

**STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT.PELAYANAN LISTRIK
NASIONAL (PLN) KOTA BATAM DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @ptplnbatam**

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan



**Disusun Oleh :
Safira Ummaya
2000030052**

**PROGRAM STUDI ILMU
KOMUNIKASI FAKULTAS SASTRA,
BUDAYA, DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS AHMAD DAHLAN
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT.PELAYANAN LITRIK NASIONAL (PLN) KOTA BATAM DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PTPLNBATAM

Diajukan Pada Program Studi Ilmu Komunikasi Sebagai Salah Satu

Syarat Untuk Meraih Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Fakultas Sastra Budaya Dan Komunikasi

Universitas Ahmad Dahlan

Oleh:

Safira Ummaya

2000030052

Telah Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diujikan

Yogyakarta, 20 Februari 2024

Pembimbing



Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A
NIPM. 19901215201190880111335207

HALAMAN PENGESAHAN

STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT.PELAYANAN LITRIK
NASIONAL (PLN) KOTA BATAM DALAM MENANGANI KELUHAN
PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PTPLNBATAM

SKRIPSI

Oleh:

Safira Ummaya

2000030052

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Skripsi pada
20 Februari 2024 dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu
Komunikasi Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi
Universitas Ahmad Dahlan

SUSUNAN PANITIA UJIAN SKRIPSI:

- | | |
|--------------|--|
| 1. Ketua | : Iva Fikrani Deslia, S.L.P., M.A |
| 2. Penguji 1 | : Nunik Hariyanti, S.I.Kom., M.A |
| 3. Penguji 2 | : Dr. Ardiyanto Wardhana, S.Sos., M.Si |



Yogyakarta, 20 Februari 2024
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi



Deban
Mubandari, S.S., M.A., Ph.D
NIP. 197912182003091110900733

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Safira Ummaya

NIM: 2000030052

Email: safiraummayaal@gmail.com

Prodi: Ilmu Komunikasi

Fakultas: Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Judul: **STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. PELAYANAN LISTRIK NASIONAL (PLN) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PTPLNBATAM**

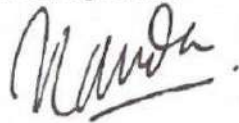
Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya ajukan sebagai syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ilmu komunikasi (S. I Kom) merupakan hasil pekerjaan saya sendiri, bukan karya yang sudah diajukan di perguruan tinggi lain kecuali bagian-bagian tertentu yang saya kutip sebagai acuan dengan tata cara dan etika penulisan karya ilmiah, bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya. Demikian pernyataan ini dilihat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui,

Yogyakarta, 20 Februari 2024

Ketua Program Studi

Yang Menyatakan



Fitrianda An Nur, S.I.Kom., M.A

Safira Ummaya

NIPM.199306052018100111311335

NIM.2000030052

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama: Safira Ummaya

NIM: 2000030052

Email: safiraummayaal@gmail.com

Prodi: Ilmu Komunikasi

Fakultas: Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Judul: **STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT. PELAYANAN LISTRIK NASIONAL (PLN) DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM @PTPLNBATAM**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Hasil karya yang saya serahkan adalah asli dan belum pernah diajarkan untuk mendapatkan gelar kejarjanaan baik di Universitas Ahmad Dahlan maupun institusi pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya bukan saduran/terjemahan melainkan merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian/implementasi saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing akademik dan narasumber penelitian.
3. Hasil karya saya ini merupakan revisi terakhir setelah diujikan yang telah diketahui dan disetujui pembimbing.
4. Hasil karya saya tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lain yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Ahmad Dahlan.

