

Strategi Komunikasi PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Wilayah Sumatera Barat dalam Menangani Keluhan Pelanggan

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai strategi komunikasi PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menjelaskan strategi komunikasi dalam penanganan keluhan pelanggan yang sering terjadi di PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat. Dalam hal ini diketahui bahwa meningkatnya keluhan pelanggan dari tahun ke tahun. Diketahui bahwa keluhan pelanggan masih terjadi karena belum sesuainya dari keinginan pelanggan seperti tagihan dan token listrik yang tidak sesuai. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan wawancara mendalam, observasi ke lapangan dan telaah dokumen untuk memperoleh data yang akan diteliti. Teori yang digunakan yaitu model perencanaan komunikasi Philip Lesly dengan dua konsep yaitu organisasi dan publik. Peneliti melakukan penelitian di PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat selama satu bulan. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi, sementara data sekunder diperoleh melalui media cetak dan situs internet yang dapat membantu peneliti melakukan penelitian. Hasil dari penelitian ini yaitu PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat melakukan perbaikan sistem dari keluhan pelanggan melalui teknologi yang berkembang saat ini. Perbaikan sistem yang dilakukan baik dari segi jasa maupun pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melalui keluhan ringan maupun keluhan berat. Selain itu dalam menangani keluhan pelanggan strategi komunikasi yang dilakukan ada komunikasi langsung dan komunikasi tidak langsung. Dalam hal ini PLN memberikan pelatihan kepada karyawannya untuk menangani dan mengatasi keluhan apa saja yang terjadi sesuai dengan bidangnya masing-masing.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, keluhan pelanggan, komunikasi krisis, citra perusahaan, PT PLN. Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat

***Communication Strategy of PT PLN Unit Induk Distribusi (UID)
Region Sumatera Barat in Handling Customer Complaints***

ABSTRACT

This thesis discusses the communication strategy of PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat in handling customer complaints. This research aims to find out and explain the communication strategy in handling customer complaints that often occur at PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat. In this case it is known that customer complaints are increasing from year to year. It is known that customer complaints still occur because they have not met the wishes of customers such as inappropriate electricity bills and tokens. Researchers use qualitative research. The data collection techniques used were in-depth interviews, field observations and document reviews to obtain the data to be studied. The theory used is Philip Lesly's communication planning model with two concepts, namely organisation and public. Researchers conducted research at PT PLN Unit Induk Distribution of West Sumatra Region for one month. Primary data was obtained through interviews and observations, while secondary data was obtained through print media and internet sites that could help researchers conduct research. The results of this study are PT PLN UID West Sumatra Region made system improvements from customer complaints through current technology. System improvements are made both in terms of services and services provided to customers through minor and severe complaints. In addition, in handling customer complaints, the communication strategy carried out is direct communication and indirect communication. In this case PLN provides training to its employees to handle and overcome any complaints that occur in accordance with their respective fields.

Keywords: Communication strategy, customer complaints, crisis communication, corporate image, PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat.