

Pengaruh Komunikasi Interpersonal Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang Terhadap Kualitas Pelayanan Contact Center

Aina Kusumawati Sagual Putri¹, Aulian Khairani², Sri Murdilah Fournawati³

^{1,2,3}University of Islam Syekh-Yusuf Tangerang

ainaksputri@gmail.com¹, akhairani@unis.ac.id²,ournawati@gmail.com³

ABSTRACT

Interpersonal communication plays a very important role in improving the quality of service. Effective communication between customer service and customers, and vice versa, will determine the quality of good service. Good communication will make customers feel valued, heard, and understood, thus increasing customer satisfaction with the quality of service. The purpose of this study was to determine whether there is an influence of interpersonal communication at PERUMDAM TKR Tangerang Regency on the quality of service provided. By understanding the extent of the influence of interpersonal communication, the PERUMDAM TKR party can identify areas that need to be improved or enhanced in their communication with customers. The research method used is a qualitative descriptive approach with a sample of 100 respondents. Data was collected through questionnaires distributed to PERUMDAM TKR Tangerang Regency customers. The measurement scale used is a Likert scale with four answer choices, which allows respondents to provide more real assessments of the questions asked. The results showed that interpersonal communication significantly influenced the quality of service by 50.2%. This means that half of the variance in service quality can be explained by variations in interpersonal communication. The remaining 49.8% is influenced by other variables not studied in this study.

Keywords : *interpersonal communication, service quality, PDAM.*

ABSTRAK

Komunikasi interpersonal memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif antara layanan pelanggan dan pelanggan, dan sebaliknya, akan menentukan kualitas pelayanan yang baik. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pada PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang terhadap kualitas pelayanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan sampel 100 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert dengan empat pilihan jawaban. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 50.2%, sedangkan 49.8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

Kata kunci : *komunikasi interpersonal, kualitas pelayanan, PDAM*

PENDAHULUAN

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) PDAM memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mendukung kelangsungan usaha, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan mempercepat pembangunan wilayah. Peraturan Daerah (PERDA) masing-masing daerah di Indonesia mengatur pembentukan PDAM. Kabupaten Tangerang adalah salah satu daerah yang menggunakan layanan PDAM untuk menyediakan air bersih kepada penduduknya.

Untuk memberikan air bersih secara kualitas dan kuantitas harus adanya kualitas pelayanan yang baik. Membantu, mempersiapkan, dan merawat barang atau jasa adalah contoh pelayanan (Yolanda & Rosy, 2022).

Pada tahun 2022 ada 3.607 keluhan yang masuk ke layanan pelanggan, yang berasal dari keluhan teknis dan administrasi. Dari banyaknya keluhan, layanan pelanggan atau *contact center* selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya.

Berdasarkan BPPSPAM, penilaian kinerja pelayanan PERUMDAM TKR dari tahun 2021 hingga 2022 meningkat dari 0.79 menjadi 0.99, untuk terus meningkatkan kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan yang diberikan.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Dimana, perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari menerima layanan, *input*, proses, sampai dengan *output* dari pelayanan yang diberikan.

Selain mengutamakan kualitas pelayanan, komunikasi juga penting karena layanan akan terasa janggal tanpanya. Salah satunya adalah komunikasi interpersonal, yaitu proses menyampaikan dan menerima pesan antara pengirim (*sender*) dan penerima (*reciver*) baik secara langsung maupun tidak langsung. Perilaku diharapkan berubah setelah komunikasi informasi terjadi antara penerima dan pengirim pesan. Layanan komunikasi yang baik akan memengaruhi pilihan pelanggan untuk menggunakan produk atau jasa (Fitriani, 2017).

Keterampilan petugas dalam melayani keluhan menjadi penentu kualitas pelayanan. Karena itu, petugas harus melayani keluhan pelanggan dengan baik, dari mulai menerima keluhan, menangani keluhan, sampai dengan keluhan tersebut diselesaikan. Terkadang ada saja komunikasi-komunikasi yang tidak disampaikan dengan baik, yang membuat pelayanan dinilai tidak baik juga. Dengan adanya komunikasi interpersonal yang efektif, semua keluhan atau pesan yang disampaikan akan tersampaikan dengan baik. Oleh karena itu komunikasi interpersonal menjadi hal yang penting dalam pelayanan.