Yogyakarta, 20 Februari 2024



METERAN TEMPEL
1578EALX040270397
Ummaya
NIM.2000030052

PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES

Nama: Safira Ummaya

NIM: 2000030052

Email: safiraummaya1@gmail.com

Prodi: Ilmu Komunikasi

Fakultas: Sastra, Budaya, dan Komunikasi

Judul Tugas Akhir: STRATEGI HUBUNGAN MASYARAKAT PT
PELAYANAN LISTRIK NASIONAL (PLN) DALAM MENANGANI
KELUHAN PELANGGAN DI AKUN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM
@PTPLNBATAM

Dengan ini saya menyatakan sepenuhnya kepada pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta untuk menyimpan, mengatur akses serta melakukan pengelolaan akses terhadap karya saya ini dengan mengacu kepada ketentuan pada ketentuan akses tugas akhir elektronik segala berikut (beritanda tanda pada kotak):

Saya mengizinkan karya tersebut diunggah ke dalam aplikasi Repository pusat sumber belajar Universitas Ahmad Dahlan

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Mengetahui,

Yogyakarta, 20 Februari 2024

Pembimbing



Iva Fikrani Deslia, S.I.P., M.A
NIPM. 19901215201190880111335207



Safira Ummaya
NIM 2000030052

MOTTO

“Konsisten adalah Kunci Kesuksesan”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah, akhirnya peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini sebagai syarat untuk mendapat gelar sarjana.

Skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Kedua Orang Tua peneliti yang selalu memberikan dukungan berupa doá,
Motivasi, materi untuk peneliti dalam melangsungkan pendidikan.

Bapak/bu Dosen Ilmu Komunikasi UAD, yang Memberikan Bimbingan dan
Arahannva.

Sahabat dan teman-teman, yang selalu menemani dan selalu memberikan
semangat.

Teman teman prodi ilmu komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia ke zaman yang terang.

Pada kesempatan ini, penulis berterima kasih kepada semua orang yang telah membantu, membantu, dan mendorongnya untuk menyelesaikan skripsi ini. Penulis berterima kasih kepada:

1. Dr. Muchlas, M.T., Rektor Universitas Ahmad Dahlan Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di lembaga ini.
2. Wajiran, S.S., M.T., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Sastra, Budaya, dan Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
3. Fitrinanda An Nur, S.I.Kom.,M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Iva Fikrani Deslia S.I.P.,M.A. selaku dosen pembimbing.
5. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Ahmad Dahlan.
6. Seluruh staf Universitas Ahmad Dahlan yang telah memberikan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Orang Tua yang selalu mendoakan dan memberikan motivasi penulis akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Serta ucapan terimakasih kepada Bripda Reizi Hassadiky yang selalu mendukung serta mendoakan;
9. Para sahabat dan teman yang selalu membantu memberi semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
10. Terakhir, saya berterimakasih untuk diri saya sendiri karena mampu bertahan hingga akhir. Karena sejatinya, saya berjuang untuk masa depan saya sendiri.

Penulis berharap kritik dan saran yang konstruktif karena skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu, meskipun penulis tidak dapat menyebutkan satu persatu. Penulis berharap skripsi ini bisa menjadi manfaat bagi kita semua

Yogyakarta, 20 Februari 2024

Penulis



Safira Ummaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN AKSES	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
ABSTRACT	xiv
INTISARI	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
1. Teoritis.....	8

2. Praktis.....	8
E. Kajian Pustaka	9
1. Penelitian Terdahulu	9
2. Kerangka Teori.....	12
F. Kerangka Penelitian.....	26
G. Metode Penelitian.....	27
1. Jenis Penelitian	27
2. Lokasi Penelitian	27
3. Waktu Penelitian	27
4. Teknik Pengumpulan Data	27
5. Teknik Analisis Data.....	29
6. Teknik Validasi Data (Uji Validitas)	30
BAB II GAMBARAN UMUM PT. LAYANAN LISTRIK NASIONAL (PLN) KOTA BATAM.....	32
A. Sejarah Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam.....	32
B. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan.....	33
C. Moto / Slogan.....	35
D. Logo dan Makna Logo PT. Pelayanan Listrik Kota Batam.....	35
E. Struktur Organisasi PT. Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam.....	36
F. Struktur Corporate Secretary PLN Kota Batam.....	38
G. Wilayah Kerja PT.Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam....	39
H. Humas PLN Kota Batam.....	40
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil.....	41
1. Menentukan Masalah (Defining Problem).....	41
2. Perencanaan dan Penyusunan Program (Planning & Programming) 50	
3. Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi (Taking Action and Communication).....	57
4. Evaluasi Program (Evaluating the Program)	64
B. Pembahasan.....	66
1. Menentukan Masalah (Defining Problem).....	70
2. Perencanaan dan Penyusunan Program (Planning and Programming)	72

