

## ABSTRACT

*Customer is an important element in determining the growth of company. This time, every company orienting at a public, competes to fulfill the satisfaction requirement of public, in this case is its customer. PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta always tries to do the best to give a service to the customer in fulfilling their need. In servicing of customers which are spread in DIY, APJ Yogyakarta in executing relation to customers is helped by its 9 units. The solid condition between APJ Yogyakarta and its UPJ will make easy in customer management. This matter is done, because there are many customers which complain to UPJ which directly handle customers in the area. The complaining matter of the customers which is publicized by media, namely the in creasing of electric account at UPJ Wonosari, will cause the bad image and lack of customers trusts. But this case not fully becomes marker stand meter, but also as a mistake of the customers which delay the payment in paying invoice of electric account. With this problem, it can an important lesson for other UPJ and especially for APJ Yogyakarta in giving service to its customers. The customer relations with APJ Yogyakarta and especially for the customers of UPJ Wonosari must be built well, so that there is not a same problem like before and also it will be easy to get solution of the problem.*

*The target of this research is to know the customer relations activity of PT. PLN APJ Yogyakarta, the customer relations strategy in PT. PLN and also the supporting and in habiting factors of customer relations in PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.*

*This research uses the case study method. In its presentation, however, it uses the descriptive qualitative approach. It is a research producing descriptive data of the research which is a like both written and oral facts of each individual who is examined. Data analysis technique with collecting data of the research which is produced from using interview, observation and documentation technique.*

*Based on the result of research in PT. PLN (Persero) of service area and network Yogyakarta, the researcher can take the conclusion that the customer relations activity in PT. PLN, APJ Yogyakarta is run by two important parts, namely commercial and marketing part. Both of the parts run the activity in handling the customers complain and also to coordinate the customers of hiving cooperation with UPJ. The handling of customers complain have been one well, specially in handling the easy problem. Where are the handling of difficult problem is still un satisfy.*

## ABSTRAKSI

Pelanggan adalah unsur penting dalam menentukan perkembangan perusahaan. Setiap perusahaan yang berorientasi pada publik, sekarang ini berlomba dalam memenuhi kebutuhan akan kepuasan dari publiknya dalam hal ini pelanggannya. PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya berusaha melakukan perbaikan dalam memberikan pelayanan. Dalam melayani pelanggan yang tersebar diseluruh penjuru Daerah Istimewa Yogyakarta, APJ Yogyakarta dalam pelaksanaan hubungan pelanggan dibantu oleh 9 unit-kerjanya. Koordinasi yang solid antara APJ Yogyakarta dengan UPJnya akan memudahkan dalam pengelolaan pelanggan. Hal ini dilakukan karena banyak pelanggan yang mengeluh kepada UPJ yang langsung menangani pelanggan di daerah. Kasus keluhan pelanggan yang sampai terpublikasikan oleh media yaitu kasus pembengkakan rekening listrik pada UPJ Wonosari. Kejadian ini dapat berakibat buruk pada citra dan kepercayaan dari pelanggannya. Tetapi kasus ini bukan sepenuhnya menjadi kesalahan perusahaan, yaitu kesalahan petugas pencatat stand meter saja, namun juga menjadi kesalahan pelanggan dengan menunggak dalam membayar tagihan rekening listrik. Dengan kejadian tersebut, menjadi pelajaran penting bagi UPJ lain dan khususnya APJ Yogyakarta dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya. Hubungan pelanggan (*Customer Relations*) di APJ Yogyakarta dan khususnya pelanggan UPJ Wonosari harus selalu dibina dengan baik, agar tidak terjadi kasus yang serupa sehingga mudah dicarikan upaya penyelesaiannya.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui aktivitas *customer relations* yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta, mengetahui strategi *customer relations* di PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta, dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat kegiatan *Customer Relations* di PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Tetapi dalam pemaparannya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, suatu penelitian yang menghasilkan data yang bersifat deskriptif (penggambaran) yang berupa fakta-fakta tertulis maupun lisan dari setiap perilaku orang-orang yang dicermati. Teknik analisa data dengan pengumpulan data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan teknik wawancara, pengamatan, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan di PT. PLN (Persero) - Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa kegiatan *Customer Relations* di PT. PLN APJ Yogyakarta dijalankan oleh dua bagian yaitu Bagian Niaga dan Bagian Pemasaran. Kedua Bagian tersebut melakukan kegiatan dalam penanganan keluhan pelanggan dan mengkoordinir pelanggan bekerjasama dengan UPJ. Penanganan keluhan pelanggan sudah terlaksana dengan baik terutama dalam penanganan keluhan