

## ABSTRAK

**Nurhudha Zus Julianto, D0206081, AKTIVITAS "CUSTOMER RELATIONS" PT. PLN (Persero) DALAM USAHA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (Studi Deskriptif Kualitatif Mengenai Aktivitas Customer Relations Beserta Dampaknya Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten Kota), Skripsi, Jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2010.**

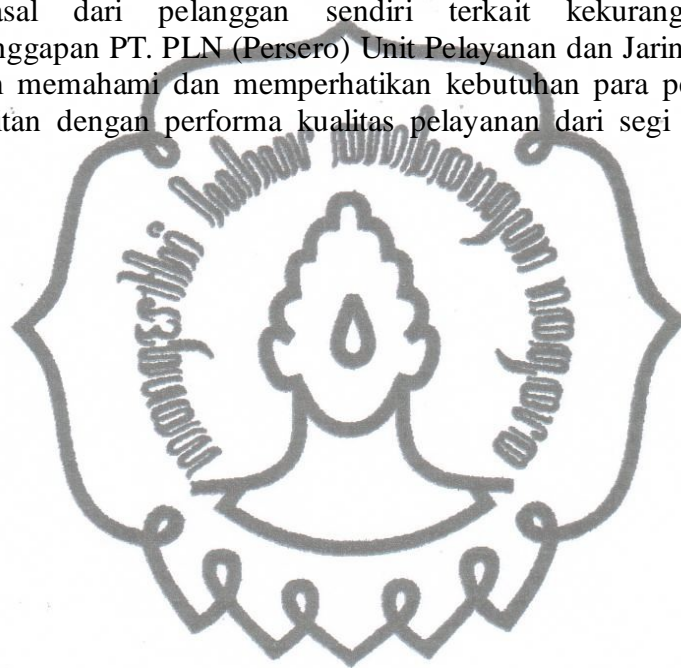
Dewasa ini kepuasan pelanggan telah menjadi bagian integral dalam misi dan tujuan sebagian besar organisasi, tak terkecuali PT. PLN (Persero). Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. PLN (Persero) memegang monopoli penyediaan energi listrik satu-satunya di Indonesia. Dalam kasus monopoli semacam ini, kepuasan pelanggan kurang mendapatkan perhatian padahal pelanggan sendiri merupakan salah satu asset perusahaan yang sangat berharga, yang harus senantiasa dipertahankan itikad baiknya. Oleh karena itulah perlu dikembangkan aktivitas hubungan pelanggan (*customer relations*) yang baik, agar bisa meyakinkan pelanggan bahwa produk dan jasa pelayanan akan selalu ditingkatkan mutu, macam dan kegunaannya. Terlebih, saat ini pemerintah telah mewacanakan penyediaan energi listrik oleh pihak swasta. Dengan demikian jika hal tersebut terealisasi, maka akan menjadi saingan PT. PLN (Persero) dalam memperebutkan dan mempertahankan pelanggan yang ada.

Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk meneliti apa saja aktivitas *customer relations* yang telah dilakukan PT. PLN (Persero) dalam menciptakan kepuasan pelanggan beserta hambatan-hambatan yang timbul dalam pelaksanaan aktivitas *customer relations* tersebut. Disamping itu penelitian ini dimaksud untuk mengetahui bagaimanakah dampak pelaksanaan aktivitas *customer relations* ini terkait penilaian pelanggan terhadap performa kualitas pelayanan PT. PLN (Persero).

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan (UPJ) Klaten Kota, yang merupakan barometer pelayanan PT. PLN (Persero) di wilayah Klaten serta secara langsung berhadapan dengan pelanggan bukan hanya secara administratif semata. Metodologi yang penulis gunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Sedangkan analisis data meliputi reduksi data, sajian data, penarikan kesimpulan serta verifikasi.

Secara umum, kesimpulan yang dapat diambil bahwasanya PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten Kota telah memahami sikap atau acuan mengenai pelayanan yang unggul. Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten Kota berusaha menjaga dan memperhatikan keberadaan dari konsumen/pelanggannya melalui jalinan hubungan pelanggan yang baik. Namun demikian, terdapat kecenderungan bahwasanya pelanggan kurang mengetahui apa sebenarnya yang menjadi program/aktivitas PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten

Kota dalam menjalin hubungan pelanggan guna memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan. Hal ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dan tidak adanya bagian khusus yang menangani hubungan pelanggan. Walaupun terbentur dengan berbagai kendala yang ada, performa dari pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten Kota dirasa baik dan memuaskan. Namun demikian kepuasan yang diberikan kepada pelanggan tersebut masih belum maksimal dan belum mencakup keseluruhan dimensi pelayanan yang meliputi segi kehandalan, ketanggapan, empati, jaminan/garansi dan tampilan fisik. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan dan juga komplain yang berasal dari pelanggan sendiri terkait kekurangmampuan serta kekurangtanggapan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Klaten Kota dalam memahami dan memperhatikan kebutuhan para pelanggan. Hal ini jelas berkaitan dengan performa kualitas pelayanan dari segi ketanggapan dan empati.



## ABSTRACT

**Nurhuda Zus Julianto, D0206081, "CUSTOMER RELATIONS" ACTIVITIES OF PT. PLN Ltd. IN THE EFFORT OF IMPROVING CUSTOMERS' SATISFACTION (A Descriptive Qualitative on Customer Relations and its Impact on Improving Customers' Satisfaction and Customers' Assessment of Quality Service Performance in the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten, Thesis, Faculty of Social and Political Sciences, University of Sebelas Maret, Surakarta, 2010.**

Nowadays, customers' satisfaction has been an integrated part of most organizations' mission and goal, including PT. PLN Ltd. As a public ownership company (BUMN), PT. PLN Ltd. is a monopolist (the one and only) in electricity supply in Indonesia. In such a case, most companies do not set a high value on customers' satisfaction. Meanwhile, customers are worth assets whose conviction must be kept an eye on. Therefore, it is necessary to develop a good customer relation in order to convince them that there will always be an improvement in the quality, variety, and utility of both products and service. Moreover, government has now been considering the supplying electricity by private company. If it is realized, the company will be a competitor of PT. PLN Ltd. in gaining and keeping the existing customers..

In general, this study was aimed at researching the customer relation activity having been conducted by PT. PLN Ltd. in establishing its customers' satisfaction as well as the obstacles it has found within the establishment. Besides, it was also to find out the customers' evaluation towards the effectiveness of customer relation activity in improving the performance of PT. PLN Ltd. service.

This study was conducted in the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten, which is the barometer of PT. PLN Ltd. service in the region and which has a direct contact to the customers. The methodology used is a descriptive qualitative by gathering data through interview, observation, and literature study. The sample was taken by purposive sampling. The data were analyzed through data reduction, data display, conclusion and verification.

It can be concluded in general that the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten has conceived any attitude and reference of excellent service. In this case, the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten has attempted to keep and care the existence of its customers through a good customer relation. However, most customers do not know what program/activity PT. PLN Ltd actually sets in maintaining a good relation to its customers to serve and satisfy them best. It is due to the lack of socializing the programs and a special department to handle customer relation. Even so, to the entire dimensions of service of the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten serves its customers well. Though, satisfaction which has been given to the customers has not reached the peak and covered whole services (i.e.: reliability, responsibility, empathy, guaranty/warranty, and physical appearance). It is because there are some customer complaints about less capability and less response of the Networking and Service Unit (UPJ) of PT. PLN Ltd. Klaten

understanding and considering the customer's need. It is clearly related to the quality service performance of responsiveness and empathy sides.



*commit to user*