Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta

Dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan

Melalui Media Radio Tahun 2011

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan
guna mencapai gelar Sarjana S-1

Disusun Oleh :

ARI FATKUL RAHMAN

NIM. L100070091

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

2011

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Peran Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta Dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan Melalui Media Radio

(Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta Dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan Melalui Media Radio)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh ;

ARI FATKUL RAHMAN
NIM. L100070091

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada hari Selasa, tanggal 28 Februari 2012
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat mendapatkan gelar S-1.

Susunan Dewan Penguji

1. Drs. A. Muhibbin, M. Si (……..)
   Ketua
2. Dian Purworini, S.Sos, MM (……..……..)
   Sekretaris
3. Budi Santoso, S. Sos,M.Si (……..)
   Penguji

Surakarta, 28 Februari 2012
Universitas Muhammadiyah Surakarta
Fakultas Komunikasi dan Informatika
Dekan,

Husni Thamrin, Ph.D.
NIK. 706

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata kelak di kemudian hari terbukti ada ketidakbenaran dalam pernyataan saya di atas, maka saya bertanggung jawab sepenuhnya

Surakarta, 10 Januari 2012

Ari Fatkul Rahman
NIM. L100070091

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Pendidikan merupakan perlengkapan paling baik untuk hari tua.

(Aristoteles)

Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan atau permasalahan adalah memecahkan masalah tersebut

(Penulis)

Sesali masa lalu karena ada kekecewaan dan kesalahan – kesalahan, tetapi jadikan penyesalan itu sebagai senjata untuk masa depan agar tidak terjadi kesalahan lagi.

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan untuk:

1. Ibu dan Bapak tercinta yang telah membimbing dan mengarahkan saya untuk menjadi lebih baik
2. Keluarga besarku, adikku dan semua saudara-saudaraku
3. Rekan-rekan seangkatan dan almamaterku

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi. Adapun skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi persyaratan dalam rangka mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam rangka penyelesaian penyusunan skripsi ini, terutama kepada:

1. Bapak Husni Thamrin, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi dan Informatika Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Ibu Rinasari Kusuma, S.Sos, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Muhibbin, M.Si. selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan pengarahan dan dukungan kepada penulis.
4. Ibu Dian Purworini, S.Sos, MM. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi dukungan dan motivasi , sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua Dosen Ilmu Komunikasi yang membagi Ilmunya dan staf yang ada di Fakultas Ilmu komunikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Kedua Orang Tuaku yang sangat aku cintai dan sayangi, Bapak dan Ibuku yang menjadi motivator penulis dan memberi perhatian yang tak terhingga besarnya sehingga penulis tetap bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Adikku Agung, Riska yang selalu mendukung dan memberi semangat kepada penulis.
8. Semua keluargaku, nenek, paman, saudara, yang telah berbaik hati kepada penulis
9. Andreas yang selalu memberikan dukungan, nasehat dan motivasi kepada penulis walaupun kita sama-sama sibuk skripsi
10. Untuk Mybest Friend Andreas, Andi, Puji, Bahrul, Fatoni, Dwi, Budi, Putradi, Noviana, Irvan, Fajar
11. Teman futsalku, Fendi, Fedly, Boim, Very, Ibnu , Dinar, dan semua teman-teman Fakultas Komunikasi UMS angkatan 2007.

Seperti pepatah mengatakan ”Tak ada gading yang Tak Retak” di dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih sangat jauh dari sempurna, untuk itu segala macam kritik maupun saran sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap semoga tulisan ini bisa bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan.

