

HUMAS SEBAGAI FASILITATOR KOMUNIKASI DALAM MENANGANI

KELUHAN PELANGGAN DI PDAM SURABAYA

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1*

Program Studi Ilmu Komunikasi



OLEH:

KHANSA FADHILAH RAMADHANIA

NBI. 1151501179

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2019

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Khansa Fadhilah Ramadhania

NIM : 1151501179

Judul : Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan
Pelanggan Di PDAM Surabaya

Surabaya, 11 Juli 2019

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik

Disetujui oleh
Dosen Pembimbing

Dr. Endro Tjahjono, M.M.

Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM

SURAT PENYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Khansa Fadhilah Ramadhania

NPM : 1151501179

Program Studi : Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani
Keluhan Pelanggan Di PDAM Surabaya

Menyatakan:

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sadar-sadarnya.

Surabaya, 11 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,

(Khansa Fadhilah Ramadhania)

ABSTRAK

Sebagai penyedia layanan publik PDAM Surabaya tentu mendapat berbagai respon terhadap kualitas pelayanannya. Dengan meningkatnya jumlah pelanggan tiap tahunnya PDAM Surabaya dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan yang berkualitas. Namun tidak sedikit yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh PDAM Surabaya. Untuk menangani persoalan tersebut dibutuhkan peran humas yang mampu mendukung kegiatan pencapaian tujuan organisasi kepada pelanggan PDAM Surabaya juga berfungsi sebagai perantara informasi antara perusahaan dengan pelanggan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peranan humas sebagai fasilitator komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan di PDAM Surabaya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman. Hasil dari penelitian ini adalah Humas PDAM Surabaya memfasilitasi komunikasi antara pelanggan dengan perusahaan begitu pun sebaliknya dengan menggunakan beberapa media seperti radio, koran dan media sosial dalam menanggapi keluhan pelanggan.

Kata kunci : Humas, Fasilitator Komunikasi, Keluhan Pelanggan

ABSTRACT

As a provider of public service, PDAM Surabaya certainly gets various responses for its quality services. PDAM Surabaya is required to improve quality services every year due to the increasing number of customers. The problem is sometimes customers are not satisfied with the services that provided by PDAM Surabaya. To deal with these problems, the role of public relations is needed which is able to support the activities of achieving organizational goals for customers. PDAM Surabaya also functions as an information intermediary between the company and customers. The purpose of this study is to find out how the role of public relations as a communication facilitator in handling customer complaints in PDAM Surabaya. This study uses a qualitative approach with a type of descriptive research, data collection using interviews and documentation. Data analysis using interactive analysis models from Miles and Huberman. The result of this research explains that Public Relations of PDAM Surabaya facilitates communication between customers and companies using several media such as radio, newspapers, and social media in order to response to customer's complaints.

Keywords : Public Relations, Communication Facilitator, Customer Complain

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: "Peran Humas Sebagai Fasilitator Komunikasi Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di PDAM Surabaya". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Ungkapan terima kasih yang tulus penulis persembahkan untuk kedua orang tua tercinta Ayahanda Agus Suhandoko dan Ibunda Koeswahyuni atas doa dan segenap kasih sayangnya yang tak terbatas serta segala bentuk dukungan baik moril maupun materil yang telah diberikan kepada penulis selama menempuh pendidikan sampai di tingkat perguruan tinggi. Tak lupa ungkapan terima kasih kepada adik- adikku Naufal Hani Musyaffa dan Dinda Alya Azzahra yang telah memberikan support dan doa demi kelancaran penelitian ini. Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis mendapat bimbingan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan lancar. Pada kesempatan ini pula penulis ucapkan rasa terima kasih yang tulus kepada :

1. Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

2. Dr. Endro Tjahjono, M.M. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Dr. Rachmawati Novaria, MM, selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
4. A.A.I. Prihandari Satvikadewi, S.Sos.,M.Med.Kom selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Herlina Kusumaningrum, S.Sos., MA selaku Dosen Wali.
6. Dra. Ni Made Ida Pratiwi, MM, selaku dosen pembimbing pertama yang telah memberi semangat, nasehat, dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya.
7. Dra. Sri Andayani, MM selaku dosen pembimbing kedua yang memberi semangat, nasehat, dan selalu meluangkan waktunya untuk membimbing saya.
8. Seluruh staff perusahaan PDAM Surabaya, yang membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabat dekat saya saat dari awal perkuliahan, Devi dan Arfi yang selalu menemani saya dan menjadi penyemangat, penghibur serta tempat curhat yang menyenangkan