TINJAUAN LITERATUR

1. Teori SOR

Teori Stimulus Organism Response (S-O-R), yang ditemukan oleh Hovland (1953). Teori ini semula berasal dari psikologi yang kemudian diterapkan dalam ilmu komunikasi.

Model Stimulus Organism Response menunjukkan bahwa komunikasi merupakan proses aksi-reaksi. (Rahmat abidin & Abidin, 2021).

Tiga komponen utama model komunikasi ini adalah pesan (stimulus, S), komunikasi (organisasi, O), dan efek (respon, R). yaitu, tujuan utama dari pesan yang disampaikan oleh komunikator adalah untuk mendorong khalayak sasaran atau komunikan untuk bertindak sesuai dengan harapan komunikator.

2. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi yang dilakukan baik yang langsung dalam kontak tatap muka (*face to face*) maupun melalui media dimana pesan- pesan mengalir melalui saluran-saluran yang bersifat antar personal, seperti dalam percakapan antar orang perorang.

Menurut Deddy Mulyana dalam Peranginangin (2016), komunikasi interpersonal didefinisikan sebagai komunikasi tatap muka di mana setiap orang memiliki kesempatan untuk menerima reaksi secara langsung, baik secara verbal maupun non-verbal. Selain itu, kualitas atau intimitas komunikasi interpersonal atau antar pribadi ditentukan oleh individu yang terlibat dalam komunikasi.

Indikator-indikator berikut digunakan untuk mengukur variabel komunikasi interpersonal yaitu keterbukaan (*openness*), empati (*emphaty*), sikap mendukung (*supportiveness*), sikap positif (*positiveness*), dan kesetaraan.

1. Keterbukaan, yaitu kesediaan untuk membuka diri dalam mengungkapkan informasi secara jujur sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dalam berinteraksi.
2. Empati, yaitu kemampuan seseorang mengetahui apa yang sedang dialami orang lain pada saat tertentu, dari sudut pandang orang lain, melalui kaca mata orang lain.
3. Sikap mendukung. Dukungan meliputi tiga hal. Pertama, *descriptiveness*, suasana yang bersikap deskriptif membantu terciptanya sikap mendukung. Kedua, *spontaneity*, yaitu kemampuan seseorang untuk berkomunikasi secara spontan dan terus terang yang mempunyai sikap terbuka dalam menyampaikan pemikirannya. Ketiga, *provisionalism*, kemampuan untuk berpikir terbuka (*open minded*).
4. Sikap Positif, yaitu kemampuan seseorang dalam memandang dirinya secara positif dan berperasaan positif saat berkomunikasi.
5. Kesetaraan. Komunikasi interpersonal akan efektif apabila suasananya setara. Artinya, harus ada pengakuan dari kedua belah pihak sama-sama bernilai dan berharga dan ada sesuatu yang penting untuk disumbangkan (W & Winoto, 2016).

3. Pelayanan atau *Contact Center*

Pelayanan adalah salah satu tindakan atau kegiatan yang diberikan oleh satu pihak atau lebih kepada pihak lain dengan tujuan untuk memastikan bahwa pihak kedua yang bersangkutan puas dengan barang atau jasa yang diberikan (Riyanto, 2018).

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, "Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain". Dalam Oxford (2000), pelayanan didefinisikan sebagai "*a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*". Oleh karena itu, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

4. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada pelanggan. Tujuan utamanya adalah untuk memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan.

Kualitas adalah kondisi yang selalu berubah. Waworuntu menyatakan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, semua karyawan harus berusaha. Ini berlaku untuk karyawan didepan, yang bekerja langsung dengan masyarakat dan karyawan di *back office*, yang bekerja di belakang layar dan memeberikan layanan yang berkualitas.

(Pasuraman et al 1996) mengatakan, ada lima dimensi utama yang menentukan kualitas layanan atau jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), yang mencakup fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reability*), yang berarti kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tangkap (*responsiveness*), yang berarti bahwa staf ingin membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat diandalkan, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), yang mencakup kemudahan berinteraksi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman tentang kebutuhan pelanggan (Rachmawati, 2019).

METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan sejak akhir bulan Januari 2024 dengan lokasi penelitian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. Jenis penelitian yang digunakan Deskriptif Kuantitatif dengan variabel komunikasi interpersonal (X), dan kualitas pelayanan (Y).

Populasi penelitian sebanyak 219.002 (Data pada bulan September 2023) dari pelanggan PERUMDAM TKR Kab. Tangerang dengan sampel penelitian 100. penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert point 1-4.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diambil secara langsung dari lapangan atau sumber data, sedangkan sekunder merupakan data yang diambil dari referensi literatur tertentu yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian terdapat instrument penelitian, yaitu alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam upaya menyelesaikan permasalahan penelitian atau mencapai tujuan peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Uji Instrument Data

Uji validitas merupakan langkah penting dalam penelitian untuk memastikan bahwa kuesioner atau alat ukur yang digunakan benar-benar dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh akan lebih akurat dan dapat dipercaya.

1. Uji Validitas Variabel X dan Variabel Y

Tabel 2 Variabel X (Komunikasi Interpersonal)

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
X.1	0.336	0.3	Valid
X.2	0.694	0.3	Valid
X.3	0.770	0.3	Valid

X.4	0.666	0.3	Valid
X.5	0.766	0.3	Valid
X.6	0.742	0.3	Valid
X.7	0.707	0.3	Valid
X.8	0.700	0.3	Valid
X.9	0.589	0.3	Valid
X.10	0.692	0.3	Valid

Tabel 3 Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Indikator	rhitung	rtable	Keterangan
Y.1	0.417	0.3	Valid
Y.2	0.761	0.3	Valid
Y.3	0.703	0.3	Valid
Y.4	0.738	0.3	Valid
Y.5	0.636	0.3	Valid
Y.6	0.777	0.3	Valid
Y.7	0.598	0.3	Valid
Y.8	0.728	0.3	Valid
Y.9	0.702	0.3	Valid
Y.10	0.605	0.3	Valid

2. Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

Uji reliabilitas merupakan alat untuk melihat seberapa besar jawaban responden konsisten, oleh sebab itu uji reliabilitas akan dilihat dari nilai

koefisien reliabilitas. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha > 0,6.

Tabel 4 Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.860	10

Tabel 5 Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.857	10

- b. Uji Asumsi Klasik
1. Uji Normalitas

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	1.99927953
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.049
	Negative	-.071
Test Statistic		.071
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true

significance.

Kriteria uji normalitas yaitu, jika nilai sig > 0,05 maka data tersebut terdistribusi normal. Hasil nilai signifikansi dari data tersebut lebih besar dari 0,05 (0,200>0,05), dapat disimpulkan bahwa data residul terdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Tabel 7 Hasil Uji Linearitas

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
* X between Groups	Between (Combined)	68.460	3	6.035	.484	.000
	Linearity	99.525	3	99.525	05.145	.000

	Deviation from Linearity	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Significance
Within Groups	8.935	2	.745	.512	135	
Total	26.780	6	.800			
	95.240	9				

