

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS AKIBAT
PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ELENA TRIO SUCITRA

NRP.1423014112

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS KATOLIK
WIDYA MANDALA SURABAYA**

SURABAYA

2018

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS AKIBAT
PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala



Disusun Oleh:

ELENA TRIO SUCITRA

NRP.1423014112

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini saya,

Nama : Elena Trio Sucitra

NRP : 1423014112

Bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi yang berjudul:

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS AKIBAT
PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar kesarjaan saya dicabut.

Surabaya, 24 Januari 2018

Penulis



Elena Trio Sucitra

NRP. 1423014112

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA SEMBADA
KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS AKIBAT
PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**

Oleh:

Elena Trio Sucitra

NRP.1423014112

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom.

NIK. 142.15.0849

()

Pembimbing II : Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom.

NIK. 142.10.0651

()

Surabaya, 9 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi
Pada : Kamis, 18 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

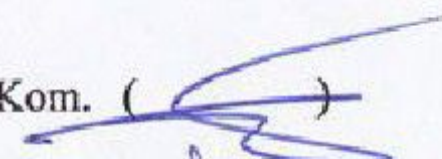
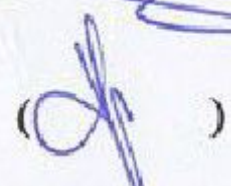
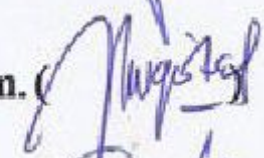

Dekan,



Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

1. Ketua : Anastasia Yuni W., S.Sos., M. Med.Kom. ()
NIK. 142.09.0634
2. Sekretaris : Theresia Intan P.H, S.Sos., M.I.Kom. ()
NIK. 142.10.0651
3. Anggota : Brigitta Revia S.F, S.I.Kom., M.Med.Kom. ()
NIK. 142.15.0849
4. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. ()
NIK.142.15.0857

**HALAMAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Elena Trio Sucitra

NRP : 1423014112

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya,

Judul : **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS
AKIBAT PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 24 Januari 2018

Yang menyatakan,



Elena Trio Sucitra

HALAMAN PERSEMBAHAN

Hidup tidak selalu mudah, ada masa dimana kita terkadang merasa sulit dan itulah hidup. namun dengan kesulitan itulah kita dapat belajar dan mendapatkan pengalaman yang tak terlupakan, karena kesulitan membuat kita tahu arti dari kesuksesan. Begitu juga pada perjalanan penulis dalam menyelesaikan skripsi selama tiga setengah tahun, banyak sekali lika-liku yang harus dilalui sampai pada terselesaikannya penulisan tugas akhir ini. Ini bukan akhir tapi awal menuju kesuksesan yang sesungguhnya. Proposal skripsi ini peneliti persembahkan kepada Tuhan Yesus yang turut campur tangan dalam segala proses demi proses di dalam kehidupan peneliti dan kepada keluarga atas segenap dukungan baik moril maupun materil dan segenap dukungan, motivasi, semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.

“Tak ada orang yang akan sukses jika tidak siap menghadapi dan menanggulangi kesulitan-kesulitan dan mempersiapkan diri memikul tanggung jawab.”

-William J. H. Boetcker

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha ESA, yang telah memberi kekuatan, memberi tuntunan serta memberkati setiap langkah penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul Strategi Komunikasi Humas PDAM Surya Sembada Surabaya Dalam Menangani Krisis Akibat Peristiwa Gangguan Distribusi Air. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Jurusan Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Sepenuhnya penulis sadar bahwa selesainya penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari berbagai pihak, sehubungan dengan hal itu maka penulis dalam kesempatan ini ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Orang tua peneliti Bapak Hiskia Petrus dan Ibu Mariati serta saudara peneliti Fransiska dan Hetty, yang selalu memberi motivasi, semangat, kesabaran dan dukungan serta doa yang tidak pernah putus kepada penulis hingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar dan tepat waktu.
2. Kevin Wimeida, yang telah bersedia membantu peneliti selama melakukan penelitian dan selalu memberikan dukungan, motivasi dan doa kepada peneliti.
3. Brigitta Revia Sandy Fista S.IKom., M.Med. dan Theresia Intan Putri H S.Sos., M.IKom. selaku dosen pembimbing. Terimakasih atas ilmu yang telah diberikan dan juga atas masukan, saran, dorongan dan kesabaran yang begitu banyak diberikan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat selesai tepat waktu.

