

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan salah satu wujud dan sifat makhluk sosial. Manusia Sebagai makhluk sosial dalam kehidupannya tidak akan terlepas dari interaksi dan sosialisasi antara satu orang dengan orang lain. Komunikasi menjadi sangat penting karena dengan melakukan komunikasi, seseorang dapat mengungkapkan apa yang menjadi keinginan, harapan, perasaan kepada orang yang dilibatkan dalam aktivitas komunikasi. Hal seperti ini juga tercermin terhadap tujuan organisasi bisnis yang terdiri dari beberapa manusia. melalui komunikasi, organisasi bisnis dapat menyampaikan maksud dan tujuan organisasi tersebut serta mampu menerima respon dari pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan.

Merespon keluhan pelanggan salah satu contoh komunikasi antara organisasi perusahaan dan pelanggan, baik itu kritik, masukan, saran, atau keluhan yang dirasakan oleh pelanggan. Organisasi bisnis dituntut untuk memberikan jawaban atas keluhan pelanggan baik secara tertulis, melalui media maupun secara langsung menghubungi pelanggan. Hal tersebut guna menanggulangi kesalahan pemahaman penerimaan informasi yang akan berdampak pada ketidaknyamanan diantara kedua belah pihak.

Energi listrik merupakan salah satu energi yang sangat dibutuhkan oleh manusia untuk melangsungkan kehidupan, apa lagi pada zaman modern saat ini yang mana listrik menjadi kebutuhan yang sangat penting, seperti halnya



#### Hak Cipta Ditindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebutuhan dasar manusia sandang, pangan, dan papan tidak bisa lepas atau dipisahkan begitu saja dengan keberadaan energi listrik, karena untuk memenuhi kebutuhan tersebut manusia sangat membutuhkan energi listrik, seperti mesin textile untuk membuat pakaian, seperti pabrik pengelola makanan, dan pengelolaan lainnya. Sehingga dapat dikatakan bahwa energi listrik sangat mempunyai peranan yang sangat penting (vital) dalam kehidupan.

Terjadinya kebutuhan listrik yang semakin melonjak, tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri, rumah tangga, perusahaan dan tingginya tingkat kepuasan bagi masyarakat adalah sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Maka dari itu salah satu yang mesti perlu diperhatikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru adalah respon terhadap keluhan-keluhan yang di lontarkan oleh pelanggan, seperti pemadaman listrik,

Pemadaman listrik tersebut merupakan ujian dan krisis yang dialami oleh PT. PLN (Persero) di Provinsi Riau. Khususnya pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga yang telah menerima berbagai protes yang dilontarkan oleh organisasi, perguruan tinggi, dan kalangan warga masyarakat

Sebagaimana yang telah diketahui bahwa pemadaman listrik sangat mengganggu aktivitas dari para pelanggan PT. PLN (Persero), yang mana listrik sangat dibutuhkan di dalam kehidupan manusia. Banyaknya keluhan yang muncul kepada PT. PLN (Persero) terhadap permasalahan pemadaman listrik, berikut ini adalah rekapitulasi keluhan pelanggan dari bulan Juni sampai pada bulan Desember 2017 pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel 1.1 : Keluhan Pelanggan Pada PT.PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Terhadap Pemadaman Listrik Pada Bulan Juni-Desember Tahun 2017**

NO	Bulan	Banyak Keluhan
1	Juni	495 keluhan
2	Juli	523 keluhan
3	Agustus	425 keluhan
4	September	523 keluhan
5	Oktober	421 keluhan
6	November	592 keluhan
7	Desembar	663 keluhan
Jumlah		3642

