonal memiliki dampak signifikan terhadap cara pelanggan menilai mutu layanan yang diberikan. Studi oleh Putri (2021) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif oleh staf yang kompeten dapat memperdalam pengertian dan meningkatkan kepuasan pelanggan.. Oleh karena itu, penting bagi Perumdam Tirta Pandalungan untuk memprioritaskan pelatihan komunikasi interpersonal guna meningkatkan persepsi pelayanan pelanggan.

Pelayanan berkualitas diukur tidak hanya dari hasil kerja, tetapi juga dari kemampuan membangun hubungan baik dengan pelanggan. Menurut Putri (2021), hubungan yang baik perlu dijaga untuk membangun citra positif perusahaan. Pelanggan yang merasa dihargai oleh petugas PDAM Jember cenderung memiliki persepsi tinggi terhadap kualitas layanan. Komunikasi interpersonal berperan penting dalam membentuk citra perusahaan dan kinerja pelayanan. Dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif, Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember dapat lebih memenuhi ekspektasi pelanggan dan membangun loyalitas. Kesadaran akan pentingnya komunikasi interpersonal dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Kualitas interaksi antara pelanggan dan petugas di Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan. Interaksi harus didasari oleh kesopanan, keramahan, kejelasan informasi, dan responsivitas untuk mencapai komunikasi yang efektif. Penelitian oleh Fania Sari dan Manafe (2022) Menunjukkan bahwa elemen-elemen dalam komunikasi interpersonal, seperti transparansi, rasa empati, dan sikap yang konstruktif, berkontribusi pada kepuasan pelanggan. Aspek-aspek ini penting untuk membentuk citra positif perusahaan dan meningkatkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Ketika interaksi dijalankan dengan baik, pelanggan merasa dihargai, sehingga kemampuan petugas dalam menjalin komunikasi yang sopan dan responsif sangat penting untuk memenuhi ekspektasi pelanggan.

Tantangan dalam menjaga kualitas interaksi sering muncul akibat hambatan komunikasi yang dapat berdampak negatif. Menurut Wulanda et al. (2024) mengatakan dimaan hambatan komunikasi mempengaruhi kualitas layanan yang diterima konsumen, berimbas pada performa karyawan dan kepuasan pelanggan. Maka dari itu, kualitas komunikasi interpersonal harus dijaga dengan pendekatan yang terstruktur dan strategis. Mengatasi hambatan komunikasi Tidak hanya berkontribusi pada kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat komitmen mereka terhadap Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember. Kesimpulannya, upaya berkelanjutan dalam mengoptimalkan kualitas interaksi adalah kunci untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan kajian literatur, penelitian terdahulu memberikan landasan penting dalam memahami dinamika komunikasi interpersonal di organisasi publik seperti PDAM. Menurut Worang, Kojo, dan Karuntu (2023), komunikasi interpersonal yang positif dan terbuka diperlukan untuk menciptakan sinergi antara departemen dan karyawan, yang meningkatkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Penelitian ini menekankan pentingnya komunikasi yang



baik, informasi relevan, dan penyampaian ide secara efisien. Komunikasi interpersonal berfungsi sebagai alat koordinasi internal dan sebagai pilar utama dalam memperkuat hubungan antara pelanggan dan karyawan, menegaskan peran krusialnya dalam menjembatani komunikasi antara keduanya.

Kholifah dan Hafifi (2017) menekankan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah sangat memengaruhi kepercayaan dan loyalitas, serta citra pemerintah di mata publik. Dalam konteks penelitian ini, komunikasi interpersonal dianggap sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan Perumdam Tirta Pandalungan Kabupaten Jember, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan. Penelitian ini fokus pada bagaimana komunikasi interpersonal secara langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan, berbeda dari penelitian sebelumnya yang lebih umum.

Studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh komunikasi interpersonal antara pelanggan dan staf layanan terhadap persepsi konsumen mengenai kualitas layanan. Urgensi penelitian ini semakin jelas di tengah persaingan yang ketat, mendorong perlunya pelatihan komunikasi bagi petugas sebagai solusi. Temuan diharapkan memberikan rekomendasi praktis untuk memperbaiki hubungan antara pelanggan dan petugas, serta memastikan pelayanan yang lebih efektif. Mengatasi hambatan komunikasi menjadi kunci dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan menjaga keberlangsungan organisasi layanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Komunikasi Interpesonal

Komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang terjadi antara dua orang atau lebih, di mana terjadi pertukaran informasi, perasaan, dan ide, yang memungkinkan setiap individu untuk berpartisipasi secara signifikan untuk saling memengaruhi pandangan dan pemahaman satu sama lain (Anggraini et al., 2022)

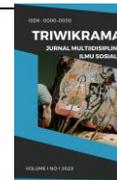
2. Teori Penetrasi Sosial

Teori penetrasi sosial dipaparkan oleh Taylor dan Altman (1973) mengungkapkan bahwa interaksi memiliki peran krusial dalam membangun dan menjaga hubungan antarindividu. melalui proses pengungkapan diri yang bertahap, dari informasi dasar hingga yang lebih mendalam (Habibah et al., 2021).

- a. Orientasi: Tahap orientasi adalah fase awal penetrasi sosial di mana individu hanya membagikan informasi dasar dan percakapan bersifat informatif dan publik.
- b. Pertukaran Penjajakan Afektif: Pada tahap ini, aspek kepribadian mulai muncul dan informasi pribadi menjadi lebih umum, meskipun masih terbatas.
- c. Pertukaran Afektif: Di sini, individu mulai membahas hal-hal pribadi dengan rasa nyaman dan komunikasi yang lebih spontan, meskipun masih ada upaya untuk menjaga batasan privasi.
- d. Pertukaran Stabil: Pada tahap akhir, hubungan menjadi lebih mendalam dan intim, dengan perilaku yang dapat diprediksi, meskipun tidak semua hubungan mencapai fase ini.

3. Kepuasan Pelanggan

Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan diartikan sebagai evaluasi antara harapan yang ada sebelum pembelian dan pengalaman yang dirasakan setelah melakukan pembelian.



4. Customer Service

Customer Service merupakan elemen krusial dalam sebuah perusahaan atau organisasi yang bertugas untuk memenuhi keinginan konsumen. Fungsi utama layanan pelanggan adalah menyajikan layanan yang terbaik dan menjalin hubungan yang positif dengan konsumen. (Siregar, R. H., & Tambunan, K. 2023).

5. Kualitas Pelayanan

Marbun dan Dwikoco Tahun 2022 menekankan bahwa kualitas layanan adalah elemen penting dalam menilai kepuasan pelanggan. Dalam hal ini, perusahaan dianggap berkinerja baik apabila dapat menawarkan produk atau layanan yang memenuhi ekspektasi pelanggan.

6. Perumdam Tirta Pandalungan

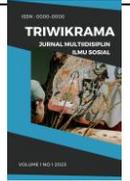
Perumdam Tirta Pandalungan Jember, yang merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sejak 2012, bertugas menyediakan air bagi masyarakat Jember dengan dua fungsi utama: sosial dan ekonomi. Didirikan sebagai Badan Usaha milik Pemerintah Kab. Jember menurut dari Peraturan Daerah nomor 27 tahun 1992, PDAM bertujuan untuk pembangunan daerah, peningkatan pendapatan, dan mendukung kesejahteraan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Studi ini menerapkan pendekatan deskriptif kualitatif, yang sesuai untuk memahami pola dan perilaku manusia dalam konteks komunikasi dan humaniora. Pendekatan ini berfokus pada pemahaman mendalam mengenai makna dan pengalaman di balik fenomena, dengan tujuan mengeksplorasi pemanfaatan komunikasi interpersonal untuk menilai kualitas pelayanan di kantor Perumdam Tirta Pandalungan Jember. Lokasi penelitian adalah di JL. Trunojoyo No. 73, Kauman, Kepatihan, Jember, dan akan dilaksanakan pada Januari 2025. Informan dipilih menggunakan metode purposive sampling, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawancara dari individu yang sangat cocok dengan subjek penelitian.

Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan memanfaatkan sumber primer, yang menyajikan informasi secara langsung, serta sumber sekunder, yang menawarkan informasi secara tidak langsung. Sumber primer mencakup wawancara langsung, observasi, atau eksperimen, sedangkan sumber sekunder meliputi dokumen dan laporan relevan. Teknik pengumpulan data termasuk wawancara, angket, pengamatan, atau kombinasi ketiganya untuk hasil yang komprehensif. Data primer adalah informasi yang dikumpulkan untuk menyelesaikan masalah penelitian secara langsung dari sumber utama dan masih asli. Wawancara adalah Proses pembicaraan antara interviewer dan interviewee untuk tujuan tertentu, Dapat dilaksanakan secara langsung atau melalui saluran komunikasi. Observasi adalah Kegiatan di mana peneliti berpartisipasi langsung dalam aktivitas subjek untuk mendapatkan data yang lebih mendalam dan memahami konteks situasi secara holistik.

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui media atau sumber lain, biasanya berasal mulai penelitian terdahulu, dokumen, atau laporan yang sudah ada. Sumber data sekunder umumnya menggunakan dua metode: kajian pustaka dan dokumentasi. Kajian pustaka adalah Komponen karya ilmiah yang mencakup ulasan dan analisis teori serta hasil penelitian sebelumnya untuk memberikan landasan teoritis yang kuat. Dokumentasi adalah Peneliti menggunakan metode dokumentasi dengan mengambil gambar, foto, atau merekam suara sebagai bagian dari pengumpulan data.



HASIL DAN PEMBAHASAN

Fokus studi ini berada di kantor Perumdam Tirta Pandalungan di Kabupaten Jember, sebagai pusat interaksi antara pelanggan dan customer service, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi. Perumdam Tirta Pandalungan adalah perusahaan daerah yang menyediakan layanan air bersih, dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Penelitian ini mengeksplorasi komunikasi interpersonal, mencakup aspek verbal, non-verbal, empati, kejelasan pesan, dan ketetapan respon, untuk meningkatkan pandangan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

1. Strategi Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

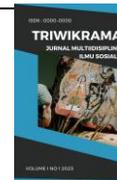
Teori penetrasi sosial yang dipaparkan Altman dan Taylor (1973) menjelaskan dimana komunikasi antar individu berkembang seiring meningkatnya keterbukaan diri dalam hubungan, terlihat dalam interaksi antara pelanggan dan customer service di Perumdam Tirta Pandalungan, yang dimulai dari komunikasi formal dan umum menjadi lebih dalam dan personal. Proses ini diibaratkan sebagai struktur bawang berlapis, di mana pertukaran informasi dimulai dari lapisan paling luar yang bersifat umum menuju lapisan yang lebih pribadi untuk membangun kepercayaan. Ketika pelanggan merasa nyaman, mereka lebih terbuka dalam menyampaikan keluhan dan harapan terhadap pelayanan yang diterima. Orientasi adalah tahap awal dalam penetrasi sosial, di mana pelanggan hanya menyampaikan informasi teknis seperti alamat atau keluhan dasar.

“saat pelanggan kesini mereka menyampaikan keluhan mereka seperti air keruh, air tidak menglir deras atau hanya mengecek tagihan mereka saja.”

Pada informasi yang sebelumnya bersifat pribadi mulai menjadi publik, di mana pelanggan mulai menjelaskan alasan di balik keluhan mereka, seperti gangguan saluran air atau penurunan pelayanan. Di tahap ini, pelanggan tidak hanya menyampaikan keluhan teknis, tetapi juga mengungkapkan kekecewaan dan harapan terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan kepercayaan mereka kepada customer service. Peran customer service sangat penting dalam membangun hubungan intim dengan pelanggan melalui empati dan profesionalisme. Pada tahap terakhir, komunikasi menjadi transparan, di mana petugas yang berhasil membangun hubungan baik tidak hanya menyelesaikan masalah teknis, tetapi juga membentuk kepercayaan jangka panjang. Dengan pendekatan komunikasi interpersonal berdasarkan teori penetrasi sosial, kualitas pelayanan dinilai tidak hanya dari ketepatan teknis, tetapi juga dari kedalaman hubungan antara petugas dan pelanggan.

