

**STUDI KORELASI TENTANG PERSEPSI TERHADAP
PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS
(ONE STOP SERVICE) DI PT PLN APJ SURAKARTA DAN
KEPUASAN PELANGGAN
(Survey Pada Pelanggan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta)**



**RIO BAHAGIANTO
D 1206626**

**Skripsi
Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Komunikasi**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

2009

PERSETUJUAN

Disetujui untuk dipertahankan di hadapan Panitia Ujian

Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II

Dra. Hj. Sofiah, M.Si
NIP. 19530726 197903 2 001

Dra. Indah Budi Rahayu, SE, M.Hum
NIP. 19580317 199010 2 001

PENGESAHAN

Telah diuji dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret

Surakarta

Hari : Jum'at

Tanggal : 23 Oktober 2009

Panitia Penguji :

1. Ketua : Drs. Alexius Ibnu Muridjal, M.Si (.....)
NIP. 131 570 292
2. Sekretaris : Dra. Christina Tri Hendriyani, M.Si (.....)
NIP. 19620117 198601 2 001
3. Penguji I : Dra. Hj. Sofiah, M.Si (.....)
NIP. 19530726 197903 2 001
4. Penguji II : Dra. Indah Budi Rahayu, SE, M.Hum (.....)
NIP. 19580317 199010 2 001

Mengetahui

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sebelas Maret Surakarta

Drs. H. Supriyadi SN.SU.

NIP. 19530128 198103 1 001

MOTTO

Hidup adalah sebuah tantangan, maka hadapilah. Hidup adalah sebuah lagu, maka nyanyikanlah. Hidup adalah sebuah mimpi, maka sadarilah. Hidup adalah sebuah permainan, maka mainkanlah. Hidup adalah cinta, maka nikmatilah.
(Bhagawan Sri Sthya Sai Baba)

Perhiasan terbaik adalah KERENDAHAN HATI, kekayaan terbesar adalah KEBIJAKSANAAN, senjata terkuat adalah KESABARAN, keamanan terbaik adalah IMAN, keikhlasan hati adalah "PINTU MAAF"

PERSEMBAHAN

**Syukur Alhamdulillah pada Allah SWT aku ucapkan,
Dengan segala kerendahan hati kupersembahkan karyaku ini kepada...**

Ayah dan Ibuku, yang telah melahirkanku, membesarkanku,
menyekolahkanku, mendidikku,
menasehatiku, mencintaiku
dan memberikan semua yang terbaik untukku.

Kakak dan Adikku : mbak Rika & Rida, raihlah semua impianmu,
aku yakin kalian bisa melakukannya.

Kekasihku, Desi Diyah Aris yang telah menemani kebersamaan
denganku selama tujuh tahun ini dan selamanya.

Sahabat-Sahabat, yang telah melewatkan
kebersamaan denganku.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan karunia dan nikmat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini menjadi sangat berarti bagi penulis karena merupakan sarana belajar tentang banyak hal dan jembatan untuk meraih kesempatan yang lebih baik. Selama proses penyelesaian skripsi ini, penulis banyak memperoleh pelajaran mengenai arti ketekunan, kedisiplinan, ketelitian dan kesabaran.

Skripsi berjudul **STUDI KORELASI TENTANG PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN CUSTOMER RELATIONS (ONE STOP SERVICE) DI PT PLN APJ SURAKARTA DAN KEPUASAN PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta)** ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar kesarjanaan di bidang Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis memperoleh banyak sekali petunjuk, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karenanya, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Supriyadi, SN, SU selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret Surakarta.

2. Ibu Dra. Tanti Hermawati, M.Si selaku Pembimbing Akademis selama perkuliahan.
3. Ibu Dra. Hj. Sofiah, M.Si selaku pembimbing I, terimakasih atas waktu dan diskusi serta pengetahuannya selama membimbing penulis.
4. Ibu Dra. Indah Budi Rahayu, SE, M.Hum selaku pembimbing II, terimakasih atas kesediaannya memberikan gagasan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Surisno Satrijo Utomo, M.Si selaku Ketua / Sekretaris Program Ilmu Komunikasi S1 Non Reguler FISIP UNS.
6. Semua staf pengajar di Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP UNS. Terima kasih atas pengajaran dan pemberian ilmunya selama ini. Semoga ilmu yang telah diberikan senantiasa bermanfaat.
7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Pada akhirnya penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat sangat membangun sangat penulis harapkan agar skripsi ini menjadi lebih baik. Penulis berharap skripsi ini menjadi salah satu bentuk sumbangan yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi yang memerlukan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Oktober 2009

Rio Bahagianto

ABSTRAK

RIO BAHAGIANTO, D 1206626 (2009) : STUDI KORELASI TENTANG PERSEPSI TERHADAP PELAYANAN CUSTUMER RELATIONS (ONE STOP SERVICE) DI PT PLN APJ SURAKARTA DAN KEPUASAN PELANGGAN (Survey Pada Pelanggan di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta)

Pelayanan merupakan kunci utama di dalam usaha meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam menjalankan tugasnya maka karyawan PLN tidak selalu mendapatkan hasil yang optimal atau berhasil menciptakan citra positif perusahaan tetapi terjadi justru sebaliknya, *lost image* (kehilangan citra karena merosotnya kepercayaan dari masyarakat). Kalau sebuah lembaga atau organisasi sudah kehilangan kepercayaan dari masyarakat, akan sulit meraihnya kembali dan membutuhkan waktu lama untuk bisa berhasil kembali dalam memulihkan citra (*recovery image*). Oleh sebab itu PT. PLN perlu mendapatkan dukungan dari berbagai pihak, seperti : manajemen, sumber daya manusia dan masyarakat.