4. Anastasia Yuni Widyaningrum selaku dosen pembimbing akademik sekaligus dosen penguji I dan Akhsaniyah selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan, saran dan arahan yang sangat berharga sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik.
5. Yuli Nugraheni selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah membimbing, memberikan motivasi, semangat serta memberikan ilmu kepada peneliti selama kuliah di Fikom Widya Mandala Surabaya
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Komunikasi yang telah memberikan pembelajaran dan membimbing peneliti sehingga melalui proses itu peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh staf Fakultas Ilmu Komunikasi, terimakasih atas dukungan dan melayani dengan sigap ketika peneliti membutuhkan bermacam keperluan dari awal hingga akhir sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan lancar.
8. Mujiaman selaku Direktur Utama yang telah memberikan izin kepada peneliti dalam melakukan penelitian di PDAM Surya Sembada.
9. Ari Bimo Sakti selaku Manajer Sekretariat dan Humas yang dengan sabar dan cepat dalam merespon ketika peneliti membutuhkan data secara bertahap melalui wawancara dan ketersediaannya sebagai narasumber utama peneliti.
10. Widya Rizky selaku Staf Humas yang telah bersedia memberikan data baik lisan maupun tulisan kepada peneliti dan atas ketersediaannya sebagai narasumber peneliti.

11. Rahmat Zakariyah selaku staff Humas yang dengan sabar membantu peneliti dan memberikan data-data yang peneliti butuhkan dan atas kesediaannya menjadi narasumber peneliti dalam penelitian ini.
12. Kepada ibu Nina selaku staf Humas PDAM Surya Sembada, yang telah bersedia untuk membantu peneliti dalam mencari data yang dibutuhkan oleh peneliti.
13. Bapak Hendro selaku staff Tata Usaha di PDAM Surya Sembada. Terimakasih atas keterlibatannya dalam proses melayani pembuatan surat menyurat yang peneliti butuhkan dengan cepat, baik dan sangat ramah kepada peneliti.
14. Bapak Saiful dan Bapak Zacky staf bagian pelayanan, terimakasih atas ketersediaannya dalam memberikan informasi kepada peneliti
15. Seluruh pihak-pihak yang terlibat dalam membantu peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan oleh penulis satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, dan masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan, saran dan kritik yang membangun kepada penulis, untuk dapat menyempurnakan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menjadi referensi bagi pembaca.

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| Halaman Sampul Dalam | i |
| Surat Pernyataan Originalitas | ii |
| Lembar Persetujuan Dosen Pembimbing | iii |
| Halaman Pengesahan Dosen Penguji | iv |
| Halaman Persembahan | v |
| Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah | vi |
| Kata pengantar | vii |
| Daftar isi | x |
| Daftar gambar | xiii |
| Daftar Bagan | xvi |
| Daftar Tabel | xvii |
| Daftar Lampiran | xix |
| Abstrak | xx |
| <i>Abstract</i> | |

BAB I. PENDAHULUAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| I.1. Latar Belakang Masalah | 1 |
| I.2. rumusan Masalah | 14 |
| I.3. Tujuan Penelitian | 14 |
| I.4. Batasan Masalah | 14 |
| I.5. Manfaat Penelitian | 15 |

BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS

| | |
|--|----|
| II.1. Strategi Komunikasi | 16 |
| II.1.1. Manajemen Krisis | 19 |
| II.1.2. Karakteristik Krisis | 22 |
| II.1.4. Mengelola Manajemen Krisis Yang Baik | 25 |

