

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Selama melaksanakan proyek akhir di bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo, aktifitas yang dilaksanakan sebagai HUMAS baik meliputi kegiatan internal maupun eksternal. Kedua kegiatan tersebut sangatlah penting untuk menunjang peran HUMAS dalam suatu perusahaan. Kegiatan eksternal yang sering dilakukan sebagai seorang HUMAS yaitu menangani keluhan pelanggan baik industri maupun rumah tangga, sedangkan kegiatan internal meliputi menjaga hubungan dalam PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.

Pelaksanaan proyek akhir pada bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo diselenggarakan pada :

Tanggal : 01 Maret – 31 Mei 2013

Tempat : Bagian Hubungan Masyarakat PT PLN (Persero)

Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo

Peserta : Cindy Septyari Enesty

NIM : 10.39015.0009

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan proyek akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Observasi, yaitu dengan pengamatan dan mempelajari secara langsung pada bagian Hubungan Masyarakat dan membantu pekerjaan HUMAS selama 3 (tiga) bulan.

2. Wawancara, yaitu dengan melakukan wawancara dengan orang yang dapat memberikan informasi tugas serta tanggung jawab di bagian Hubungan Masyarakat.
3. Studi literatur atau perpustakaan, yaitu dengan mencari dan membaca literatur dan buku-buku yang tersedia di perpustakaan.
4. Penyusunan laporan, yaitu pembuatan laporan proyek akhir dengan proses bimbingan dari dosen pembimbing.
5. Konsultasi (bimbingan), yaitu dengan mengajukan laporan secara bertahap kepada dosen pembimbing atas hasil laporan proyek akhir yang telah dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan.

4.1 Peran Internal Hubungan Masyarakat

Kegiatan kehumasan yang dilakukan oleh seorang HUMAS tidak hanya berhubungan dengan dunia luar perusahaan, namun juga bersangkutan dengan semua kegiatan internal perusahaan. Kegiatan internal perusahaan meliputi hubungan dengan karyawan, *supervisor*, manajer, sampai direktur. Hubungan dengan antar karyawan ini dapat berupa kritik dan saran guna menunjang kemajuan organisasi. Selain itu, kegiatan internal HUMAS yaitu, ikut aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan dalam perusahaan dan mendukung program peningkatan kreatifitas karyawan. Dukungan dapat diberikan melalui *e-mail*, maupun secara langsung dengan cara tatap muka, komunikasi antara HUMAS dengan karyawan lain. Komunikasi sangat berperan dalam seluruh kegiatan internal seorang HUMAS, karena komunikasi yang menjembatani semua kegiatan HUMAS. Seperti halnya tugas utama HUMAS adalah untuk penginformasian

seluruh kegiatan perusahaan, dalam menyampaikan informasi tersebut, dibutuhkan cara komunikasi yang baik. Komunikasi dapat dilakukan melalui lisan maupun tulisan untuk menunjang kegiatan internal HUMAS. Kegiatan internal HUMAS yang dilakukan antara lain sebagai berikut :

- a. Ikut berpartisipasi pertandingan voli PT PLN (Persero)
- b. Mendukung acara pemilihan ketua serikat pekerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.
- c. Membantu penginformasian kebijakan perusahaan.

Melalui kegiatan internal HUMAS diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik internal dari organisasi/perusahaan. Hubungan yang harmonis antara pihak-pihak yang terkait dalam perusahaan maka akan tercipta iklim kerja yang baik. Dengan demikian kegiatan operasional perusahaan akan berjalan dengan lancar.

4.1.1 Ikut Berpartisipasi Pertandingan Voli PT PLN (Persero)

Pertandingan voli yang diselenggarakan oleh BSI Proliga ini diikuti oleh perusahaan besar yang ada di Indonesia. tim voli putra dan putri PT PLN (Persero) yang akan bertanding di GOR Tri Dharma Gresik pada tanggal 22, 23, dan 24 Maret 2013. Dukungan sangat diperlukan untuk tim voli PT PLN (Persero) mengingat persaingan sangat ketat. Kepanitian setiap area wilayah Surabaya, Gresik, dan Sidoarjo dibentuk untuk mengikutsertakan karyawan sebagai *supporter*. Pembentukan kepanitian yang kemudian berlanjut dengan mengadakan rapat seputar teknis, sarana, dan prasarana yang diperoleh oleh *supporter*. Area

Sidoarjo mendapatkan jumlah pendukung sebanyak 50 orang setiap harinya, dalam rapat tersebut membahas antara lain sebagai berikut :

a. Fasilitas, sarana, dan prasarana yang didapatkan oleh *supporter*.

Para *supporter* yang akan berangkat ke Gresik mendapatkan fasilitas seperti kaos, balon, tiket, uang sebesar Rp. 50.000,- untuk satu hari. Selain fasilitas yang didapatkan tersebut, para *supporter* juga mendapatkan sarana transportasi untuk sampai di GOR Tri Dharma, Gresik. Para *supporter* dimudahkan untuk mendukung tim PLN mengingat pada hari Sabtu dan Minggu merupakan hari libur. Kemudahan yang didapatkan oleh karyawan diharapkan meningkatkan minat untuk datang menjadi *supporter* dihari libur.

b. Teknis yang diterapkan.

Sebuah acara akan berjalan dengan sukses jika diterapkan teknis yang baik. Sebagai koordinator *supporter* pertandingan voli di gresik, membutuhkan teknis yang tepat, dan memperhatikan kondisi stadion, pengaturan *supporter*, serta berkoordinasi dengan PLN area lainnya.

1. Memperhatikan kondisi stadion.

Kondisi stadion yang dipenuhi dengan *supporter* dari perusahaan lain, membuat panitia PLN memutuskan untuk membagikan tiket, dan balon di PLN Area Gresik untuk PLN Area Surabaya dan Sidoarjo, setelah setiap area mendapatkan tiket kemudian dibagikan ke *supporter*. Hal ini dilakukan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan, seperti pembagian balon yang tidak tepat diberikan kepada suporter PLN. Selain balon, pertimbangan lainnya jika tiket dibagikan di stadion, maka akan membuat

calo berebut untuk membeli tiket karena tiket yang disediakan oleh pihak penyelenggara pertandingan sudah habis terjual.

2. Pengaturan *supporter*

Supporter merupakan target utama dalam acara ini, agar acara ini dapat diketahui oleh karyawan dibutuhkan penginformasian acara melalui kegiatan harmoni pagi yang dilaksanakan oleh PLN setiap hari Senin dan Kamis. Dalam mengatur *supporter* panitia terlebih dahulu mendata karyawan yang ingin berangkat ke Gresik sebanyak 50 orang. Setelah pendataan, karyawan yang berangkat ke GOR Tri Dharma setelah sampai di stadion *supporter* tanda tangan dan kemudian mendapatkan fasilitas.

3. Koordinasi dengan PLN Area Gresik.

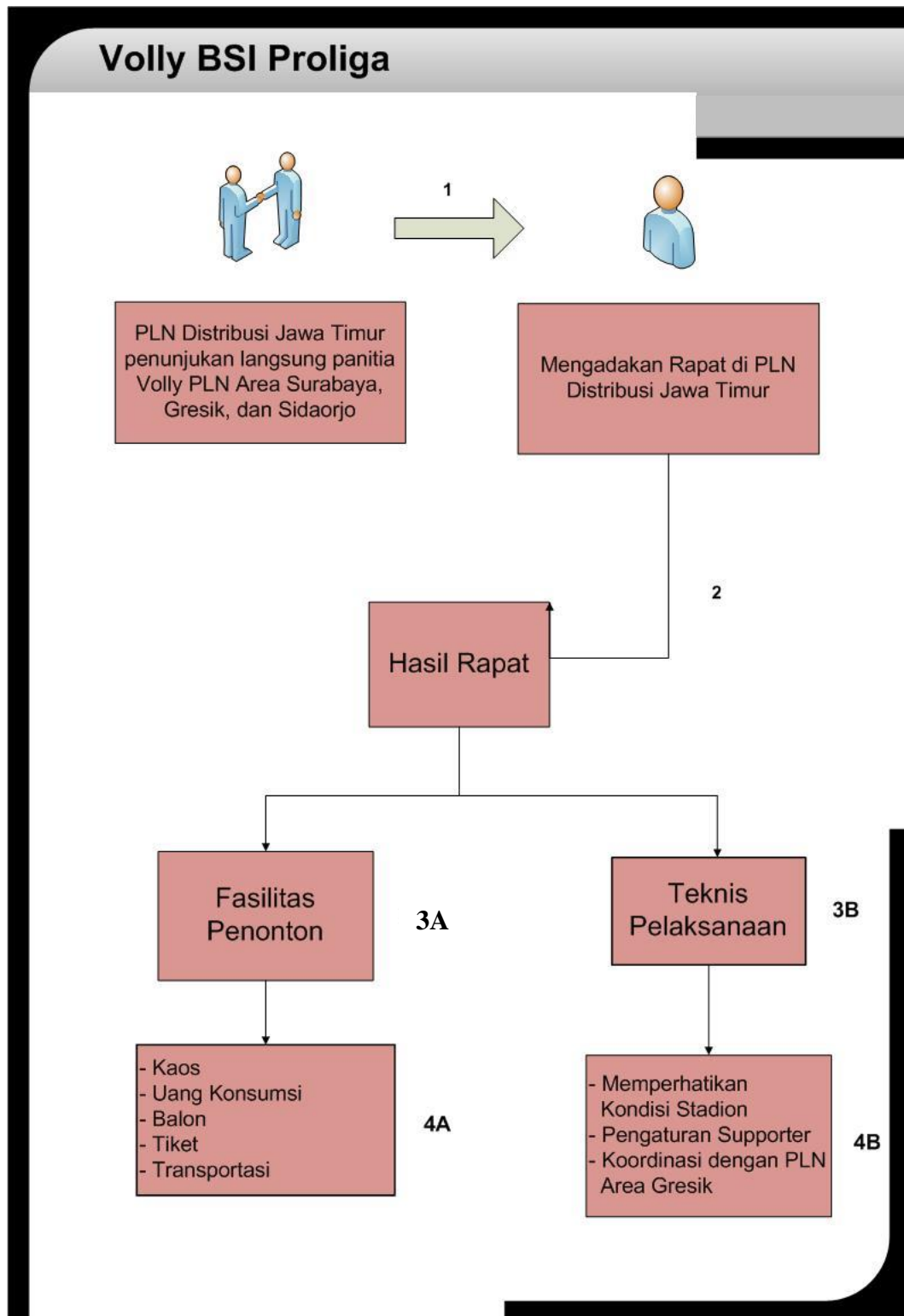
Sebagai tuan rumah, PLN Area Gresik berkoordinasi dengan PLN Area Sidoarjo dan Surabaya, karena PLN Area Gresik bertugas untuk membagikan tiket dan balon. Selain itu, manajemen waktu juga harus diperhatikan oleh PLN Area Sidoarjo dan Surabaya mengingat PLN Area Gresik juga memiliki *supporter*, sehingga PLN Area Sidoarjo dan Surabaya harus dayang tepat waktu.