Komunikasi nonverbal mencakup ekspresi wajah, intonasi suara, kontak mata, posisi tubuh, dan gestur, yang sangat penting dalam pelayanan publik. Ekspresi ramah, senyuman, dan gestur sopan dapat meningkatkan kesan positif dan membangun kepercayaan pelanggan. Sebaliknya, sikap kurang ramah seperti gestur tidak sopan dan tatapan sinis dapat menciptakan kesan negatif, menyebabkan ketidakpuasan pelanggan, dan mengurangi kepercayaan terhadap pelayanan.

“kalo bapak biasanya baru sampai itu di tempat customer service langsung disambut baik sama petugas nya kayak ngomong sambil senyum , ngasih salam ke bapak , di situ bapak merasa seperti sudah merasa lebih nyaman untuk menyampaikan keluhan bapak, dari yang awalnya sedikit terbawa emosi karna kendala dari air bapak itu .”



Disini jika kita lihat dari sisi customer service, nampaknya customer service sudah memahami situasi dari pelanggan yang sedang terbawa emosi karena mendapati kendala air dirumah, seperti yang dikatakan Lala petugas customer service :

“terkadang itu ada mas, customer datang dengan keadaan emosi dan marah - marah jadi kita disini sebagai petugas harus tetap tenang dan tetap senyum sesuai dengan SOP yang sudah diberikan dan memberikan penjelasan dan tetap memberikan solusi dari kendala yang disampaikan oleh pelanggan agar pelanggan tetap merasa puas dan tetap percaya pada kami ujanya.”

Pola komunikasi interpersonal antara pelanggan dan customer service bersifat dua arah, saling melengkapi. Pelanggan menyampaikan keluhan dan solusi, sementara petugas memberikan respon positif dengan penjelasan akurat untuk menyelesaikan masalah. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan antara petugas pelayanan dan pelanggan.

“Ada pelanggan yang sering curhat masalah air mas, sangking sering nya mas kita jadi lebih akrab dan memang kami mengenal atara satu dengan laine sehingga jadi lebih enjoy memberikan solusi ke pelanggan mas.” (Kata petugas customer service mbak Lala)

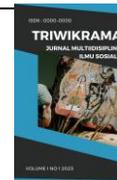
Kejadian ini memberikan contoh bahwa komunikasi interpersonal yang konsisten berkualitas dapat menjadi peran penting dalam kontribusi dalam membangun trust atau kepercayaan dalam sebuah komponen kunci didalam pelayanan publik yang berkelanjutan dan efektif

Didalam teori penetrasi yang sudah dikembangkan oleh Irwin Altman dan Dalmis Teylor, komunikasi interpersonal berkembang melalui 2 (dua) dimensi utama, yang pertama kedalaman (depth) dan keluasan (breadth). Kedalaman merujuk pada tingkat privasi atau sensitivitas topik yang akan dibahas, sementara keluasan merujuk pada seberapa banyak variasi topik pembicaraan yang akan menjadi bahan pembahasan. Dalam konteks pelayanan pelanggan Perumdam Tirta Pandalungan kedua dimensi ini sangat dipengaruhi oleh intensitas interaksi, sikap dan pendekatan petugas customer service serta kenyamanan emosional pelanggan.

