



**STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN UMUM
DAERAH (PERUMDA) TIRTA BHAGASASI DALAM
MENANGANI KELUHAN PELANGGAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana dalam bidang Ilmu Komunikasi

Oleh

Putri Wulan Sari

41182037200097

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2024/1445

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Bekasi, 19 Juli 2024



Putri Wulan Sari
41182037200097

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah
(Perumda) dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Diajukan oleh : Putri Wulan Sari

NPM 41182037200097

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian syarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.

Bekasi, 12 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Winda Primasari, S.Hum., M.Si
NRP: 45.1.01.02.2012.016

Mengesahkan,

**Dosen Pembimbing
Skripsi**



Tin Hartini, S.Ag. M.Si
NRP: 45.1.01.02.2016.001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul :

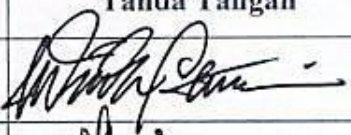
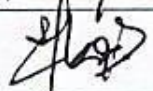
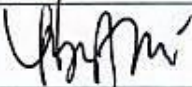
“Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi dalam Menangani Keluhan Pelanggan” telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 28 Juni 2024
Waktu : 11.00 – 12.00

Oleh


Nama : Putri Wulan Sari
NPM : 41182037200097
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Ket	Nama	Tanda Tangan
Ketua Sidang	Winda Primasari, M. Si	
Penguji 1	Sya'baningrum Prihhartini, M. Hum	
Penguji 2	Tin Hartini, S.Ag., M. Si	

Bekasi, 19 Juli 2024

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra,
dan Bahasa


Dr. Nuryadi, M.Hum
NRP: 45.1.01.04.2010.012

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu
Komunikasi


Winda Primasari, M.Si
NRP: 45.1.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi
Program Studi Ilmu
Komunikasi
Fakultas Komunikasi, Sastra,
dan Bahasa
2024

Putri Wulan Sari, 41182037200097

Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) dalam Menangani Keluhan Pelanggan

Di bawah bimbingan Tin Hartini, S.Ag., M.Si

Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak mengelola distribusi air bersih untuk masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak dalam mendistribusikan air bersih tentunya tidak luput dari permasalahan yang seringkali dikeluhkan oleh pelanggan. Mengingat keluhan ini menjadi fokus utama yang harus ditangani dengan menerapkan strategi komunikasi yang efektif untuk menangani keluhan pelanggan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang diterapkan oleh Perumda Tirta Bhagasasi dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode penelitian melibatkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas Perumda Tirta Bhagasasi menggunakan teori model perencanaan komunikasi yang dikembangkan oleh Cutlip & Center, antara lain: (1) penemuan fakta, yang berasal dari temuan warga (2) perencanaan, yang sudah disusun secara sistematis di level manajemen, dan (3) komunikasi, dimana Humas Perumda Tirta Bhagasasi berkomunikasi dengan *customer service* dari semua cabang dan memberikan langkah-langkah strategis untuk menangani keluhan pelanggan. Tahapan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan oleh *customer service*, antara lain: a) mendengarkan dan memahami, b) klarifikasi dan penyamaan persepsi, c) penjelasan dan permohonan maaf, d) solusi dan *taking action*, e) *follow-up*.

Kata Kunci: Keluhan Pelanggan, Perumda Tirta Bhagasasi, Strategi Komunikasi

ABSTRACT

*Islamic University 45 Bekasi
Science Study Program
Communication
Faculty of Communication,
Literature, and Language
2024*

Putri Wulan Sari, 41182037200097

*Communication Strategy of Regional Public Company (Perumda) in Handling
Customer Complaints*