Pengaturan acara *supporter* ini harus direncanakan dengan sebaik mungkin, agar acara dapat terlaksana dengan baik dan sempurna. Jumlah *supporter* juga sangat mempengaruhi acara ini dapat berlangsung sesuai rencana atau tidak.



Gambar 4.1 Voli BSI Proliga

Selain, dengan adanya *supporter* dapat menambahkan kemeriahan acara. Dukungan yang diberikan dapat menambahkan semangat kepada pemain agar dapat menambah skor. Pertambahan skor tersebut dapat membuat tim PLN melaju ke babak final dan menjadi pemenang dengan menorehkan prestasi tingkat nasional. Namun, kesuksesan dalam sebuah pertandingan tidak hanya dari faktor *supporter*, melainkan juga bagaimana proses pengkoordinasian *supporter* tersebut. Berikut, *workflow* voli BSI Proliga yang dilaksanakan di GOR Tri Dharma, Gresik.



Gambar 4.2 *Workflow* Voli BSI Proliga

4.1.2 Mendukung Acara Pemilihan Ketua Serikat Pekerja PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo.

Serikat pekerja merupakan organisasi yang dibentuk oleh buruh, dan untuk pekerja/buruh baik diperusahaan maupun diluar perusahaan, yang bersifat bebas, terbuka, mandiri, demokratis dan bertanggung jawab guna memperjuangkan, membela serta melindungi hak dan kepentingan pekerja/buruh serta meningkatkan kesejahteraan pekerja/buruh dan keluarganya. Serikat pekerja dalam memecahkan persoalan menuju suatu kemajuan dan peningkatan yang diharapkan. Penentuan ketua serikat pekerja di wilayah kerja PLN Area Sidoarjo, yang melalui proses sebagai berikut :

- a. Panitia menginformasikan acara kepada karyawan dan HUMAS PLN Area Sidoarjo.

Penginformasian acara yang dilakukan panitia mencakup seluruh karyawan di wilayah kerja PLN Sidoarjo. Pengirima informasi melalui surat, atau media telepon. Bahkan, undangan ini bersifat wajib bagi seluruh karyawan wilayah kerja Sidoarjo termasuk Rayon Porong dan Rayon Sidoarjo Kota. Acara pemilihan ketua serikat pekerja, dihadiri oleh wakil dari PLN Distribusi Jawa Timur.

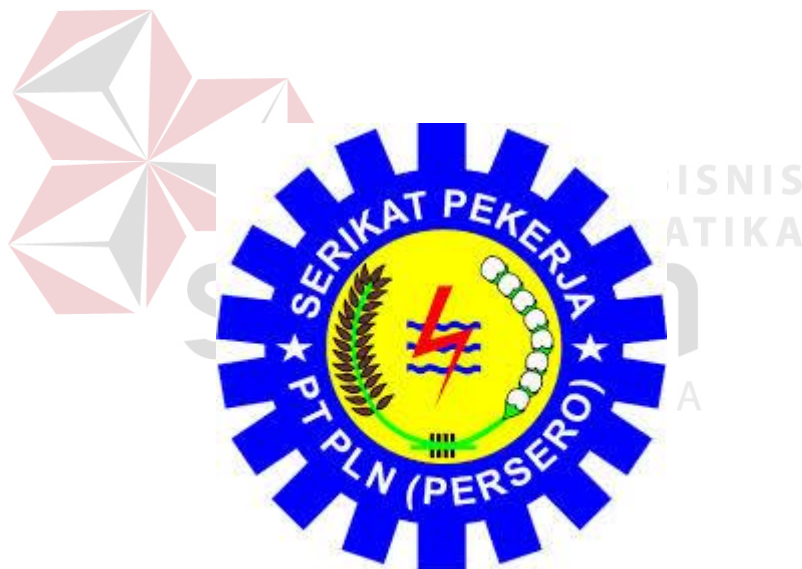
- b. Penunjukan langsung kandidat serta pemungutan suara.

Kandidat untuk pemilihan serikat pekerja ditentukan langsung saat acara berlangsung, dengan kesepakatan semua karyawan. Karyawan menyepakati adanya 3 kandidat, panitia hanya berperan mempersiapkan acara, namun kandidat tetap ditentukan oleh seluruh karyawan. Setelah mendapatkan nama kandidat, maka para kandidat tersebut menandatangani surat persetujuan untuk menjadi kandidat.

Pemungutan suara yang dilakukan melalui dukungan yang diberikan kepada kandidat, setiap karyawan berhak memberikan pilihannya kepada salah satu kandidat.

c. Ketua terpilih berjanji, dan menunjuk kepanitiaan

Ketua yang mendapatkan suara terbanyak, langsung diberi waktu untuk membentuk kepanitiaan. Pembentukan kepanitiaan ini berguna untuk kelangsungan serikat pekerja yang berlangsung di PLN wilayah kerja Sidoarjo. Selain itu, ketua terpilih juga, menegaskan akan bekerja sesuai visi, misi, dan tujuan dari serikat pekerja.



Gambar 4.3 Logo Serikat Pekerja PLN

Serikat Pekerja PT PLN (Persero) memiliki Visi, Misi, Tujuan, dan Kode Etik (Anggota dan Pengurus) sebagai berikut :

a. Visi Serikat Pekerja PLN

Serikat Pekerja (SP) PLN sebagai organisasi pekerja profesional yang efektif dalam memperjuangkan hak dan kepentingan Anggota / Karyawan di dalam tatanan kehidupan perusahaan, masyarakat pekerja nasional dan internasional dengan semangat solidaritas, independen, demokrasi, kesatuan, tanggung-jawab dan persamaan.

b. Misi Serikat Pekerja PLN

1. Memperjuangkan hak dan kepentingan anggota berdasarkan keadilan.
2. Mensukseskan program organisasi dan perusahaan menuju *Good Corporate Governance* untuk mewujudkan *World Class Company*.
3. Mewakili anggota dalam hubungan tripartit.
4. Memberikan layanan terbaik kepada masyarakat pelanggan PLN serta kepada Anggota Serikat Pekerja.
5. Memiliki kepedulian terhadap lingkungan kerja, lingkungan masyarakat nasional dan internasional.

c. Tujuan Serikat Pekerja PLN

1. Meningkatkan rasa kebersamaan yang berkeadilan diantara pekerja.
2. Meningkatkan profesionalisme anggota dan pekerja dalam melaksanakan tugas pelayanan kepada masyarakat dan pelanggan.
3. Memberdayakan dan mendayagunakan anggotanya secara optimal.
4. Memberikan pengayoman, perlindungan dan penyaluran aspirasi anggota.
5. Meningkatkan kesejahteraan anggota baik lahir maupun batin.
6. Menciptakan suasana kekeluargaan dan persatuan diantara anggota.
7. Melaksanakan pembinaan organisasi serikat pekerja PLN.

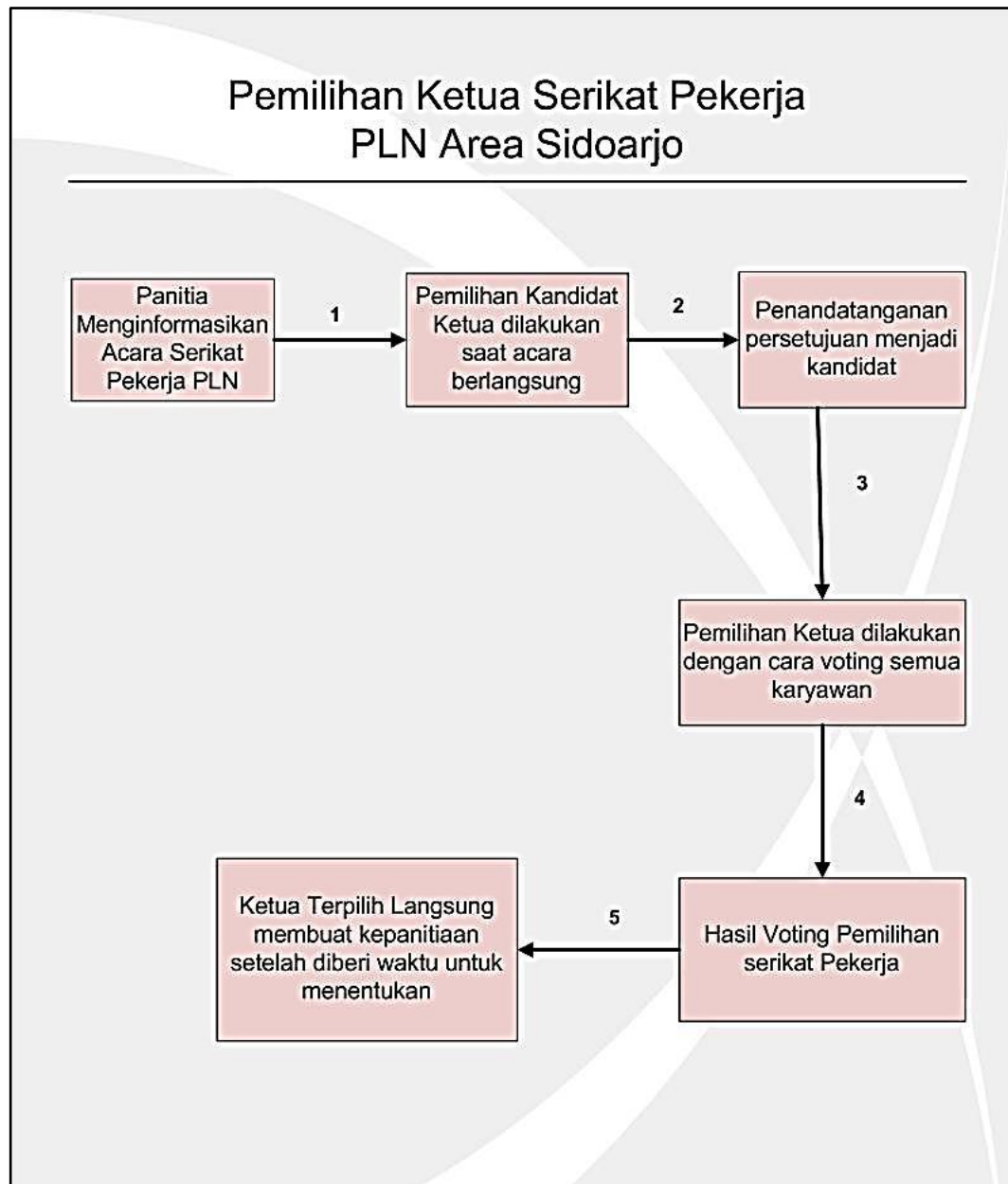
8. Mensukseskan pelaksanaan program perusahaan sesuai dengan kesepakatan kerja bersama.
 9. Menjembatani komunikasi antara perusahaan dengan anggota.
 10. Melindungi dan menjaga seluruh asset perusahaan.
- d. Kode etik (anggota dan pengurus) serikat pekerja PLN
- a. Bertaqwa kepada tuhan yang maha esa.
 - b. Bermoral jujur, disiplin dan bertanggung jawab.
 - c. Mengutamakan persatuan, kesatuan, kebersamaan, kesetiakawanan dan non diskriminasi dalam organisasi.
 - d. Sebagai karyawan peka terhadap hak dan kepentingannya.
 - e. Sebagai karyawan bebas dan berimbang dalam menyuarakan hak dan kepentingannya dengan cara yang etis.
 - f. Sebagai karyawan dalam melaksanakan tugas yang dipercayakan kepadanya, bekerja dengan tekun dan cerdas serta bertanggung jawab atas hasilnya.
 - g. Tidak memanfaatkan posisi dalam organisasi untuk mencari keuntungan pribadi.
 - h. Proaktif terhadap upaya memajukan masyarakat pekerja nasional maupun internasional.
 - i. Peduli terhadap lingkungan masyarakat baik nasional maupun internasional.

