

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Manfaat .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Gambaran Umum PT PLN (Persero).....	6
2.1.1 Visi, Misi, dan Motto PT PLN (Persero).....	7
2.1.2 Logo PT PLN (Persero) .....	8
2.1.3 Struktur Organisasi .....	9
2.2 Gambaran Umum Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.....	11

2.2.1	Tanggung Jawab Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.....	11
2.2.2	Tugas Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.....	12
2.2.3	Lokasi Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.....	12
BAB III LANDASAN TEORI.....		14
3.1	Hubungan Masyarakat .....	14
3.1.1	Definisi Hubungan Masyarakat.....	14
3.1.2	Ciri-ciri Hubungan Masyarakat.....	16
3.1.3	Fungsi Hubungan Masyarakat .....	17
3.1.4	Tujuan Hubungan Masyarakat .....	18
3.1.5	Peranan Hubungan Masyarakat.....	20
3.1.6	Sasaran Hubungan Masyarakat.....	22
3.2	Komunikasi.....	23
3.2.1	Definisi Komunikasi .....	23
3.2.2	Proses Komunikasi.....	24
3.2.3	Komponen Komunikasi .....	27
3.2.4	Model Komunikasi.....	28
3.2.5	Hambatan Komunikasi.....	29
3.2.6	Karakteristik Komunikasi .....	30
3.3	Pelayanan Prima .....	31
3.3.1	Definisi Pelayanan Prima.....	32
3.3.2	Bentuk Pelayanan.....	33
3.3.3	Kualitas Pelayanan .....	34
3.4	Kepuasan Pelanggan .....	36

3.4.1	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	36
3.4.2	Strategi Kepuasan Pelanggan.....	38
3.4.3	Memahami Pelanggan Tidak Puas .....	40
3.4.4	Menanggapi Keluhan Pelanggan .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		43
4.1	Peran Internal Hubungan Masyarakat.....	44
4.1.1	Ikut Berpartisipasi Pertandingan Voli PT PLN (Persero) .....	45
4.1.2	Mendukung Acara Pemilihan Ketua Serikat Pekerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo. ....	50
4.1.3	Membantu Penginformasian Perusahaan .....	56
4.2	Peran Eksternal Hubungan Masyarakat .....	71
4.2.1	Mensosialisasikan Program dan Himbauan Kepada Pelanggan.....	71
4.2.2	Menginformasikan Pemadaman Listrik .....	77
4.2.3	Menangani Keluhan Pelanggan.....	81
4.2.4	Menjaga Citra Perusahaan.....	85
4.2.5	Membuat Surat Perjanjian Sarana Prasarana Kerja .....	90
BAB V PENUTUP.....		94
5.1	Kesimpulan .....	94
5.2	Saran .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....		96
LAMPIRAN.....		98

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Karakteristik Komunikasi .....	31



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo PT PLN (Persero) .....	8
Gambar 2.2 Struktur Organisasi.....	10
Gambar 2.3 Denah Ruangan .....	13
Gambar 3.1 Proses Komunikasi.....	26
Gambar 4.1 Voli BSI Proliga.....	48
Gambar 4.2 <i>Workflow</i> Voli BSI Proliga .....	49
Gambar 4.3 Logo Serikat Pekerja PLN .....	51
Gambar 4.4 <i>Backdrop</i> Serikat Pekerja.....	54
Gambar 4.5 <i>Workflow</i> Serikat Pekerja PLN .....	55
Gambar 4.6 Program <i>Browser</i> .....	57
Gambar 4.7 Tampilan Depan AMS .....	57
Gambar 4.8 Mengisi <i>Username</i> dan <i>Password</i> .....	58
Gambar 4.9 <i>Username</i> dan <i>Password</i> Salah.....	58
Gambar 4.10 Tampilan Surat Masuk .....	59
Gambar 4.11 Surat Masuk Baru.....	62
Gambar 4.12 Detail Surat.....	62
Gambar 4.13 Data Surat.....	63
Gambar 4.14 Arsip Surat .....	63
Gambar 4.15 Isi Surat .....	64
Gambar 4.16 Disposisi.....	64
Gambar 4.17 Cara Mengirim Disposisi .....	65

Gambar 4.18 Memberi Keterangan.....	65
Gambar 4.19 Pilihan Status Selesai .....	66
Gambar 4.20 Pilih OK .....	66
Gambar 4.21 Hasil Keterangan .....	67
Gambar 4.22 Informasi Peringatan Hari Anti Korupsi .....	67
Gambar 4.23 Beralih ke Koran Online .....	68
Gambar 4.24 Pemberitahuan Surat Masuk AMS .....	68
Gambar 4.25 Surat Kuasa Kerja Operasi .....	69
Gambar 4.26 <i>Workflow</i> Penginformasian Perusahaan .....	70
Gambar 4.27 Sosialisasi Program PLN.....	73
Gambar 4.28 Sosialisasi Kenaikan Tarif Tenaga Listrik .....	73
Gambar 4.29 <i>Earth Hour</i> .....	74
Gambar 4.30 Himbauan Tidak Bermain Layang-Layang.....	75
Gambar 4.31 <i>Workflow</i> Sosialisasi dan Himbauan ke Masyarakat.....	76
Gambar 4.32 Informasi Pemadaman Melalui Facebook.....	78
Gambar 4.33 Informasi Pemadaman Melalui Surat.....	79
Gambar 4.34 <i>Workflow</i> Menginformasikan Pemadaman Listrik.....	80
Gambar 4.35 Informasi Keluhan Pelanggan .....	81
Gambar 4.36 Keluhan Pelanggan Melalui Surat.....	82
Gambar 4.37 <i>Workflow</i> Keluhan Pelanggan .....	85
Gambar 4.38 Keluhan Melalui Media.....	86
Gambar 4.39 Tanggapan Keluhan.....	87
Gambar 4.40 Apresiasi ke Pelanggan .....	88
Gambar 4.41 <i>Workflow</i> Menjaga Citra Perusahaan .....	89

Gambar 4.42 Surat Perjanjian ..... 90

Gambar 4.43 *Workflow* Surat Perjanjian Sarana Prasarana Kerja ..... 93



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo .....	99
Lampiran 2. Lokasi HUMAS .....	100
Lampiran 3. Surat Balasan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo .....	101
Lampiran 4. Form KP 5 .....	102
Lampiran 5. Form KP 6 .....	103
Lampiran 6. Form KP 7 .....	104
Lampiran 7. Tampilan Depan Kartu Bimbingan .....	105
Lampiran 8. Tampilan Belakang Kartu Bimbingan .....	106