Under the guidance of Tin Hartini, S.Ag., M.Si

Regional Public Company (Perumda) Tirta Bhagasasi is one of the Regional Owned Enterprises (BUMD) engaged in managing clean water distribution for the community. As a company engaged in distributing clean water, of course, it cannot escape the problems that are often complained about by customers. Given that these complaints are the main focus that must be addressed by implementing an effective communication strategy to respond well to customer complaints. The purpose of this research is to find out the communication strategy applied by Perumda Tirta Bhagasasi in handling customer complaints. This research uses a qualitative method with a descriptive approach. The research method involves data collection through observation, in-depth interviews and documentation. The results of this study indicate that Perumda Tirta Bhagasasi Public Relations uses the theory of communication planning model developed by Cutlip & Center, including: (1) fact finding, which comes from the findings of citizens (2) planning, which has been systematically organized at the management level, and (3) communication, where Perumda Tirta Bhagasasi Public Relations communicates with customer service from all branches and provides strategic steps to handle customer complaints. The stages of handling customer complaints carried out by customer service, including: a) listening and understanding, b) clarification and equalization of perceptions, c) explanation and apology, d) solution and taking action, e) follow-up.

Keywords: *Customer Complaints, Perumda Tirta Bhagasasi, Communication Strategy*

KATA PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena telah menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Komunikasi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Bhagasasi dalam Menangani Keluhan Pelanggan”** dan dapat menyelesaikannya dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, para sahabatnya, dan kepada umatnya hingga akhir zaman, aamiin.

Penyusunan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat yang diwajibkan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak terwujud tanpa adanya bantuan serta dorongan dari berbagai pihak baik segi moral maupun material sehingga akhirnya penulis dapat menghadapi berbagai kendala yang berkaitan dengan penyusunan skripsi ini dengan baik.


Dalam menyusun skripsi ini, penulis ingin mengungkapkan terima kasih dengan tulus dan senang hati kepada :

1. Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Bapak Nuryadi, M.Hum.
2. Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Ibu Winda Primasari, M. Si.
3. Dosen Pembimbing Ibu Tin Hartini, M.Si yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam membimbing serta pengarahan dalam penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen dan staff di Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa Universitas Islam 45 Bekasi.
5. Bapak H. Lilie Subali, S.Ab selaku Kepala Cabang Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Perumda Tirta Bhagasasi Cabang Cikarang Utara.

6. Bapak Beyt Stefan H, S.H selaku Humas Perumda Tirta Bhagasasi yang telah memberikan informasi dan menjadi informan dalam skripsi ini.
7. Ibu Izky, Bapak Sidqy dan Bapak Bayu selaku *customer service* yang dengan senang hati bersedia meluangkan waktunya sekaligus memberikan informasi dan menjadi informan dalam skripsi ini.
8. Kedua orang tua peneliti yang telah memberi dukungan dan perhatian penuh serta memberikan doa yang terbaik untuk kelancaran putrinya dalam pendidikan.
9. Kepada Kakak dan Adik yang sudah mau direpotkan dalam segala hal pada proses pengerjaan skripsi ini.
10. Kepada Mela Anggraeni, sahabat seperjuangan dari zaman putih abu-abu. Terima kasih sudah menjadi tempat cerita untuk mengeluarkan segala keluh kesah dan memberi semangat selama proses pengerjaan skripsi.
11. Geng Cegil, terima kasih sudah menjadi teman terbaik selama menempuh perkuliahan ini dan menjadi tempat cerita serta memberi semangat dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Kepada diri saya sendiri, Putri Wulan Sari. Terima kasih atas segala kerja keras dan semangat sehingga bisa bertahan sampai sejauh ini dan melewati proses sulit, sudah mampu mengendalikan diri meskipun ada banyak tekanan dari luar, sudah mampu berusaha dan berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Bekasi, 30 Juni 2024

Peneliti



Putri Wulan Sari
41182037200097

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Masalah	5
1.4 Manfaat	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.1 Manfaat Praktis.....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu	7
2.1.1 Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> JNE Tangerang dalam Menangani Keluhan Pelanggan	7
2.1.2 Strategi Komunikasi Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Kota Surabaya dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	8
2.1.3 Strategi Komunikasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Tapsel dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Kota Padang Sidempuan Provinsi Sumut.....	8

