

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur yang setiap tahun nya mengalami perkembangan, salah satunya terus nya bertambah populasinya, Tercatat dalam Badan Pusat Statistik, kota Surabaya dalam tahun 2017 memiliki penduduk 2.599.796 yang akan terus bertambah setiap tahun nya. Dalam perkembangan populasi ini maka kebutuhan yang akan digunakan juga semakin banyak, dalam hal ini pemerintah terus mengembangkan perusahaan perusahaan yang ada di Surabaya tak terkecuali Badan Usaha Milik Daerah yang ada. Termasuk salah satu Badan Usaha Milik Daerah PDAM Surya Sembada kota Surabaya terus melakukan perkembangan dan terus dipantau oleh pemerintah untuk memastikan kebutuhan Masyarakat kota Surabaya terpenuhi, dan pemerintah berharap bahwa masyarakat tak terkecuali di pinggiran kota Surabaya mendapatkan Hak nya.

PDAM Surya Sembada kota Surabaya adalah Badan Usaha Milik daerah yang memiliki peran penting dalam perkembangan kota Surabaya sebab PDAM Surya Sembada bertugas dalam memenuhi kebutuhan air yang ada dimasyarakat kota Surabaya , untuk meningkatkan efektifitas dalam perusahaan perlunya divisi Humas, karena Humas merupakan fungsi manajemen yang membangun serta menjaga hubungan baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publiknya, yang pada akhirnya memberikan pengaruh terhadap kesuksesan atau kegagalan

organisasi atau perusahaan, Humas sendiri memiliki andil besar dalam kesuksesan perusahaan atau organisasi, berdasarkan *Public Relations Society of America* (PRSA), Humas memiliki fungsi di antara lain sebagai pemberi saran kepada pihak manajemen perusahaan, melakukan *research*, melakukan publisitas, mengadakan special event, membangun keterlibatan yang efektif dalam kebijakan publik, *fund raising*, manajemen isu, memadukan aktifitas pemasaran dengan mengadakan kegiatan khusus sekaligus membangun citra perusahaan, serta menjaga hubungan baik dengan para karyawan, media, industri, penanam modal, dan kelompok-kelompok masyarakat lainnya. Menurut (Jefkin,1992) Adapun tugas humas adalah mengurus berbagai keperluan yang berhubungan dengan komunikasi dengan publiknya, mulai dari membuat *news release*, konferensi pers, penyedia informasi kepada wartawan, memproduksi majalah, mengatur acara, serta menerima kunjungan.

Dibalik fungsi dan tugasnya, Humas berperan sebagai komunikator, *back up management*, menciptakan program (*creator*), mengkonsep berbagai naskah (*conceptor*), penghubung antara manajemen dan karyawan (*mediator*), pemecah masalah (*problem solver*) dan pembangun citra perusahaan atau organisasi (*image maker*) (Ruslan,2010). Menurut Cutlip, Center dan Broom (2006) dalam buku *Effective Public Relations*, terdapat empat peran penting Humas dalam sebuah organisasi, yaitu *communication technician*, *expert presscriber*, *communication fasilitor* dan *problem-solving fasilitator*. Peran Humas *communication technician* berarti Humas berperan sebagai pelaksana komunikasi di dalam organisasi, peran Humas sebagai *expert preciber* berarti Humas adalah

seorang ahli yang memberikan saran, nasehat kepada pimpinan organisasi ,
Sedangkan peran Humas sebagai *communication fasilitator* berarti Humas sebagai jembatan komunikasi antara publik dengan perusahaan, dan peran Humas sebagai *problem solving fasilitator* berarti Humas memfasilitasi pemecahan masalah di dalam organisasi.

