



**AKTIVITAS HUMAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM)
TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG DALAM SOSIALISASI
PELAYANAN AIR BERSIH KEPADA MASYARAKAT
PERIODISASI JANUARI – JUNI 2012**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
(S1) Komunikasi Bidang Studi Public Relations

Disusun Oleh

M. TIEZAR HIDAYAT

44205010054

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2012**



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI

Nama : M. Tiezar Hidayat
NIM : 44205010054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Aktivitas Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang dalam Sosialisasi Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat Periodisasi Januari – Juni 2012

Jakarta, Juli 2012

Mengetahui

Pembimbing

(Irmulan Sati Tomoharjo, SH. M.Si)



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : M. Tiezar Hidayat
NIM : 44205010054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Aktivitas Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta
Benteng Kota Tangerang dalam Sosialisasi Pelayanan Air Bersih
Kepada Masyarakat Periodisasi Januari – Juni 2012

Jakarta, Juli 2012

1. Ketua Sidang
Dra. Diah Wardhani. M.Si
2. Penguji Ahli
Suryaning Hayati, MM
3. Pembimbing I
Irmulan Sati Tomoharjo, SH. M.Si



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : M. Tiezar Hidayat
NIM : 44205010054
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Jurusan : Public Relations
Judul : Aktivitas Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang dalam Sosialisasi Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat Periodisasi Januari – Juni 2012

Jakarta, Juli 2012

Disetujui Oleh :

Pembimbing

(Irmulan Sati Tomoharjo, SH. M.Si)

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dra. Diah Wardhani, M.Si)

Ketua Bidang Studi

(Juwono Tri Atmodjo, S.Sos, M.Si)

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat dan hidayahnya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Judul skripsi ini : Aktivitas Humas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Benteng Kota Tangerang dalam Sosialisasi Pelayanan Air Bersih Kepada Masyarakat Periodisasi Januari – Juni 2012.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat kekurangan yang masih harus disempurnakan. Dengan kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dari dosen pembimbing dan penguji skripsi yang bersifat membangun, guna menyempurnakan penulisan skripsi ini.

Terselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang banyak memberikan sumbangan yang sangat berarti baik moril maupun materil. Untuk itu dengan segala ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Irmulan Sati Tomoharjo, SH. M.Si sebagai pembimbing skripsi yang dengan sabar di tengah kesibukannya selalu mengoreksi, membimbing serta memberikan nasehat selama penyusunan skripsi ini.
2. Juwono Tri Atmojo. SH, M.Si selaku Ketua Bidang Studi *Public Relations* Universitas Mercu Buana.
3. Ayahanda Bp. M. Amin dan Ibu Siti Aminah yang telah mendoakan, memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi.
4. Kakak tercinta Siti Fitria Wulandari yang mendoakan dan memberikan dukungannya.
5. Keponakanku tersayang Ashifa Khairani Prasetya yang membuat penulis terhibur atas tingkah lakunya yang lucu.

Akhir kata, besar harapan skripsi ini dapat memberikan sumbangan dan manfaat bagi bidang ilmu komunikasi dan pihak-pihak yang berkenan membacanya.

Jakarta, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Komunikasi	13
2.1.1 Definisi Komunikasi	13
2.1.2 Proses Komunikasi.....	14
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	16
2.1.4 Hambatan Komunikasi.....	18
2.2 <i>Public Relations</i>	20
2.3 Eksternal <i>Public Relations</i>	28
2.4 Perencanaan Program Kerja <i>Public Relations</i>	31
2.5 Sosialisasi	38
2.6 Media Komunikasi Humas : Website / e-PR.....	39
2.7 Teori.....	41

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Tipe Penelitian	46
3.2	Metode Penelitian	46
3.3	Objek Penelitian.....	47
3.4	Subjek Penelitian	48
3.5	Definisi Konsep dan Fokus Penelitian.....	49
3.6	Teknik Pengumpulan Data	52
3.7	Teknik Analisa Data	54
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56
4.1.1	Sejarah PDAM Tirta Benteng.....	56
4.1.2	Visi.....	57
4.1.3	Misi	57
4.1.4	Moto Perusahaan.....	58
4.1.5	Penghargaan.....	58
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Menentukan Masalah PR.....	59
4.2.2	Merencanakan dan Memprogramkan	62
4.2.3	Mengambil tindakan dan Komunikasi.....	71
4.2.4	Evaluasi Program.....	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	85
5.2	Saran	86

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara Kepala Humas PDAM
2. Hasil Wawancara Penanggung Jawab Website PDAM
3. Hasil Wawancara Staf Humas PDAM
4. Press Release di STMIK Raharja
5. Press Release di Universitas Islam (UNIS) Syeh Maulana Hasanudin Tangerang
6. Press Release di STIKES YATSI
7. Tampilan Website PDAM Tirta Benteng, Tangerang
8. Seminar & Spanduk Sosialisasi PDAM Tirta Benteng di STMIK Raharja
9. Seminar & Spanduk Sosialisasi PDAM Tirta Benteng di Universitas Islam (UNIS) Syeh Maulana Hasanudin Tangerang
10. Seminar & Spanduk Sosialisasi PDAM Tirta Benteng di STIKES YATSI
11. Surat Permohonan Pengumpulan Data untuk Skripsi dari Universitas Mercubuana
12. Surat Balasan dari PDAM Tirta Benteng Menerima Mahasiswa Melakukan Penelitian

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Aktivitas Humas PDAM Tirta Benteng Kota Tangerang	
	Periodesasi Januari – Juni 2012	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Komunikasi.....	15
----------------------------------	----