

# Komunikasi Verbal Humas dalam Meningkatkan Persepsi dan Kepuasan Pelanggan pada Pelayanan PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang

Rifqi Irhamsyah Rizqullah<sup>1\*</sup>, Sukarelawati<sup>2</sup>, Muhammad Lutfie<sup>3</sup>

<sup>1\*</sup>Program Studi Sains Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik,  
Universitas Djuanda,

Korespondensi: [rifqiirhamsyah402@gmail.com](mailto:rifqiirhamsyah402@gmail.com)

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi verbal Humas dalam membangun persepsi dan kepuasan pelanggan, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas gaya komunikasi verbal Humas, serta upaya yang dilakukan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi verbal pada pelayanan di PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian berjumlah 7 orang yang terdiri dari 5 pelanggan sebagai informan utama, 1 petugas Humas sebagai informan kunci, dan 1 pegawai pelayanan sebagai informan pendukung. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal Humas dalam pelayanan pelanggan sudah cukup baik yang ditunjukkan melalui kejelasan komunikasi, empati dalam pelayanan, keterbukaan informasi, dan sikap komunikator yang ramah serta profesional. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi verbal Humas meliputi kejelasan informasi, empati petugas, keterbukaan informasi, sikap komunikator, kondisi pelayanan, dan kemampuan petugas menyesuaikan komunikasi dengan karakter pelanggan. Adapun upaya yang dilakukan Humas dalam meningkatkan kualitas komunikasi verbal yaitu menggunakan bahasa yang mudah dipahami, memberikan pelayanan yang empatik, menjaga transparansi informasi, serta mempertahankan sikap profesional dalam melayani pelanggan. Komunikasi verbal yang baik terbukti mampu membangun persepsi positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Gaya Komunikasi Verbal, Humas, Persepsi Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Pelayanan Publik.

## PENDAHULUAN

Sebutkan tujuan penelitian dan gambarkan latar belakang yang memadai, hindari survei literatur terperinci atau ringkasan hasil temuan. Jelaskan bagaimana Anda menangani masalah dan nyatakan dengan jelas tujuan studi Anda

Komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berperan dalam membangun hubungan antara organisasi dengan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media untuk membangun kepercayaan, pemahaman, serta kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kualitas komunikasi yang baik dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif, sedangkan komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dan ketidakpuasan pelanggan.

Salah satu unsur yang memiliki peran penting dalam komunikasi pelayanan adalah Hubungan Masyarakat (Humas). Humas berfungsi sebagai penghubung antara organisasi dengan publik melalui penyampaian informasi, penanganan keluhan, serta pemberian pelayanan kepada masyarakat. Menurut DeVito (2021), komunikasi interpersonal yang efektif ditandai oleh kejelasan pesan, empati, keterbukaan, dan sikap positif komunikator. Keempat aspek tersebut menjadi faktor penting dalam membangun hubungan yang baik antara petugas pelayanan dan pelanggan.

Sebagai perusahaan pelayanan publik yang bergerak dalam penyediaan air bersih, PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas secara teknis, tetapi juga didukung oleh komunikasi yang efektif kepada pelanggan. Dalam praktiknya, pelanggan sering kali berinteraksi dengan bagian Humas untuk memperoleh informasi, menyampaikan keluhan, maupun mencari solusi terhadap permasalahan pelayanan yang dihadapi.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, ditemukan bahwa komunikasi antara Humas dan pelanggan menunjukkan variasi dalam penyampaian informasi. Sebagian pelanggan menilai bahwa informasi yang diberikan sudah cukup jelas dan mudah dipahami, namun terdapat pula pelanggan yang masih merasa kesulitan memahami penjelasan yang diberikan. Selain itu, respon terhadap keluhan pelanggan dan cara petugas berkomunikasi turut mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan terbentuk melalui pengalaman komunikasi yang dialami selama berinteraksi dengan petugas pelayanan. Menurut Robbins dan Judge (2022), persepsi merupakan proses individu dalam menerima, mengorganisasikan, dan menginterpretasikan informasi yang diterima untuk membentuk pemahaman terhadap suatu objek atau peristiwa. Persepsi yang positif akan mendorong terciptanya kepuasan pelanggan, sedangkan persepsi yang negatif dapat menurunkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi verbal Humas dalam membangun persepsi dan kepuasan pelanggan pada pelayanan di PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas komunikasi verbal Humas, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas komunikasi pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian komunikasi pelayanan publik serta menjadi bahan evaluasi dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi menjelaskan tentang metode penelitian apa yang digunakan, bagaimana data dikumpulkan dan dilanjutkan secara kuantitatif atau kualitatif untuk mendapatkan penjelasan lebih dalam hasil dan pembahasan. Metode penelitian