Humas dalam sebuah organisasi memiliki beberapa peran penting diantara lain menciptakan, membangun, meningkatkan dan menjaga citra sebuah organisasi, citra dalam sebuah organisasi adalah hal yang sangat penting dikarenakan dari citra ini publik dapat melihat dan berpendapat mengenai suatu organisasi. Publik memberikan penilaian kepada sebuah perusahaan didasarkan pada citra yang dibentuk dari perusahaan itu sendiri, citra adalah serangkaian anggapan, ide dan kesan seseorang terhadap suatu objek sehingga memungkinkan antara seseorang dan orang lain nya mempunyai kesan yang berbeda terhadap objek perusahaan (Dowling,2002,hal 20-21)

Dalam penelitian ini Humas PDAM Surya Sembada kota Surabaya berperan mempertahankan citra terkait masalah yang ada di desa kendung RT 08 RW 03 pasalnya desa Kendung Sememi yang ada di pinggiran kota Surabaya ini tidak dapat mendapatkan air secara maksimal, hingga membuat warga desa Kendung Sememi melakukan unjuk rasa di kantor PDAM Surya Sembada Kota Surabaya guna menuntut hak yang seharusnya di dapatkan oleh masyarakat desa Kendung Sememi ini, pasalnya warga desa kendung ini tidak mendapatkan air sesuai harga yang dikeluarkan untuk membayar tagihan air, tak hanya itu warga juga tidak mendapatkan air secara maksimal yang berarti air yang dikeluarkan melalui pipa

PDAM tidak lancar, hal ini berlangsung selama dua bulan terakhir terhitung bulan juli 2017 hingga agustus 2017, dengan latar belakang tersebut masyarakat melakukan protes kepada PDAM Surya Sembada dengan melakukan aksi demo di kantor PDAM Surya Sembada pada tanggal 7 agustus 2017, dalam hal ini pihak PDAM langsung menemui warga yang berdemo di depan kantor PDAM Surya Sembada dan memberikan solusi kepada warga desa kendung dan berjanji akan menyelesaikan masalah yang ada di desa kendung. (www.surabaya.tribunnews.com)

Warga desa Kendung Sememi RT 08 RW 03 membenarkan adanya demo yang terjadi di kantor PDAM Surya Sembada, hal ini dianggapi dengan pernyataan dari 3 warga desa Kendung Sememi yang diantaranya ada pengurus desa yaitu wakil RT, yang dalam wawancara pra-penelitian menjelaskan bahwa benar adanya pemberitaan yang ada di media elektronik maupun media cetak terkait adanya demo warga di kantor PDAM, dalam wawancara yang mendalam warga menjelaskan bahwa masalah yang ada di desa Kendung Sememi belum selesai dikarenakan warga tidak mendapatkkan air secara maksimal, dan terus menunggu upaya dari pihak PDAM Surya Sembada agar masalahh yang terjadi di desa mereka segera di selesaikan, dikarenakan merugikan warga secara material, beberapa warga pun tak berhenti berusaha agar masalah yang terjadi segera diatasi, warga yang terus berusaha memperjuangkan hal tersebut tak lagi melakukan demo namum warga mengadu ke kantor PDAM agar segera di atasi, namun warga kecewa terhadap solusi yang di berikan pihak PDAM Surya Sembada, Pasalnya warga beranggapan bahwa solusi dari Pihak PDAM Surya

Sembada yang mengirimkan 4 truck Tangki air kepada warga setiap harinya bukan solusi terbaik, Warga berharap Pihak PDAM Surya Sembada segera memperbaiki masalah yang ada.

Dalam berita yang diterbitkan oleh DetikNews dalam judul Air “PDAM di Kandangan Tak Mengalir 3 Bulan, Pihak PDAM Sembada melalui Direktur Utama Bapak Mujiaman menjelaskan Masalah yang terjadi di desa kendung di akibatkan oleh naik daerah Benowo kontur tanahnya naik sehingga debit airnya berkurang, minimnya pipanisasi yang terbatas sehingga debit air dari pipa induk dipecah dua dan yang terakhir yaitu faktor pertumbuhan penduduk yang melebihi dari ekspektasi (www.DetikNews.com), dalam wawancara mendalam yang dilakukan pada saat pra-penelitian warga juga menjelaskan bahwa masalah di akibatkan kontur tanah yang naik dan pipa yang minim dan mengakibatkan debit air yang keluar berkurang.