Serikat pekerja PT PLN (Persero) mengadakan acara pemilihan ketua, kandidat untuk pemilihan ketua ditentukan saat acara itu berlangsung kemudian melakukan pengambilan suara dari seluruh karyawan PT PLN (Persero) wilayah kerja Sidoarjo.



Gambar 4.4 *Backdrop* Serikat Pekerja

Serikat pekerja PLN yang memerlukan pembentukan kepanitian dalam kurun waktu tertentu memiliki beberapa peraturan sebagaimana tertulis diatas. Namun, dalam pembentukan acara pemilihan ketua serikat pekerja PLN membutuhkan waktu dan cara mengorganisasi karyawan secara baik, antara lain *workflow* pemilihan ketua serikat pekerja adalah sebagai berikut :



Gambar 4.5 *Workflow* Serikat Pekerja PLN

4.1.3 Membantu Penginformasian Perusahaan

Informasi merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan. Adanya informasi yang sampai kepada karyawan dapat menambah pengetahuan dan membuat terjadinya sebuah komunikasi. Informasi tersebut disampaikan melalui e-mail maupun secara langsung. Berikut tempat penginformasian yang digunakan di PLN yaitu sebagai berikut :

- a. Aplikasi Manajemen Surat (AMS) yang bersifat formal
- b. *Microsoft Outlook* yang bersifat nonformal
- c. Surat rahasia.

Informasi yang disampaikan merupakan sangat penting guna menunjang kegiatan karyawan agar lebih maju lagi kedepannya.

1. Aplikasi Manajemen Surat (AMS)

Aplikasi Manajemen Surat (AMS) merupakan suatu aplikasi yang berfungsi sebagai sarana untuk mengelola administrasi kesekretariatan yang bukan bersifat rahasia, guna menjamin kelancaran penerimaan surat, pendistribusian surat, produk hukum, surat bentuk khusus maupun nota dinas. Aplikasi ini dipakai untuk menyimpan data – data surat menyurat dalam bentuk *softcopy* juga membantu menunjukkan lokasi atau tempat *hardcopy* disimpan. AMS dapat di akses pegawai PLN dilingkungan Distribusi Jawa Timur yang terkait dengan proses penyelesaian sesuai isi dalam surat, dimana diawali *entry* datanya oleh sekretariat sebagai unit tata usaha.

Untuk memulai Aplikasi ini terlebih dahulu jalankan program browser (Mozilla, Google Chrome atau Opera) dengan klik salah satu icon dibawah ini:



Gambar 4.6 Program *Browser*

Sedangkan untuk *mendownload* atau membuka *file* yang berinisial menggunakan PDF. Untuk mengakses AMS dapat melalui <http://ams.pln-jatim.co.id/dev> , maka muncul sebagai berikut :



Gambar 4.7 Tampilan Depan AMS

Cara mengoperasikan Aplikasi Manajemen Surat, pengguna harus terdaftar sebagai *user* aplikasi, *entrykan user name* dan *password joint domain* terlebih dahulu, dengan cara sebagai berikut :

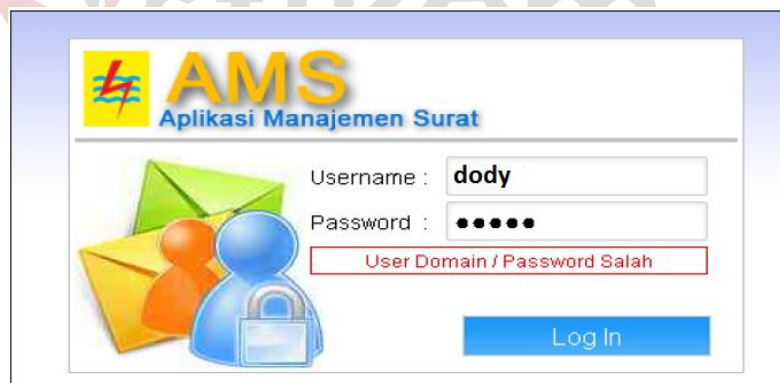
Buka salah satu browser yang direkomendasikan diatas, masukkan alamat AMS, Entrykan *user name* dan *password joint domain*.



The screenshot shows the login interface for 'AMS Aplikasi Manajemen Surat'. It features a logo with a lightning bolt and the text 'AMS Aplikasi Manajemen Surat'. Below the logo are icons of envelopes and a person with a padlock. The 'Username' field contains 'dody' and the 'Password' field is masked with dots. A blue 'Log In' button is positioned at the bottom right.

Gambar 4.8 Mengisi *Username* dan *Password*

Jika *user name* dan *password joint domain* atau tidak valid, akan muncul peringatan seperti gambar di bawah :



This screenshot shows the same login interface as Gambar 4.8, but with an error message. The 'Username' field still contains 'dody' and the 'Password' field is masked with dots. A red-bordered box below the password field contains the text 'User Domain / Password Salah'. The 'Log In' button remains visible at the bottom right.

Gambar 4.9 *Username* dan *Password* Salah

Jika sudah valid dan dapat masuk dalam AMS maka muncul tampilan sebagai berikut:

AMS [NON RAHASIA] Aplikasi Manajemen Surat Selamat Datang, **Dody Wardhono**
Wilayah : A

Menu

- Surat Masuk 12
 - Inbox
 - Sent
- Surat Keluar
- Nota Dinas 11
 - Inbox
 - Sent
- Surat Bentuk Khusus
 - MOU/Nota Kesepahaman
 - Surat Perjanjian (SP)
 - Surat Perintah Kerja (SPK)
 - Surat Kuasa (SKu)
 - Surat Tugas (STg)
 - Addendum (ADD)
 - Berita Acara (BA)
 - Surat Keterangan (SKt)
 - Surat Pernyataan (SPy)
- Produk Hukum
 - Keputusan (K)
 - Edaran (E)
 - Pengumuman (Pm)
 - Pemberitahuan (Pt)
- Lain-Lain
 - Info Masalah
 - Info Daftar User

Surat Masuk - Inbox

Belum Selesai Kata : Cari

23	Wiratha Wayan	0098/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PEMADAMAN LISTRIK PE, ELIHARAAN JARINGAN SUTM PENYULANG SUN CITY	26-Apr'13 17:20	
24	Wiratha Wayan	0096/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PEMADAMAN LISTRIK PENGGANTIAN PANEL PA 570	26-Apr'13 17:19	
25	Wiratha Wayan	0097/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PEMADAMAN LISTRIK PENGGANTIAN LV PANEL PA 41	26-Apr'13 17:19	
26	Wiratha Wayan	0095/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PWMADAMAN LISTRIK PEKERJAAN CUT OUT (CO)	26-Apr'13 12:02	
27	Wiratha Wayan	0094/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PEMADAMAN PENGGANTIAN CUT OUT (CO)	26-Apr'13 12:02	
28	Sekretariat Sidoarjo	0493/041/AREA SDA/2013	KONSEP NASKA PERJANJIAN HIBAH TIANG LISTRIK & JARINGAN LISTRIK UTK PENGEMBANGAN LISTRIK PEDESAAN PD WIL. TERPENCIL DI KAB.SDA T ANGG.2012	25-Apr'13 16:20	
29	Wiratha Wayan	0093/152/RAYON -SDA KOTA/APR/2013	PEMADAMAN LISTRIK PEKERJAAN JAMPERAN SUTM	24-Apr'13 17:01	
30	Yuniartono Satyogroho	1513/072/DIST-JATIM/2013	LAPORAN BIAYA PENGAMANAN MENGGUNAKAN JASA POLRI	23-Apr'13 14:30	
31	Yuniartono	0092/065/APR/RAYON	TINDAK LANJUT PERBAIKAN GEDUNG PERAWATAN DAN PERBAIKAN AC KANTOR BUN RAYON SIDOARJO	23-Apr'13 14:28	