terdiri dari partisipan, jumlah sampel, atau informan yang terlibat. Teknik cara pengumpulan data. Selain itu teknik analisis data yang digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk memahami pengalaman dan makna yang dirasakan pelanggan terkait gaya komunikasi verbal Humas dalam pelayanan di PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. Informan penelitian berjumlah 7 orang yang terdiri dari 5 pelanggan sebagai informan utama, 1 petugas Humas sebagai informan kunci, dan 1 pegawai pelayanan sebagai informan pendukung. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan mereka dalam proses pelayanan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari pelanggan, Humas, dan pegawai pelayanan sehingga diperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis gaya komunikasi verbal Humas dalam membangun persepsi dan kepuasan pelanggan pada pelayanan di PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pelanggan, petugas Humas, dan pegawai pelayanan yang terlibat langsung dalam proses pelayanan pelanggan. Berdasarkan hasil analisis data, ditemukan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan Humas memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman pelanggan selama menerima pelayanan. Kualitas komunikasi yang ditunjukkan melalui kejelasan informasi, empati, keterbukaan

informasi, dan sikap komunikator berpengaruh terhadap cara pelanggan memandang pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa persepsi dan kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan yang diterima, tetapi juga oleh proses komunikasi yang terjadi selama pelayanan berlangsung. Pelanggan cenderung memberikan penilaian positif ketika memperoleh informasi yang jelas, mendapatkan tanggapan yang baik terhadap keluhan yang disampaikan, serta merasakan sikap pelayanan yang ramah dan profesional. Sebaliknya, komunikasi yang kurang rinci atau dilakukan secara terburu-buru dapat mempengaruhi kenyamanan pelanggan dalam menerima pelayanan. Berdasarkan temuan tersebut, hasil dan pembahasan penelitian disajikan ke dalam tiga fokus utama, yaitu gaya komunikasi verbal Humas, persepsi pelanggan, dan kepuasan pelanggan.

### **1. Gaya Komunikasi Verbal Humas dalam Pelayanan Pelanggan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya komunikasi verbal Humas memiliki peran penting dalam membangun hubungan komunikasi antara instansi dan pelanggan. Berdasarkan pengalaman pelanggan, komunikasi yang dilakukan petugas umumnya telah menunjukkan kejelasan informasi melalui penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Cara penyampaian informasi yang jelas membantu pelanggan memahami prosedur pelayanan, proses pengaduan, maupun informasi terkait layanan yang dibutuhkan.

Selain aspek kejelasan, petugas Humas juga menunjukkan sikap empati dalam menghadapi pelanggan. Pelanggan merasa lebih nyaman ketika petugas memberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan dan mendengarkan permasalahan yang dihadapi secara langsung. Sikap tersebut memberikan kesan bahwa pelanggan diperhatikan dan dihargai selama proses pelayanan berlangsung. Di sisi lain, keterbukaan informasi yang ditunjukkan petugas juga membantu pelanggan

memahami kondisi pelayanan secara lebih baik, terutama ketika terjadi kendala atau gangguan pelayanan.

Sikap komunikator menjadi unsur lain yang turut memperkuat kualitas komunikasi pelayanan. Keramahan, kesopanan, dan profesionalitas yang ditunjukkan petugas memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi verbal bukan hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga menjadi media untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi.

## **2. Persepsi Pelanggan terhadap Komunikasi Humas**

Persepsi pelanggan terhadap komunikasi Humas secara umum menunjukkan penilaian yang positif. Sebagian besar pelanggan mengaku memperoleh kesan yang baik ketika pertama kali berinteraksi dengan petugas pelayanan. Kesan tersebut muncul karena petugas dinilai mampu memberikan informasi secara jelas, merespon pertanyaan pelanggan dengan baik, serta menunjukkan sikap yang ramah selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam memahami informasi yang diterima, pelanggan cenderung lebih mudah mengolah dan menginterpretasikan pesan ketika penjelasan diberikan secara sistematis dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Hal ini membantu pelanggan memahami permasalahan yang dihadapi sekaligus mengetahui langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam proses pelayanan. Sebaliknya, ketika informasi disampaikan terlalu singkat, pelanggan mengaku perlu mengajukan pertanyaan tambahan agar memperoleh pemahaman yang lebih jelas.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pelanggan terbentuk melalui pengalaman komunikasi yang mereka rasakan secara langsung. Cara petugas menyampaikan informasi, memberikan respon, dan membangun interaksi selama pelayanan menjadi faktor yang mempengaruhi penilaian pelanggan terhadap kualitas

pelayanan. Dengan demikian, komunikasi yang efektif mampu menciptakan persepsi positif yang pada akhirnya memperkuat citra pelayanan instansi di mata pelanggan.