Hasil penelitian ini didapatkan melalui hasil dari wawancara dan observasi yang mendalam oleh peneliti. Dari keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Perumdam Tirta Pandalungan yang menggunakan teori penetrasi sosial dengan menggunakan faktor-faktor seperti orientasi yang adalah tahap awal untuk sebuah proses penetrasi sosial yang dilanjutkan dengan tahapan pertukaran penajakan pertukaran afektif pada tahap ini melibatkan informasi yang awalnya individu kini mejadi publik lalu pada tahapan selanjutnya terdapat tahapan pertukaran stabil pada tahap terakhir ini ada sebuah hubungan yang mulai mengemukakan pemikiran, perilaku, dan perasaan secara transparan.

2. Faktor-faktor yang apa saja mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan pelayanan dikantor Perumdam tirta pandalungan Jember

Komunikasi interpersonal yang baik sangat penting, terjadinya komunikasi yang baik antara customer service perumdam tirta pandalungan dengan pelanggan sangatlah diharapkan. Untuk menciptakan terjadinya komunikasi yang baik sebagai customer service haruslah sangat profesional dalam berkerja seperti menjalankan SOP yang telah ditetapkan seperti menyambut pelanggan yang datang dengan baik dan mendengarkan seluruh keluhan apapun itu bentuknya. Hal ini harus terus ditingkatkan guna terciptanya komunikasi interpersonal antara petugas pelayanan dan pelanggan



dalam meningkatkan kualitas pelayanan dikantor Perumdam Tirta Pandalungan Jember. Oleh karena itu kemampuan komunikasi petugas sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang dikatakan oleh Lala sebagai customer service 1, lala mengatakan: *“sebagai customer service kita memang dituntut untuk mampu menjalankan SOP yang telah ditetapkan oleh perumdam tirta pandalungan, jadi sebagai customer service kita harus mampu menguasai keterampilan berbicara, menjadi pendengar yang aktif dan dapat menyampaikan informasi dengan sangat jelas agar tidak terjadi suatu kesalah pahaman informasi.”*

Hal tersebut sependapat dengan pernyataan yang dipaparkan oleh Melinda sebagai customer service 2 bahwa dirinya juga menerapkan SOP yang ditetapkan oleh perumdam tirta pandalungan jember, selain itu sikap dan etika petugas pelayanan juga sangatlah penting untuk diperhatikan karena kesopanan, keramahan, empati, dan kesediaan membantu untuk menciptakan komunikasi yang positif. Melinda mengatakan:

“jadi gini mas, kalo kita jadi petugas yang bertugas untuk melayani langsung pelanggan kita harus dituntut untuk sopan, ramah juga profesional untuk menerima dan memberikan solusi bagi pelanggan yang memiliki kendala, sikap empati dan kesediaan membantu pelanggan dengan baik kan menciptakan komunikasi yang baik juga.”

Sikap dan harapan pelanggan juga sangat penting sebagai faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan pelayanan dikantor perumdam tirta pandalungan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan yang biasanya datang dengan ekspektasi yang tinggi karena kendala yang dialami yang biasanya terbawa emosi dapat mempengaruhi kualitas komunikasi hal ini juga dijelaskan oleh Melinda sebagai customer service memang kerap terjadi pelanggan yang datang dengan kepentingan yang berbeda-beda dapat mempengaruhi bagaimana nanti terjadi komunikasinya, jadi sebagai customer service lagi-lagi dituntut tetap profesional dalam menghadapi sikap dan harapan apapun yang telah disampaikan oleh pelanggan entah itu kendala kecil atau pun besar dan serius atau tidaknya kendala yang disampaikan, Melinda mengatakan

“biasanya ada mas pelanggan yang datang ke kantor itu dengan keadaan emosi, biasanya itu terjadi karena pelanggan ada masalah sama air dirumahnya, jadi kita sebagai petugas itu harus tetap sabar dan profesional untuk menghadapi pelanggan yang kurang paham dengan kendala yang terjadi, oleh karena itu kita dituntut untuk memberikan penjelasan yang mudah dimengerti agar mudah diterima oleh pelanggan itu sendiri.”

