1702/KOM-D/SD-S1/2014

PERANAN HUMAS DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA PT. PLN (Persero) WILAYAH RIAU CABANG PEKANBARU

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) Pada Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi

UIN SUSKA RIAU

OLEH

SUGENG RIYANTO

NIM : 10743000146

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2014

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
كلية الدعوة و علم الاتصال
FACULTY OF DAKWAH AND COMMUNICATION
SUSKA RIAU
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.18 Simpang Baru Panam Pekanbaru 28293 PO.Box. 1004 Telp. 0761-562223
Fax. 0761-562052 Web.www.uin-suska.ac.id, E-mail: iain-sq@pekanbaru-indo.net.id

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **"Peranan Humas Dalam Membina Hubungan Dengan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru"** yang ditulis oleh:

Nama : Sugeng Riyanto
NIM : 10743000146
Jurusan : *Ilmu Komunikasi*

Telah di munaqasahkan dalam sidang ujian panitia sarjana Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 15 Juli 2014

Dapat diterima oleh Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.Ikom) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Pekanbaru, 17 Juli 2014
Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi

DR. Yasril Yazid, M.IS
NIP: 19720429 200501 1 004

Panitia Ujian Munaqasah

Ketua

Darusman, M.Ag
NIP:19700813 199703 1 001

Sekretaris

Drs. H. Zasri M. Ali, MM
NIP: 19540212 198103 1 011

Penguji I

Mardiah Rubani, M.Si
NIP: 19799302 200701 2 023

Penguji II

Drs. Sudirman, M.Ag
NIP: 19670101 199403 1 006

ABSTRAKS

PERANAN HUMAS DALAM MEMBINA HUBUNGAN DENGAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH RIAU CABANG PEKANBARU

Pertambahan jumlah penduduk dan perkembangan di segala bidang di kota pekanbaru mempengaruhi segi kehidupan sekaligus menuntut pemenuhan kebutuhan hidup di segala bidang adalah salah satunya kebutuhan vital penerangan dan energi. Untuk memenuhi kebutuhan ini PT. PLN (Persero) wilayah riau cabang pekanbaru bekerja keras dalam memenuhinya, namun karena keterbatasan perusahaan mengadalkan energi listrik mempengaruhi pendistribusiannya karena permintaan pelanggan meningkat hal ini mengakibatkan pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan atau calon pelanggan. Sehingga menimbulkan masalah-masalah yang mengakibatkan penurunan citra perusahaan dimata masyarakat.

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana peranan humas dalam membina hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero) wilayah riau cabang pekanbaru dan tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui , peranan humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru dalam membina hubungan dengan pelanggan. Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru jalan DR. Sutomo No 69 Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan cara memaparkan peristiwa yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah bagian humas yang berjumlah 5 orang serta pelanggan PT. PLN (Persero) yang berjumlah 9 orang dan objek dalam penelitian ini yakni peranan humas dalam membina hubungan dengan pelanggan. Teknik yang digunakan Purposive sampling yaitu Seseorang atau sesuatu diambil sebagai sampel karena peneliti menganggap bahwa seseorang atau sesuatu tersebut memiliki informasi lebih yang diperlukan bagi penelitiannya.

Dari hasil penelitian dilapangan, humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru belum berjalan dengan optimal sebagaimana mestinya. Dimana Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru belum menjalankan perannya dengan baik yaitu belum berperan sebagai penasehat ahli, berperan sebagai fasilitator komunikasi dan berperan sebagai teknisi komunikasi, serta berperan sebagai fasilitator proses pemecahan masalah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Syukur Alhamdulillah peulis ucapkan kepada Allah SWT atas berkat rahmat Nya jugalah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan tugas akhir dalam pembelajaran dibangku perkuliahan dan merupakan syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Ilmu Komunikasi (S.IKom) di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SUSKA Riau.

