

Sistem Komunikasi Humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Pada Pemadaman Listrik Terencana Di Kota Makassar

Andi Nur Ismi Kemala Baharuddin

Nur10ismi@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Abd.majid

abd.majid@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Muhammad Ilham

muhammad.ilham@umi.ac.id
Universitas Muslim Indonesia

Nur Salwiyani Gani

Nursalwiyani.gani@gmail.com
Universitas Muslim Indonesia

Abstrak : Sistem komunikasi humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan dalam merespon keluhan pelanggan pada pemadaman listrik terencana di Kota Makassar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui langkah-langkah humas PT PLN (Persero) dalam menyampaikan informasi dan untuk mengetahui tingkat keberhasilan humas PT PLN (Persero) dalam merespon keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif, dengan sumber data primer dan sekunder yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa, PT PLN (Persero) Makassar Selatan menerapkan sistem komunikasi menggunakan berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, situs web resmi, media lokal, dan pertemuan langsung dengan masyarakat dan merespons keluhan pelanggan terkait gangguan pemadaman listrik di Kota Makassar dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, pada pusat layanan pelanggan dan media sosial, untuk memberikan respons yang cepat dan koordinasi internal yang baik.

Kata Kunci: *Sistem Komunikasi, Humas, Respon, Keluhan Pelanggan.*

Abstract : *The public relations communication system of PT PLN (Persero) South Makassar in responding to customer complaints about planned power outages in Makassar City. This study aims to determine the steps taken by PT PLN (Persero) public relations in delivering information and to assess the success rate of PT PLN (Persero) public relations in responding to customer complaints. This research uses qualitative research with primary and secondary data sources obtained from observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that PT PLN (Persero) South Makassar implements a communication system using various communication channels, such as social media, official websites, local media, and direct meetings with the community, and responds to customer complaints related to power outage disruptions in Makassar City using various communication channels, at customer service centers and social media, to provide a quick response and good internal coordination.*

Keywords: Communication System, Public Relations, Response, Customer Complaints.

PENDAHULUAN

Hubungan masyarakat (Humas) berperan penting dalam pengelolaan informasi di instansi pemerintah, termasuk PT PLN (Persero) Makassar Selatan. Humas bertugas menyampaikan informasi kepada publik secara jelas dan transparan, terutama terkait pemadaman listrik yang sering terjadi di Kota Makassar. Ketidakpuasan pelanggan terhadap pemadaman listrik disebabkan oleh kurangnya komunikasi efektif dari PLN.

Pemadaman listrik di Makassar Selatan terjadi karena penurunan debit air yang mengakibatkan berkurangnya pasokan listrik. Hal ini mengganggu aktivitas masyarakat dan menurunkan kepercayaan serta kepuasan pelanggan terhadap PLN. Untuk mengatasi hal ini, Humas PLN harus tanggap terhadap keluhan pelanggan, menyediakan layanan pelanggan melalui berbagai saluran seperti email, media sosial, dan call center 123.

Komunikasi yang baik antara PLN dan pelanggan sangat penting untuk mencapai visi perusahaan sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang unggul dan terpercaya. Dengan meningkatkan pelayanan dan komunikasi, PT PLN (Persero) Makassar Selatan dapat memperbaiki citra perusahaan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan membangun hubungan positif dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan merancang sistem komunikasi Humas yang efektif untuk merespons keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien.

METODE

Jenis Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian yang sesuai dengan masalah dan tujuan penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif yang berusaha menggambarkan dan melukiskan dengan jelas Komunikasi Humas PT PLN (Persero) Dalam Merespon Keluhan Pelanggan Atas Gangguan Pemadaman Listrik Terencana Di Kota Makassar.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari – Februari 2024. dilakukan di Kantor PT PLN (Persero) Unit Makassar Selatan yang beralamat di Jln. Letjen Hertasning No.99 Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan.

