

## ABSTRAKSI

**Judul** : Persepsi Masyarakat Kota Semarang Mengenai Pelayanan Call Center 123 PT.PLN Distribusi Jawa Tengah - DIY  
**Nama** : Diah Puji Rahayu  
**NIM** : D0C007024

---

PLN Distribusi Jawa Tengah – DIY merupakan perusahaan BUMN yang berperan mensuplai listrik untuk aktivitas rumah tangga maupun produksi. Fungsi instansi yang sangat vital menuntut perusahaan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dengan kapasitas luas dan keinginan yang beragam. Hal tersebut melatarbelakangi munculnya permasalahan yang kompleks dan memicu adanya keluhan. Call center 123 yang berperan untuk menampung keluhan dan menyelesaikan masalah pelanggan menjadi sangat penting peranannya untuk *recovery image*. Dimana berdasarkan uji integritas KPK, PLN merupakan perusahaan layanan publik dengan nilai kurang baik dengan citra kurang baik. Persepsi yang dimaksud sebagai proses individu dalam menilai, memberi pandangan akan suatu objek yang didasari oleh empat faktor yaitu pengalaman, latar belakang budaya, adat istiadat, kebiasaan, nilai moral yang dianut serta berita-berita yang berkembang di media massa. (Ruslan, 2003 : 59 ). Persepsi dapat dikontrol apabila perusahaan mampu mengelola manajemen konflik yang diawali dengan *handling complain*.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui persepsi masyarakat kota semarang mengenai pelayanan call center 123 PT PLN Distribusi Jawa Tengah- DIY. Didasarkan pada teori Parasuraman (1998) dan Zeithaml (1996) dalam Philip Kotler (2003 : 265) bahwa tolak ukur kualitas pelayanan jasa dapat dilihat dari lima kriteria, yaitu :Realibility, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan populasi penelitian ini adalah pelanggan PLN area pelayanan Semarang dan populasi sasaran adalah pelanggan PLN yang pernah menghubungi call center 123 yang berdomisili di Semarang Selatan. Sedangkan teknik sampling yang dipakai purposive sampling. Jumlah sample yang digunakan dalam penelitian ini adalah 57 responden.

Dari hasil pengumpulan data yang berpedoman pada kuesioner, pada umumnya persepsi masyarakat kota semarang mengenai pelayanan call center 123 PLN kurang baik. Hal tersebut dilatarbelakangi karena faktor pengaruh terpaan informasi dari media massa dan adopsi pengalaman dari kerabat/orang-orang sekitar responden. Segi referensi dari media dan kerabat sangat mempengaruhi karena lebih dari 50% responden mengetahui informasi adanya layanan call center 123 PLN dari kerabat/tetangga. Disamping itu, pelanggan yang mengeluhkan pelayanan PLN adalah pelanggan dengan kebiasaan membaca media massa, browsing informasi dan aktif mencari informasi mengenai pelayanan-pelayanan publik Jika ditinjau dari segi reability, responsiveness, assurance dinilai kurang baik. Responden berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan kurang tanggap, cepat dan cekatan dalam menyelesaikan permasalahan, selain itu petugas juga dinilai kurang menguasai informasi dan situasi karena disaat keluhan-keluhan dengan permasalahan yang kompleks, petugas sering kali tidak bisa menjawab secara benar. Hanya menyodorkan alasan dan bukan jawaban dari pertanyaan apalagi penyelesaian dari permasalahan yang disampaikan.

Ketidaktanggapan petugas juga dinilai sangat kurang terutama oleh pelanggan industri/bisnis karena keluhan yang disampaikan pelanggan tidak segera ditangani, sedangkan kerugian yang diderita akibat gangguan listrik tidaklah sedikit. Bagi konsumen rumah tangga tidak terlalu memperlumahkan hal tersebut. Sedangkan dilihat dari segi tangibles dan emphaty dinilai baik oleh masyarakat. Ditinjau dari segi tangibles, pelayanan secara kasat mata yang diberikan melalui call center 123 dinilai baik karena jarang mengalami gangguan dan biaya yang dikenakan kepada pelanggan yang menghubungi call center 123 tidak terlalu besar. Responden juga mudah mengingat nomor sambung call center 123 PLN dan mudah tersambung dengan layanan tersebut meskipun ada beberapa responden yang berpendapat diatas pukul 21.00 WIB sulit dihubungi/nada selalu sibuk.

Dengan menggunakan analisis data, didapatkan kesimpulan bahwa persepsi masyarakat kota semarang kurang baik mengenai layanan call center 123 karena masyarakat menilai kemampuan petugas/agent masih sangat kurang terutama dalam mengatasi keluhan-keluhan rumit dan konsumen bisnis/industri.

Dosen Pembimbing

**Yanuar Luqman S.Sos, M.Si**

NIP. 19760130.200312.1.002