

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Komunikasi

Konsentrasi *Public Relations*

Muh. Amri Wirawan Agussalim (20130530377)

“Prosedur Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi” PT.

PLN (Persero) Rayon Karebosi Tahun : 2017 + 134 Halaman + 14 Gambar +

3 Lampiran

Daftar Pustaka : 15 Buku + 3 Jurnal + 5 Wawancara

Pada penelitian ini membahas tentang pelayanan pelanggan yang dilakukan PLN Rayon Karebosi. Diketahui bahwa Makassar merupakan salahsatu Kota Metropolitan di Indonesia yang memiliki jumlah penduduk yang cukup banyak, yang dimana Kota Makassar memerlukan suplai listrik yang banyak pula. Banyaknya kebutuhan listrik mempengaruhi banyaknya permintaan pelayanan pelanggan PLN. Salahsatu kantor pelayanan PLN di Makassar yaitu PLN Rayon Karebosi. Rayon Karebosi baru beroperasi sekitar satu tahun dan memiliki jumlah permintaan pelayanan pelanggan yang lebih banyak dari Rayon lainnya. Walaupun masih baru, namun Rayon Karebosi telah mampu menyelesaikan keluhan di atas 70% dibandingkan Rayon lainnya yang hanya di bawah 70%.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti melakukan observasi, dan telaah dokumen, serta teknik wawancara untuk mendapatkan data. Penelitian ini berfokus pada pelayanan pelanggan yang dilakukan petugas *Customer Service* di PLN Rayon Karebosi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan pelanggan yang dilakukan di PLN Rayon Karebosi. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan enam teori untuk menguji data dari objek penelitian. Dari enam teori yang digunakan, hanya empat yang diterapkan pada Rayon Karebosi, yaitu SOP *customer service*, pelayanan prima, etika pelayanan dan proses komunikasi. Sedangkan dua teori lainnya tidak diterapkan pada Rayon Karebosi, yaitu teori penanganan keluhan dan teori pelayanan.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa bentuk keluhan yang dimaksud oleh PLN Rayon Karebosi adalah segala bentuk permintaan pelayanan atau pengaduan yang berkaitan dengan listrik pelanggan. Permintaan layanan yang disampaikan di PLN Rayon Karebosi merupakan keluhan langsung seperti pasang baru, tambah daya dan pengaduan terkait masalah tagihan listrik pelanggan. Peneliti menemukan bahwa tidak adanya evaluasi yang dilakukan di PLN Rayon Karebosi. Tidak adanya layanan purna jual kepada pelanggan yang telah ditangani baik dalam pelayanan, maupun dalam keluhan. Masih kurang rapinya dokumentasi yang dilakukan pada PLN Rayon Karebosi.

Kata Kunci: Pelayanan Pelanggan, Keluhan Pelanggan, Prosedur

ABSTRACT

***University of Muhammadiyah Yogyakarta
Faculty of Social Science and Political Science
Department of Communication Studies
Concentration Public Relations***

Muh. Amri Wirawan Agussalim (20130530377)

***"Customer Service Procedure PT. PLN (Persero) Rayon Karebosi "PT. PLN
(Persero) Rayon Karebosi Year: 2017 + 136 Page + 14 Image + 3 Attachments
References: 15 Books + 3 Journals + 5 Interviews***

In this study discusses customer service performed by PLN Rayon Karebosi. It is known that Makassar is one of the Metropolitan City in Indonesia which has a considerable population, which is where Makassar requires a lot of electricity supply. The amount of electricity demand affects the number of PLN customer service requests. One of PLN's service offices in Makassar is PLN Rayon Karebosi. Rayon Karebosi has only been operating for about a year and has more customer service requests than any other Rayon. Although still new, but Rayon Karebosi has been able to resolve complaints above 70% compared to other Rayon which is just under 70%.

This research is qualitative descriptive research. Researchers make observations, and study documents, and interview techniques to obtain data. This research focuses on customer service performed by Customer Service Officer at PLN Rayon Karebosi. This research aims to find out customer service procedures performed at PLN Rayon Karebosi. In this study, researchers used six theories to test data from research objects. Of the six theories used, only four are applied to Rayon Karebosi, ie SOP customer service, excellent service, service ethics and communication process. While the other two theories are not applied to Rayon Karebosi, the theory of complaints handling and service theory.

In this study found that the form of complaints referred to by PLN Rayon Karebosi is any form of service requests or complaints related to electricity customers. Service requests submitted at PLN Rayon Karebosi are direct complaints such as new tides, add power and complaints related to customer electricity billing issues. The researchers found that no evaluation was conducted at PLN Rayon Karebosi. The absence of after sales service to customers who have been handled either in service, or in complaints. Still lacking the tidy documentation done on PLN Rayon Karebosi.

Keywords: Customer Service, Customer Complaints, Procedure