

LAPORAN KERJA PRAKTIK
PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA
DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK
MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN



Oleh :

RAHADIKA FUAD AFDHAL

NRP: 1423018139

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021

LAPORAN KERJA PRAKTIK

PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN

Diajukan sebagai untuk memenuhi sebagaian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Universtias Katolik Widya Mandala Surabaya



Oleh :

RAHADIKA FUAD AFDHAL

NRP: 1423018139

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA
2021**

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahadika Fuad Afdhal
NRP : 1423018139
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Kerja Praktik saya yang berjudul :

PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN

Adalah benar – benar hasil karya saya sendiri. Apabila nanti dikemudian hari terbukti bahwa karya tulis saya ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di jurusan, fakultas maupun universitas.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran.

Surabaya 11 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Rahadika Fuad Afdhal

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I / Tunggal,

Ketua Tim Penguji

Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom

Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si

HALAMAN PERSETUJUAN

PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN

OLEH:

RAHADIKA FUAD AFDHAL

NRP: 1423018139

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom

TANGGAL: 25 OKTOBER 2021

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI,



Brigitte Reva Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 0715108903

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR KERJA PRAKTIK YANG DITULIS OLEH:

RAHADIKA FUAD AFDHAL NRP. 1423018139

TELAH DIUJI PADA TANGGAL 1 NOVEMBER 2021 DAN DINYATAKAN LULUS
OLEH TIM PENGUJI

KETUA TIM PENGUJI



Dr. Nanang Krisdinanto, Drs.,

M.Si

NIDN. 0726126602

MENGETAHUI;

DEKAN,



Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom.

NIDN. 0715108903

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

Nama : Rahadika Fuad Afdhal
NRP : 1423018139
Jurusan : Ilmu Komunikasi
Program Studi : Strata 1 (S1) Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Dengan ini **SETUJU** Laporan Kerja Praktik saya, dengan judul

PERAN HUMAS PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA DALAM MENGELOLA MEDIA SOSIAL UNTUK MENGOPTIMALKAN PELAYANAN KEPUASAN PELANGGAN

Untuk dipublikasikan / ditampilkan di Internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan Unievrstas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang – undang Hak Cipta yang berlaku

Demikian surat pernyataan **SETUJU** publikasi Karya Ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya 11 November 2021

Yang membuat pernyataan,



Rahadika Fuad Afdhal
NRP. 1423018139

KATA PERSEMBAHAN

Rasa puji dan syukur penulis haturkan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan kasihnya penulis dapat menyelesaikan skripsi Laporan Kerja Praktik ini dengan baik. Mulai dari mencari referensi judul dan mencari tempat Kerja Praktik, serta penyusunan Laporan Kerja Praktik. Tidak lupa juga dukungan kedua orang tua yang memiliki peran penting dalam kehidupan penulis, serta saudara dan teman-teman yang selalu mendukung dalam proses penyusunan Laporan Kerja Praktik.

Laporan Kerja Praktik ini merupakan bukti valid perjuangan penulis dalam menyelesaikan Kerja Praktik di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya selama dua bulan. Akhir kata, adanya Laporan Kerja Praktik yang akan dilakukan oleh penulis diharapkan akan membuahkan hasil yang dapat membanggakan keluarga dan orang-orang terdekat penulis serta berguna untuk masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat dan karuni-nya, saya dapat menyelesaikan Laporan Kerja Praktik (KP) yang telah dilaksanakan mulai tanggal 16 Juni 2021 sampai dengan 16 Agustus 2021 di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No. 2.

Dilaksanakannya Kerja Praktik (KP), mahasiswa mampu mencapai tujuan yang di inginkan. Diantaranya mahasiswa mampu mengenal dunia kerja dan mampu menerapkan materi yang dipelajari di kampus dan dapat diterapkan di dunia kerja. Dapat terlaksananya kegiatan Kerja Praktik ini tidak lepas dari dukungan dari partisipasi dari berbagai pihak, oleh karena itu tidak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, kepada Yth :

1. Sujoko dan Agus Setyani Paragawati kedua orang tua penulis.
2. Brigitta Revia Sandy Fista, S.Sos, M.I.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Theresia Intan Putri H., S.Sos., M.I.Kom, selaku Dosen Pembimbing Kerja Praktik yang telah membimbing dan memberikan pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Kerja Praktik.
4. Silvy Rahayu, ST, Andriana Suryarini, S.Si, Dhitya Bimantara, Widya Rizki Rahmawati S.Sos., Hendro Nugroho dan para Staf Humas PDAM selaku pembimbing Kerja Praktik di PDAM Surya Semabada Kota Surabaya.
5. Terima kasih untuk rekan magang Tifana Amanda Putri Santoso atas kebersamaan selama Kerja Praktik.
6. Terima kasih untuk teman dekat penulis Ayudya Febrin Tiara Putri Prabowo telah mensupport penulis selama proses berjalan kerja praktik dan menyusun Laporan Kerja Praktik penulis.

