

**CUSTOMER RELATIONS DI PT. PLN (Persero)
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus tentang *Customer Relations* di PT. PLN (Persero) APJ
Yogyakarta dalam Menghadapi Ketidakpuasan Pelanggan dengan Keluhan
Pembengkakan Rekening Listrik pada Wilayah Unit Pelayanan dan
Jaringan Wonosari)**

**CUSTOMER RELATIONS IN PT. PLN (Persero)
FOR SERVICE AREA AND NET WORK (APJ) YOGYAKARTA**

**(Study Case on *Customer Relations* in PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta in
Facing Un Satisfaction of Customers with Complaining of Increasing
The Payment of Electrics Account at Service Unit Area and
Network Wonosari)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh sebagian persyaratan guna memperoleh derajat
Sarjana S-1**



Disusun Oleh :

LELY BUDIYANTI S.
2000 053 0054

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

2005

***CUSTOMER RELATIONS* DI PT. PLN (Persero)
AREA PELAYANAN DAN JARINGAN (APJ) YOGYAKARTA**

**(Studi Kasus tentang *Customer Relations* di PT. PLN (Persero) APJ
Yogyakarta dalam Menghadapi Ketidakpuasan Pelanggan dengan Keluhan
Pembengkakan Rekening Listrik pada Wilayah Unit Pelayanan dan
Jaringan Wonosari)**

**CUSTOMER RELATIONS IN PT. PLN (Persero)
FOR SERVICE AREA AND NET WORK (APJ) YOGYAKARTA**

**(Study Case on Customer Relations in PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta in
Facing Un Satisfaction of Customers with Complaining of Increasing
The Payment of Electric Account at Service Unit Area and
Network Wonosari)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk mencapai sebagian persyaratan guna memperoleh derajat
Sarjana S-1**

Disusun Oleh :

**LELY BUDIYANTI S.
2000 053 0054**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

SKRIPSI

**Telah dipertahankan dan disahkan di depan Tim Penguji
Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

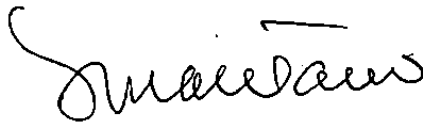
Pada ;

Hari/tanggal : Rabu, 4 Mei 2005

Tempat : Ruang Refrensi (B)

Susunan Tim Penguji

Ketua Tim Penguji,

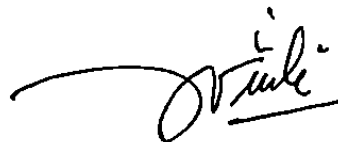


Drs. Suranto, M.Pd., M.Si.

Penguji I



Penguji II



MOTTO

- *Hidup adalah rintangan yang harus dihadapi, perjuangan yang harus dimenangkan, rahasia yang harus digali, dan anugrah yang harus dipergunakan*
- *Always welcome the new morning with anew spirit, a smile on your face, love in your heart and good thoughts in your mind.*
- *Keinginan manusia adalah seperti koin-koin kecil yang dibawanya dalam sebuah kantong. Semakin banyak yang dimilikinya akan semakin memberatkannya.*

PERSEMBAHANKU KEPADA

1. ALLOH SWT, yang telah memberikan kehidupan dan keajaiban dalam dunia ini.
2. Kedua orang tuaku, Bapak Sugiarto dan Ibu Desilah (Almarhumah) terima kasih atas kasih sayang, doa tulus, serta pengorbanannya, yang tanpa mengharap imbalan. Terima kasih atas pembelajaran hidup yang telah kalian berdua berikan.
3. Keluarga besar Prof. H. A. Waris, terimakasih atas doa dan motivasinya, semoga saya bisa menjadi keluarga besarnya Bapak. Amin
4. Kakaku Titin Udiyanti. S, Amd dan adeku Santi Trihastuti, saya tidak bisa mengucapkan apapun karena kalian adalah saudara, teman, bagian dari hidupku yang paling berharga. Terima kasih atas semua yang telah kalian berikan padaku.
5. Keluarga besar Bapak Sunardi dan Ibu Sugiarti, kalian adalah pengganti orang tuaku yang terbaik yang pernah saya punya. Terimakasih atas kesabaran, perhatian yang tulus dan cintanya selama ini.
6. Kaka Rachmad, terimakasih atas semangat, kesabaran, cinta dan kasih sayangmu. Semoga kita dapat mewujudkan apa yang kita berdua cita-citakan. Amin
7. anak kos familia, aku sayang kalian semua.