Surakarta, 10 Januari 2012

Penulis

Ari Fatkul Rahman

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER i

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

HALAMAN PERNYATAAN iv

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vi

DAFTAR ISI viii

DAFTAR GAMBAR x

DAFTAR LAMPIRAN xi

ABSTRAKSI xii

BAB I PENDAHULUAN 1

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Rumusan Masalah 8

1.3Manfaat Penelitia 8

1.4 Tujuan Penelitian 9

BAB II LANDASAN TEORI 10

2.1 Tinjauan Pustaka 10

2.1.1 Komunikasi 10

2.1.2 *Public Relation* 16

2.1.3 Fungsi Hubungan Masyarakat 20

2.1.4 Tujuan dan Sasaran Hubungan Masyarakat 22

2.1.5 Customer Relations 23

2.1.6 Kepuasan Pelanggan 25

2.2 Kerangka Pemikiran 28
BAB III METODE PENELITIAN 30
3.1 Jenis Penelitian 30
3.2 Lokasi Penelitian 31
3.3 Populasi dan Sampel 31
3.4 Teknik Pengumpulan Data 31
3.5 Teknik Pengambilan Sampel..... 32
3.6 Validitas Data..... 34
3.7 Teknik Analisis Data..... 35
BAB IV HASIL PENELITIAN..... 38
4.1 Deskripsi Perusahaan 38
4.1.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero) APJ Surakarta 38
4.1.2 Tujuan PT PLN (Persero) APJ Surakarta..... 40
4.1.3 Motto, Falsafah, dan Logo PT PLN APJ Surakarta 41
4.1.4 Visi dan Misi PT PLN (Persero) APJ Surakarta..... .. 43
4.1.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) APJ Surakarta..... .. 44
4.1.6 Pelanggan PT PLN (Persero) APJ Surakarta..... . 51
4.1.7 Struktur Organisasi Public Relations dan Job Description.... 54
4.1.8 Profil Informan..... .. 58
4.2 Temuan Studi 59
BAB V PENUTUP..... 70
5.1 Kesimpulan..... 70
5.2 Saran..... 70
DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran	29	
Gambar 2	Diagram Teknik Triangulasi	35	35
Gambar 3	Analisis Data *Interactive Of Analisys*.....	37	
Gambar 4	Gambar Logo PT PLN	42	
Gambar 5	Bagan Struktur Organisasi Manajer PT PLN	45	
Gambar 6	Bagan Struktur Organisasi Distribusi	46	

DAFTAR LAMPIRAN

1. Panduan Wawancara *(Interview Guide)*
2. Lampiran dialog interaktif Humas PT PLN APJ Surakarta siaran di Radio Meta Fm dan RRI Surakarta
3. Kliping Surat Kabar
4. Bagan Struktur Organisasi Manajer PT PLN
5. Bagan Struktur Organisasi Distribusi

ABSTRAK

ARI FATKUL RAHMAN, L100070091, PERAN HUMAS PT PLN (PERSERO) APJ SURAKARTA DALAM MENJALIN HUBUNGAN BAIK DENGAN PELANGGAN MELALUI MEDIA RADIO (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan Melalui Media Radio)**.** Skripsi Jurusan Prodi Ilmu Komunikasi. Fakultas Komunikasi dan Informatika. Universitas Muhammadiyah Surakarta. 2012

PT PLN (Persero) APJ Surakarta merupakan salah satu lembaga pemerintahan yang menaungi dalam bidang kelistrikan. PT PLN (Persero) APJ Surakarta memiliki tugas yaitu untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan jaringan bagi masyarakat. Pelayanan menjadi kunci utama di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan tugasnya maka karyawan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta tidak selalu mendapatkan hasil yang optimal atau berhasil menciptakan citra positif perusahaan tetapi yang terjadi justru sebaliknya, *lost image* (kehilangan citra karena merosotnya kepercayaan dari masyarakat). Humas di dalam suatu perusahaan itu mampu memberikan masukan kepada pihak manajemen dengan kegiatan-kegiatan Humas baik secara internal maupun eksternal dalam memberikan pelayanan informasi.

Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta harus bisa berkomunikasi yang baik dengan pihak luar. Komunikasi yang terjadi antara perusahaan dengan pelanggan adalah komunikasi dua arah. Dimana komunikasi dua arah ini terjadi antar perusahaan dengan pelanggan atau sebaliknya , antara pelanggan dengan perusahaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta dalam Menjalin Hubungan Baik dengan Pelanggan melalui Media Radio.

Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Langkah-langkah analisis data yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menemukan bahwa Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan. Humas PT PLN (Persero) APJ Surakarta dituntut harus bisa berkomunikasi dengan masyarakat, supaya terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan masyarakat atau pelanggan. Dengan menggunakan media radio, Humas PLN bisa memberikan informasi yang sangat bermanfaat untuk masyarakat. Jika ada pelanggan yang komplain, maka petugas dengan cepat dan sigap untuk menangani masalah tersebut, sehingga masyarakat percaya dengan PT PLN (Persero) APJ Surakarta dan masyarakat memberikan penilaian yang positif untuk perusahaan.

Kata kunci : Peran Humas, Pelanggan, Media Radio