

**PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM
MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF**

**(Studi Kasus di Desa Kendung Sememi, Kelurahan Sememi, Kecamatan
Benowo Kota Surabaya)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Ilmu Komunikasi FISIP UPN “VETERAN” Jawa Timur.**



Oleh :

RACHMAD TIRTA SAPUTRA

NPM. 1443010212

**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

SURABAYA

2018

**HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF**

**(Studi Kasus di Desa Kending Sememi, Kelurahan Sememi, Kecamatan
Benowo Kota Surabaya)**

Disusun Oleh :

RACHMAD TIRTA SAPUTRA

NPM. 1443010212

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Ririn Puspita T, S.Ikom, M.Med.kom

NPT. 3 8904 13 03401

Mengetahui

DEKAN



Dr. LUKMAN ARIEF, M.Si

NIP. 196411021994031001

**PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM
MEMPERTAHAKAN CITRA POSITIF**

**Sandi Kasus di Desa Kendung Sememi, Kelurahan Sememi, Kecamatan Benowo
Kota Surabaya)**

Oleh :

Rachmad Tirta Saputra

NPM. 1443010212

Telah dipertahankan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Pada tanggal 17 Juli 2018

Pembimbing Utama



Ririn Puspita T, S.Ikom, M.Med.Kom

NPT. 3 8904 13 03 401

Tim Penguji:

1. Ketua



DR. Yuli Candrasari, S.Sos.M.Si

NPT. 3 710794 00271

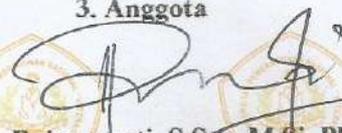
2. Sekretaris



Ririn Puspita T, S.Ikom, M.Med.Kom

NPT. 3 8904 13 03 401

3. Anggota



Aulia Rahmawati, S.Sos. M.Si. Ph.D

NPT 382070602161

Mengetahui.

DEKAN



DR. LUKMAN ARIF, M.Si

NIP. 196411021994031001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF”**

Namun demikian, Saya sangat menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari Sempurna , namun berkat masukan dari Ririn Puspita, S.Ikom,M.Med.Kom. selaku Dosen Pembimbing serta berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. DR. Ir. Teguh Soedarto MP, Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Lukman Arif, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Kordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Orang tua tercinta (Rawuh Suwito dan Istiqomah) yang selalu memberikan dorongan, semangat, dan doa kepada penulis, Serta kedua kakak saya (Randi Tirta Saputra dan Ramadhan Tirta Saputra) yang sabar untuk membantu penulis menyelesaikan Skripsi

5. Seluruh Dosen jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. sahabat kantin hutan, Reo Rea yang selalu mensupport
7. Teman teman dan sahabat Famold serta Reborn yang tentunya mendukung saya dalam mengerjakan skripsi ini

Surabaya, 8 Juli 2018

Rachmad Tirta Saputra

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1. Aspek Teoritis.....	8
1.4.2. Aspek Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. PENELITIAN TERDAHULU.....	9
2.2. LANDASAN TEORI.....	11
2.2.1. Humas.....	11
2.2.1.1 Tujuan Humas.....	12
2.2.1.2 Penetapan Tujuan.....	13
2.2.1.3 Proses Humas.....	14
2.2.1.4 Fungsi Humas.....	15
2.2.1.5 Peran Humas.....	16

2.2.1.6 Opini Publik.....	19
2.2.2. Citra.....	23
2.2.3 Krisis.....	27
2.2.3.1. Tahapan Krisis.....	28
2.2.3.2. Strategi mengatasi krisis.....	29
2.2.3.3. Strategi Pengembalian Citra.....	31
2.4 Kerangka Berpikir.....	34
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	32
3.1. Metode Penelitian.....	36
3.2. Definisi Konseptual.....	37
3.2.2. Humas.....	37
3.2.5 Citra PDAM Surya Sembada.....	38
3.2. Jenis Penelitian.....	39
3.4. Informan Penelitian.....	39
3.5. Teknik Analisis Data.....	41
3.5.1 Triangulasi Data.....	43
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1. Gambaran Objek Penelitian.....	45
4.1.1. Sejarah PDAM Surya Sembada kota Surabaya.....	45
4.1.1.1 Kegiatan Humas PDAM Surya Sembada kota Surabaya....	47
4.1.2. Motto, Visi, dan Misi PDAM Surya Sembada kota Surabaya.....	48
4.2. Penyajian Data.....	49
4.2.1. Identitas Informan.....	49
4.3. Analisis Data.....	51

4.3.1. Menanggapi Permasalahan dengan Masyarakat.....	51
4.3.2. Penyelesaian Masalah.....	58
4.4. Pembahasan.....	66
4.4.1. Menanggapi permasalahan.....	66
4.4.2. Penyelesaian Masalah.....	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

ABSTRAK

RACHMAD TIRTA SAPUTRA, PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MEMPERTAHANKAN CITRA POSITIF (Studi Kasus di Desa Kendung Sememi, Kelurahan Sememi, Kecamatan Benowo Kota Surabaya).

Humas berperan untuk mempertahankan suatu citra dari perusahaan. Peran Humas sangat penting bagi kelangsungan sebuah perusahaan karena menjembatani antara perusahaan dengan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan melakukan depth interview kepada narasumber yang mempunyai memiliki kapabilitas dan kredibilitas di PDAM Surya Sembada. Hasil dari penelitian ini bahwa Humas berperan sangat besar dalam penyelesaian masalah yang ada di desa Kendung Sememi, dengan menggunakan langkah langkah antara lain Penelitian dan Mendengarkan (research-Listening), Perencanaan dan Mengambil Keputusan (Planning-Decision), Mengkomunikasikan dan Pelaksanaan (Communication-action) dan Mengevaluasi (evaluation) Humas dapat mengambil suatu keputusan awal untuk penanganan desa kendung Sememi, untuk penyelesaian masalah Humas berperan sebagai Penasehat ahli (Expert presciber), Fasilitator Komunikasi (Communication Fasilitator), Fasilitator Proses Pemecahan Masalah (Problem Solving Process Fasilitator), Teknisi Komunikasi (Communication Technician), dengan langkah langkah tersebut Humas berhasil mempertahankan citra Positif didesa Kendung Sememi.

Kata kunci : Peran Humas, Citra Positif, PDAM Surya Sembada

ABSTRACT

RACHMAD TIRTA SAPUTRA, ROLE OF PUBLIC RELATIONS PDAM SURYA SEMBADA SURABAYA CITY SOLAR IN MAINTAINING A POSITIVE IMAGE (case study in Kendung Sememi Village , Sememi village, Benowo Sub-District, Surabaya City).

Public relations plays a role to defend an image of the company the role public relations is very important for the continuity of a company for bridging the company with the Public, Research method used is qualitative deskriptif by doing depth interview to resource who have capability and credibility in PDAM Surya Sembada. The result of this research is that public relations plays a very big role in solving problem in Kendung Sememi Village by using steps such as research listening, planning decision,, communication and communication action and evaluated, Public Relations can take early decision to handle sememi village, to solve the problems PR as expert prescriber, Communication Facilitator, Facilitator of problem Solving process Facilitator, Communication technician with these steps PR has managed to maintain a positive image in Kendung Sememi Village

Keywords : Public Relation, Positive Image, PDAM Surya Sembada