

**LAPORAN KULIAH KERJA MEDIA (KKM)**  
**IMPLEMENTASI PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN**  
**DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA SEBAGAI**  
**FUNGSI CUSTOMER RELATIONS**



**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam memperoleh  
Sebutan Vokation Ahli Madya (A.Md.) Dalam Bidang  
Public Relations

**Oleh**

**Windi Virdausy**

**D1610079**

**PROGRAM DIPLOMA III KOMUNIKASI TERAPAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**  
**SURAKARTA**  
**2013**

*commit to user*

PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul :

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA SEBAGAI  
FUNGSI CUSTOMER RELATIONS**

Disusun Oleh :

NAMA : WINDI VIRDAUSY

NIM : D1610079

Konsentrasi :

PUBLIC RELATIONS

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Penguji

Pada Program Diploma III Komunikasi Terapan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Surakarta,..... 2008

Menyetujui

Dosen Pembimbing,



Drs. Surisno Satrio Utomo, M.Si

NIP. 19500926 198503 1 001

## PENGESAHAN

IMPLEMENTASI PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM KOTA SURAKARTA SEBAGAI FUNGSI CUSTOMER  
RELATIONS

Disusun Oleh

WINDI VIRDAUSY

D1610079

Telah diuji disahkan oleh Tim Penguji

Pada Program Diploma III Komunikasi Terapan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Pada Hari : Jumat

Tanggal : 31 Mei 2013

Tim Penguji :

- 1) Drs. Harvanto, M.Lib  
NIP. 196006131986011001
- 2) Drs. Surisno Satrio Utomo, M.Si  
NIP. 19500926 198503 1 001

Mengetahui,

Dekan

Pur Dwi Pawito Ph.D  
NIP. 19640805198503 1 002

III

## ABSTRAK

Windi Virdausy, **IMPLEMENTASI PELAYANAN PELANGGAN PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA SURAKARTA SEBAGAI FUNGSI CUSTOMER RELATIONS.** Tugas Akhir. Surakarta : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta, Mei 2013.

Tujuan Kuliah Kerja Media (KKM) ini adalah (1) Sebagai tempat latihan bagi mahasiswa untuk terjun memasuki dunia kerja dan memberikan gambaran dan pengalaman akan dunia kerja yang sesungguhnya. (2) Mengaplikasikan konsep dan teori yang didapatkan selama duduk dibangku perkuliahan di dalam dunia kerja yang sesungguhnya. (3) Melatih kemampuan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerja. (4) Melatih kedisiplinan terutama dalam hal bekerja. (5) Melatih untuk membentuk kerjasama tim. (6) Memenuhi persyaratan didalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.md) Diploma III FISIP UNS.

Hasil Kuliah Kerja Media (KKM) ini adalah dalam menciptakan Hubungan Pelanggan (Customer Relations) dan saling menguntungkan antara organisasi perusahaan dengan publik khususnya pelanggan tetap. Dengan adanya hubungan pelanggan PDAM Kota Surakarta menjadi lebih sering berinteraksi secara baik dan positif kepada pelanggan berkat pelayanan yang diberikan dengan baik.

## ABSTRACT

Windi Virdausy, A CUSTOMER SERVICE IMPLEMENTATION OF A WATER SUPPLY COMPANY AT SURAKARTA AS A CUSTOMER RELATIONS FUNCTION. Undergraduate Theses. Surakarta: Faculty of Social and Political Sciences, Sebelas Maret University of Surakarta, May 2013.

The purposes of this Kuliah Kerja Media (KKM) were (1) becoming a training place for colleagues before entering the world of work and providing a description and experience about the real working world. (2) Applying the concepts and theories which were learnt during studying in college into the real working world. (3) Developing the ability to adapt with the environment of work. (4) Enhancing the discipline in working. (5) Giving an experience to build a solid teamwork. (6) Fulfilling the requirements of obtaining a degree of Associate Expert (A.md) Diploma III FISIP UNS.

The result of Kuliah Kerja Media (KKM) was to make a good costumer relation and provide mutual benefits between the company organizations and the public costumers, especially the regular customers. Moreover, with these kinds of customer relations, there was a good relationship between A Water Supply Company of Surakarta and its consumers. A Water Supply Company of Surakarta and the consumer became more frequent in creating good and positive interaction.