Surat Masuk - Detail Sel

Kepada : PELANGGAN RAYON SDA KOTA Perihal : PEMADAMAN LISTRIK PE,ELIHARAAN JARINGAN SUTM PENYULANG SUN CITY Lampiran : Permasalahan : 152 - Distribusi Sifat : Jenis Surat : surat Keterangan : RABU 1 MEI 2013, PKL 10.00 S/D 13.00 WIB Dientry Oleh : rayon.sdk 26-Apr'13 14:28 Surat Keluar Dari : UPJ Sidoarjo	Kepada : sumarsono, dody Disposisi : 3 - Mohon Mendapat Perhatian
---	--

Arsip

Dokumen Surat/Fax : [Download](#) [382 KB]
 Ruang Penyimpanan : R1
 No Almari - No Order :

Copyright © PLN Distribusi Jawa Timur | Untuk Uji Coba / Latihan Penggunaan AMS klik DISINI SOP | FAQ |

Gambar 4.10 Tampilan Surat Masuk

1. Menu Surat

- a. Surat masuk memiliki tugas yaitu mencari surat masuk / melacak surat masuk dan membuka *form entry* datanya
 - 1) *Inbox*: menerima / menampung surat masuk baru
 - 2) *Sent*: menampung / mencari surat masuk yang telah diteruskan / didisposisikan
- b. Surat keluar: mencari surat keluar / melacak surat keluar dan membuka *form entry* datanya
- c. Nota dinas: mencari nota dinas / melacak nota dinas dan membuka *form entry* datanya
 - 1) *Inbox*: menampung / Mencari Nota Dinas Masuk
 - 2) *Sent*: menampung / Mencari Nota Dinas Masuk yang telah diteruskan / didisposisikan
- d. Surat bentuk khusus
 - 1) MOU / nota kesepahaman: menampung / mencari mou dan membuka *form entry* datanya
 - 2) Surat perjanjian (SP): menampung / mencari surat perjanjian dan membuka *form entry* datanya
 - 3) Surat perintah kerja (SPK): menampung / mencari surat perintah kerja dan membuka *form entry* datanya
 - 4) Surat kuasa (Sku): menampung / mencari surat kuasa dan membuka *form entry* datanya
 - 5) Surat Tugas (STg): menampung / mencari surat tugas dan membuka *form entry* datanya

- 6) Adendum (ADD): menampung / mencari addendum dan membuka form *entry* datanya
- 7) Berita acara (BA): menampung / mencari berita acara dan membuka form *entry* datanya
- 8) Surat keterangan (SKt): menampung / mencari surat keterangan dan membuka form *entry* datanya
- 9) Surat pernyataan (Spy): menampung / mencari surat pernyataan dan membuka form *entry* datanya

e. Produk hukum

- 1) Keputusan (K): menampung / mencari surat keputusan dan membuka form *entry* datanya
- 2) Edaran (E): menampung / mencari surat edaran dan membuka form *entry* datanya
- 3) Pengumuman (P): menampung / mencari pengumuman dan membuka form *entry* datanya
- 4) Pemberitahuan (Pt): menampung / mencari pemberitahuan dan membuka form *entry* datanya

f. Lain-lain

- 1) Info masalah: mencari kode masalah
- 2) Info daftar *user*: informasi daftar *user*
- 3) Organisasi: informasi organisasi
- 4) Pelaksana harian (PLH): informasi pelaksana harian (PLH)

g. *Reports*

- 1) *Inbox*: informasi report untuk surat yang masuk

2) *Sent*: informasi report untuk surat yang keluar

h. Admin AMS

1) *Data user*: informasi data *user* belum/sudah/semua/abaikan untuk verifikasi admin

2) *Data wilayah*: informasi data wilayah yang beroperasi ams

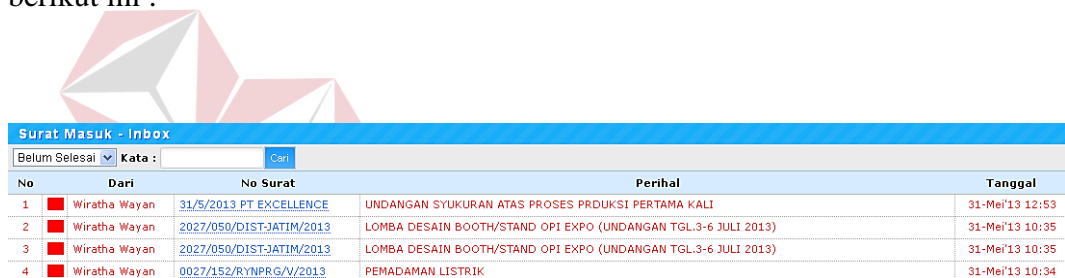
3) *View sent*: mencari / menelusuri surat keluar

4) *Reset*: untuk me-*reset* data yang ada di AMS

2. Surat Masuk (*Inbox*)

Surat masuk yang belum terbaca maka akan berwarna merah seperti

berikut ini :



No	Dari	No Surat	Perihal	Tanggal
1	Wiratha Wayan	31/5/2013 PT EXCELLENCE	UNDANGAN SYUKURAN ATAS PROSES PRODUKSI PERTAMA KALI	31-Mei'13 12:53
2	Wiratha Wayan	2027/050/DIST-JATIM/2013	LOMBA DESAIN BOOTH/STAND OPI EXPO (UNDANGAN TGL.3-6 JULI 2013)	31-Mei'13 10:35
3	Wiratha Wayan	2027/050/DIST-JATIM/2013	LOMBA DESAIN BOOTH/STAND OPI EXPO (UNDANGAN TGL.3-6 JULI 2013)	31-Mei'13 10:35
4	Wiratha Wayan	0027/152/RYNPRG/V/2013	PEMADAMAN LISTRIK	31-Mei'13 10:34

Gambar 4.11 Surat Masuk Baru

Surat yang masuk selalu ada detail seperti data surat, arsip dan disposisi

keterangan seperti berikut ini :

<p>Dari : UPJ Krian</p> <p>Kepada : SEKRETARIAT SIDOARJO</p> <p>Perihal : MOBIL SARLING</p> <p>Lampiran :</p> <p>Permasalahan : 160 - Rekening listrik</p> <p>Sifat :</p> <p>Jenis Surat : surat</p> <p>Keterangan :</p> <p>Dientry Oleh : rayon.krian 17-May'13 10:38</p> <p>Surat Keluar Dari : UPJ Krian</p>	<p>Kepada : wiratha</p> <p>Keterangan : Manajer Area</p> <p>▪ wiratha 17-May'13 12:24:38</p> <p>Kepada : samekto, yuniartono, dody</p> <p>Disposisi : 3 - Mohon Mendapat Perhatian</p> <p>▪ samekto 17-May'13 16:43:01</p> <p>Kepada : dody, yuniartono</p> <p>Disposisi : 3 - Mohon Mendapat Perhatian</p> <p>Keterangan : Segera koordinasi utk pemanfaatan kendaraan sarling yg ada. Tks</p> <p>▪ yuniartono 20-May'13 10:26:21</p> <p>Kepada : dody</p> <p>Disposisi : 3 - Mohon Mendapat Perhatian</p> <p>Keterangan : Mhn dicek SPK untuk mobil Sarling, Tks</p> <p>▪ yuniartono 20-May'13 10:27:01</p> <p>Keterangan : Selesai.</p> <p>▪ dody 29-May'13 06:19:10</p> <p>Keterangan : Selesai.</p>
<p>Arsip</p> <p>Dokumen Surat/Fax : Download [184 KB]</p> <p>Ruang Penyimpanan : SEKRETARIAT KRIAN</p> <p>No Almari - No Order : 03 - 20-2013</p>	

Gambar 4.12 Detail Surat

a. Data Surat

Tahun / No Agenda	: 2013 / 1194
Tanggal Terima	: 17 Mei 2013
Nomor Surat	: 0080/160/RAYON-KRN/2013
Tanggal Surat	: 17 Mei 2013
Dari	: UPJ Krian
Kepada	: SEKRETARIAT SIDOARJO
Perihal	: MOBIL SARLING
Lampiran	:
Permasalahan	: 160 - Rekening listrik
Sifat	:
Jenis Surat	: surat
Keterangan	:
Dientry Oleh	: rayon.krian 17-May'13 10:38
Surat Keluar Dari	: UPJ Krian

Gambar 4.13 Data Surat

Penjelasan mengenai keterangan detail surat tersebut adalah surat dimasukkan ke AMS oleh Rayon Krian dikirim kepada sekretariat sidoarjo. Jika ingin melihat isi surat tersebut dengan memilih *download* pada gambar dibawah ini:

Arsip	
Dokumen Surat/Fax	: Download [184 KB]
Ruang Penyimpanan	: SEKRETARIAT KRIAN
No Almari - No Order	: 03 - 20-2013

Gambar 4.14 Arsip Surat

Setelah klik *download* maka muncul tampilan surat dengan isi sebagai berikut :



Gambar 4.15 Isi Surat

Surat tersebut didisposisikan ke pihak yang terkait dengan isi surat tersebut, antara lain sebagai berikut :

Kepada	: wiratha	
Keterangan	: Manajer Area	
▪ wiratha		17-May'13 12:24:38
Kepada	: samekto, yuniartono, dody	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
▪ samekto		17-May'13 16:43:01
Kepada	: dody, yuniartono	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
Keterangan	: Segera koordinasi utk pemanfaatan kendaraan sarling yg ada. Tks	
▪ yuniartono		20-May'13 10:26:21
Kepada	: dody	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
Keterangan	: Mhn dicek SPK untuk mobil Sarling, Tks	
▪ yuniartono		20-May'13 10:27:01
Keterangan	: Selesai.	
▪ dody		29-May'13 06:19:10
Keterangan	: Selesai.	