Dalam penulisan karya ilmiah ini penulis meneliti permasalahan tentang bagaimana membina hubungan dengan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kelistrikan dengan cakupan pelanggan yang begitu besar, sehingga dalam upaya melayani dan menjalin komunikasi untuk dapat memahami keinginan para pelanggan, sering dijumpai kesalah pahaman dan kurangnya informasi yang diperoleh oleh pelanggan sehingga humas harus melakukan pembinaan terhadap pelanggan. Situasi ini menuntut peranan humas untuk memberikan penanganan yang tepat terhadap setiap masalah dari pelanggan sehingga dapat terbentuk *image* yang positif di mata masyarakat atau pelanggan.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis telah banyak melakukan kontribusi dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ungkapan terimakasih dan apresiasi yang tidak terhingga kepada:

1. Kepada kedua Orang Tua tercinta, Ayah Muhroji dan Ibunda Jamiah, Kakak dan Adik serta lainnya yang tiada jenuhnya mendidik dan mendo'akan, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sampai sekarang ini.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Munzir Hitami, MA. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau Pekanbaru.
3. Kepada Bapak Dr. Yasril Yazid, MIS. Selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Khasim Riau, dan Pembantu Dekan, kemudian seluruh Staf Dekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
4. Kepada Bapak Firdaus Elhadi. S. Sos. M. Soc. SC selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, UIN Suska Riau.
5. Kepada bapak Yantos, SIP. Msi. Selaku Penasehat Akademis.
6. Kepada Bapak Elfiandri, Msi. Dan dan Ibu Rosmita, MAg. Sebagai Dosen Pembimbing penulis yang telah bersedia meluangkan waktunya, tenaga dan pikiran untuk penulis sehingga tulisan ini lebih bermakna.
7. kepada bapak M. Anson, SE. Selaku Kepala Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru. Yang telah menyempatkan ruang dan waktunya kepada penulis dalam menyajikan beberapa data maupun program humas dalam membina hubungan dengan pelanggan.
8. Kepada saudara Reza Abdul Aziz, S. I. Kom. dengan kebesaran jiwa serta keiklasannya senantiasa memberikan bantuan, nasehat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Kemudian kepada sahabat-sahabat publik reelation dan teman-teman lainnya yang tak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terimakasih atas semangat dan bantuannya.

Penulis mendo'akan semoga mereka menjadi penghuni *Syurga, Amin ya robbal Alamin.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritiikan dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan. Pada akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri karena berkat Ridho-Nya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

Pekanbaru, Juni 2014

Penulis,

SUGENG RIYANTO

NIM: 10743000146

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR i
ABSTRAK iv
DAFTAR ISI v
DAFTAR GAMBAR vii
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Alasan Pemilihan Judul 6
C. Penegasan Istilah 6
D. Rumusan Masalah 8
E. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian 8
1. Tujuan Penelitian 8
2. Kegunaan Penelitian 8
F. Kerangka Teoritis Dan Konsep Operasional 8
1. Kerangka Teoritis 8
2. Konsep Operasional 26
G. Metode Penelitian 28
1. Lokasi Penelitian 28
2. Subjek Dan Objek Penelitian 29
3. Sumber Data 29
4. Teknik Pengumpulan Data 30
5. Validasi Data 32
6. Teknik Analisa Data 33
H. Sistematika Penulisan 35

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
A. Sejarah Singkat Perusahaan 37
B. Visi Dan Misi Perusahaan PT.PLN (Persero) Area Pekanbaru 41
C. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Kompetensi 43
D. Uraian Tugas Dan Wewenang Setiap Organisasi Perusahaan 43
E. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru 50

BAB III PENYAJIAN DATA
A. Peranan Humas Dalam Membina Hubungan Dengan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang 53
B. Upaya-upaya Humas Dalam Membina Hubungan Dengan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru 59

C. Tanggapan Pelanggan Tentang Peranan Humas Dalam Membina Hubungan Dengan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru. 61

BAB IV ANALISA DATA

A. Peranan Humas Dalam Membina Hubungan Dengan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Wilayah Riau Cabang Pekanbaru 68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 89
B. Saran 90

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN