

SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM PELAYANAN PEGAWAI
CUSTOMER SERVICE DI PDAM SURABAYA: KAJIAN PRAGMATIK**



Oleh

Ika Febriani Kuspriyanto

NIM 121611133017

PROGRAM STUDI BAHASA DAN SAstra INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020



SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM PELAYANAN PEGAWAI
CUSTOMER SERVICE DI PDAM SURABAYA: KAJIAN PRAGMATIK**



Oleh

Ika Febriani Kuspriyanto

NIM 121611133017

PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

**PENERAPAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM PELAYAN PEGAWAI
CUSTOMER SERVICE DI PDAM SURABAYA: KAJIAN PRAGMATIK**

SKRIPSI

Oleh

IKA FEBRIANI KUSPRIYANTO

NIM 121611133017

PROGRAM STUDI BAHASA DAN SATRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

**PENERAPAN PRINSIP KERJA SAMA DALAM PELAYAN PEGAWAI
CUSTOMER SERVICE DI PDAM SURABAYA: KAJIAN PRAGMATIK**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada Program
Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas
Airlangga**

Oleh

IKA FEBRIANI KUSPRIYANTO

NIM 121611133017

PROGRAM STUDI BAHASA DAN SATRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah karya tulis saya asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Airlangga maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini hasil gagasan, penelitian, dan tulisan saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Karya tulis ini bukan karya jiplakan, dan di dalamnya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain kecuali secara tertulis jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Surabaya, 29 Desember 2020

Yang membuat pernyataan,



Ika Febriani Kuspriyanto

NIM 121611133017

HALAMAN MOTTO

*“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”*

Q.S Al-Insyirah 5-6

*What matters isn't chasing after something, it's more important we
don't forget and carry on what we've done so far.*

MY

Forget what hurt you, but never forget what it taught you.

KTH

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada ayah, ibu, adik, sahabat, dan teman-teman yang selalu memberi semangat kepada saya.

SKRIPSI INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL 29 DESEMBER 2020

Oleh

Pembimbing Skripsi



Moch. Jalal, S.S., M.Hum.

NIP 196908101997021001

Mengetahui,

Ketua Program Studi



Dr. Adi Setijowati, Dra., M.Hum.

NIP 196001131985032002

PROGRAM STUDI BAHASA DAN SASTRA INDONESIA

FAKULTAS ILMU BUDAYA

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

viii

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Penerapan Prinsip Kerja Sama dalam Pelayanan Pegawai
Customer Service di PDAM Surabaya: Kajian Pragmatik
Nama : Ika Febriani Kuspriyanto
NIM : 121611133017
Program Studi : Bahasa dan Sastra Indonesia

telah disetujui untuk diajukan pada tanggal 29 Desember tahun 2020 oleh:

Pembimbing Skripsi



Moch. Jalal, S.S., M.Hum.
NIP 196908101997021001

dan telah berhasil dipertahankan di Surabaya pada tanggal 29 bulan Desember tahun 2020 di depan Dewan Penguji:

Ketua/Penguji I



Dr. Drs. Edy Jauhari, M.Hum.
NIP 196310011992031001

Penguji II



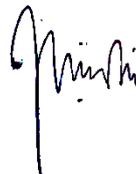
Moch. Jalal, S.S., M.Hum.
NIP 196908101997021001

Penguji III



Bea Anggraini, S.S., M.Hum.
NIP 196702161992032001

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Dr. Adi Setijowati, Dra., M.Hum.
NIP 196001131985032002

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip Kerja Sama dalam Pelayanan Pegawai *Customer Service* di PDAM Surabaya: Kajian Pragmatik” dapat selesai dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga Surabaya.

Skripsi ini mendeskripsikan penerapan prinsip kerja sama yang membahas tentang pematuhan dan pelanggaran komunikasi antara pegawai *customer service* dengan *customer* di PDAM Surabaya. Penelitian ini menggunakan kajian pragmatik untuk memecahkan masalah yang berkaitan dengan penggunaan bahasa di PDAM Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak lepas dari peran dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Purnawan Basundoro S. S., M. Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
2. Dr. Adi Setijowati, Dra., M.Hum., selaku ketua Departemen Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
3. M. Jalal, S.S., M.Hum., selaku dosen pembimbing skripsi di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;

4. Drs. Heru Supriyadi, M.A., dan Bramantio, S. S., M. Hum., selaku dosen wali di Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga;
5. Segenap dosen dan staf Bahasa dan Sastra Indonesia Fakultas Ilmu Budaya Universitas Airlangga yang telah membantu selama penelitian skripsi ini;
6. Ibu Wiwin, Bapak Hendro, Ibu Andry, segenap karyawan PDAM Surabaya dan PDAM Surabaya yang turut membantu dalam memperlancar proses pencarian data;
7. Ayah dan Ibu yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat agar diberi kemudahan untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Saudara-saudaraku, Mas Deni, Mas Bintang, Mbak Arma, Mbak Lili, dan Mira yang selalu mendukung, dan memberikan semangat;
9. Sahabat-sahabatku SMA yang tergabung dalam grup G-Eight, Emak Vania, Innez, Jannah, Ummik Yasti, Mbah Fahada, Tante Nabila, dan Bunda Yuti yang selalu memberikan semangat, memberikan hiburan, dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi dengan baik;
10. Teman satu bimbingan, Kamilia dan Mayang yang selalu menyemangati, memberi motivasi dan mendorongku agar segera menyelesaikan skripsi ini;
11. Temanku, Widya Riswaningsih yang selalu memberi dukungan, mendorong, memberi motivasi, memberi solusi dan selalu memastikan progress skripsi saya agar segera menyelesaikannya;

12. Temanku Imtiyaz dan Bima yang selalu memberi dukungan, memberi motivasi dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini;
13. Temanku SMP, Maria dan Ika Rachmadanti yang selalu memberikan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini;
14. Segenap teman-teman Bahasa dan Sastra Indonesia angkatan 2016, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu, kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan penulis. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya pada bidang Bahasa dan Sastra Indonesia.

Surabaya, 27 Desember 2020

Penulis

Ika Febriani Kuspriyanto

NIM 121611133017