Hal ini juga dibuktikan oleh Peni pintarto yang sudah menggunakan jasa layanan perumdam tirta pandalungan yang cukup lama ia sering kali mendapati kendala. Memang kurangnya pemahaman pelanggan terhadap istilah teknis yang digunakan oleh petugas dapat menghambat terjadinya komunikasi yang baik. Karena kendala yang dialami sering kali peni datang langsung ke kantor perumdam tirta pandalungan untuk menanyakan solusi dari kendala yang dialaminya. Peni mengatakan:

“saya memang sering mengalami kendala air dirumah mas, nahh biasanya saya datang langsung kantor perumdam tirta pandalungan untuk menanyakan dan mencari solusi dari kendala yang saya alami, disitu saya disambut dan diberi penjelasan dengan baik dan itu sangat membantu saya yang sebelumnya kurang memahami atas kendala yang saya alami dan akhirnya bisa mendapatkan solusi, saya juga sering berdiskusi untuk segala apapun yang saya alami.”



- Hal ini sudah sesuai dengan teori penetrasi sosial pertukaran afektif dan pertukaran stabil
- a. Dimana dengan adanya fenomena pelanggan mulai menanyakan hal yang bersifat pribadi ke petugas customer service perumdam tirta pandalungan jember
 - b. Pertukaran stabil tahapan dimana sebuah hubungan yang mulai mengemukakan hubungan yang mendalam antara pelanggan dan petugas customer service Perumdam tirta pandalungan untuk menciptakan situasi yang kondusif yang berarti bahwa perilaku kedua pihak akan terulang kembali .

Pemanfaatan komunikasi interpersonal antara pelanggan dan pelayanan sangat lah penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan di kantor perumdam tirta pandalungan. Dengan memperhatikan seluruh elemen-elemen yang memengaruhi komunikasi interpersonal dalam memajukan kualitas pelayanan. Hal ini sudah disampaikan oleh customer service dan pelanggan yang mengakui memang pemanfaatan komunikasi interpersonal sangatlah penting. Adapun keunggulan dari terciptanya komunikasi yang baik antara pelanggan dan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor perumdam tirta pandalungan Jember yaitu segala informasi yang diterima dengan baik akan diberi solusi yang terbaik.

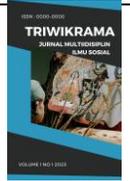
Komunikasi yang baik juga akan dapat meningkatkan kepercayaan antara pelanggan dan pelayanan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik di kantor perumdam tirta pandalungan. Hal ini terbukti juga dari tidak sedikitnya para pelanggan yang mendapatkan pelayanan yang diterima dengan baik dan diberi solusi yang terbaik oleh customer service guna meningkatkan kualitas pelayanan di kantor perumdam tirta pandalungan Jember

PENUTUP

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Kesimpulan yang dapat ditarik atau diambil dari penelitian ini yaitu pemanfaatan komunikasi interpersonal di Perumdam Tirta Pandalungan berdampak positif pada kualitas pelayanan. Komunikasi antara petugas dan pelanggan menghasilkan informasi serta solusi yang dibutuhkan. Customer service diharapkan profesional dan menjalankan SOP untuk mengatasi berbagai keluhan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi. Teori penetrasi sosial mendukung efektivitas komunikasi ini dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, terdapat beberapa faktor penting yang perlu diperhatikan, seperti profesionalisme dan tanggung jawab customer service dalam menjalankan SOP. Sikap dan etika, seperti kesopanan, keramahan, dan empati, juga krusial untuk menciptakan komunikasi positif. Faktor-faktor ini diyakini dapat meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Perumdam Tirta Pandalungan, seperti yang dikemukakan oleh narasumber.