Penelitian ini adalah survey dengan jenis penelitian penjelasan (*explanatif*). Lokasi penelitian ini di PT. PLN (APJ) Surakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, yaitu dalam hal ini adalah pelanggan yang melakukan pembayaran rekening listrik pada PT. PLN (Persero) APJ Surakarta antara tanggal 6-20 setiap bulannya sebanyak 3.098 pelanggan dan diambil sampel 100 responden. Sumber data menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Teknik analisis data menggunakan korelasi rank spearman.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat diperoleh hasil penelitian yaitu bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara variabel persepsi pelayanan terhadap customer relations dengan kepuasan pelanggan. Hubungan positif mempunyai arti hubungan yang searah, dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pelayanan terhadap customer relations akan membuat kepuasan pelanggan PT. PLN (Persero) APJ Surakarta akan semakin meningkat.

ABSTRACT

RIO BAHAGIANTO, D 1206626 (2009) : CORELATIONS STUDY ABOUT PERCEPTION OF CUSTOMER SERVICE RELATIONS (ONE STOP SERVICE) TO AND SATISFACTION OF CUSTOMER (Survey At Customer in PT. PLN (Persero) APJ Surakarta)

Service represent main key in effort improve satisfaction of cutomer. In running its duty hence PLN employees do not always get success or optimal result create positive image of company but happened exactly on the contrary, image lost (because declining trust it from society). If a organization or institute have lost trust from society, will be difficult reach for it return and require old time to be able to succeed again in curing image. On that account PT. PLN require to get support from various side, like : management, human resource and society.

This research is survey with type research of explanatif. This research location in PT. PLN (APJ) Surakarta. Technique Intake of sample use accidental sampling and taken by 100 spread over electric customer in Surakarta and selected at random. Source of data use primary data and secondary data. Technique data collecting use book study and questioner. Technique analyse data use regression analysis with use rank spearman correlations.

Analysis result can be taken conclusion that found which are positive connection and significant between service perception variable towards customer relations with customer satisfaction. Positive connection has unindirectional connevtionmeaning, where does the result will show that service perception excelsior towards customer rekations will make customer satisfaction _T. PLN more will increase.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
PERSETUJUAN	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK INDONESIA	viii
ABSTRAK INGGRIS	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	5
1. Komunikasi	5
2. Public Relations	9
3. Customer Relations	14
4. Persepsi Pelanggan	18
5. Kepuasan Pelanggan	23
6. Pengaruh Persepsi Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	27

7. Penelitian Terdahulu	28
F. Kerangka Dasar Pemikiran	29
G. Hipotesis	30
H. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	31
1. Definisi Konseptual.....	31
2. Definisi Operasional.....	32
I. Metodologi Penelitian	34
BAB II. DESKRIPSI LOKASI	
A. Sejarah PT. (Persero) PLN APJ Surakarta.....	39
B. Visi dan Misi PT. PLN.....	42
C. Dasar Hukum Perusahaan	43
D. Struktur Organisasi.....	44
E. Bentuk Pelayanan Pelanggan	48
F. Kondisi PT. PLN (Persero) APJ Surakarta	53
BAB III. PENYAJIAN DATA	
A. Deskripsi Responden Penelitian.....	56
B. Variabel Persepsi Terhadap Pelayanan Customer Relations ..	58
C. Variabel Kepuasan Pelanggan	70
BAB IV. PEMBAHASAN	
A. Uji Hipotesis	75
B. Pembahasan	77
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	83
B. Saran-Saran	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1. Usia Responden	56
Tabel 3.2. Jenis Kelamin Responden	57
Tabel 3.3. Tingkat Pendidikan Responden	57
Tabel 3.4. Pekerjaan Responden	58
Tabel 3.5. Persepsi Terhadap Penyampaian Informasi oleh Customer Relations	59
Tabel 3.6. Persepsi Terhadap Kejelasan Informasi.....	60
Tabel 3.7. Persepsi Terhadap Perhatian/Keinginan Customer Relations Untuk Membantu Pelanggan	61
Tabel 3.8. Persepsi Terhadap Sikap Customer Relations terhadap Keluhan Pelanggan	62
Tabel 3.9. Persepsi Terhadap Keramahan Customer Relations.....	63
Tabel 3.10. Persepsi Terhadap Kemampuan Berkomunikasi	64
Tabel 3.11. Persepsi Terhadap Kemampuan Membina Hubungan dengan Pelanggan.....	65
Tabel 3.12. Persepsi Terhadap Tingkat Perhatian Customer Relations	66
Tabel 3.13. Persepsi Terhadap Kerapian Customer Relations.....	67
Tabel 3.14. Persepsi Terhadap Sikap terhadap Pelanggan yang Kurang Jelas	68
Tabel 3.15. Persepsi Terhadap Up date Informasi	69
Tabel 3.16. Persepsi Terhadap Tutur Bahasa Customer Relations	70
Tabel 3.17. Kepuasan dalam Menanggapi Keluhan dari Pelanggan.....	71

Tabel 3.18. Kesesuaian Sikap Customer Relations dalam Memberikan Pelayanan dengan Harapan Pelanggan	72
Tabel 3.19. Kesesuaian Menciptakan Hubungan dengan Harapan Pelanggan	73
Tabel 3.20. Kesesuaian Penyampaian Informasi dengan Harapan Pelanggan	74

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran	29