Kata Pengantar

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Alloh SWT, atas segala limpahan rahmad dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat melakukan penulisan skripsi ini, menyadari banyak pihak yang telah terlibat didalamnya, oleh karena itu maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dekan FISIPOL UMY
3. Kajor Ilmu komunikasi, Ibu Tri Hastuti, S. Sos, M.Si.
4. Bapak Drs. Suranto, M.Pd, M.Si dan Bapak Aswad Ishak, S.IP selaku pembimbing skripsi. (Terima kasih atas kesabarannya, dan perhatiannya dalam membimbing saya.)
5. Dosen-dosen Komunikasi yang telah membagikan ilmunya selama di bangku kuliah
6. Kedua orang tua saya, terima kasih atas segala kepercayaan dan kasih sayangnya selama ini. Doakan agar anakmu ini berhasil dunia dan akhirat sehingga dapat membahagiakan kalian dan dapat berguna bagi semuaAmin.
7. Kedua saudaraku, mbak Titin dan adeku Santi. Terima kasih atas kerukunannya, doa tulus serta perhatiannya.

9. PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian mengenai *Strategi Customer Relations* yang diangkat dalam skripsi ini.

10. Semua pihak yang telah turut membantu selama ini dan tidak dapat disebutkan namanya satu persatu.

Terakhir semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan diberkati oleh

Allah SWT. Insya Allah..

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 26 April 2005

Penulis

Lely Budiyaniti S

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Rumusan masalah	4
C. Tujuan penelitian	4
D. Manfaat penelitian	4
E. Kerangka teori	5
1. Strategi	5
2. Pengertian Hubungan Masyarakat	10
3. <i>Customer Relations</i>	17
F. Kerangka Konsep	33
G. Metodologi Penelitian	36
1. Jenis Penelitian	36
2. Lokasi Penelitian	37
3. Sumber Data Penelitian	38
4. Teknik Pengambilan Informan	41
	41

6. Teknik Analisa Data	43
7. Teknik Uji Keabsahan Data	45
BAB II GAMBARAN UMUM PT. PLN	46
A. Sejarah Perusahaan dan Perkembangannya	46
B. Sejarah PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan DIY	49
B.I Sejarah Berdirinya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan Wonosari	52
C. Bidang Usaha atau kegiatan Perusahaan	53
D. Tujuan Pendirian Perusahaan	54
E. Lokasi Perusahaan	54
F. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	54
1. Visi PT. PLN	54
2. Misi PT. PLN	54
3. Budaya Perusahaan	54
G. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	55
H. Humas PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	60
I. <i>Customer Relations</i> PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	68
J. Tarif Tegangan Listrik	71

A. HASIL PENELITIAN	75
I. Pelaksanaan kegiatan <i>Customer Relations</i> PT. PLN (Persero)Area Pelayanan dan jaringan Yogyakarta	75
II. Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta	88
III. Proses Penanganan Keluhan	94
IV. Organisasi Penanganan keluhan	97
V. Faktor Pendukung dan Penghambat kegiatan Customer Relations di PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta	99
a. Faktor Pendukung	99
b. Faktor Penghambat	100
V. Kasus Pembengkakan Rekening Pada Unit Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	102
a. Kronologi kasus pembengkakan tagihan rekening listrik pelanggan UPJ Wonosari	102
b. Pelanggan UPJ Wonosari	106
B. PEMBAHASAN	113
BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN	130
A. KESIMPULAN	130

DAFTAR GAMBAR

1.1 Langkah – langkah penanganan keluhan	35
2.1 Susunan Organisasi Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta	62
3.1 Alur Kerja sistem Penanganan Keluhan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan	07