


## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, pada :

Hari : Rabu  
Tanggal : 16 Agustus 2017  
Tempat : Ruang Rapat Ilmu Komunikasi

### SUSUNAN TIM PENGUJI


Ketua

  
Dr. Suciati, S.os, M.si

Penguji I

  
(Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc.)


Penguji II

  
(H. Aly Aulia, Lc., M.Hum.)

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S-1) pada tanggal, 16 Agustus 2017

Mengetahui,



  
(Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc.)

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Juniar Resnu Hidayat

No. Mahasiswa : 20130530298

Jurusan/ Konsentrasi : Ilmu Komunikasi/ *Public Relations*


Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi : Aktivitas Customer Relations Perusahaan Daerah Air  
Minum Batang Tahun 2016

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat atau menjiplak karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Yogyakarta, 16 Agustus 2017



  
Juniar Resnu Hidayat

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Dengan mengucapkan Alhamdulillah puji syukur kehadirat Allah SWT**

**Skripsi ini saya persembahkan kepada :**

ALLAH SWT, Alhamdulillahirabbilalamin saya ucapkan puji syukur tak henti-hentinya atas semua rahmat dan hidayah-Nya yang selalu membantu saya dalam mengerjakan skripsi sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar tanpa kendala yang berarti.

Bapak dan ibu tercinta, Alhamdulillah selesai sudah satu tahap kewajiban saya tunaikan, terima kasih untuk kasih sayang serta dukungan moril dan materil yang telah diberikan, tak lupa segala doa yang diberikan bapak ibu kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan kewajiban ini dengan lancar.

Kakak ku Yanuar Yudha Prawira, saya ucapkan terima kasih sudah selalu memberikan dukungan dan motivasi serta nasehat yang selalu diberikan, saya selalu ingat ucapan kakak bahwa berusaha dulu sebelum dapat apa yang kita mau. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang kakak berikan.

Someone Widya Ayu Ningtyas, saya ucapkan terima kasih atas dukungan dan telah memberikan semangat kepada saya saat saya sedang butuh penyemangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Keluarga besar yang sudah mendoakan saya sehingga saya dapat menyelesaikan gelar Sarjana (S1).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada :

- Pak Dumadi dan Mbak Rona selaku *customer relations* Perusahaan Daerah Air Minum Batang yang selalu direpoti dengan saya datang terus menerus untuk mewawancarai, terima kasih pak Dumadi dan mbak Rona buat waktu dan informasinya yang diberikan, alhamdulillah sekarang saya sudah sarjana.
- Seluruh keluarga besar yang berada di Magelang dan Subah, saya ucapkan terima kasih sudah mendoakan dan memberi dukungan kepada saya sehingga saya dapat wisuda.
- Temen-temenku Roban yk atas segala dukungan dan pertanyaan “Kapan Wisuda nu?” sudah menjadi motivasi buat saya dan ini saya buktikan saya sudah wisuda hahaha.
- Terima kasih untuk Riyan, Haris, Rio Chandra, Fardan, dan masih banyak lagi yang telah memberikan semangat dan membantu dalam proses revisi.
- Terima kasih untuk teman SMA Fauzi Dhani Atha yang telah memberikan dukungan kepada saya untuk menyelesaikan skripsi.
- Penghuni kos asri putra, Tama, Zaki, Andi, Rizky, Deni, Mail sukses ya buat kita semoga kalian cepet nyusul.
- Temen-temen KKN 168.

*MOTTO*

*Sebuah masalah selalu datang dengan lebih banyak jalan keluar, kita perlu tenang dan cermat dalam menghadapinya*

*(Keenan Pearce)*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji dan syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Aktivitas *Customer Relations* Perusahaan Daerah Air Minum Batang Tahun 2016” guna melengkapi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Strata- 1 (S-1) Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun 2017. Shalawat dan salam penulis mohonkan kepada Allah SWT agar disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW dan para sahabatnya yang telah menuntun kami pada ajaran Islam di muka bumi dan memikirkan keselamatan umatnya sampai akhir hayatnya. Semoga kita termasuk golongan yang mendapat syafaatnya di akhirat nanti.

Pencapaian besar ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT beserta Rasul-Nya Nabi Muhammad SAW.
2. Bapak Dr. Gunawan Budiyanto, M.P. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Dosen Penguji Bapak Haryadi Arief Nur Rasyid, S.IP., M.Sc. Terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.