Informan Penelitian

No	Nama	Ket.
1	Franklin Ginter	Asisten Manager Stakeholder dan Komunikasi
2	Khairil Anwar	Administrasi Umum

3	Galih Rhendra Putra	Team Leader Administrasi dan Umum
---	---------------------	-----------------------------------

Sumber Data

1. Sumber data primer

Berupa informan yang diterima langsung dari responden terpilih baik lisan maupun tercatat dan belum diolah yang menyangkut tentang suatu kenyataan atau fenomena.

2. Sumber data sekunder

Memperoleh data dalam bentuk yang sudah jadi tersedia melalui publikasi dan informasi dari berbagai organisasi dan perusahaan seperti jurnal, majalah, perbankan dan keuangan.

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik untuk mengumpulkan data dimana pelaksanaannya dapat dilakukan secara berhadapan dengan subjek penelitian atau responden

3. .Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik penelitian yang digunakan untuk mendapatkan gambar mengenai lingkungan yang terkait dengan pelaku.

Analisis Data

1. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
2. bahwa penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafis, jaringan dan bagian.
3. Penarikan kesimpulan menurut Miles & Huberman hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

Dalam penelitian ini, peneliti akan menguraikan hasil penelitian mengenai system komunikasi humas PT PLN (PERSERO) Makassar Selatan dalam merespon keluhan pelanggan pada pemadaman listrik terencana di Kota Makassar.

1. Sistem Komunikasi Humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan Dalam Penyebaran Informasi Pemadaman Listrik kepada pelanggan

PT PLN (Persero) Makassar Selatan memiliki sistem komunikasi humas yang terstruktur dan efektif untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan terkait pemadaman listrik terencana di Kota Makassar. Dalam menjalankan tugasnya, divisi humas PLN Makassar Selatan menggunakan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan informasi yang penting dapat diterima oleh pelanggan dengan tepat waktu dan akurat. Langkah pertama yang diambil adalah melakukan identifikasi terhadap area-area yang akan terdampak oleh pemadaman terencana, serta memastikan bahwa jadwal dan durasi pemadaman telah ditentukan dengan jelas.

Salah satu saluran komunikasi utama yang digunakan adalah melalui media sosial resmi PLN, seperti Facebook, Twitter, dan Instagram. Melalui platform ini, informasi mengenai pemadaman listrik terencana diposting secara berkala dan interaktif, sehingga pelanggan dapat dengan mudah mengakses informasi tersebut kapan saja dan di mana saja. Selain itu, media sosial memungkinkan humas PLN untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan, menjawab pertanyaan, serta menerima masukan atau keluhan yang berkaitan dengan pemadaman listrik. Hal ini membantu dalam membangun hubungan yang lebih dekat dan responsif dengan pelanggan.

Selain media sosial, PLN Makassar Selatan juga memanfaatkan situs web resmi mereka sebagai sumber informasi utama. Pada situs web ini, pelanggan dapat menemukan pengumuman resmi mengenai jadwal pemadaman listrik terencana, alasan di balik pemadaman, serta langkah-langkah yang diambil untuk meminimalkan dampak kepada masyarakat.

Dengan mengintegrasikan teori hubungan masyarakat dan teori komunikasi organisasi, PT PLN Makassar Selatan dapat membangun strategi komunikasi yang komprehensif dan efektif. Hal ini tidak hanya membantu dalam menyampaikan informasi penting seperti pemadaman listrik terencana, tetapi juga dalam membangun dan memelihara kepercayaan serta hubungan baik dengan pelanggan.

