

**POLA KOMUNIKASI HUMAS DALAM MEMEDIASI
KOMPLAIN PELANGGAN PT PLN WILAYAH
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**RIDWAN
NIM. 190401001**

Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam



**FAKULTAS DAKWAH DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

**Pola Komunikasi Humas Dalam Memediasi Komplain Pelanggan PT PLN
Wilayah Banda Aceh**

Skripsi

**Diajukan Kepada Fakultas Dakwah dan Komunikasi
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) Strata 1
Dalam Ilmu Dakwah dan Komunikasi**

Oleh

Ridwan

NIM: 190401001

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I

Pembimbing II

**Dr. A. Rani, M. Si
NIP. 196312311993031035**

**Dr. Salman Yoga S, S.Ag, M.A
NIP. 197107052008011010**

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Dakwah Dan Komunikasi UIN Ar-Raniry
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Meraih Gelar
Sarjana S-1 Ilmu Dakwah
Prodi Komunikasi Penyiaran Islam**

Diajukan Oleh

**RIDWAN
NIM. 190401001**

Jum'at, 15 Januari 2025

**Di Darussalam, Banda Aceh
Panitia Sidang Munaqasyah**

Ketua

Sekretaris

Dr. A.Rani, M.Si
NIP. 196312311993031035

Dr. Salman Yoga S., S.Ag., M.A
NIP. 197107052008011010

Anggota I,

Anggota II,

Zainuddin T.S.Ag.M.Si
NIP. 197011042000031002

Arif Ramdan S.Sos., M.A
NIP. 198007312023211006

AR - RANIRY

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi
UIN Ar-Raniry**

Prof. Dr. Kosmawati Hatta, M.pd
NIP. 196412201984122001



PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridwan
Nim : 190401001
Jenjang : Strata Satu (S1)
Jurusan/Prodi : Komunikasi Penyiaran Islam

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis dengan judul "*Pola Komunikasi Humas dalam Memediasi Komplain Pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh*" ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dunia Akademis. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko dan sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya ini, atau adanya kritikan terhadap keasliannya

Banda Aceh, 14 Mei 2024
Saya, membuat pernyataan,



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga terselesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Pola Komunikasi Humas dalam Memediasi Komplain Pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh*”. Tidak lupa pula, shalawat beserta salam penulis limpahkan kepada pangkuan alam Baginda Rasulullah Muhammad SAW, karena berkat perjuangan beliau-lah kita telah dituntunnya dari alam jahiliyah ke alam islamiyah, dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan, seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus penulis selesaikan dalam rangka melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry. Dalam rangka pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dimana pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Kusmawati Hatta, M.Pd selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh.
2. Syahril Furqani, S. I. Kom., M.I.Kom Selaku Ketua Program Studi Komunikasi dan Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Ar-Raniry.

3. Dr. A. Rani, M. Si sebagai pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan fikiran untuk membimbing dan memberikan arahan dalam proses pelaksanaan penelitian sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
4. Dr. Salman Yoga S, S.Ag, M.A sebagai pembimbing II yang telah membantu dan memberikan arahan sehingga terselesainya skripsi ini dengan baik.
5. Seluruh dosen dan karyawan Program Studi Komunikasi Penyiaran Islam, Fakultas Dakwah dan Komunikasi UIN Ar-Raniry yang telah banyak memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
6. Teristimewa penulis persembahkan skripsi ini kepada Ayahanda tercinta Mulyadi dan Ibunda tercinta Rafiah yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta dorongan yang luar biasa selama penulis mengikuti perkuliahan sampai menyelesaikan pendidikan, serta penulis berharap dapat menjadi anak yang dapat dibanggakan. Kepada Kakak Rosmawar dan seluruh keluarga besar Alm.M.Ali (Kakek) dan Mahmudin (paman) yang terus memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan skripsi ini. Terima kasih banyak yang tak terhingga untuk semua doa dan dukungannya.
7. Terima kasih juga buat sahabat-sahabat seperjuangan saya yang paling *the best* Rizqan arami, Wildan ,dan seluruh angkatan 2019.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Hal ini tidak terlepas dari keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis berharap semua yang dilakukan menjadi amal ibadah dan

dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca sebagai motivasi bagi penulis. Semoga kita selalu mendapat ridha dari Allah SWT. Amin Ya Rabbal'alamin.