### **3. Kepuasan Pelanggan terhadap Komunikasi Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian, tingkat kepuasan pelanggan terhadap komunikasi pelayanan Humas tergolong cukup baik. Sebagian besar pelanggan menyatakan bahwa pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan mereka, khususnya dalam aspek kejelasan informasi, sikap petugas, dan kemudahan memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pelanggan merasa lebih puas ketika petugas mampu menjelaskan informasi secara rinci dan memberikan respon yang cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan yang disampaikan.

Pengalaman pelayanan yang dirasakan pelanggan juga didominasi oleh pengalaman positif. Pelanggan menilai bahwa komunikasi yang dilakukan secara ramah dan sopan menciptakan suasana pelayanan yang lebih nyaman. Bahkan ketika permasalahan yang dihadapi belum dapat diselesaikan secara langsung, pelanggan tetap merasa puas apabila memperoleh penjelasan yang jelas mengenai kondisi dan tindak lanjut yang akan dilakukan.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, terutama pada saat kondisi pelayanan sedang ramai. Dalam situasi tersebut, komunikasi terkadang berlangsung lebih cepat sehingga pelanggan merasa informasi yang diterima belum sepenuhnya rinci. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi perlu terus dilakukan agar seluruh pelanggan memperoleh pengalaman pelayanan yang konsisten dan memuaskan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi verbal yang dilakukan Humas memiliki kontribusi yang besar dalam membangun persepsi dan kepuasan pelanggan. Kejelasan informasi, empati, keterbukaan, dan sikap komunikator yang baik menjadi faktor utama yang mendukung terciptanya

pelayanan publik yang lebih efektif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai gaya komunikasi verbal Humas dalam membangun persepsi dan kepuasan pelanggan pada pelayanan di PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang, dapat disimpulkan bahwa komunikasi verbal Humas memiliki peran yang penting dalam membentuk pengalaman pelayanan pelanggan. Kejelasan informasi, empati dalam pelayanan, keterbukaan informasi, serta sikap komunikator yang ramah dan profesional menjadi unsur utama yang mendukung terciptanya komunikasi yang efektif antara petugas dan pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap pelayanan cenderung positif karena sebagian besar pelanggan merasa informasi yang diberikan mudah dipahami dan disampaikan dengan baik. Pengalaman komunikasi yang positif membantu pelanggan membangun kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi. Selain itu, kepuasan pelanggan juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi yang mereka terima selama proses pelayanan berlangsung, terutama dalam hal kejelasan informasi, respon terhadap keluhan, dan sikap petugas dalam melayani pelanggan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik gaya komunikasi verbal yang diterapkan oleh Humas, maka semakin positif persepsi dan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas komunikasi verbal perlu terus dilakukan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membangun hubungan yang lebih baik antara instansi dan pelanggan.

## REFERENSI

- Cangara, H. (2020). *Pengantar ilmu komunikasi* (Edisi revisi). Rajawali Pers.
- Creswell, J. W. (2021). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2021). *The interpersonal communication book* (15th ed.). Pearson.
- Dewardika, B. A. (2023). *Peran humas dalam menjalin relasi dengan masyarakat pada PDAM Tirta Sembada Sleman* (Skripsi). Akademi Pemerintahan Dalam Negeri Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Effendy, O. U. (2020). *Ilmu komunikasi: Teori dan praktik*. Remaja Rosdakarya.
- Hasbiyah, D., Putri, V. T., & Luthfie, M. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Madani Pet Shop Bogor. *Karimah Tauhid*, 3(1), 1258–1264. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i1.11505>
- Kasali, R. (2021). *Manajemen public relations: Konsep dan aplikasinya di Indonesia*. Pustaka Utama Grafiti.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Littlejohn, S. W., & Foss, K. A. (2021). *Theories of human communication* (12th ed.). Waveland Press.
- Pradipto, N. A., Sukarelawati, S., & Kusumadinata, A. A. (2018). PENGARUH KOMUNIKASI PERSUASIF DALAM MENINGKATKAN KESADARAN SOLIDARITAS ANGGOTA SCOOTER MODS BOGOR INDONESIA. *JURNAL KOMUNIKATIO*, 3(2). <https://doi.org/10.30997/jk.v3i2.915>
- Supriyadi, R., Kartakusumah, B., & Luthfie, M. (2021). PENGARUH IMPLEMENTASI PRESENSI ONLINE (K-MOB) TERHADAP PENINGKATAN KEDISIPLINAN DAN KINERJA GURU SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI (SMAN) DI KABUPATEN BOGOR. *ADMINISTRATIE: Jurnal Administrasi Publik*, 4(1), 11-20.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukarelawati, S. (2009). *Persepsi Pemirsa tentang Tayangan Infotainment di Televisi Kasus Pemirsa Di Bojong Gede, Bogor* (Doctoral dissertation, Bogor Agricultural University).