

ABSTRAKSI

Judul : Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY Dalam Hal Penanganan Keluhan Pelanggan

Nama : Galih Arum

NIM : D0C006045

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan perusahaan publik. Sebagai satu-satunya perusahaan yang bergerak dalam bidang kelistrikan, maka PLN merupakan satu-satunya perusahaan yang menjadi tumpuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan listrik. Untuk menghadapi publik yang begitu luas ini, PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY memiliki divisi humas untuk menangani customer relations, dan penanganan keluhan termasuk di dalamnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kegiatan humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY dalam menangani komplain pelanggannya. Peneliti menggunakan *interview guide* guna mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden atau pihak-pihak yang berkompeten. Sumber informasi yang dijadikan informan untuk membantu penelitian, yaitu analyst humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY dan pelanggan yang pernah menyampaikan komplain kepada PLN.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY pada dasarnya tidak menangani komplain secara langsung, melainkan melalui 4 media yang telah diciptakan untuk menampung keluhan pelanggan, yaitu situs di internet, kotak saran, line sms, dan call center 123. Dalam hal penanganan dan penyelesaian komplain, PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY sangat mengandalkan koordinasi dengan divisi atau wilayah regional terkait. Hasil temuan penelitian dianalisis dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Melalui penelitian ini, penulis mendapatkan kesimpulan bahwa dalam menangani keluhan atau komplain pelanggan diperlukan adanya manajemen yang baik mulai dari pencarian masalah, perencanaan, proses komunikasi hingga evaluasi. Saran yang dapat diajukan penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah PT. PLN (Persero) Distribusi Jateng & DIY lebih mensosialisasikan media-media penanganan komplain kepada pelanggan, meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan training atau pelatihan kepada para karyawan yang berhadapan langsung dengan pelanggan, serta merancang sistem evaluasi penanganan komplain yang lebih baik dan lebih cermat.

Semarang, 10 Maret 2010
Dosen Pembimbing

Drs. Joyo N.S. Gono, M. Si
NIP. 19611026.198702.1.001