

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kebutuhan listrik saat ini sangat tinggi seiring dengan perkembangan teknologi, sehingga kebutuhan listrik tidak terpenuhi secara merata. Jika kebutuhan listrik ini tidak terpenuhi secara merata maka akan terhambatnya aktivitas masyarakat khususnya di Sumatera Barat PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat. Pada permasalahan ini akan berdampak pada PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat yaitu krisis yang dihadapi dalam keluhan pelanggan.

Keluhan pelanggan yang dihadapi PT PLN Unit Induk Distribusi Wilayah Sumatera Barat dapat dilihat dari hasil angka pengaduan pelanggan. Berbagai macam keluhan pelanggan yang dihadapi PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat. Hasil keluhan pelanggan ini didata berdasarkan perhitungan dari bulan Maret tahun 2023 sampai bulan Maret 2024. Berikut tabel data keluhan pelanggan:

Tabel 1.1 Jumlah Keluah Pelanggan (YoY)

YoY	UP3 Padang	UP3 Bukittinggi	UP 3 Solok	UP3 Payakumbuh	UID SUMBAR
s.d Maret 2023	1.771	639	369	376	3.155
s.d Maret 2024	2.544	729	518	724	4.515

Sumber: PT PLN UID Sumatera Barat

Pada data tabel di atas menunjukkan hasil data dari jenis keluhan pelanggan berdasarkan unit yang menanganinya. Keluhan ini diperhitungkan dari bulan Maret tahun 2023 hingga Maret tahun 2024. Data keluhan pelanggan ini diperoleh melalui media sosial, PLN *Mobile*, *call center* dan datang ke kantor secara langsung. Sehingga data angka yang diperoleh merupakan krisis oleh PLN, karena adanya peningkatan keluhan selama satu tahun dari bulan Maret 2023 ke Maret 2024. Dari tabel tersebut dapat dilihat pada tabel Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. Pada bulan Maret 2023 angka keluhan sebesar 3.155 dan bulan Maret 2024 total angka keluhan hingga 4.515. Peningkatan keluhan yang terjadi di PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat disebabkan oleh perkembangan teknologi yang harus disesuaikan oleh PLN, namun ini menjadi sebab meningkatkan komplain masyarakat terhadap PLN UID Sumatera Barat.

Keluhan pelanggan PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat berdasarkan media melalui PLN *Mobile*, *Call PLN 123*, *Live Chat PLN Mobile*, *Email*, *Instagram*, *Twitter*, *Facebook*, *Live Chat Website*, datang ke kantor, *Call* ke Kantor Unit, Ulasan Aplikasi PLN *Mobile*, Media Massa dan EMS (Sumber: PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat). Keluhan yang dihadapi ini merupakan suatu krisis oleh PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat dalam pengimplikasian citra perusahaan. Dari keluhan pelanggan ini, maka PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat melakukan strategi komunikasi untuk menghadapi keluhan tersebut. Krisis yang dihadapi PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat yaitu mengalami peningkatan jumlah keluhan. Contoh kasus yang terjadi adalah keluhan berat yang adalah jaringan listrik yang proses perbaikannya terlalu lama.

Keluhan yang terjadi ini bagaimana PT PLN UID Wilayah Sumatera barat dapat mengatur strategi komunikasi dalam menghadapi krisis perusahaan agar dapat memberikan kenyamanan pada masyarakat pada pelayanan PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat. Dalam penanganan keluhan pelanggan, PLN melakukan strategi komunikasi pelayanan dengan menargetkan dalam waktu 85 menit memberikan respon kepada pelanggan yang komplain hingga menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Jika keluhan yang dihadapi berupa keluhan ringan, maka untuk penyelesai masalahnya akan terhitung selama 85 menit, begitu sebaliknya jika keluhan berat maka PLN

memberikan pelayanan selama 85 menit hingga keluhan berat itu diselesaikan dengan mengkonfirmasi kembali kepada masyarakat yang mengadu (Sumber: PLN UID Wilayah Sumatera Barat).

Hasil data yang diperoleh dari bulan Maret 2023 hingga Maret 2024, PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat memiliki 5 angka keluhan tertinggi yang terhitung dari bulan Maret 2023 hingga bulan Maret 2024. Keluhan yang memiliki persentasi tertinggi yaitu pasang baru (PB) 5.1%, pemutusan penyambungan (Tusbung) 2.8%, Informasi 45.4%, tagihan listrik dan token 7.8%, APP 30.5% dan sisanya keluhan ringan yang masih bisa dilayani dengan cepat (PT PLN UID Sumatera Barat).

Dengan keluhan yang terjadi saat ini PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat melakukan strategi komunikasi pada citra perusahaan. Strategi yang dilakukan ini melalui tahapan hingga pengevaluasian untuk mencapai tujuan yang ditentukan. Citra perusahaan adalah suatu kegiatan, kesan maupun pandangan publik terhadap perusahaan dengan yang telah dilakukan. Dengan adanya keluhan pelanggan strategi dalam menangani keluhan pelanggan adalah melakukan sosialisasi kepada pelanggan mengenai keluhan pelanggan melalui media sosial, elektronik, ke sekolah, dan mengadakan *event*, maupun informasi pelayanan. Kemudian melakukan monitoring yang dilakukan pada aplikasi pelaporan keluhan pelanggan dan ini dilakukan antara pimpinan dan pegawai.

PT PLN merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi fungsi unit induknya ke dalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi dan distribusi. Selain itu juga ada unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan, karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing dengan induk unit. (<https://web.pln.co.id/>)

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang ketenagalistrikan, PT PLN memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Strategi komunikasi krisis yang dilakukan PT PLN menggunakan cara yang telah dievaluasi berdasarkan permasalahan yang dihadapi untuk mempertahankan citra perusahaan. Berbagai macam bentuk krisis yang dialami PT PLN dalam menangani keluhan pelanggan hingga membentuk strategi komunikasi dalam menghadapi pelanggan mulai dari keluhan ringan hingga keluhan berat yang dihadapi oleh PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat.

Peningkatan mutu pelayanan PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat secara terus-menerus diperbaiki dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi. Saat ini pelanggan PLN sudah dapat mencari tahu informasi mengenai kelistrikan yang mereka butuhkan. Dengan demikian, PT PLN UID Sumatera Barat dapat mengetahui keluhan yang dirasakan pelangganya baik secara *online* maupun ke kantor. Dari keluhan ini PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat dapat menganalisis kebutuhan pelanggan yang akan diperbaiki.

Keluhan yang dihadapi PT PLN UID Sumatera Barat ini secara tidak langsung akan berdampak terhadap citra perusahaan. Namun, PT PLN UID Sumatera Barat melakukan upaya dan cara agar mengurangi keluhan yang dihadapi masyarakat dan mempertahankan citra perusahaan. Munculnya krisis-krisis yang hadapi PT PLN Sumatera Barat menjadi tantangan PT PLN UID Sumatera Barat dalam mengatasinya.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian dengan judul: **“STRATEGI KOMUNIKASI PT PLN UNIT INDUK DISTRIBUSI (UID) WILAYAH SUMATERA BARAT DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN IMPLIKASI PADA CITRA PERUSAHAAN”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana strategi komunikasi PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Wilayah Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan implikasi pada citra perusahaan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Wilayah Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan implikasi pada citra perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berguna untuk ilmu pengetahuan dibidang komunikasi pelayanan publik.
- b. Dapat dijadikan titik tolak untuk penelitian selanjutnya, baik untuk penelitian yang bersangkutan maupun penelitian lain, sehingga penelitian ini dapat dilakukan secara terus-menerus.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi perusahaan, penelitian ini bermanfaat untuk mengetahui dan menemukan strategi komunikasi dalam menangani keluhan pelanggan.
- b. Bagi pembaca dan peneliti selanjutnya dapat memberikan pengetahuan mengenai bagaimana strategi komunikasi PT PLN UID Wilayah Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan.
- c. Bagi peneliti, diharapkan dapat menjadikan penelitian yang bermanfaat dan mengetahui⁵ secara mendalam mengenai strategi

komunikasi PT PLN Sumatera Barat dalam menangani keluhan pelanggan, serta dapat mengaplikasikan teori yang sudah dipelajari selama perkuliahan.