Banda Aceh, 14 Mei 2024

Ridwan



ABSTRAK

Penelitian dengan judul “Pola Komunikasi Humas dalam Memediasi Komplain Pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh”, bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN PERSERO Wilayah Banda Aceh serta kendala Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Informan penelitian terdiri dari pihak Humas PLN Banda Aceh dan pelanggan PLN. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh dilakukan dengan memberikan edukasi secara interpersonal dan melalui media online terkait prosedur pelayanan kepada pelanggan, memberikan layanan dengan cepat dan tepat serta mempermudah pelanggan melakukan komplain secara online untuk mudah mendapatkan respon dari pihak PT PLN Wilayah Banda Aceh. Kendala Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh ialah masih minimnya sikap kooperatif/kerja sama sebagian pelanggan dengan pihak perusahaan serta keterbatasan pengetahuan terkait istilah-istilah dalam pelistrikan dikalangan pelanggan sehingga menghambat proses mediasi

Kata Kunci: *Pola Komunikasi, Humas Komplain Pelanggan.*



DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR COVER	
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR KEASLIAN	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
A. Hakikat Komunikasi.....	6
B. Mediasi dalam Penyelesaian Konplain Pelanggan.....	19
C. Humas dan Peranannya.....	29
D. Pelayanan Terhadap Pelanggan.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	44
C. Objek dan Subjek Penelitian	44
D. Sumber Data Penelitian.....	46
E. Teknik Pengumpulan Data	47
F. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran PT PLN Wilayah Banda Aceh.....	50
B. Pola Komunikasi Humas dalam Memediasi Konplain Pelanggan PT PLN Wilayan Banda Aceh.....	51
C. Kendala Humas dalam Memediasi Konplain Pelanggan PT PLN Wilayan Banda Aceh.....	59
D. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	67

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang Masalah

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi serta pergerakan kehidupan manusia, keberadaan komunikasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Manusia membutuhkan komunikasi untuk dapat berinteraksi dan menjalin relasi dengan individu lain, karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial. Begitu pula dengan organisasi sebagai suatu sistem kemanusiaan yang juga perlu menjalin interaksi dengan lingkungannya, baik secara luas (nasional, regional, ataupun internasional) maupun secara sempit (dalam menjalin hubungan kerja). Keberadaan komunikasi menjadi faktor penting bagi suatu organisasi dalam mencapai target sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

PT. Pelayanan Listrik Negara (Persero) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada Calon Pelanggan dan Masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satusatunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern.¹ PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh pada dasarnya meliputi beberapa produk

¹ Hennike Ramadhani, *Komunikasi Interpersonal Frontliner Dalam Melayani Dan Memberikan Informasi Kepada Pelanggan PT.PLN (PERSERO) Rayon Panam Pekanbaru*, Jom FISIP Vol 2 No. 2 (2015), h. 3.

layanan, di antaranya yaitu pelayanan sambungan baru dan penambahan daya, pelayanan pembacaan meter, pelayanan penjualan rekening listrik, pelayanan gangguan, pelayanan informasi pelanggan yang di antaranya melalui fasilitas telepon, dan pelayanan kelistrikan lainnya.

Pada saat menyediakan berbagai jasa pelayanan, tentu PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh juga sering menerima keluhan/komplain dari para pelanggan-pelanggannya. Keluhan-keluhan yang diberikan oleh pelanggan juga sering diterima oleh PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh secara langsung di kantor perusahaan selain melalui fasilitas *call center* yang telah disediakan. Komunikasi yang dapat menghasilkan kepuasan dari tujuan-tujuan yang ingin dicapai ketika berkomunikasi secara interpersonal pasti terdapat peran komunikator yang baik pula. Ketika pelanggan memberikan keluhan-keluhannya kepada PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh, maka dibutuhkan karyawan-karyawan dari perusahaan tersebut yang memiliki keahlian dalam berkomunikasi, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal.

PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh memiliki divisi humas dan memiliki seorang supervisor pelayanan yang bertugas untuk menangani keluhan-keluhan yang datang dari setiap para pelanggan. Dalam proses memberikan keluhan, tidak jarang ada pelanggan yang datang dengan keadaan emosi yang sedang tidak stabil sehingga menimbulkan keributan di kantor PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh.

Seiring dengan seringnya jumlah pemadaman listrik di Kota Banda Aceh membuat para pelanggan mengeluhkan kinerja PT. PLN (Persero) Area Banda

Aceh banyaknya aktivitas yang terganggu karena pemadaman listrik membuat para pelanggan merasa terganggu akan pemadaman listrik yang sering terjadi tiba-tiba tanpa ada informasi atau pemberitahuan terlebih dahulu.

Dari hasil wawancara yang dilakukan ada beberapa pelanggan yang merasa kesulitan ketika mereka melakukan komplain tentang kenaikan listrik, dimana ketika bertanya kepada frontliner mereka tidak bisa menjelaskan secara detail penyebab kenaikan listrik tersebut, sehingga terjadilah ketidak-pengertian, dan lamanya proses yang dilakukan sehingga pelanggan tidak merasa puas. Disanalah terpecah komunikasi dan membuat komunikasi interpersonal tidak lancar, sehingga si pelanggan merasa tidak nyaman dengan pelayanannya bahkan dapat menimbulkan konflik. Salah satu penyebab timbulnya konflik adalah adanya perbedaan pendapat tentang sesuatu hal. Allah berfirman dalam surah An-Nisa' ayat 59:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اطِيعُوا اللَّهَ وَاطِيعُوا الرَّسُولَ وَأُولِي الْأَمْرِ مِنْكُمْ ۚ فَإِنْ تَنَازَعْتُمْ فِي شَيْءٍ فَرُدُّوهُ إِلَى اللَّهِ وَالرَّسُولِ إِنْ كُنْتُمْ تُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ ۚ ذَلِكَ خَيْرٌ وَأَحْسَنُ تَأْوِيلًا ٥٩

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, taatilah Allah dan rasul-Nya, dan ulil amri diantara kamu, kemudian jika kamu berlainan pendapat tentang sesuatu hal, maka kembalikanlah kepada Allah (Al-Qur'an) dan rasulnya (Sunnahnya), jika kamu benar-benar beriman kepada Allah dan hari kemudian, dengan cara demikian itu lebih utama (QS. An-Nisa':59).*

Hal tersebut tentu bisa diperbaiki jika ada komunikasi yang baik antara frontliner dengan pelanggan. Dalam situasi demikian, petugas yang menghadapi harus bisa bersabar untuk mendengar, dan harus mampu mengendalikan emosi ketika menghadapi pelanggan tersebut. Dalam situasi dan kondisi tersebut petugas juga harus bisa memberikan jawaban dan berusaha untuk tidak lelah memberikan

pengertian kepada pelanggan sesuai persoalan yang dikeluhkan pelanggan. Masih banyak lagi berbagai macam keluhan dari pelanggan-pelanggan PLN yang bersangkutan dengan pelayanan-pelayanan yang disediakan PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik mengangkat judul “*Pola Komunikasi Humas dalam Memediasi Komplain Pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh*”.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh?
2. Apa saja kendala pihak Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ialah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui kendala Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dalam penelitian ini terdiri dan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh.
- b. Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti lainnya yang ingin mengembangkan lebih lanjut penelitian ini.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak PLN, kajian ini sebagai bahan evaluasi terkait pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) wilayah Banda Aceh, sehingga ke depannya dalam menerapkan pola komunikasi yang lebih baik.
- b. Bagi mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan mendalam terkait pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT PLN Wilayah Banda Aceh.
- c. Bagi pembaca, melalui hasil penelitian ini, dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi para pembaca agar mendapat suatu gambaran tentang pola komunikasi Humas dalam memediasi komplain pelanggan PT. PLN (PERSERO) Wilayah Banda Aceh.