2.1.4	Strategi Komunikasi <i>Customer Care</i> PT Telkom Witel Ridar dalam Mempertahankan Pelanggan Indihome	9
2.1.5	Strategi <i>Public Relations</i> Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya dalam Mengatasi Keluhan Konsumen Melalui Program “Temu Pelanggan” untuk Membangun Relasi dengan Konsumen	9
2.2	Kerangka Teori	12
2.2.1	Strategi Komunikasi	12
2.2.2	Humas Pemerintah.....	18
2.2.3	Keluhan Pelanggan.....	28
2.3	Kerangka Pemikiran	33
BAB III	35
METODE PENELITIAN	35
3.1	Jenis Penelitian	35
3.2	Unit Analisis	36
3.2.1	Informan	36
3.2.2	<i>Key Informan</i>	36
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.3.1	Data Primer.....	37
3.3.2	Data Sekunder	38
3.4	Definisi Konseptual	38
3.5	Teknik Analisis Data	39
3.6	Keabsahan Data	40
BAB IV	42
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian.....	42
4.1.1	Profil Perumda Tirta Bhagasasi.....	42
4.1.2	Visi, Misi dan Motto Perumda Tirta Bhagasasi	43
4.1.3	Logo Perumda Tirta Bhagasasi	44
4.1.4	Struktur Organisasi Perumda Tirta Bhagasasi.....	45
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	47
4.2.1	Hasil Penelitian.....	48

4.2.1.1	Keluhan Pelanggan Perumda Tirta Bhagasasi.....	48
4.2.1.2	Strategi Komunikasi Perumda Tirta Bhagasasi	63
4.2.2	Pembahasan	87
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	92
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN – LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Pusat Perumda Tirta Bhagasasi	42
Gambar 4.2 Logo Perumda Tirta Bhagasasi.....	44
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Perumda Tirta Bhagasasi	45
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Kantor Cabang Perumda Tirta Bhagasasi.....	46
Gambar 4.5 Alur Pengaduan Keluhan Pelanggan Secara Langsung.....	51
Gambar 4.6 Alur Pengaduan Keluhan Pelanggan Melalui <i>WhatsApp</i> Cabang	52
Gambar 4.7 Alur Pengaduan Keluhan Pelanggan Melalui <i>Call Center</i>	53
Gambar 4.8 <i>Screenshot</i> Pengaduan Pelanggan Melalui <i>WhatsApp Center</i>	55
Gambar 4.9 <i>Screenshot Customer Service</i> dalam Membalas Pengaduan Pelanggan	56
Gambar 4.10 Informasi Pemberitahuan Terkait Pekerjaan Interkoneksi Pipa	57
Gambar 4.11 Informasi Pemberitahuan Terkait Perbaikan Kebocoran Pipa.....	58
Gambar 4.12 Publikasi Informasi Mengenai Air Keruh.....	59
Gambar 4.13 <i>Screenshot</i> Media yang Mempublikasikan Artikel Mengenai Perumda Tirta Bhagasasi	61
Gambar 4.14 <i>Press Release</i> Perumda Tirta Bhagasasi.....	67
Gambar 4.15 <i>Customer Service</i> Mendengarkan Keluhan Pelanggan Secara Tatap Muka.....	72
Gambar 4.16 <i>Customer Service</i> Mendengarkan Keluhan Pelanggan Melalui Telepon.....	73
Gambar 4.17 Bukti Pengaduan Pelanggan	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Keluhan Pelanggan.....	2
Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4.1 Profil <i>Key Informan</i> dan Informan	47
Tabel 4.2 Data Keluhan Pelanggan	48

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Model Perencanaan Komunikasi Berbasis Public Relations.....	17
Bagan 2.2 Kerangka Pemikiran.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara <i>Key Informan</i> dan Informan.....	96
Lampiran 2 Transkrip Wawancara dengan <i>Key Informan</i>	98
Lampiran 3 Transkrip Wawancara dengan Informan.....	102
Lampiran 4 Lembar Catatan Bimbingan	129
Lampiran 5 Hasil Turnitin	130
Lampiran 6 <i>Curriculum Vitae</i>	131

Lampiran 5 Hasil Turnitin

STRATEGI KOMUNIKASI PERUSAHAAN UMUM DAERAH.docx

ORIGINALITY REPORT

18%	17%	4%	10%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	2%
2	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Student Paper	2%
3	repository.unismabekasi.ac.id Internet Source	1%
4	eprints.untirta.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
6	repository.iainpare.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	<1%
8	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
9	www.scribd.com Internet Source	<1%