Gambar 4.16 Disposisi

Cara mengirimkan disposisi adalah pilih lanjut pada surat masuk seperti berikut :

Data Surat	Tindak Lanjut / Disposisi
Nomor Agenda : 1194 - Tahun : 2013	<input type="checkbox"/> 1. Untuk Diketahui
Tanggal Terima : 17 Mei 2013	<input type="checkbox"/> 2. Mohon Pendapat
Nomor Surat : 0080/160/RAYON-KRN/2013	<input type="checkbox"/> 3. Mohon Mendapat Perhatian
Tanggal Surat : 17 Mei 2013	<input type="checkbox"/> 4. Mohon Penyelesaian
Dari : UPJ Krian	<input type="checkbox"/> 5. Bicarakan Dengan Saya
Kepada : SEKRETARIAT SIDOARJO	<input type="checkbox"/> 6. Mohon Kedatangan
Perihal : MOBIL SARLING	<input type="checkbox"/> 7. Diteruskan Kepada
Lampiran :	<input type="checkbox"/> 8. Sesuai Permintaan
Permasalahan : 160 - Rekening listrik	<input type="checkbox"/> 9. Siapkan Jawaban
Sifat :	<input type="checkbox"/> 10. Mohon Persetujuan
Jenis Surat : surat	<input type="checkbox"/> 11. Mohon Tanda Tangan / Paraf
Keterangan :	<input type="checkbox"/> 12. Teliti / Pelajari
Dientry Oleh : rayon.krian 17-May'13 10:38	<input type="checkbox"/> 13. Arsip
Arsip	Kepada * : <input type="text"/>
Dokumen Surat/Fax : Download [184 KB]	Keterangan : <input type="text"/>
Ruang Penyimpanan : SEKRETARIAT KRIAN	History Tindak Lanjut / Disposisi
No Almari - No Order : 03 - 20-2013	<ul style="list-style-type: none"> plnsda 17-May'13 10:48:56 Kepada : wiratha Keterangan : Manajer Area wiratha 17-May'13 12:24:38 Kepada : samekto, yuniartono, dody Disposisi : 3 - Mohon Mendapat Perhatian

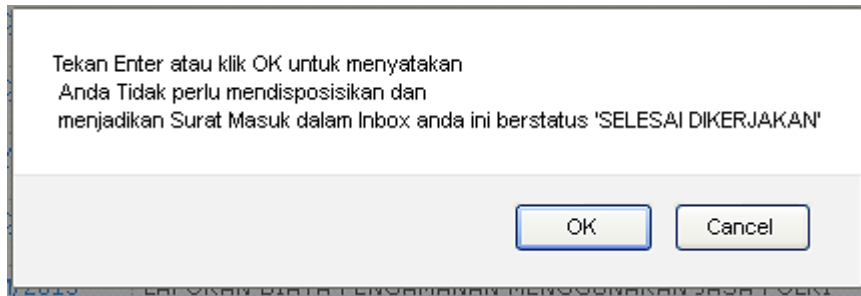
Gambar 4.17 Cara Mengirim Disposisi

Jika ingin menambahkan keterangan pada disposisi seperti adalah dengan memilih pilihan selesai, sebagai berikut :



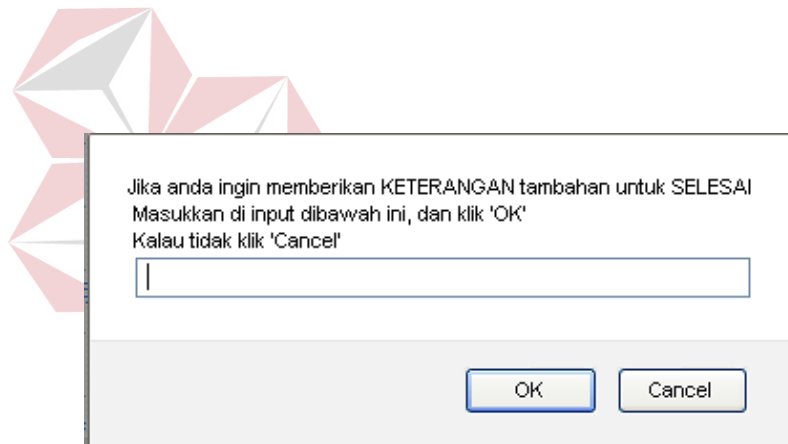
Gambar 4.18 Memberi Keterangan

Setelah memilih selesai, kemudian muncul tampilan seperti dibawah ini dan pilih OK untuk menambahkan status selesai dikerjakan.



Gambar 4.19 Pilihan Status Selesai

Setelah di klik OK pada gambar diatas, tampilan sebagaimana gambar dibawah, jika akan diberi catatan / keterangan, maka bisa diketik pada kolomnya kemudian klik OK, tapi jika tanpa diberi catatan / keterangan maka langsung klik OK saja :



Gambar 4.20 Pilih OK

Jika sudah diklik selesai dan tanpa ada catatan / keterangan, sebagaimana gambar dibawah :

Kepada	: wiratha	
Keterangan	: Manajer Area	
▪ wiratha		17-May'13 12:24:38
Kepada	: samekto, yuniartono, dody	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
▪ samekto		17-May'13 16:43:01
Kepada	: dody, yuniartono	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
Keterangan	: Segera koordinasi utk pemanfaatan kendaraan sarling yg ada. Tks	
▪ yuniartono		20-May'13 10:26:21
Kepada	: dody	
Disposisi	: 3 - Mohon Mendapat Perhatian	
Keterangan	: Mm dicek SPK untuk mobil Sarling, Tks	
▪ yuniartono		20-May'13 10:27:01
Keterangan	: Selesai.	
▪ dody		29-May'13 06:19:10
Keterangan	: Selesai.	

Gambar 4.21 Hasil Keterangan

b. Microsoft Outlook Sebagai Aplikasi Surat Non Formal

Microsoft Outlook dalam PLN Area Sidoarjo berfungsi sebagai aplikasi surat yang digunakan secara non formal. Berbagai hal yang bersifat informasi dikirimkan antar karyawan agar dapat saling berkomunikasi.

Yth Pegawai PLN,





Mengundang pegawai PLN untuk mengirimkan tulisan bertema
“PLN Bersih NO SUAP”

Tulisan terpilih akan dimuat di Buku *“Saatnya Hati Bicara Seri-2”*
 yang akan diterbitkan pada peringatan
 Hari Anti Korupsi se Dunia 9 Desember 2013

Syarat :

- Tulisan merupakan pengalaman pribadi dan disampaikan dengan gaya bahasa bercerita (tulisan akan melalui proses editing)
- Menggunakan font calibri 11, jarak baris 1.5 dan maksimal 750 words.
- Mencantumkan: Nama, jabatan dan unit asal
- Tulisan dikirimkan ke pinkita@pln.co.id paling lambat 31 Agustus 2013



Gambar 4.22 Informasi Peringatan Hari Anti Korupsi

Selain itu juga dapat berbagi mengenai kebijakan yang perusahaan terapkan, seperti tidak lagi menggunakan koran cetak namun beralih ke online.

**BACA KORAN
VIA - ONLINE**

Humas PLN Sidoarjo

Dapat diakses melalui :

Jawa Pos : <http://10.5.56.55/jawapos/>
 Surya : <http://surabaya.tribunnews.com/>
 Kompas : <http://www.kompas.com/>

**PT PLN (Persero)
Distribusi Jawa Timur
Area Sidoarjo**

MEDIA Online

**BERSIH
TANPA TIP DAN SUAP**

Gambar 4.23 Beralih ke Koran Online

Fungsi *microsoft outlook* juga sebagai notifikasi e-mail masuk yang diterima oleh AMS sebagai berikut :



Gambar 4.24 Pemberitahuan Surat Masuk AMS

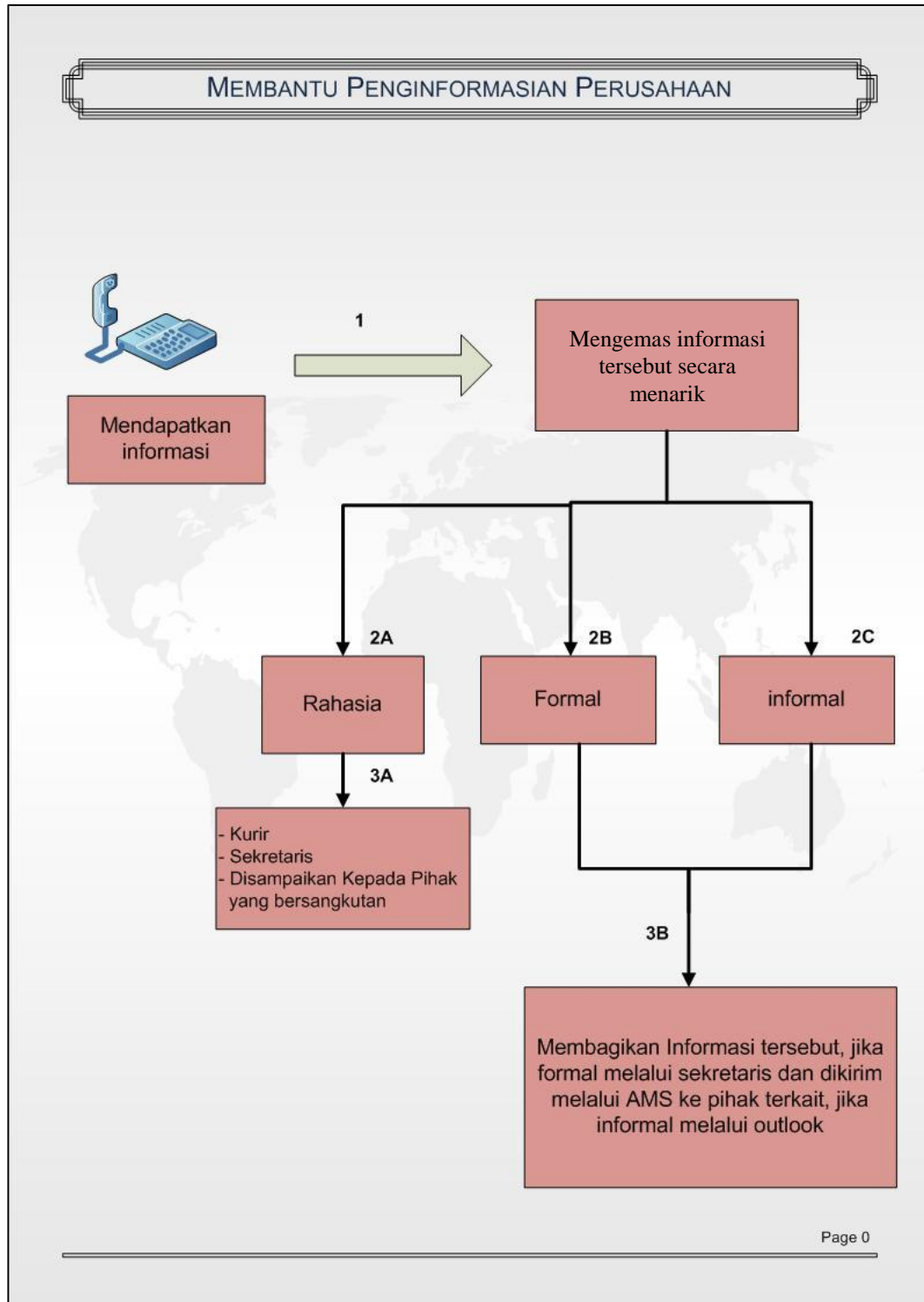
c. Surat Rahasia

Surat rahasia dalam PLN menggunakan cara pendistribusian surat yang dikirim melalui kurir/jasa antar surat yang disampaikan langsung oleh sekretaris dan kemudian diberikan kepada pihak yang berkaitan dengan surat tersebut, surat yang bersifat rahasia dalam PLN biasanya tertulis pada pojok atas dengan tulisan. Surat rahasia salah satunya adalah Surat Kuasa Kerja Operasi (SKKO), berikut adalah bentuk SKKO :