Hasil tabel dapat disimpulkan hasil uji linearity dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa terdapat hubungan linear yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat. Hasil uji deviatio from linearity dengan nilai signifikansi $0,135 > 0,05$ menunjukkan bahwa uji linearitas sudah terpenuhi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	3.641	1.390		2.621	.010
Komunikasi Interpersonal	-.059	.040	-.147	-1.469	.145

a. Dependent Variable: Abs_RES

Hasil uji heteroskedastisitas yang menunjukkan nilai $0,145 < 0,05$ mengidentifikasi bahwa asumsi homoskedastisitas terpenuhi. Artinya, tidak terdapat masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	11.120	2.383			
Komunikasi Interpersonal	.688	.069	.709	9.947	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Nilai signifikansi dari tabel Coefficients diperoleh sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga hasilnya adalah variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. Sehingga persamaan regresinya dapat ditulis: $Y = a + bX$. $Y = 11,120 + 0,688X$. Nilai hitung t-tabel dijabarkan sebagai berikut: $T\text{-tabel} = (a: n-k-1) = (0,05: 100-1-1) = (0,05: 98) = 1.984$.

c. Uji Hipotesis
1. Uji T

Tabel 10 Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	11.120	2.383			
Komunikasi Interpersonal	.688	.069	.709	9.947	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Pada hasil tabel variabel bebas (X) mempunyai t-hitung sebesar 9,947 dan nilai t-tabel 1,984 sehingga $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ ($9,947 > 1,984$), maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan ($0,000 < 0,05$), hal ini menunjukkan bahwa H1 diterima.

2. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	N	R	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1		.709 ^a	.502	2.009

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Interpersonal

$R^2 = 0,502$ yang artinya menunjukkan Komunikasi Interpersonal (X) memiliki kontribusi yang cukup besar 50,2%, dalam mempengaruhi kualitas pelayanan, sisa 49,8% dari variabel atau pengaruh lain yang diluar dari penelitian ini.

PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang adalah perusahaan penyedia jasa air minum. Perusahaan ini menerima umpan balik dari pelanggan terkait kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Hal ini penting karena persepsi pelanggan dapat berbeda-beda setelah menggunakan jasa. Oleh karena itu, PERUMDAM TKR perlu memperhatikan umpan balik pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kualitas pelayanan PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang. Hal ini sesuai dengan teori S-O-R (Stimulus-Organism-Response). Teori S-O-R memaparkan bahwa jika manusia terdiri dari komponen-komponen sikap, opini, dan prilaku.

Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Komunikasi interpersonal yang baik antara pelanggan dan pegawai layanan dapat meningkatkan sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, terbukti dengan peningkatan jumlah pelanggan yang signifikan setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan keberhasilan PERUMDAM TKR dalam meningkatkan kualitas layanannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disajikan, berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik:

Komunikasi interpersonal (X) mampu mempengaruhi kualitas pelayanan (Y) sebesar 50,2%, dan dapat disimpulkan bahwa hipotesis (H1) diterima. Sedangkan sisanya sebesar 49,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif seperti bertuturkata yang baik, keterampilan berbicara, ramah, dan selalu menjaga hubungan baik, memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PERUMDAM TKR Kabupaten Tangerang. Peranan indikator-indikator komunikasi interpersonal yaitu terbukaan, empati, dukungan, rasa positif, dan kesetaraan, dapat

berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, D. (2017). *Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Kompetensi Pegawai, disiplin Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gajahmungkur Kota Semarang.*
- Heryana, A. (2020). Hipotesis dalam Penelitian Kuantitatif. *Universitas Esa Unggul*, 1–16.
- Rachmawati, I. (2019). Strategi Komunikator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Air Minum Pdam Kota Sukabumi. *Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi*, 10(1), 47. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v10i1.1421>
- Rahmat abidin, A., & Abidin, M. (2021). Urgensi Komunikasi Model Stimulus Organism Response (S-O-R) Dalam Meningkatkan Kualitas Pembelajaran. *Al-Iltizam: Jurnal Pendidikan Agama Islam*, 6(2), 74. <https://doi.org/10.33477/alt.v6i2.2525>
- Riyanto, A. (2018). Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 118.
- W, A. P., & Winoto, Y. (2016). Komunikasi Interpersonal di Kalangan Karyawan Badan Perpustakaan dan Kearsipan. *Manajemen Komunikasi*, 15(01), 32–40.
- Yolanda, E. S., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Kepribadian Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Pegawai Kantor Desa Driyorejo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 518–535. <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.359>