10. Teman-teman yang selalu memberi semangat dan dukungan dalam mengerjakan skripsi ini Hesti, Meidita, Mashita, Fany, Rizka, Rian, Defi, Candra, Intan, Acil
11. Sahabat lekat saya saat SMA hingga sekarang, Clique Dini, Bimas, Dimas, Bonita, Nadya, Myrna, Edo, Revan, Refangga, Evi yang memberi saya dukungan dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Teman masa kecil hingga sekarang Nurieza dan Retno Wulandari
13. Seluruh teman-teman angkatan saya, yang sedang berjuang mengerjakan skripsi.
14. Seluruh anggota Box Radio dari angkatan 15-18 yang memberi saya dukungan dan semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.
15. Semua akun recek yang memberikan hiburan disaat saya jenuh

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini memiliki banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang membangun sangat peneliti butuhkan. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagai tambahan informasi.

Surabaya, 11 Juli 2019

Khansa Fadhilah Ramadhania

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Surat Pernyataan Keaslian.....	iii
Abstrak	iv
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penelitian.....	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2. Humas (<i>Public Relations</i>)	23
2.2.1. Definisi Humas	23
2.2.2. Fungsi Humas	25
2.2.3. Tujuan Kegiatan Humas	25

2.2.4. Peran Humas	27
2.2.5. Fasilitator Komunikasi	29
2.2.6. Keluhan Pelanggan	31
2.2.7. Kategori Keluhan	33
2.3. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Tipe Penelitian	38
3.2. Peran Peneliti	39
3.3. Lokasi Penelitian	40
3.4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	40
3.5. Teknik Analisis Data	44
3.6. Keabsahan Data	45
BAB IV DISKRIPSI OBYEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN	
4.1. Deskripsi Obyek	46
4.1.1. Sejarah Perusahaan	46
4.1.2. Visi dan Misi	50
4.1.3. Logo Perusahaan	51
4.1.4. Struktural Perusahaan PDAM Surabaya	52
4.2. Penyajian Data	53
4.2.1. Hasil Wawancara Dengan Humas	53
4.2.2. Hasil Wawancara Dengan P2K	64
4.3. Pembahasan	66
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	79

5.2. Saran 80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Annisarizki	9
Tabel 2.2 Hasil Penelitian Belinda Devi Larasati dan Firda Zulivia	11
Tabel 2.3 Hasil Penelitian Niken Savitri	13
Tabel 2.4 Hasil Penelitian Dian Juniarto Kuncoro	17
Tabel 2.5 Hasil Penelitian Mutia Dewi dan Laily Wahyuni	20
Tabel 4.1 Rekap <i>Mechanical Complaint</i> 2019	67
Tabel 4.2 Rekap <i>Service-Related Complaint</i> 2019	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Gambar 1.1	3
Gambar 2 : Gambar 2.1	36
Gambar 3 : Gambar 4.1	51
Gambar 4 : Gambar 4.2	52
Gambar 5 : Gambar 4.3	70
Gambar 6 : Gambar 4.4	71
Gambar 7 : Gambar 4.5	72
Gambar 8 : Gambar 4.6	77

DAFTAR LAMPIRAN

Daftar Lampiran 1 : Kartu Bimbingan Skripsi

Daftar Lampiran 2 : Pedoman Wawancara

Daftar Lampiran 3 : Foto Peneliti Dengan Informan

Daftar Lampiran 4 : Respon Positif Pelanggan

Daftar Lampiran 5 : Laporan Keluhan Pelanggan Melalui Media Online

Daftar Lampiran 6 : Informasi Yang Disampaikan Humas Melalui Media Online

Daftar Lampiran 7 : Keluhan Pelanggan Melalui Surat Pembaca

Daftar Lampiran 8 : Tanggapan Humas Mengenai Keluhan Di Surat Pembaca

Daftar Lampiran 9 : Dokumentasi Sosialisasi Dan Temu Pelanggan