## MOTTO

“Pengetahuan tidaklah cukup, maka kita harus mengamalkannya  
Niat tidaklah cukup, maka kita harus melakukannya”

( Johann Wolfgang Von Goeth )

“Pekerjaan besar tidak dihasilkan dari kekuatan, melainkan oleh  
ketekunan “

(Samuel Johnson)

“ Bermimpilah karena Tuhan akan memeluk mimpi-mimpi itu “

( Andrea Hirata )

## PERSEMBAHAN

❖ Bapak dan Ibu tercinta

Terimakasih teruntuk Bapakku Cahyono dan Ibu Masriah, terimakasih karena kalian hidupku menjadi berarti yang selalu memberi doa dan dukungannya

❖ Keluargaku

Terimakasih teruntuk kak Saiful anwar, Mbak Cacik, Mbak Wintah, Kak Agus Azam dan adikku tersayang Dek Atik Walidaika, terimakasih atas dukungannya selama ini

❖ Keluarga Besarku

Terimakasih teruntuk kakek, nenek, paman, bibi, keponakan-keponakanku, keluarga besar Pekalongan, Keluarga besar Yogyakarta dan Keluarga besar Solo, terimakasih telah menyemangati

❖ The Special One (M. Misbahuddin)

Terimakasih selalu mengajarku arti sebuah kehidupan dengan kesabaran dan ketulusan, thanks for everything

❖ Sahabat-sahabat

Terimakasih sahabat-sahabatku yang berada di Pekalongan, Yogyakarta dan Solo, terimakasih atas segala suka dan dukanya

❖ Teman-teman Public Relations

Terimakasih atas keceriaan kalian, aku akan selalu merindukan kalian

❖ Keluarga Besar FISIP UNS

Terimakasih atas segala ilmunya, almamater tercinta tempatku menimba ilmu

❖ Keluarga Besar PDAM Kota Surakarta

Terimakasih atas segala waktu, ilmu dan pengalamannya

*commit to user*



## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang kepada umat-Nya yang beriman, atas berkat rahmat dan bimbingan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Implementasi Pelayanan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surakarta Sebagai Fungsi Customer Relations” tepat pada waktunya.

Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk diajukan sebagai salah satu melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Bidang Komunikasi Terapan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini terwujud berkat bimbingan dan pengarahan semua pihak-pihak yang berikut serta membantu kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.

Pada kesempatan yang baik ini , penulis ingin menghaturkan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Drs. Pawito, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret
2. Bapak Aryanto Budhi S, M.Si selaku Ketua Program DIII Komunikasi Terapan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret

*commit to user*



3. Bapak Drs. Surisno Satrio Utomo , M.Si selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan bimbingan , petunjuk, pengarahan serta dorongan dalam penyusunan TA
4. Bapak Drs. Mursito BM, SU selaku pembimbing akademik yang telah membimbing penulis dari awal kuliah sampai selesai
5. Bapak Joel Hartono SE Selaku Kepala bagian langganan PDAM Kota Surakarta
6. Bapak Joko Sulistyo, STY sebagai Instruktur selama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Media di PDAM Kota Surakarta
7. Seluruh pegawai PDAM Kota Surakarta yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan keramahannya yang diberikan selama pelaksanaan KKM di PDAM Kota Surakarta
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis kuliah
9. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya yang tulus serta do'a yang tak pernah henti-hentinya untuk saya
11. Teman-teman seangkatan DIII Public Relations 2010 FISIP UNS yang telah bekerja sama selama kuliah

12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini baik secara moril dan materiil.

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya atas segala kebaikan dan jasa Bapak, Ibu, dan Saudara sekalian. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir yang penulis susun masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca.

Akhir kata penulis juga berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna, bermanfaat serta dapat memberikan sumbangan pengetahuan bagi semua pihak yang membutuhkan.

Surakarta , Mei 2013

Penulis,

Windi Virdausy

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PERSETUJUAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Masalah.....	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Definisi Implementasi.....	8
B. Pengertian Pelayanan.....	13
C. Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	15
D. Definisi Customer Service.....	16
E. Hubungan dengan Pelanggan (Customer relations).....	17
F. Harapan Pelanggan.....	22

## BAB III DESKRIPSI LEMBAGA/ INSTANSI

*commit to user*

A. Sejarah Singkat PDAM Kota Surakarta.....	26
B. Visi dan Misi PDAM Kota Surakarta.....	30
C. Struktur Organisasi.....	32
D. Standar Operasional Prosedur (SOP).....	36
E. Logo PDAM .....	47

#### BAB IV PELAKSANAAN MAGANG

A. Penerapan Pelanggan di PDAM Kota Surakarta.....	49
B. Laporan Kegiatan (Periodisasi KKM).....	51
B.I. Tugas-tugas yang dilakukan.....	52
B.II. Kendala yang dihadapi.....	58
B.III. Cara Mengatasi Kesulitan.....	59
B.IV. Kemajuan yang Telah dicapai.....	59
C. Rekap Pelayanan Pelanggan PDAM Kota Surakarta.....	60

#### BAB V PENUTUP

A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63

Daftar Pustaka.....	65
---------------------	----

#### LAMPIRAN