

**CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM  
SKH JAWA POS  
(Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam  
Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012)**

**Skripsi**



Disusun Oleh :

**SELVI PUSPITAYANI**

1423010016

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA  
2014**

**CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM  
SKH JAWA POS**

**(Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam  
Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012)**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh :

**SELVI PUSPITAYANI**

1423010016

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA  
SURABAYA**

**2014**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

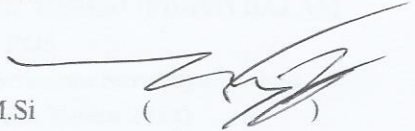
SKRIPSI

**CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM  
SKH JAWA POS  
(Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam  
Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012)**

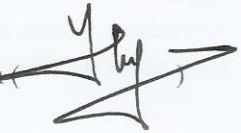
Oleh:  
Selvi Puspitayani  
1423010016

Proposal seminar ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing penulisan seminar untuk diajukan ke tim penguji seminar.

Pembimbing I: Drs. Nanang Krisdianto, M.Si



Pembimbing II: Finsensius Yuli P., S.Sos, M.Med.Kom



Surabaya, 14 April 2014

## Surat Pernyataan

Dengan ini, saya:

Nama : Selvi Puspitayani

Nrp : 1423010016

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam proposal skripsi yang berjudul:

### **CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM SKH JAWA POS**

**(Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012)**

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyertakan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar besaran saya dicabut.

Surabaya, 14 April 2014



Selvi Puspitayani

Nrp: 1423010016

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada: Rabu, 3 April 2014



### Dewan penguji:

1. Ketua : Yuli Nugraheni, S.Sos., M.Si

2. Sekretaris : Finsensius Yuli P., S.Sos., M.Med.Kom

3. Anggota : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si

4. Anggota : Novcina S Dugis, S.Sos., MA

5. Anggota : Ignatius Rys Deddy A., S.Sos., M.Si

## **KATA PERSEMBAHAN**

Bukanlah suatu aib jika kamu gagal dalam suatu usaha, yang merupakan aib adalah jika kamu tidak bangkit dari kegagalan itu (Ali bin Abu Thalib). *Alhamdulillah*, Puji syukur yang teramat dalam saya panjatkan kepada Allah SWT atas kehendaknya saya dapat menyelesaikan masa kuliah 3,5 tahun dan skripsi ini dengan segala kemampuan saya. Karena tiada kekayaan lebih utama dari pada akal. Tiada kemiskinan yang lebih menyedihkan dari pada kebodohan dan tiada warisan lebih baik dari pada pendidikan. Skripsi yang menguras pikiran dan waktu saya ini saya persembahkan sepenuhnya untuk kedua orang tua saya yang selalu membantu saya bangkit dari keputusan yang sering saya alami. Saya persembahkan juga pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan Adik-adik Angkatan saya yang memberikan ilmu dan masukkan sehingga terciptanya laporan ini dengan baik

Penulis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang atas rahmat dan kuasanya sehingga dapat terselesaikannya tugas akhir dengan judul Citra Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam SKH Jawa Pos (Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012).

Selama masa perkuliahan hingga terselesaikannya tugas akhir ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk dapat memberikan yang terbaik. Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini sangat penting bagi mahasiswa sebagai bekal dimasa yang akan datang.

Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membimbing dan memberikan dukungannya, sehingga pelaksanaan tugas akhir ini dapat berjalan dengan lancar :

1. Mulyono SH, MH dan Hindun Dwi mulyati, Amd.Kep. orang tua hebat yang selalu memberikan semangat dan melakukan yang terbaik sehingga saya dapat berada di titik seperti sekarang.
2. Bapak Drs Nanang Krisdianto, M.Si dan Bapak Finsensius Yuli Purnama, S.Sos., M.Med.Kom pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing dan mengarahkan penulis hingga terciptanya tugas akhir ini.
3. Tim Penguji Ibu Noveina, Pak Deddy, dan Ibu Yuli yang telah memberikan masukan sehingga tugas akhir ini semakin baik. Terimakasih atas waktu dan tenaga serta kesabarannya selama ini.
4. Dosen dan staf Fikom UKWMS yang selalu memberi masukan sehingga penulis dapat menjalani tugas akhir ini dengan baik

5. Monica Florencia sebagai hakim dalam penelitian ini. Terimakasih telah bersedia terlibat dan membantu penulis.
6. Humas PDAM Surya Sembada Surabaya. Terimakasih atas kesempatan yang telah diberikan kepada penulis untuk melengkapi data dalam penelitian ini
7. Nainin Laraswati saudara serta sahabat yang selalu mendukung dan menguatkan penulis setiap saat.
8. Fikomers angkatan 2010 Nira Tabitha, Merlina Apul, Cicilia Kosasih, Monica Folrencia, Tjiong Jessica, Ellysia Ayu, Linda Yuliawati, Elgar gumilang, Dylen Monkales, Yeni Oktavianti, Susanti Gunawan, Adeo dan Defvara Auw Yong. Terimakasih untuk Semangat dan kebersamaan yang diberikan selama ini.
9. Ivanoviq A. Herdiansyah. Terimakasih telah menemani, mendukung, mengingatkan dan menguatkan penulis untuk selalu fokus hingga tugas akhir ini selesai.
10. BPM fikom 2012-2013. Terimakasih selalu mendukung dan mendoakan penulis hingga penulis menyelesaikan tugas akhir ini.