Semoga dengan diadakannya Kerja Praktik ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya selaku mahasiswa dan umumnya bagi kita semua. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam terselenggaranya kegiatan Kerja Praktik serta penyusunan Laporan Kerja Praktik ini.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Pokok Bahasan	5
I.3 Tujuan Kerja Praktik	5
I.3.1 Tujuan Umum	5
I.3.2 Tujuan Khusus	5
I.4 Manfaat Kerja Praktik	6
I.4.1 Bagi Penulis	6
I.4.2 Bagi Pihak PDAM.....	6
I.5 Tinjauan Pustaka	6
I.5.1 <i>Public Relation</i>	6
I.5.2 Peran <i>Public Relation</i>	7
I.5.2.1 <i>Expert Presciber</i>	7
I.5.2.2 <i>Communication Facilitator</i>	7
I.5.2.3 <i>Problem Solving Facilitator</i>	8
I.5.3 Media Sosial.....	8
I.5.3.1 Instagram	8
I.5.3.2 Twitter	9
I.5.3.3 Facebook.....	10
I.5.4 Pelayanan Pelanggan	10
I.5.5 <i>Customer Relation</i>	11

BAB II. Hasil dan Pembahasan Kerja Praktik	
II.1. Gambaran Umum Perusahaan Tempat Kerja Praktik	12
II.1.1 Profil PDAM Kota Surabaya.....	12
II.1.2 Sejarah PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	12
II.1.3 Visi dan Misi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	13
II.1.4 Logo Perusahaan.....	13
II.1.5 <i>Job Description</i>	14
II.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	14
II.2 Waktu dan Pelaksanaan Kegiatan Kerja Praktik	14
II.3 Hasil atau Temuan	22
II.3.1 Kegiatan CSR PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	22
II.3.2 Membuat Poster di Sosial Media PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	23
II.3.2 Merengkap Aduan Harian Pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	25
BAB III. PEMBAHASAN	
III.1 Peran Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya Dalam Mengelola Media Sosial Untuk Mengoptimalkan Pelayanan Kepuasan Pelanggan	26
III.2 Hambatan Yang Dialami Oleh Staff Humas Dalam Mengelola Media Sosial.....	29
BAB IV. PENUTUP	
IV.1 Kesimpulan.....	30
IV.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA.....	32
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel II.2 Struktur Organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	14
Tabel II.I Laporan Hasil Kegiatan Kerja Praktik	15

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Logo PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	13
Gambar II.3 Kegiatan CSR Bantuan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	23
Gambar II.4 Sosial Media Facebook PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	23
Gambar II.5 Sosial Media Twitter PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.....	24
Gambar II.6 Sosial Media Instagram PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	24
Gambar II.7 Membuat laporan harian aduan pelanggan.....	25
Gambar III.1 Informasi Gangguan Distribusi Air	27
Gambar III.2 Kegiatan CSR	28
Gambar III.3 Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan	28

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1 Halaman Depan Gedung PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	36
Gambar II Proses Editing Poster 17 Agustus 2021 76 Tahun	36
Gambar III Proses Mengerakap Keluhan Pelanggan PDAM Surya Sembada	37
Gambar IV Konten Etika Batuk Dan Bersin	37
Gambar V Konten 17 Agustus 2021 yang 76 Tahun	38
Gambar VI Konten Selamat Tahun Baru Islam	38
Gambar VII Konten Hindari Kuman Dan Penyakit Dengan Rajin Cuci Tangan	39
Gambar VIII Perpisahan Penulis dengan Staff Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dan Rekan Kerja Praktik	39
Gambar IX Penyerahan Cendramata	40
Gambar X Surat Diterima Kerja Praktik Work From Home (WFH)	41
Gambar XI Identitas Peserta Kerja Praktik	41
Gambar XII Surat Laporan Kegiatan Kerja Praktik	42
Gambar XIII Surat Penilaian Kerja Praktik Kampus	43
Gambar XIV Surat Penilaian Kerja Praktik PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	44

ABSTRAK

Sebuah kegiatan Hubungan Masyarakat tersebut sangat penting bagi sebuah perusahaan. Hal tersebut dikarenakan adanya aktivitas dari seorang *Public Relation* atau Humas yang dapat membantu sebuah perusahaan untuk mengelola aktivitas sosial media perusahaan dan membuat citra positif terhadap perusahaan di sosial media. Tujuan laporan Kerja Praktik ini yaitu membangun citra positif dan membuat suatu ide konten dengan bertujuan memberikan informasi yang cepat dan akurat di sosial media PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. *Public Relation* atau Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya mampu membangun citra positif kepada pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, yaitu menginformasikan gangguan pipa PAM bocor ataupun rusak di kota Surabaya, dan membuat konten yang menarik meliputi seputar hari besar yang ada di Indonesia. Semua aktivitas yang di buat oleh *team Public Relation* atau Humas sesuai dengan tujuan pada divisi Humas PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.

Kata kunci : Aktivitas *Public Relation*, Pelayanan Pelanggan

ABSTRACT

A Public Relation Activity is very important for a company. This is due to the activity of a Public Relation or Public Relation officer who can help a company to manage the company's social media activities and create a positive image of the company on social media. The purpose of this work report is to build a positive image and create an idea with the aim of providing fast and accurate information on the social media of PDAM Surya Sembada, Surabaya City. The Public Relation of PDAM Surya Sembada Surabaya City is able to build a positive image to the customers of PDAM Surya Sembada Surabaya City, namely the disruption of leaky or damaged PAM pipes in the city of Surabaya, and create interesting content covering major holidays in Indonesia. All activities made by the PR team are in accordance with the objectives of the Public Relation division of PDAM Surya Sembada Surabaya City.

Keywords : Public Relation activities, Customer Service