ABSTRAK

PERANAN HUMAS PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA BANDUNG DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN BAGI PELANGGANNYA DI DAERAH LINGGAWASTU KEC. BANDUNG WETAN

Oleh,

Panji Margono

41804054

Skripsi dibawah bimbingan :

Adiyana Slamet, S.IP., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan Humas PDAM Kota Bandung dalam meningkatan citra perusahaan bagi pelanggannya didaerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan. Sehingga untuk menjawab permasalahan diatas penelitian ini menganalisis tingkat perencanaan dan suatu kegiatan yang dilakukan Humas PDAM Kota Bandung dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih PDAM Kota Bandung, terutama daerah Linggawastu Kec. Bandung Wetan.

Dalam penelitian ini dilakuka dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, analisis yang menggambarkan deskriptif peranan humas dalam meningkatkan citra perusahaan bagi pengguna jasa air bersih PDAM Kota Bandung. Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah teknik wawancara secara mendalam kepada informan yaitu Humas PDAM Kota Bandung sebanyak 5 orang sebagai informan, wawancara tersebut dilakukan kepada Kepala Sub.Bid.Humas dan anggota Humas PDAM Kota Bandung dan studi pustaka. Teknik Analisis Data yang digunakan yaitu komponen-komponen analisis data Model Interaksi Miles dan Huberman.

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan dan dijelaskan pada hasil penelitian, bahwa peranan Humas PDAM Kota Bandung telah berperan baik dan telah bekerja sesuai dengan jabatannya sebagai Humas PDAM Kota Bandung, hal ini dapat dilihat dari keberhasilan rencana, kegiatan, pesan yang disampaikan dan mencapai hasil evaluasi yang telah ditetapkan dan dilakukan bersama. Kegiatan tersebut menjadi salah satu program dan motivasi untuk Humas PDAM Kota Bandung untuk selalu membuat kesan atau citra terhadap semua pengguna jasa air bersih dari PDAM Kota Bandung. Selalu baik.

Kesimpulan dari penelitian ini bahwa peranan dari Humas PDAM Kota Bandung sudah melaksanakan perencanaan dan kegiatan tugasnya dengan baik meskipun tidak berjalan secara cepat, namun dari kinerja setiap anggota Humas sudah menunjukan dengan baik dimata pengguna jasa air bersih PDAM Kota Bandung.

Saran yang disampaikan dalam penelitian ini adalah kegiatan untuk bersosialisasi dengan pengguna jasa air bersih lebih ditekankan dan bereaksi dengan cepat dan tanggap dan memberikan mutu kualitas air bersih yang baik.