

SKRIPSI
PERAN HUMAS DALAM PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT*
***HANDLING*) PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA**
MAKASSAR

Disusun oleh
Danang Jaya Waringkusuma
12321114

Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan
dihadapan tim penguji skripsi.

Tanggal : 21 APR 2017

Dosen Pembimbing Skripsi,



Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA

NIDN 0509118601

SKRIPSI

**PERAN HUMAS DALAM PENANGANAN KELUHAN (*COMPLAINT HANDLING*) PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA
MAKASSAR**

Disusun Oleh

Danang Jaya Waringkusuma

12321114

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia

Tanggal :

Dewan Penguji:

1. Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA (.....)
NIDN 0509118601
2. Puji Hariyanti, S.Sos., M.I.Kom (.....)
NIDN 0529098201

Mengetahui
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia


Muzavin Nazaruddin, S.Sos., MA.
NIDN 0516087901

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahmanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **Danang Jaya Waringkusuma**
Nomor Mahasiswa : **12321114**
Program Studi : **Ilmu Komunikasi**

Melalui surat ini, saya menyatakan bahwa :

1. Selama menyusun skripsi ini saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya setuju dengan sesungguhnya.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Yang menyatakan,



Danang Jaya Waringkusuma

12321114

MOTTO

**"Bersikaplah Kukuh Seperti Batu Karang Yang Tidak Putus-Putus-Nya
Dipukul Ombak. Ia Tidak Saja Tetap Berdiri Kukuh, Bahkan Ia
Menenteramkan Amarah Ombak Dan Gelombang Itu"**



Karya ini dipersembahkan untuk :

Ayah, Ibu, Kakak dan Adek

Serta

Keluarga Besar Bapak Parwoto dan Ibu Sri Daningsih

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji dan syukur dipanjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “***Peran Humas Dalam Penanganan Keluhan (Complain Handling) Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar***”. dapat disusun dan diselesaikan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Tugas Akhir Skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan baik tanpa dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini diucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Muzayin Nazaruddin, S.Sos, M.A. selaku ketua program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian. Serta seluruh dosen dan staf program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia yang telah bersedia memberikan banyak ilmu serta bantuan baik sebelum, selama, dan sesudah peneliti melaksanakan penelitian ini.
2. Ibu Ratna Permata Sari, S.I.Kom.,MA selaku Dosen Pembimbing yang dengan sabar telah memberikan bimbingan dan pengarahan sehingga Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Dosen-dosen pengajar dan seluruh staf program studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam Indonesia atas bimbingan dan motivasinya, juga telah membantu proses perkuliahan dan penyelesaian studi peneliti.

4. Orangtua saya, Bapak Dr. Parwoto,.M.Pd dan Ibu Sri Daningsih yang selalu mendoakan untuk kelancaran menjalankan studi terutama dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Ir. H Haris Yasin Limpo selaku Direktur Utama yang telah memberikan izin penelitian di PDAM Tirta Dharma Kota Makassar dan Bapak Ayyub Absro, SE,.Ak selaku Kepala Bagian yang telah menyetujui izin penelitian di PDAM Tirta Dharma Kota Makassar.
6. Bapak Asfar Azis, Ibu Rahmawati, Ibu Rahma Hardianti dan seluruh Pelanggan PDAM Kota Makassar sebagai narasumber pada penelitian ini terimakasih atas segala bantuan dan informasi yang diberikan.
7. Kekasih saya, Sheema Nia Fella terimakasih telah memberikan doa-doa serta mendampingiku hingga saat ini.
8. Teman-teman Jurusan Ilmu Komunikasi angkatan 2012 sekaligus sahabat grup Kampret Family Jogja dan Grup IPA 1 Kota Makassar, saya ucapkan banyak terimakasih yang telah mendukung dan memotivasi dalam penyelesaian hasil karya skripsi ini.
9. Terimakasih semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun akan diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kalangan yang membutuhkan.

Wassalamu 'alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Danang Jaya W. (Peneliti)