4. Evaluasi Program (Evaluating the Program)	76
BAB IV KESIMPULAN & SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Komentar Pelanggan PLN Kota Batam	2
Gambar 1. 2 Survey PLN Kota Batam.....	4
Gambar 2. 1 Sejarah PLN Kota Batam	32
Gambar 2. 2 Logo PLN	35
Gambar 2. 3 Struktur Organisasi PT. PLN Kota Batam	37
Gambar 2. 4 Struktur Corporate Secretary PT. PLN Kota Batam	38
Gambar 2. 5 Gedung PLN Kota Batam	39
Gambar 3. 1 Call Center 123 PLN Kota Batam.....	52
Gambar 3. 1 Q&A media sosial Instagram	56
Gambar 3. 2 Konten Edukatif Media Sosial Instagram	57
Gambar 3. 4 Konten Edukatif Media Sosial Instagram	58
Gambar 3. 3 Direct Message Instagram @ptplnbatam	59
Gambar 3. 4 Program Grand Prize	60

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu	11
---------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

Bagan 1. 1 Kerangka Pemikiran	26
-------------------------------------	----

ABSTRACT

This research is entitled "Public Relations Strategy of PT. National Electric Service (PLN) Batam City in Handling Customer Complaints on the Instagram Social Media Account @ptplnbatam". PT. National Electric Service (PLN) Batam City is a subsidiary of PLN Persero. The aim of this research is to describe and evaluate the PLN Batam City Public Relations strategy process for dealing with customer complaints via the Instagram account @ptplnbatam.

The method used in this research is qualitative with a case study approach. This research was conducted at PT. National Electric Service (PLN) Batam City. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation.

The results of this research indicate that Public Relations of PLN Batam City has implemented a strategy in accordance with the opinion of Cutlip, Center, Broom (2009), namely the first stage of Determining the Problem by collecting data related to customer complaints and monitoring Instagram social media. The second is Planning & Preparing Programs by establishing policies in services via Instagram social media. Third, namely Action and Communication by providing good service through educational content and responding to Direct Messages (DM) from followers. Fourth, namely Program Evaluation by holding evaluation meetings related to the program being implemented.

Keywords: Customer Complaint , Instagram, Public Relations, Strategy.

INTISARI

Penelitian ini berjudul “Strategi Hubungan Masyarakat PT.Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Di Akun Media Sosial Instagram @ptplnbatam”. PT.Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam merupakan anak perusahaan dari PLN Persero. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi proses strategi Humas PLN Kota Batam mengatasi keluhan pelanggan melalui akun Instagram @ptplnbatam.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini dilakukan di PT.Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Kota Batam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Humas PLN Kota Batam sudah menjalankan strategi sesuai dengan pendapat Cutlip,Center,Broom (2009) yaitu tahap pertama Menentukan Masalah dengan mengumpulkan data terkait keluhan pelanggan dan memonitoring media sosial Instagram. Kedua yaitu Perencanaan & Penyusunan Program dengan menetapkan kebijakan dalam pelayanan melalui media sosial Instagram. Ketiga yaitu Aksi dan Komunikasi dengan memberikan pelayanan yang baik melalui konten edukatif dan membalas *Direct Message (DM)* dari *followers*. Keempat yaitu Evaluasi Program dengan melakukan rapat evaluasi terkait program yang dijalankan.

Kata Kunci : Humas, Instagram, Keluhan Pelanggan, Strategi.