

**Prosedur Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero)  
Rayon Karebosi pada Bulan April-Mei 2017**

**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata 1 Prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

Muh. Amri Wirawan Agussalim  
20130530377

**Jurusan Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
2017**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muh. Amri Wirawan A.

NIM : 20130530377

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Konsentrasi : *Public Relations*

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Judul Skripsi : *Prosedur Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero)*

*Rayon Karebosi pada Bulan April-Mei 2017*

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat/menjiplak karya orang lain maka saya bersedia dicabut gelar kesarjanaannya.

Yogyakarta, 21 Agustus 2017



Muh. Amri Wirawan A.

**MOTTO**

*“Kecil Dibina, Remaja Terjaga, Muda Berkarya, Tua Sejahtera, Mati  
Masuk Surga”*

---

*“Bersusah-Susah Dahulu, Bersenang-Senang Kemudian”*

---

*“Man Jadda WaJada”*

*“Barangsiapa Yang Bersungguh-Sungguh Maka Dia Akan  
Berhasil, Insha Allah!”*

-Muh. Amri Wirawan A.-

## HALAMAN PERSEMBAHAN

**Dengan segala kerendahan hati dan dengan penuh rasa syukur skripsi ini**

**Saya persembahkan kepada :**

- ✚ Kedua Orangtua saya yang tersayang Bapak dan Ibu. Bapak Agussalim dan Ibu Gumri yang selalu memberikan pencerahan, mengasuhku, memotivasiku, mendukungku, dan terus berdoa untuk kemudahan dan kesuksesanku.
- ✚ Saudaraku tercinta Kakakku Amirah Aminanty S.Psi, Adikku Rahma Chumaerah & Muh. Imran yang terus memberikan semangat dan mendoakanku. Terima kasih untuk kalian semua.
- ✚ Sosok Wanita yang selalu ada menemaniku disaat senang maupun sulit Aissa Roselina Adinda, Terima kasih telah memberikan semangat tak henti-hentinya, dan selalu mengingatkan dalam kebaikan.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji Syukur kepada Allah SWT dan segala Rahmat dan Karunia-Nya yang telah memberikan petunjuk, kekuatan dan ketabahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Tanggung jawab dan dedikasi menjadikan skripsi ini memberikan sebuah perjalanan dan pengalaman yang sangat berguna bagi penulis, yaitu yang berjudul **“Prosedur Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi Pada Bulan April – Mei 2017”**. Penulis masih menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, Hidup itu tidak ada yang sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Namun demikian penyusun berharap skripsi ini dapat memenuhi persyaratan memenuhi persyaratan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom).

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulisingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu atas terselesaikannya skripsi ini, yaitu kepada:

1. Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang begitu banyak melimpahkan rahmat dan karunianya serta nikmat kesehatan yang Allah berikan sehingga dalam proses pembuatan skripsi ini dapat berjalan dengan lancar dan nabi besar Muhammad Shallallahu 'alaihi Wasallam yang senantiasa menjadi panutan bagi saya.

2. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Zuhdan Aziz, S.IP, S.Sn, M.Sn selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Aswad Ishak, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing. Terimakasih untuk masukan dan dorongannya pak. Mohon maaf sebesar-besarnya jika ada salah kata dan tindakan peneliti selama berproses dengan bapak.
5. Bapak Aly Aulia. Lc., M.Hum selaku dosen penguji I. Terimakasih untuk segala masukan yang membangun, menjadikan karya tulis ini menjadi lebih sempurna.
6. Sovia Sitta Sari, S.IP, M.Si selaku dosen penguji II. Terimakasih untuk segala masukan yang membangun, menjadikan karya tulis ini menjadi lebih bermakna.
7. Seluruh dosen Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atas ilmu bermanfaatnya yang telah diberikan. Semoga semangat dan perjuangan ibu dan bapak dosen selama ini membimbing dan membagi ilmu kepada para mahasiswa menjadi lebih berkah.
8. Mba Siti Wijayanti, Pak Jono, Pak Muryadi yang telah senantiasa memberikan informasi dan membantu dalam semua kelengkapan demi kelancaran jalannya skripsi ini.
9. Amirah Aminanty, Kakak saya yang tersayang yang terus membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini, tetap bersabar menghadapi saya, da menjadi orang yang paling membantu diperantauan ini.

10. Aissa Roselina Adinda sosok wanita yang selalu memotivasi saya dalam pengerjaan skripsi ini.
11. Warga Asrama Panrannuanguku (Antebas) yaitu Kak Amril, Kak Wawan, Kak Gel, Kak Edib, Kak isra, Kak Iccang, Kak Fauzi, Kak Zulham, Kak Bella, Wawan, Iran, Panji, dan Iqbal yang menjadi keluarga saya diperantauan ini.
12. Mas Galih dan Mba Anana yang selalu membantu dalam penyelesaian skripsi ini, serta orang yang selalu memberikan semangat dan pencerahan dalam dunia kerja nanti.
13. Teman-teman Hakom yang telah menjadi keluarga kecil saya, baik disaat suka maupun duka.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kesalahan dan kekhilafan semoga Allah SWT membalas segala kebaikan kalian semua.

***Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.***

Yogyakarta, 21 Agustus 2017



Muh. Amri Wirawan A.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATAPENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Kerangka Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Metode Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB II DESKRIPSI OBYEK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Sejarah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>



B. Tujuan Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Visi dan Misi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Motto Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Logo Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Lokasi Perusahaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Struktur Organisasi Perusahaan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Luas Wilayah Kerja.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Sajian Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Saran.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 1 Wawancara <i>Customer Service</i> .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 2 Wawancara Pelanggan.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN 3 Dokumentasi Penelitian.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Komunikasi Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra	43
Gambar 2.1 logo PLN	57
Gambar 2.2 Bidang Persegi Panjang Vertikal	57
Gambar 2.3 Petir atau Kilat	58
Gambar 2.4 Tiga Gelombang	58
Gambar 2.5 Kantor PLN Area Makassar Utara	59
Gambar 2.6 Struktur Organisasi PLN Area Makassar Utara	61
Gambar 3.1 Alur Kerja Laporan Keluhan Pelanggan	71
Gambar 3.2 Penerapan Proses Komunikasi Menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra	97
Gambar 4.1 Pengaduan Keluhan Pada <i>Customer Service</i> PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi	119
Gambar 4.2 Pengaduan Keluhan Pada <i>Customer Service</i> PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi	119
Gambar 4.3 Ruang Tunggu <i>Customer Service</i> PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi	120
Gambar 4.4 Kantor PT.PLN (Persero) Rayon Karebosi	120
Gambar 4.5 Kendaraan Teknisi Yang Digunakan dalam Penanganan	121

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Data Penduduk Kota Makassar Pada Tahun 2000 - 2015	2
Tabel 1.2 Jumlah Penanganan Keluhan PLN Area Makassar Utara Periode Januari - April 2017	3
Tabel 1.3 Rekapitulasi Keluhan Per Unit Periode Januari 2017	4
Tabel 2.1 Data Aset PLN Area Makassar Utara	63
Tabel 2.2 Data Pelanggan PLN Area Makassar Utara	64