Sumber: PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru Tahun 2017

Pemicu diantara keluhan-keluhan tersebut adalah adanya masalah yang diakibatkan oleh alam, kesalahan teknis, dan juga pemadaman listrik terencana oleh PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru. Yang diakibatkan oleh alam seperti hujan, petir, binatang yang mati ditiang listrik, tertimpa pohon dan lainnya, sedangkan masalah yang terjadi karena kesalahan teknis yaitu seperti: padam satu rumah, Kwh prabayar rusak, MCB rusak, Kwh meter rusak dan kabel SR putus. dan penyebab lainnya adalah pemeliharaan yang dilakukan oleh PT. PLN tersebut terhadap alat-alat tenaga listrik atau dinamakan pemadaman listrik terencana.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah di uraikan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **“STRATEGI KOMUNIKASI YANG DI LAKUKAN OLEH PT.PLN (PERSERO) RAYON SIMPANG TIGA, PEKANBARU DALAM MERESPON KELUHAN PELANGGAN ATAS PEMADAMAN LISTRIK”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di uraikan di atas maka penulis dapat merumuskan suatu perumusan masalah yaitu bagaimana strategi komunikasi pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga,Pekanbaru dalam merespon keluhan pelanggan atas pemadaman listrik.

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga,Pekanbaru dalam merespon keluhan pelanggan atas pemadaman listrik.

#### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

##### **a. Bagi Penulis**

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penerapan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh dibangku perkuliahan.

##### **b. Bagi Perusahaan**

Memberikan masukan dan sumbangan pikiran bagi tempat penelitian penulis yaitu pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru

##### **c. Bagi Pihak Akademisi**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Sebagai referensi bagi pihak lain untuk penelitian yang sejenis dimasa yang akan datang yang berhubungan dengan strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga pekanbaru dalam merespon keluhan pelanggan atas pemadaman listrik.

## 1.4 Metode Penelitian

### 1.4.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru di Jalan Soekarno Hatta Ujung, Pekanbaru.

### 1.4.2 Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada tanggal 09 juli 2017 sampai selesai.

### 1.4.3 Jenis Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah menggunakan data primer dan sekunder.

#### a. Data primer

Data primer merupakan data yang menjadi sumber-sumber dasar yang menjadi bukti dalam kejadian masa lalu. Menurut **Sugiyono (2012:150)** data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh perorangan suatu organisasi secara langsung dari objek yang diteliti dan untuk kepentingan studi yang bersangkutan yang dapat berupa interview dan observasi.

Menurut **Burhan Bungin (2013: 128)** data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan. Dalam hal ini penulis dapat informasi melalui wawancara dan observasi secara langsung dengan manajer PT.PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diambil melalui literatur-literatur buku yang berkaitan dengan tugas akhir sebagai penunjang dalam penelitian. Menurut **Sugiyono (2012:150)** data sekunder adalah data yang diperoleh dikumpulkan dan disatukan oleh studi-studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh berbagai instansi lain. Menurut **Burhan Bungin (2013: 128)** data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Biasanya sumber berupa data, dokumentasi dan arsip-arsip resmi. Dalam hal ini penulis memperoleh data secara tidak langsung dari perusahaan.

#### 1.4.4 Metode Pengumpulan Data

Adapun Pengumpulan data dalam laporan ini adalah :

- a. Observasi merupakan cara dan teknik pengumpulan data yang dibutuhkan dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap permasalahan yang diambil oleh penelitian. Menurut **Paul Suparno (2008:45)** observasi merupakan cara yang sangat terbaik untuk mendapatkan data dikarenakan peneliti langsung mengetahui situasi nyata yang diteliti.
- b. Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada seorang informan atau seorang ahli yang berwenang dalam suatu masalah. Menurut Dexter dalam **Rulam Ahmadi (2016:120)** wawancara adalah sebuah percakapan dengan tujuan. Tujuan wawancara antara lain untuk memperoleh informasi dari orang, peristiwa, kegiatan dan lain-lain. Sehingga metode ini dapat digunakan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

untuk memperoleh data dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pihak organisasi atau perusahaan.

#### 1.4.5. Metode Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan analisis diskritif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan dilapangan serta mengkaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

### 1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini penulis membagi dalam empat bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Dalam bab ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, lokasi, waktu, jenis dan sumber data, serta sistematika penulisan laporan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan sejarah perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga, Pekanbaru beserta visi misi dan struktur organisasi perusahaan.

#### **BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada bab ini akan dijelaskan teori yang berkaitan dengan permasalahan, yang meliputi strategi komunikasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga, Pekanbaru dalam merespon keluhan pelanggan atas pemadaman listrik.

## **BAB IV : PENUTUP**

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hal yang berkaitan dengan kesimpulan, dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.