5. Dosen Penguji H. Aly Aulia, Lc., M.Hum. Terima kasih telah memberikan masukan dan saran untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Ilmu Komunikasi dan staf Ilmu Komunikasi, Pak Jono, Pak Mur, Mbak Siti. Terima kasih telah menjadi pusat informasi dan partner yang baik, serta seluruh staf perpustakaan pusat.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan seluruh mahasiswa Jurusan Ilmu Komunikasi. Dalam penelitian ini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan dan kelemahan, oleh karena itu kritik dan saran dapat penulis jadikan sebagai bahan evaluasi. Semoga persembahan ini dapat selalu memberikan manfaat.

Penulis

Juniar Resnu Hidayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xvi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
1. Manfaat Teoritis .....	14
2. Manfaat Praktis.....	14



E. Kerangka Teori .....	14
1. Hubungan Masyarakat.....	14
2. <i>Customer Relations</i> .....	18
a. Definisi <i>customer relations</i> .....	18
b. Fungsi <i>customer relations</i> .....	19
c. Media <i>customer relations</i> .....	20
d. Perencanaan <i>customer relations</i> .....	22
e. Pelaksanaan <i>customer relations</i> .....	26
f. Kepuasan pelanggan.....	27
g. Evaluasi <i>customer relations</i> .....	29
F. Metode Penelitian .....	31
1. Jenis Penelitian .....	31
2. Lokasi Penelitian .....	31
3. Teknik Pengumpulan Data .....	32
4. Teknik Pengambilan Informan .....	34
5. Sumber Data Penelitian .....	36
6. Teknik Analisis Data .....	36
7. Validitas Data .....	39

## **BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM BATANG**

A. Sejarah Perusahaan .....	41
B. Slogan Perusahaan .....	41

C. Tujuan Perusahaan .....	41
D. Lokasi Perusahaan .....	42
E. Logo Perusahaan .....	45
F. Visi, Misi Perusahaan .....	46
G. Kerjasama .....	48
H. Susunan Organisasi Perusahaan.....	49
I. Sumber Daya Manusia .....	54
J. Sumber Air Perusahaan.....	55

### **BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN**

A. Sajian Data .....	56
B. Pembahasan.....	121

### **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	150
B. Saran .....	152

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>156</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>160</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data jumlah pelanggan PDAM KAB. BATANG tahun 2014-2016.....	6
Tabel 1.2 Data jumlah pelayanan PDAM KAB. BATANG TAHUN 2014-2016.....	7
Tabel 1.3 Data complain PDAM BATANG.....	8
Tabel 1.4 Data jumlah pelanggan complain PDAM BATANG .....	9
Tabel 2.1 Kerjasama Perusahaan Daerah Air Minum Batang .....	48
Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia Perusahaan Daerah Air Minum Batang ...	54
Tabel 2.3 Sumber Air Perusahaan Daerah Air Minum Batang.....	55
Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan complain PDAM Batang.....	69
Tabel 3.2 Data Pelanggan PDAM Batang .....	76
Tabel 3.3 Jumlah Pelanggan PDAM Kab. Batang Berdasarkan Golongan Pelanggan Tahun 2014-2016 .....	77
Tabel 3.4 Sumber Air PDAM Batang.....	79
Tabel 3.5 Produk Air Bersih .....	94
Tabel 3.6 Produk Pelayanan.....	95
Tabel 3.7 Bentuk Keluhan dan Penanganan .....	101
Tabel 3.8 Data Customer Gathering (Silaturahmi yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum Batang kepada pelanggan) .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan Daerah Air Minum Batang .....	45
Gambar 3.1 PDAM Batang memenangkan PERPAMSI AWARD 2015 ...	79
Gambar 3.2 <i>Customer relations</i> memberikan pelayanan prima.....	82
Gambar 3.3 Kegiatan sosial PDAM Batang .....	84
Gambar 3.4 Brosur penyesuaian tarif baru .....	86
Gambar 3.5 Kalender Perusahaan Daerah Air Minum Batang .....	89
Gambar 3.6 <i>Website</i> Perusahaan Daerah Air Minum Batang .....	91
Gambar 3.5 Contoh formulir kritik dan saran .....	99
Gambar 3.6 Layanan informasi dan mengenai keluhan.....	104
Gambar 3.7 Kegiatan <i>customer gathering</i> indoor PDAM .....	106
Gambar 3.8 Kegiatan <i>customer gathering</i> outdoor PDAM .....	107

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 1.1 Komponen Analisis Data dari Miles dan Huberman .....	38
Bagan 2.1 Struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Batang .....	49
Bagan 2.2 Struktur organisasi hubungan langganan PDAM Batang .....	50