PENGENDALIAN		PENGOLAHAN	
Nomor Agenda	: 0048	DISPOSISI :	
Tanggal Terima	: Selasa, 9 April 2013	1. Untuk Diketahui	7. Disampaikan Kepada
Nomor Surat	: 0732/521/DIST JATIM/2013/R	2. Mohon Perhatian	8. Sesuai Perencanaan
Tanggal	: Jumat, 5 April 2013	3. Mohon umdapat Pemati	9. Siapkan Jawaban
Dari	: BIDANG KEUANGAN	4. Mohon Peninjauan	10. Mohon Perhatian
Perihal	: BIAYA EDUKASI DAN SOSIALISASI PELANGGAN	5. Bicarakan Dengan Saya	11. Mohon TT / Hasil
Kepada	: MANAJER APJ SDA	6. Mohon Kaji Ulangi	12. Terori / Pelajari
Lampiran	: DITERUSKAN	<i>Dinukatkan untuk Sudaryono Mangkono</i>	
Kepada			
1. MANAJER APJ	Tanggal	Paraf	
2. ASMAN P B ADM	09-Apr-13	<i>[Signature]</i>	
3. ASMAN JARINGAN			
4. ASMAN TRANSIL			
			1. SPV PELAYANAN PELANGGAN

Gambar 4.25 Surat Kuasa Kerja Operasi

Informasi yang dilakukan didalam perusahaan merupakan hal yang sangat penting, informasi dapat dikatakan sebagai tiang dari perusahaan agar dapat berdiri kokoh dan berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan. Berikut *workflow* penginformasian perusahaan.



Gambar 4.26 *Workflow* Penginformasian Perusahaan

4.2 Peran Eksternal Hubungan Masyarakat

Kegiatan eksternal HUMAS sangat penting karena berhubungan langsung dengan pelanggan, dan menjembatani komunikasi yang terjalin antara perusahaan dengan pelanggan. Komunikasi antara perusahaan dan pelanggan sangat diperhatikan karena pelanggan merupakan target utama sebuah perusahaan khususnya PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan keandalannya.

Kegiatan eksternal seorang HUMAS meliputi :

- a. Mensosialisasikan program dan himbauan kepada pelanggan.
- b. Menginformasikan pemadaman listrik.
- c. Menangani keluhan pelanggan.
- d. Menjaga citra perusahaan.
- e. Membuat Surat Perjanjian

4.2.1 Mensosialisasikan Program dan Himbauan Kepada Pelanggan

Setiap perusahaan selalu memiliki tujuan didirikannya perusahaan tersebut, termasuk PLN. Perusahaan juga memiliki program-program agar yang ditetapkan dalam sebuah perusahaan. PLN juga memiliki program, agar masyarakat paham dengan program yang ditetapkan, maka PLN harus mensosialisasikan atau menginformasikan setiap programnya. Berikut program dan himbauan yang disampaikan kepada masyarakat :

- a. Sosialisasi Listrik Pintar

Listrik pintar merupakan sebuah inovasi baru dari PLN dimana pelanggan dapat mengatur sendiri pemakaian listrik melalui informasi jumlah energi listrik (kWh). Listrik pintar ini juga berberda dengan listrik paska

bayar, jika paska bayar pelanggan menggunakan listrik dulu, sedangkan listrik pintar pelanggan mengeluarkan biaya terlebih dahulu untuk pembelian energi listrik yang akan dikonsumsinya. Cara penggunaan listrik pintar seperti halnya telepon selular (*Handphone*) yaitu dengan cara menggunakan voucher atau token isi ulang yang terdiri dari 20 digit nomor. Keuntungan dalam menggunakan listrik pintar adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.
2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja.
3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan
4. Privasi lebih terjaga.

Sosialisasi listrik pintar ini dilakukan di Desa Sruni, Sidoarjo yang merupakan Desa percontohan pengguna listrik pintar pertama di Indonesia. Sosialisasi ini dilakukan untuk kedua kalinya agar warga Desa Sruni lebih paham prosedur penggunaan listrik pintar. Sosialisasi tersebut selian bermanfaat untuk warga Desa Sruni juga bermanfaat untuk PLN karena warga dapat menyampaikan keluhan kepada PLN, dengan demikian PLN dapat memperbaiki kinerja. Sosialisasi listrik pintar yang sudah mendapatkan ijin dan dukungan dari kepala desa untuk mengadakan acara sosialisasi. Acara sosialisasi ini disesuaikan dengan acara yang dilaksanakan oleh warga.



Gambar 4.27 Sosialisasi Program PLN

b. Sosialisasi Kenaikan Tarif Tenaga Listrik (TTL)

Kenaikan tarif tenaga listrik yang naik mulai awal tahun 2013, memiliki berbagai taraf sesuai klasifikasi yang disampaikan oleh PLN. Untuk kalangan rumah tangga tidak semua mengalami kenaikan tarif tenaga listrik, namun kenaikan tidak terjadi pada daya 450 VA dan 900 VA. Kenaikan Tarif Tenaga Listrik ini disosialisasikan melalui Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK).



Gambar 4.18 Sosialisasi Kenaikan Tarif Tenaga Listrik

c. Himbauan Hemat Listrik

Himbauan hemat listrik sangat perlu mengingat harga energi yang digerakkan oleh Bahan Bakar Minyak (BBM) yang harganya semakin mahal. Maka dari itu, sangat perlu untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang menghemat listrik dengan menggunakan lampu sesuai dengan kebutuhan. Seperti yang dilakukan saat *Eart Hour* pada tanggal 23 Maret 2013 yang memberikan himbauan agar mematikan lampu dalam waktu satu jam untuk menghemat energi.



Gambar 4.29 *Earth Hour*

d. Tidak Bermain Layang - Layang

Bermain layang-layang sangat berakibat buruk pada jaringan listrik, hal ini dikarenakan banyak pemadaman listrik terjadi akibat layang-layang yang putus yang menyangkut pada tiang listrik yang menyebabkan gesekan antara kabel dan senar tersebut, sehingga pada saat hujan terjadi gangguan

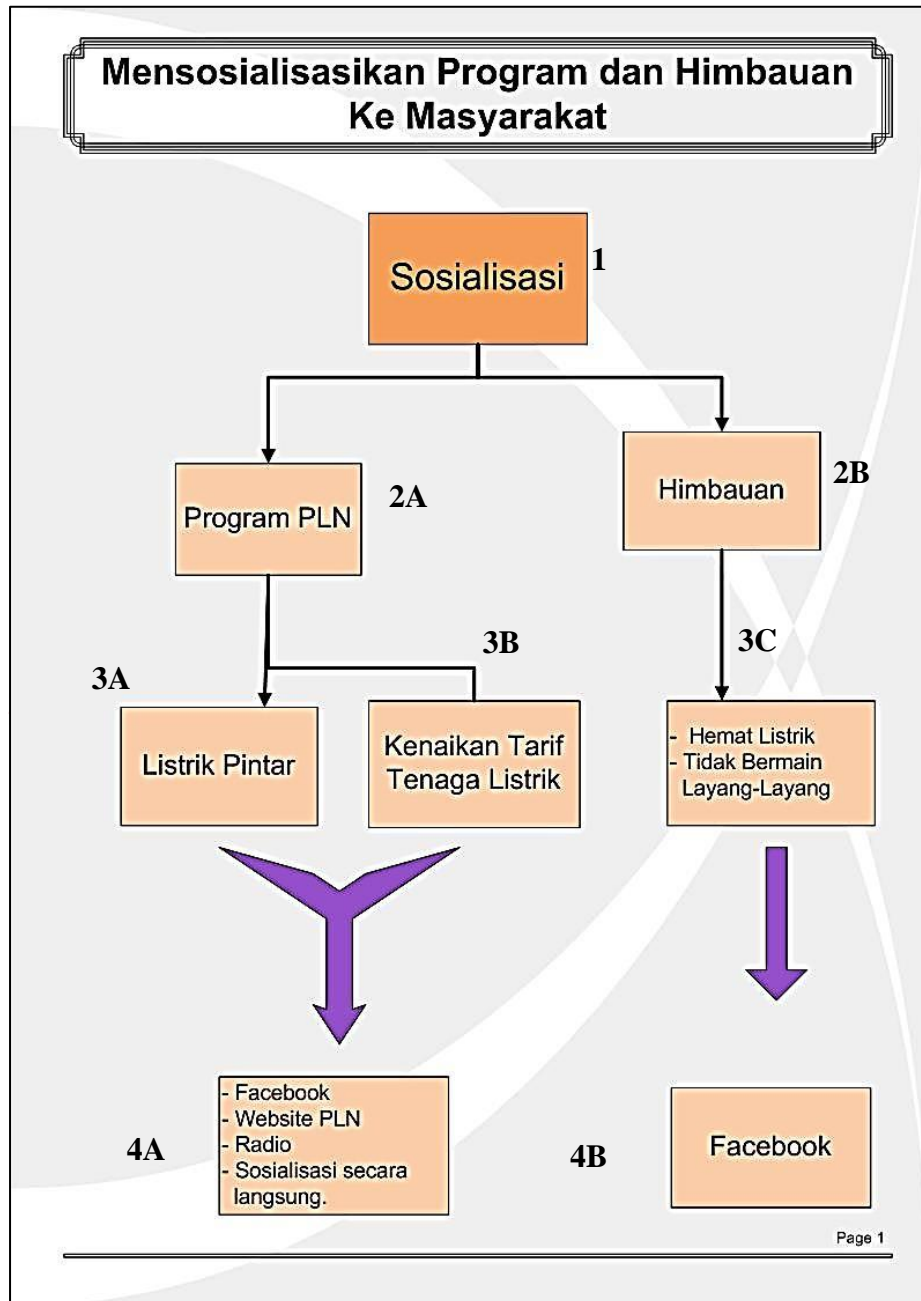
listrik. PLN sangat memperhatikan sekali kejadian ini dengan membuat tim khusus untuk mencari layang-layang yang tersangkut pada tiang listrik PLN, agar berkurangnya gangguan. Seolah tidak mau kalah dengan upaya PLN dalam mensosialisasikan larangan bermain layang-layang, jumlah layangan diudara kian hari kian banyak dan semakin bertambah besar ukurannya. Belum lagi suara bising yang ditimbulkannya kadang membuat pendengaran kita terganggu. Memainkan layangan tidak mengenal waktu, bisa pagi, siang, atau bahkan malam hari..