Pihak PDAM Surya Sembada Kota Surabaya berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, dalam penjelasan yang diberikan Manajer Humas PDAM Surya Sembada ke bicasurabaya.com yaitu akan segera menambahkan pipa sepanjang 306 meter untuk mengatasi persoalan distribusi air di desa kendung, Menurut Bapak Ario Bimo Sakti selaku manajer Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya bahwa penambahan pipa memerlukan waktu kurang lebih 2 minggu dan tak hanya menambahkan pipa, Beliau juga menjelaskan akan membangun boster PAM dan reserfoir baru di depan keluarahan made, dengan adanya boster pam di daerah keluarhan made tersebut diharapkan bisa mengalirkan air dengan merata. (www.bicasurabaya.com).

Setelah dilakukan pra penelitian di desa Kendung Sememi dan mengumpulkan pemberitaan yang ada di media elektronik, dapat disimpulkan bahwa citra PDAM Surya Sembada menurun atau bisa dikatakan kurang baik di mata warga desa Kendung Sememi, karena sebelum adanya kasus ini citra PDAM Surya Sembada sangat baik di mata warga desa Kendung Sememi ini, hal ini bisa diperkuat oleh pendapat warga yang tidak pernah mengeluh sebelumnya jika ada sedikit masalah tentang air di desa mereka, karena pada saat itu penanganan dari pihak PDAM Surya Sembada sangat cepat, namun pada saat terjadi masalah yang diakibatkan beberapa faktor antara lain disebabkan oleh naiknya daerah Benowo kontur tanahnya naik sehingga debit airnya berkurang, (PDAM Surya Sembada) Supervisor Sistem Distribusi zona 4 dan 5 PDAM Surya Sembada Ahmad Rofiq menjelaskan minimnya pipanisasi yang terbatas sehingga debit air dari pipa induk dipecah dua, dalam tahun 2017 tes tekanan air yang dilakukan oleh pihak PDAM Surya Sembada setiap minggunya di desa Kendung Sememi ini kurang baik pada bulan Januari hingga bulan Mei tekanan air yang ada di Kendung Sememi mengalami penurunan hingga di bawah 2 meter yang seharusnya di desa Kendung Sememi tekanan airnya yaitu di atas 2 meter, Selanjutnya bulan Juni hingga Desember mengalami kenaikan hingga tekanan air di atas 2 meter, yang terakhir (<https://surabayakota.bps.go.id>) Badan pusat statistik mencatat faktor pertumbuhan penduduk yang melebihi dari ekspektasi, dalam 1990 – 2000 tercatat penambahan penduduk di kecamatan Benowo naik hingga 6000 jiwa lebih, tetapi dalam 2000 - 2010 menurun hanya sekitar 2000 jiwa, 2010 – 2017 kepadatan penduduk di Benowo berpotensi mengalami kenaikan dikarenakan

pembangunan pemukiman yang semakin luas dalam masalah yang ada tersebut penanganan yang dilakukan PDAM tidak sesuai dengan harapan warga dan mengakibatkan warga Kendung Sememi melakukan aksi demo di kantor PDAM Surya Sembada.

Hal ini yang menjadikan dasar peneliti tertarik meneliti tentang bagaimana peran yang dilakukan Humas PDAM Surya Sembada dalam mempertahankan citra positif serta langkah langkah yang dilakukan Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya terhadap keluhan warga Desa Kendung Sememi RT 08 RW 03 Benowo, Surabaya.

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan Latar belakang yang sudah penulis sampaikan di atas maka penelitian merumuskan masalah sebagai berikut :

Bagaimana peran Humas PDAM Surya Sembada kota Surabaya dalam mempertahankan citra positif?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk :

Mengetahui bagaimana Peran Humas PDAM Surya Sembada kota Surabaya

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Aspek Teoritis

Manfaat Penelitian ini secara teoritis yaitu turut serta menyumbang ilmu komunikasi khususnya humas dan bidang lain yang berkaitan dengan masalah penelitian ini serta memahami peran humas di PDAM Surya Sembada kota Surabaya.

1.4.2. Aspek Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai saran atau masukan untuk humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya serta dapat digunakan sebagai informasi pembelajaran mengenai peran Humas dalam mempertahankan citra yang positif dari keluhan warga.