| | |
|---|----|
| II.1.5. Mengontrol Lingkungan Melalui Komunikasi Krisis | 29 |
| II.2. Studi Kasus | 35 |
| BAB III. METODE PENELITIAN | |
| III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 44 |
| III.2. Metode Penelitian | 45 |
| III.3. Subjek Penelitian | 45 |
| III.4. Unit Analisis | 46 |
| III.5. Teknik Pengumpulan Data | 47 |
| III.6. Teknik Analisis Data | 49 |
| III.7. Triangulasi Data | 53 |
| BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| IV.1. Gambaran Subjek Penelitian | 51 |
| IV.1.1. Sejarah PDAM Surya Sembada | 51 |
| IV.1.2. Visi Dan Misi | 55 |
| IV.1.3. Komitmen Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik | 55 |
| IV.1.4. Kebijakan Mutu | 56 |
| IV.1.5. Budaya Kerja | 56 |
| IV.1.6. Logo Perusahaan | 58 |
| IV.1.6.1 Kesan dan Makna | 59 |
| IV.1.7. Struktur Organisasi PDAM | 60 |
| IV.1.8. Struktur Organisasi Bagian Humas | 61 |
| IV.1.9. Profil Narasumber | 62 |
| IV.1.7.1 Ari Bimo Sakti | 62 |
| IV.1.7.2 Widya Rizky | 63 |
| IV.1.7.3 Rahmad Zakariyah | 63 |
| IV.1.7.4 Daryati (Warga) | 64 |
| IV.1.7.5 Kumalasari (Warga) | 65 |

| | |
|---|-----|
| IV.1.7.6 Nurhayatun (Warga) | 65 |
| IV.2. Hasil Dan Temuan | 66 |
| IV.2.1. Pemberitaan Negatif | 67 |
| IV.2.2. Langkah-Langkah Strategi Komunikasi Humas | 74 |
| IV.2.2.1 Membentuk Tim Komunikasi | 75 |
| IV.2.2.2 Kontak Media Massa | 77 |
| IV.2.2.3 Menyampaikan Fakta-fakta | 83 |
| IV.2.2.4 Konferensi Pers Berkala | 86 |
| IV.2.2.5 Tidak Menutup Informasi | 92 |
| IV.2.2.6 Hati-Htai Menyampaikan Informasi | 96 |
| IV.2.2.7 Komunikasi Reputasi | 97 |
| IV.2.2.8 Satu Suara | 102 |
| IV.2.2.9 Komunikasi Empati | 103 |
| IV.2.2.10 Membuka Banyak Saluran Komunikasi | 104 |

BAB V. PENUTUP

| | |
|-----------------------|-----|
| V.1. Kesimpulan | 127 |
| V.2. Saran | |
| V.2.1. Saran Praktis | 129 |
| V.2.2. Saran Akademis | 129 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar I.1 Demo Warga Keluhkan Pelayanan PDAM | 5 |
| Gambar I.2 Aksi Protes warga terkait gangguan air | 6 |
| Gambar I.3 Klarifikasi Humas PDAM terkait gangguan air | 10 |
| Gambar I.4 Penjelasan Direktur Utama terkait Gangguan Air | 11 |
| Gambar III.1 Komponen Dalam Analisis Data | 44 |
| Gambar III.2 Triangulasi waktu pengumpulan data | 48 |
| Gambar IV.1 Logo Perusahaan | 58 |
| Gambar IV.2 Struktur Organisasi Perusahaan | 60 |
| Gambar IV.3 Struktur Organisasi Bagian Humas | 61 |
| Gambar IV.1.7.1 Ari Bimo Sakti | 62 |
| Gambar IV.1.7.3 Rahmad Zakariyah | 63 |
| Gambar IV.4 Pemberitaan Negatif | 68 |
| Gambar IV.5 Pemberitaan Demo Warga Benowo | 69 |
| Gambar IV.6 Pemberitaan Negatif Aksi Protes Warga Perumahan Western Village | 73 |
| Gambar IV.7 Pemberitaan Demo Warga Jatisrono di Televisi | 70 |
| Gambar IV.8 Pemberitaan Demo Warga Di Koran Surya | 71 |
| Gambar IV.9 Keluhan pelanggan di Facebook PDAM | 72 |
| Gambar IV.10 Clipping Humas | 73 |
| Gambar IV.11 Live Interview | 77 |
| Gambar IV.12 Press Interview | 79 |
| Gambar IV.13 Press Interview | 79 |
| Gambar IV.14 Press Interview | 80 |
| Gambar IV.15 Press Release | 81 |
| Gambar IV.16 Pengiriman Tangki Air | 83 |
| Gambar IV.17 Dialog Humas Bersama SBO TV | 93 |