Gambar 4.30 Himbauan Tidak Bermain Layang-Layang

Sosialisasi dan himbauan merupakan hal yang penting untuk dapat menjelaskan bagaimana program yang dibuat oleh masyarakat serta hal apa yang dapat membuat listrik padam yang kurang dimengerti oleh masyarakat. Sebaik apapun program yang dibuat oleh PLN jika masyarakat belum paham betul

dengan program tersebut, maka program tersebut tidak tersampaikan dengan sempurna. Berikut *workflow* sosialisasi dan himbauan kepada masyarakat:

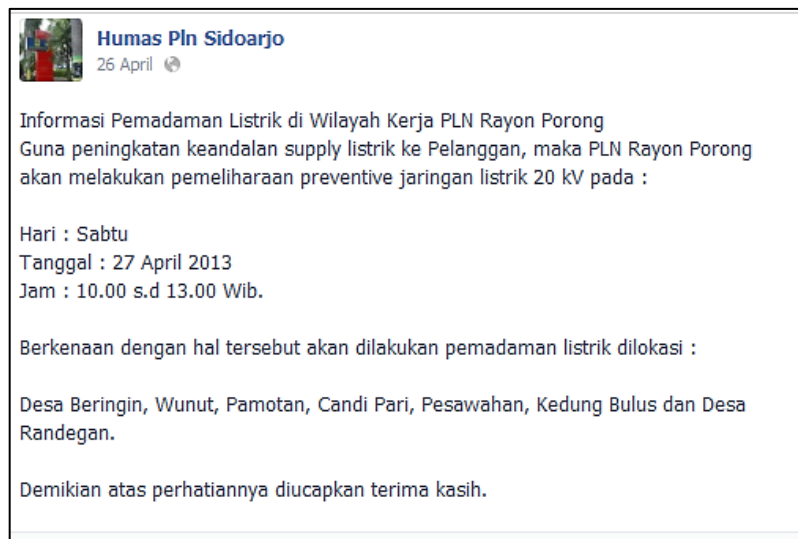


Gambar 4.31 *Workflow* Sosialisasi dan Himbauan ke Masyarakat

4.2.2 Menginformasikan Pemadaman Listrik


Pemadaman listrik biasanya perlu dilakukan jika PLN mengadakan pemeliharaan jaringan di titik tertentu. Pemadaman ini termasuk terencana sehingga PLN dapat menginformasikan kepada pelanggan kapan terjadinya pemadaman listrik agar melakukan persiapan. Namun, tidak semua pemadaman listrik dapat diinformasikan terlebih dahulu, jika pemadaman dilakukan karena pemadaman tidak terencana itu terjadi akibat adanya gangguan yang diluar kehendak dari PLN. Informasi pemadaman listrik biasanya disampaikan melalui media sosial *Facebook*, Radio Suara Surabaya, Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK) Sidoarjo, dan via surat.

Pemadaman tidak terencana atau gangguan, biasanya HUMAS mendapatkan informasi melalui SMS yang dikirim oleh si bolang, yang menginformasikan gangguan yang terjadi. Dari pemberitahuan tersebut dapat disampaikan melalui pelanggan. Informasi yang diterima juga terkadang melalui radio suara surabaya yang disampaikan kepada HUMAS PLN dan HUMAS mengklarifikasi kepada supervisor teknik, setelah itu HUMAS menyampaikan sebab akibat gangguan tersebut. Berikut tampilan pemberitahuan terencana yang disampaikan melalui facebook :



Gambar 4.32 Informasi Pemadaman Melalui *Facebook*

Informasi yang disampaikan melalui facebook dapat dilihat melalui akun facebook HUMAS PLN Sidoarjo, selain itu informasi yang disampaikan kepada pelanggan melalui radio suara surabaya, dan Radio Siaran Pemerintah Kabupaten (RSPK) Sidoarjo guna informasi tersebut dapat disampaikan secara meluas kepada seluruh pelanggan di wilayah kerja Sidoarjo. Surat pemberitahuan pemadaman listrik, yang disampaikan kepada masyarakat sebagai berikut :

	PT. PLN (Persero) DISTRIBUSI JAWA TIMUR	
	AREA SIDOARJO	
RAYON SIDOARJO KOTA		
Jalan Kombes Pol M. Duryat No. 5 Sidoarjo		
Telpon : (031) 8070514	Gangguan : (031) 8921051	
Faksimile : (031) 8070513	Kode Pos : 61216	

Sidoarjo, 26 April 2013

Nomer : / 152 / RAYON-SDA-KOTA/2013 Kepada :

Sifat : Penting PELANGGAN

Lamp. : -

Perihal : Pemadaman listrik Di Sidoarjo

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya Pekerjaan Pemeliharaan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM) di Penyulang Sun City, dengan ini kami beritabukan bahwa besok pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 1 Mei 2013


Jam : 10.00 s/d 13.00 WIB

Lokasi : Ds Banjar Bendo, Ds Sepande, Ds Sidodadi, Ds Jambangan, Ds Sungon, Ptn Puri Indah

Aliran listrik di tempat saudara terpaksa dipadankan dan apabila pekerjaan telah selesai sebelum waktu yang ditentukan, maka aliran listrik akan segera kami normalkan kembali. Untuk koordinasi pekerjaan dapat menghubungi Contact Person Bp. M. Syaifuddin (08884807997)

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima - kasih.

PH. MANAJER,

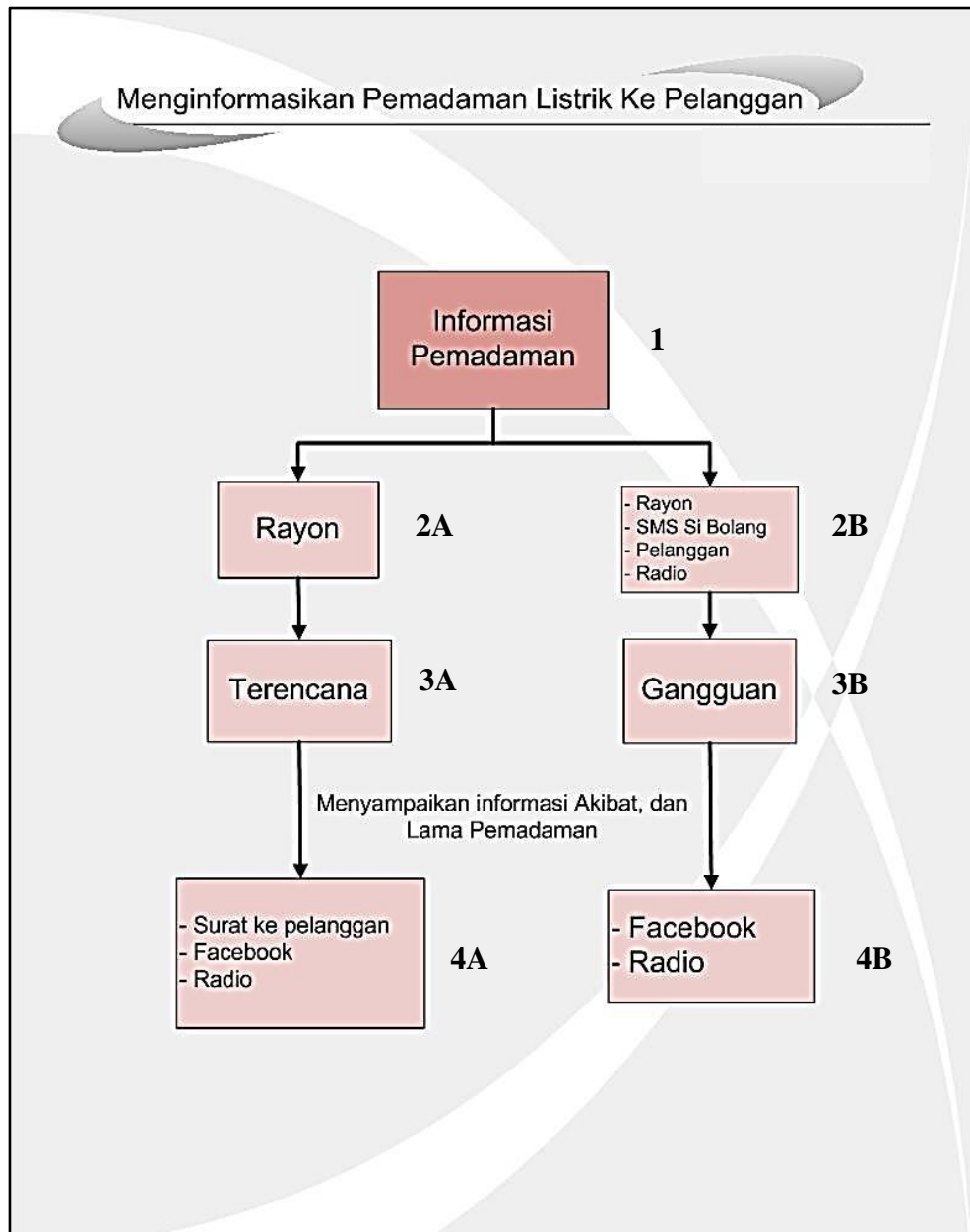

M. SYAIFUDDIN

Tembusan :