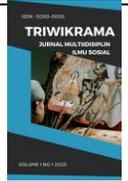


Saran

1. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan juga bisa dijadikan referensi bagi mahasiswa atau akademisi ilmu komunikasi untuk lebih jauh mengenal komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
2. Hasil dari penelitian ini, peneliti berharap dapat dimanfaatkan menjadi sesuatu bahan evaluasi maupun referensi bagi dinas Perumdam Tirta Pandalungan agar bisa memaksimalkan seperti yang sudah diterapkan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, F. (2015). Pengaruh komunikasi interpersonal antara dosen dan mahasiswa terhadap motivasi belajar dan prestasi akademik mahasiswa. *Jurnal pekomm*, 18(1), 53-62.
- Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Interaksi antarpribadi. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337-342.
- Arsyad, M. R. P. S. (2022). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Mirai Management*, 7(3), 183-197.
- Dr. Nursapia Harahap, M. (2020). Studi kualitatif. Medan: Wal Ashri Publishing.
- Edi, F. R. S. (2016). Teori wawancara psikodiagnostik. Penerbit LeutikaPrio.
- Faniasari, L., & Manafe, L. A. (2022). Interaksi antarpribadi karyawan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *JURNAL ILMIAH ILMU SEKRETARI/ADMINISTRASI PERKANTORAN*, 9(2), 74-87.
- Ginting, F. F. (2021). Dampak kualitas layanan dan diskon harga terhadap kepuasan pelanggan di Reddoorz dekat Mikie Holiday (Tesis doctoral, UNIVERSITAS QUALITY BERASTAGI).
- Kholifah, E., & Hafifi, A. (2017). KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER (Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari). *POLITICO*, 17(2).
- Kholifah, E., & Hafifi, A. (2017). KUALITAS PELAYANAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN JEMBER (Studi Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari). *POLITICO*, 17(2).
- Lombu, D., & Lase, F. (2023). Membangun Rasa Percaya Diri Individu Dalam Komunikasi Interpersonal. *Educativo: Jurnal Pendidikan*, 2(1), 241-251.
- Marbun, M. B., Ali, H., & Dwikoco, F. (2022). Dampak promosi, kualitas layanan, dan keputusan pembelian terhadap pembelian ulang (Tinjauan literatur manajemen pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(2), 716-727.
- Muslihin, H. Y., Loita, A., & Nurjanah, D. S. (2020). Alat penelitian tindakan kelas untuk meningkatkan keterampilan motorik halus anak. *Jurnal Paud Agapedia*, 6(1), 99-106.
- Pertiwi, A. B., Ali, H., & Sumantyo, F. D. S. (2022). Faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan: Analisis persepsi harga, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan (Tinjauan literatur manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(6), 582-591.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Berbagai jenis komunikasi. *Cybernetics: Journal Educational Research and Social Studies*, 29-37.
- Putri, S. A. (2021). Dampak komunikasi interpersonal customer serviceterhadap loyalitas pelanggan (Survei di PT. Supra Raga Transport). *KALBISOCIO Jurnal Bisnis dan Komunikasi*, 8(2), 32-39.



- Rahmawati, S. (2023). Kinerja Perumdam Tirta Pandalungan Cabang Puger dalam penyediaan air bersih. Digital Library UINKHAS Jember.
- Rosid, A. A. (2018). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Jember.
- Saleh, S. (2017). Analisis data kualitatif.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (Tinjauan literatur manajemen pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104-114.
- Siregar, R. H., & Tambunan, K. (2023). Strategi pelayanan customer service untuk meningkatkan jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(5), 6341-6350.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2024). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *EDU RESEARCH*, 5(3), 110-116.
- Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi interpersonal dalam menciptakan harmoni dan produktivitas di tempat kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419-438.
- Tutiasri, R. P. (2016). Komunikasi Dalam Komunikasi Kelompok. *CHANNEL: Jurnal Komunikasi*, 4(1), 81-90.
- Widanti, N. P. T. (2022). Pemahaman tentang Good Governance dalam konteks pelayanan publik: Tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Worang, A. J., Kojo, C., & Karuntu, M. M. (2023). Dampak komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan perilaku kerja terhadap efektivitas karyawan di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tolitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi*, 11(4), 1467-1478.
- Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran komunikasi interpersonal di front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di Asialink Hotel By Prasanthy Batam. *Jurnal Mekar*, 3(1), 19-24.