| | | |
|--------------|---|-----|
| Gambar IV.18 | Talkshow Bersama Warga Kandangan | 93 |
| Gambar IV.19 | Dialog PDAM | 94 |
| Gambar IV.20 | Wawancara Bersama Metro TV | 94 |
| Gambar IV.21 | Press Release | 95 |
| Gambar IV.22 | Press Interview Bersama BBS TV | 98 |
| Gambar IV.23 | Kunjungan Direksi PDAM | 100 |
| Gambar IV.24 | Press Release | 100 |
| Gambar IV.25 | Press Release | 101 |
| Gambar IV.26 | Press Release | 103 |
| Gambar IV.27 | Press Release | 105 |
| Gambar IV.28 | Press Release | 105 |
| Gambar IV.29 | Mobile Application PDAM | 106 |
| Gambar IV.30 | Temu Pelanggan | 107 |
| Gambar IV.31 | Sosialisasi Lapangan | 108 |
| Gambar IV.32 | Temu Pelanangan | 108 |
| Gambar IV.33 | Temu Pelanggan | 109 |
| Gambar IV.34 | Temu Pelanggan | 109 |
| Gambar IV.35 | Temu Pelanggan | 110 |
| Gambar IV.36 | Temu Pelanggan | 110 |
| Gambar IV.37 | Temu Pelanggan | 111 |
| Gambar IV.38 | Press Release | 112 |
| Gambar IV.39 | Press Release | 113 |
| Gambar IV.40 | Press Release | 113 |
| Gambar IV.41 | Pemberitaan Positif | 115 |
| Gambar IV.42 | Pemberitaan Positif | 117 |
| Gambar IV.43 | Pemberitaan Positif | 118 |
| Gambar IV.44 | Pemberitaan Positif | 119 |

| | |
|---|-----|
| Gambar IV.45 Pemberitaan Positif | 120 |
| Gambar IV.46 Pemberitaan Positif | 121 |

DAFTAR BAGAN

| | |
|---------------------------------------|-----|
| Bagan IV.1 Hasil Temuan Penulis | 125 |
|---------------------------------------|-----|

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel IV.1 Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada | 51 |
|--|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|------------------------------------|-----|
| Panduan Pertanyaan Wawancara | 136 |
| Panduan Observasi | 138 |
| Panduan Penelusuran Dokumen | 139 |
| Transkrip Hasil Wawancara | 140 |
| Matrix Evaluasi | 157 |

ABSTRAK

Elena Trio Sucitra NRP.1423014112. **STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENANGANI KRISIS AKIBAT PERISTIWA GANGGUAN DISTRIBUSI AIR**, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, 2018.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas dalam menangani krisis. Pada penelitian ini menggunakan teori strategi komunikasi dalam krisis sebagai pendukung.

Topik yang diangkat oleh penulis adalah strategi komunikasi Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dalam menangani krisis akibat peristiwa gangguan distribusi air, hal ini menjadi penting karena peristiwa yang terjadi memberikan dampak yang merugikan pelanggan di beberapa wilayah khususnya di wilayah barat dan wilayah utara kota Surabaya.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif menggunakan metode studi kasus. Hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa langkah-langkah strategi komunikasi dengan beberapa tahapan tersebut telah dilakukan oleh Humas PDAM Surya Sembada dalam menghadapi peristiwa gangguan distribusi air terutama pada pemberitaan-pemberitaan negatif di media massa.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Krisis, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya

ABSTRACT

Elena Trio Sucitra NRP.1423014112. *Communication Strategy of Public Relations PDAM Surya Sembada Surabaya City In Handling Crisis Due To Disturbance Of Water Distribution,*

This research executed in order to knowing communication strategy done by Public Relations in handling crisis. In this research using communication strategy theory in crisis as supporter, Faculty of Communication Widya Mandala Catholic University of Surabaya , 2014. The topic raised by the writer is the communication strategy of PDAM Surya Sembada Surabaya City in handling the crisis due to disturbance event of water distribution, this becomes important because the events that happened give adverse impact to customers in some areas, especially in the western and northern areas of Surabaya.

This reasearch is using qualitative research approach with descriptive kind of research using research study method. The results of this study can be concluded that the steps of communication strategies with some of these stages have been done by Public Relations PDAM Surya Sembada in the event of disturbance of the distribution of water, especially on negative reports in the mass media.

Keyword: Communication Strategy, Communication Crisis, PDAM Surya Sembada