

**AKTIVITAS *CUSTOMER RELATIONS* PT PLN (PERSERO) WILAYAH
KALIMANTAN SELATAN DAN KALIMANTAN TENGAH
DALAM PENANGANAN KOMPLAIN PEMADAMAN TANPA
PEMBERITAHUAN DI TAHUN 2010**

SKRIPSI

**Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Strata 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Disusun Oleh:
Yenny Karlina Astuti

20070530078

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2011

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta,

2011

Yang menyatakan

Yenny Karlina Astuti

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur alhamdulillah atas rahmat dan hidayahNya yang senantiasa tercurah kepada umatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**AKTIVITAS CUSTOMER RELATIONS PT PLN (PERSERO) WILAYAH KALIMANTAN SELATAN DAN KALIMANTAN TENGAH DALAM PENANGANAN KOMPLAIN PEMADAMAN TANPA PEMBERITAHUAN DI TAHUN 2010**” sebagai syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan (S1) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari dalam proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada :

1. Ibu Yeni Rosilawati S.IP., SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, memberikan masukan-masukan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Aswad Ishak,S.IP.,M.Si selaku Dosen Penguji yang telah banyak memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Ibu Sovia Sitta Sari,S.IP.,M.Si selaku dosen Penguji yang telah banyak memberikan bimbingan serta saran dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapak Soetjahjono selaku Kepala Divisi Humas PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah yang telah memberi izin dan membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.
5. Ibu Ani dan Mbak Devi, selaku staf Humas PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah yang telah membantu memberikan segala informasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu yang diberikan.

7. Pak Jono, Pak Muryadi, Mbak Siti yang senantiasa membantu dalam mengurus segala keperluan dan memberikan informasi untuk skripsi ini.
8. Semua teman-teman Jurusan Ilmu komunikasi pada umumnya, terima kasih atas bantuan, saran dan dukungannya dalam penulisan Skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat tersusun dengan baik.

Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kemampuan yang ada, penulis mengharapkan agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Amin

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Yogyakarta, 2011

Penyusun

Yenny Karlina Astuti

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Yenny Karlina Astuti

Studi kasus deskriptif kualitatif tentang “Aktivitas *Customer Relations*

PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah dalam penanganan komplain pemadaman tanpa pemberitahuan di tahun 2010”

100 halaman, 15 buku (1993-2009), 2 dokumen PLN Kalselteng, 2 surat kabar, 4 media online (2010)

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang bagaimana aktivitas *customer relations* PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah dalam penanganan komplain pemadaman tanpa pemberitahuan di tahun 2010. Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah yang dikenal sebagai penghasil batubara ternyata tidak menjamin pasokan listrik yang baik bagi masyarakat. PLN Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah memiliki Pembangkit listrik tenaga uap (PLTU) yang dihasilkan dari batubara, namun wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah hingga saat ini mengalami pemadaman yang sangat merugikan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan aktivitas *customer relations* PT. PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah dalam pola penanganan komplain pemadaman tanpa pemberitahuan di tahun 2010.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus deskriptif dan dianalisa secara kualitatif. Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 (dua) orang. Seluruh informan tersebut merupakan pihak-pihak yang memiliki informasi dan pengetahuan yang mendalam terkait penelitian ini. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa dalam melaksanakan aktivitas *customer relations* dalam penanganan komplain pemadaman tanpa pemberitahuan di tahun 2010, *customer relations* dinyatakan belum berhasil dalam menangani komplain dari pelanggan hal ini terlihat dari masih banyaknya komplain pelanggan yang diterima oleh PLN wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah. Selain itu dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations* yang dijalankan, PLN Kalselteng tidak melakukan perencanaan hingga evaluasi sesuai dengan teori yang ada, dan Kepala Divisi Kehumasan PLN wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah tidak mengetahui *customer relations* itu sendiri.

Kata Kunci: komplain, *customer relations*, *public relations*

**University of Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty of Social and Political
Department of Communication
Public Relations Concentration
Yenny Karlina Astuti**

**Qualitative descriptive case study on “Customer Relations activities of
PT PLN (Persero) region Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah in the
handling of complaints without notice outage in 2010”
100 pages, 15 book (1993-2009), 2 documents PLN Kalselteng, 2 news report, 4 online
media (2010)**

ABSTRACT

This study discusses how customer relations activities of PT PLN (Persero) region Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah in the handling of complaints without notice outage in 2010. South Kalimantan and Central Kalimantan, known as a producer of coal did not guarantee a good power supply for the community. PLN region Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah has a steam power plant is generated from coal, but the area of Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah until recently experiencing blackouts are extremely detrimental to society. The purpose of this study is to describe the activity of activities customer relations PT. PLN (Persero) region Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah in the pattern of complaints handling outages without notice in the year 2010.

The research method used in this study is a descriptive case study and analyzed qualitatively. Informants in this study amounted to 2 (two) people. The whole informants are those who have in-depth information and knowledge related to this research. Techniques of data collection using interviews, documentation and observation.

Based on research conducted in mind that in carrying out activities of customer relations in the handling of complaints outage without notice, the Division expressed public relations has not been successful in dealing with complaints from customers it is seen from there are many customer complaints received by PT PLN (Persero) region Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah. Also in the implementation of customer relations program that is run, PLN wilayah Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah not do the planning and evaluation in accordance with existing theory, and public relations Division PLN wilayah Kalimantan Selatan and Kalimantan Tengah do not know the customer's own relations.

Key words: complaints, customer relations, public relations

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka teori	11
1. <i>Public Relations</i>	11
2. <i>Customer Relations</i>	14
2.1 Tujuan <i>Customer Relations</i>	14
2.2 <i>Complaint Handling</i>	20
F. Metode Penelitian.....	24
1. Jenis Penelitian	24
2. Teknik Pengumpulan Data	25
3. Lokasi Penelitian	26
4. Teknik Analisis Data	27

BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah PT PLN (Persero)	29
B. Sejarah PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.....	31
C. Gambaran Organisasi.....	32
D. Lingkungan Organisasi.....	33
E. Ruang Lingkup dan Daerah Pelayanan.....	34

F. Peraturan Perundangan.....	36
G. Hubungan Organisasi.....	39
H. Tenaga Kerja.....	41
I. Sistem Remunirasi Pegawai.....	44
J. Penggunaan Teknologi.....	46
K. Struktur Organisasi.....	46

BAB III SAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Data

1. Aktivitas <i>Customer Relations</i> PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah	48
2. Media Penyampaian Komplain	52
3. Proses penanganan komplain pemadaman tanpa pemberitahuan oleh <i>Customer Relations</i> PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah	58
4. Evaluasi Aktvitas <i>Customer Relations</i> PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah	79

B. PEMBAHASAN..... 81

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN	95
B. SARAN	96

DAFTAR PUSTAKA 98

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1 Kantor wilayah Kalimantan Selatan dan KalimantanTengah.....	28
Gambar 2 Kliping Koran.....	62
Gambar 3 Kliping Koran.....	63
Gambar 4 Alur Penanganan Komplain melalui Media Cetak.....	75

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1 Identifikasi Pegawai.....	40
Tabel 2 Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 3 Pegawai Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4 Pegawai Berdasarkan Level.....	43
Tabel 5 Rasio Biaya Karyawan terhadap BiayaPerusahaan.....	44
Tabel 6 Data Jumlah Komplain Pelanggan.....	59

DAFTAR BAGAN

Halaman

Bagan 1	Bagan Formasi Jabatan PT PLN (Persero) wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah.....	39
Bagan 2	Kantor wilayah PLN Kalselteng.....	46