2. Efektivitas Komunikasi Humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan Dalam Merespon keluhan Pelanggan Gangguan Pemadaman Listrik

PT PLN (Persero) Makassar Selatan memiliki sistem komunikasi humas yang efektif dalam merespon keluhan pelanggan terkait gangguan pemadaman listrik di Kota Makassar. Salah satu cara utama untuk merespon keluhan pelanggan adalah melalui pusat layanan pelanggan yang responsif. PT PLN Makassar Selatan memiliki pusat layanan pelanggan yang dilengkapi dengan staf yang terlatih dan berpengalaman dalam menangani keluhan pelanggan. Pelanggan dapat menghubungi pusat layanan pelanggan melalui telepon atau

media sosial untuk melaporkan gangguan pemadaman listrik dan menyampaikan keluhan mereka. Tim layanan pelanggan di PLN Makassar Selatan dilatih untuk merespons dengan cepat dan memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan.

PT PLN Makassar Selatan menunjukkan efektivitas dalam merespon keluhan pelanggan terkait gangguan pemadaman listrik di Kota Makassar melalui berbagai saluran komunikasi yang tersedia. Melalui pendekatan ini, mereka berhasil membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan memastikan kepuasan pelanggan tetap terjaga.

Mengintegrasikan teori hubungan masyarakat dan teori komunikasi organisasi, PT PLN Makassar Selatan dapat membangun strategi komunikasi yang komprehensif untuk merespon keluhan pelanggan terkait gangguan pemadaman listrik. Respons yang cepat, transparan, dan terkoordinasi dengan baik akan membantu perusahaan dalam menangani situasi krisis dengan lebih baik, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan menjaga reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan listrik yang handal dan responsif di Kota Makassar

KESIMPULAN

1. PT PLN (Persero) Makassar Selatan menggunakan berbagai saluran komunikasi, termasuk media sosial, situs web resmi, media lokal, dan pertemuan langsung dengan masyarakat untuk berkomunikasi dengan pelanggannya. Mereka menerapkan sistem komunikasi dua arah yang memungkinkan pelanggan memberikan umpan balik. Koordinasi antar departemen memastikan konsistensi informasi yang disampaikan. Dengan mengintegrasikan teori hubungan masyarakat dan komunikasi organisasi, PLN Makassar Selatan memperkuat posisinya sebagai penyedia layanan listrik yang dapat diandalkan dalam menyampaikan informasi tentang pemadaman listrik terencana kepada pelanggan
2. Humas PT PLN (Persero) Makassar Selatan merespons keluhan pelanggan terkait gangguan pemadaman listrik di Kota Makassar. Dengan menggunakan berbagai saluran komunikasi, pada pusat layanan pelanggan dan media sosial, untuk memberikan respons yang cepat dan koordinasi internal yang baik. Dengan pendekatan dua arah, transparansi, dan koordinasi yang efektif, PLN Makassar Selatan berhasil mempertahankan kepuasan pelanggan dan reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan listrik yang handal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arni,muhammad. 2004. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Boediono.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2007. *pengantar ilmu komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Effendy, OnongUchjana. 2007. *Ilmu Komunikasi teori dan praktek*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hardiansyah, *Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Gava Media, 20015.

RESPON JURNAL ILMIAH MAHASISWA ILMU KOMUNIKASI
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Sastra UMI Vol.5 No.3 2024

<https://jurnal.ilkom.fs.umi.ac.id/index.php/respon/index>

- Khotler, Philip. 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisi, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*. Jakarta: Lembaga Penerbit.Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Morrison. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta Timur: Prenadamedia Group, 2020.
- Milyane, Melia Tita. *Pengantar ilmu komunikasi*. Bandung, CV. Widian Media Utama 2022.
- Moenir. 2006. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Onong Uchjana Effendy, MA. *Human Relation & Public Relation*, CV. Mandar Maju, 2009.
- Rahmat Kriyanto, *public relation & Crisis Management*, Kencana Prenada Media, 2012.
- Sinduwiatmo, Kukuh. *Manajemen public relation*, UMSIDA Press, 2018.
- Sarah Cook. 2004. *Customer care excellence*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zainal Mukarom dan Wijaya Laksana. *manajemen Public Relation panduan Efektif Pengelolaan Masyarakat*, Bandung: Pustaka Setia, 2015, h.