Serta pihak-pihak lain yang turut serta mendukung penulis untuk dapat bersemangat sampai terciptanya tugas akhir ini. Tiada kesempurnaan dalam sebuah kehidupan manusia dan penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini masih kurang sempurna dan terdapat kekurangan. Semoga tugas akhir ini bisa bermanfaat, khususnya bagi penulis sendiri dan umumnya bagi para pembaca. Terimakasih.

Penulis



## DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan .....	i
Surat Pernyataan .....	ii
Halaman Pengesahan .....	iii
Kata Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Daftar Isi .....	vii
Daftar Tabel.....	x
Halaman Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah .....	xi
Abstrak .....	xii
<i>Abstract</i> .....	xiii
BAB I Pendahuluan .....	1
I.1 Latar Belakang Masalah .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	12
I.3 Tujuan Penelitian .....	13
I.4 Manfaat Penelitian .....	13
1.5 Batasan Penelitian .....	13
1.6 Sistematika Penelitian .....	14
BAB II Tinjauan Pustaka .....	17
II.1 Kerangka Teori.....	17
III.2.1 Citra Perusahaan .....	17

III.2.2 Pemberitaan Media .....	21
III.2.3 Elemen Citra .....	22
III.2.4 Surat Kabar Sebagai Media Pembentuk Citra .....	27
III.2.5 Analisis Isi .....	31
II.2 Nisbah Antar Konsep .....	36
II.3 Kerangka Berfikir .....	37
BAB III Metode Penelitian .....	38
III.1 Tipe Penelitian .....	38
III.2 Identifikasi Variabel Penelitian .....	39
III.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	41
III.4 Populasi dan Sampel penelitian.....	55
III.5 Teknik Pengumpulan Data .....	62
III.6 Analisis Data .....	63
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	66
IV.1 Subjek Penelitian .....	66
IV.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	69
IV.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	74
IV.3.1 <i>Characteristics</i> .....	74
IV.3.2 <i>Familiarity</i> .....	84
IV.3.3 <i>References</i> .....	90
IV.3.4 <i>Value Assessment</i> .....	98
BAB V Simpulan dan Saran .....	101

V.1 Simpulan .....	101
V.2 Saran .....	104
Daftar Pustaka .....	106

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Data KPP (Komisi Pelayanan Publik) .....	5
Tabel 1.2 : Data Pengaduan ke YLPK Jatim .....	6
Tabel 2.1 : Fungsi Dokumentasi dan Kliping .....	20
Tabel 2.2 : Elemen Citra .....	26
Tabel 3.1 : Kategorisasi Citra .....	54
Tabel 3.2 : Berita PDAM di Jawa Pos Tahun 2012 .....	57
Tabel 4.1 : Kesepakatan Peneliti dan Hakim .....	71
Tabel 4.2 : Proporsi Indikator .....	72
Tabel 4.3 : Pemberitaan <i>characteristics</i> .....	75
Tabel 4.4: Pemberitaan <i>familiarity</i> .....	85
Tabel 4.5: Pemberitaan <i>references</i> .....	91
Tabel 4.6 : <i>Value Assesment</i> .....	99

LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, sebagai mahasiswa Unika  
Widya Mandala Surabaya:

Nama : Selvi Puspitayani

NRP : 1423010016

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya :

**CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM  
SKH JAWA POS**

**(Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam  
Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012)**

Untuk dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*Digital  
Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk  
kepentingan akademik sebatas sesuai dengan undang-undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya

Surabaya, 14 April 2014

Yang menyatakan,

  
(Selvi puspitayani)

## ABSTRAK

Selvi Puspitayani, NRP: 143010016. CITRA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DALAM SKH JAWA POS (Analisis Isi Citra PDAM “Surya Sembada Surabaya” dalam Pemberitaan SKH Jawa Pos Tahun 2012), Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Surabaya, 2014.

Menjadi perusahaan yang mendapat keluhan terbanyak versi YLPK Jatim dan KPP Jatim sepanjang tahun 2012 dapat mempengaruhi citra PDAM Surya Sembada Surabaya. Penelitian ini mengukur tiga dari empat elemen dasar milik Vos yang membentuk citra perusahaan yaitu: *familiarity, the characteristics that public attribute to it, dan references* yang hasilnya terlihat dalam *value assessment*. Tujuan penelitian adalah melakukan evaluasi citra perusahaan PDAM Surya Sembada Surabaya di tahun 2012 dengan menggunakan teknik analisis isi. Hasilnya PDAM Surya Sembada Surabaya mendapatkan pemberitaan positif di koran Jawa Pos sepanjang tahun 2012.

### **Kata Kunci:**

**Citra, Pemberitaan PDAM Surya Sembada Surabaya, Elemen Citra, Jawa Pos.**

## **ABSTRACT**

*Selvi Puspitayani, NRP. 143010016. CORPORATE IMAGE OF PDAM IN JAWA POS DAILY NEWSPAPER (Content Analysis Regarding On The News Reporting of Corporate Image of PDAM Surya Sembada Surabaya in Jawa Pos Daily Newspaper)*

*Based on the report of YLPK and KPP East Java, PDAM Surya Sembada Surabaya had the most complaints in the year of 2012, which is in this case, may affect the corporate image of PDAM. This study measured three from the four basic elements of corporate image's concept by Vos: the familiarity, the characteristics that public attributes to it, and the references, thus the results will be examined with the value assessment. By using content analysis techniques, the study is aimed to evaluate the corporate image of PDAM Surabaya in the news reporting of Jawa Pos daily newspaper. The result of this study showed that PDAM Surabaya have a positive image in the 2012 news reporting of Jawa Pos daily newspaper.*

**Keyword:**

***Image, PDAM Surya Sembada Surabaya News, Element of Corporate Image, Jawa Pos***