Gambar 4.33 Informasi Pemadaman Melalui Surat

Informasi pemadaman yang disampaikan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan kinerja PLN agar lebih baik dan lebih memperhatikan pelanggan sebagai target utama dalam mencapai tujuan perusahaan. PLN juga mengutamakan keandalan dan mutu pelayanan agar masyarakat dapat menikmati listrik dengan sedikit gangguan pemadaman. Maka dari itu, jika terjadi sebuah gangguan masyarakat diharapkan ikut berperan aktif dalam pemberian informasi jika mengetahui terjadinya percikan

api pada kabel listrik, dengan informasi tersebut diharapkan gangguan dapat terselesaikan dengan cepat. Berikut adalah *workflow* informasi pemadaman listrik :



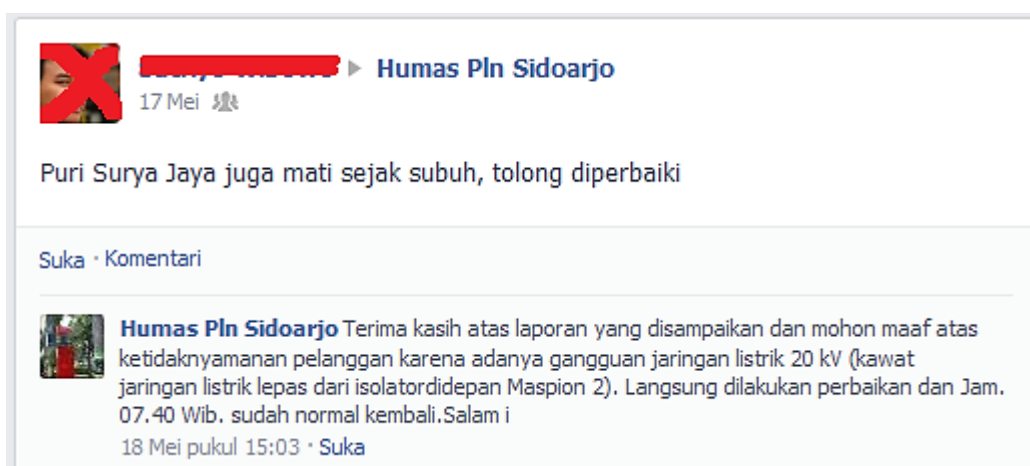
Gambar 4.14 *Workflow* Menginformasikan Pemadaman Listrik

4.2.3 Menangani Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan hal sangat diperhatikan dalam sebuah perusahaan, mengingat hubungan antara pelanggan dan perusahaan harus tetap harmonis. Namun, kekecewaan yang dialami oleh pelanggan selalu dialami setiap perusahaan. Mengingat kekurangan tersebut dapat menjadi bahan evaluasi untuk membuat perusahaan menjadi lebih baik dalam meningkatkan mutunya. Hal ini pula yang sering dihadapi oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo, karena merupakan perusahaan jasa dibidang tenaga listrik. Keluhan yang disampaikan pelanggan prosesnya antara lain sebagai berikut :

a. Informasi keluhan pelanggan.

Informasi keluhan pelanggan yang diterima PLN dapat melalui berbagai media yaitu surat, *facebook*, telepon, dan *call center* 123. *Call center* 123 merupakan salah satu sarana pelayanan listrik yang dibuat untuk mendekatkan dan memudahkan pelanggan berkomunikasi dengan PLN. Berikut contoh keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media surat dan *facebook*.



Gambar 4.35 Informasi Keluhan Pelanggan

Berikut contoh surat keluhan pelanggan yang disampaikan kepihak PLN mengenai keluhan pelanggan.



Gambar 4.36 Keluhan Pelanggan Melalui Surat

- b. Mencari pihak yang terkait dengan keluhan pelanggan.

Setelah mendapatkan informasi keluhan pelanggan tersebut, HUMAS PLN Area Sidoarjo harus dapat memberikan alasan kenapa hal itu dapat terjadi. Agar dapat menyelesaikan permasalahan dengan baik, ketahuilah lokasi pelanggan tersebut termasuk wilayah kerja PLN Rayon Sidoarjo Kota,

Krian, atau Porong. Hal ini dilakukan agar paham betul letak titik gangguan yang akan dibantu melalui data yang dimiliki tiap *Supervisor* teknik PLN Rayon. Kemudian, dari data penunjang tersebut, HUMAS PLN dan *Supervisor* teknik berangkat ke lokasi.

c. Mendatangi pelanggan dan mencari jalan keluar

Menanggapi keluhan pelanggan secara cepat, juga merupakan bentuk perhatian sehingga, pelanggan merasa nyaman. Keluhan yang disampaikan oleh PT Softex Indonesia antara lain sebagai berikut :

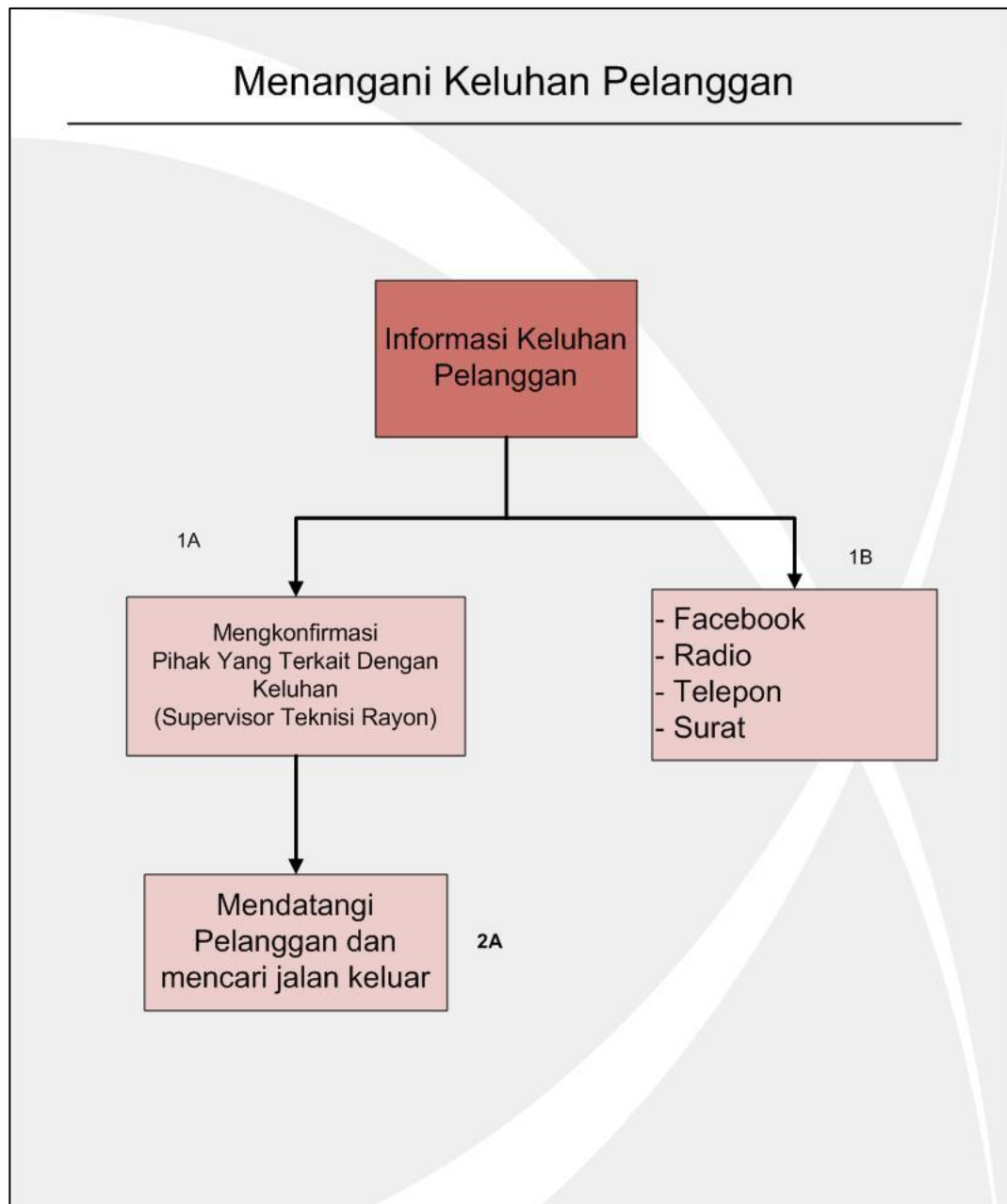
1. PT Softex Indonesia

Menyampaikan keluhan bahwa sering terjadinya padam listrik tanpa pemberitahuan yang mengakibatkan perusahaannya rugi, karena jika listrik padam mesin akan terhenti barang produksi yang ada dimesin tersebut menjadi barang *reject*. Pihak PT Softex Indonesia menyayangkan pemadaman tanpa adanya pemberitahuan. Pemadaman yang dirasakan PT Softex Indonesia dalam kurun waktu sebulan berkali-kali terjadi. Berikut penjelasan yang disampaikan :

- a) Pemadaman yang dirasakan oleh PT Softex Indonesia terjadi karena 2 hal yaitu, pemadaman yang terencana dan tidak terencana. Pemadaman tidak terencana ini yang diakibatkan gangguan. Gangguan yang tersebut dikarenakan berbagai hal, seperti cuaca, manusia, layang-layang, dan hewan. Jika terencana, pihak PLN sudah menyampaikan surat pemeliharaan jaringan listrik kepada pihak pengelola pergudangan dimana tempat PT Softex berada, namun pihak pengelola tidak menyampaikannya.

- b) PT Softex Indonesia meminta agar PLN lebih baik dalam meningkatkan mutu, dengan mengurangi adanya pemadaman listrik, selain itu jika ada pemadaman terencana agar menyampaikan secara langsung kepada pihak perusahaan.
- c) Pihak PLN selalu berusaha memberikan yang terbaik kepada pelanggan, namun hal ini juga diikuti dengan kesadaran masyarakat dengan ikut menjaga jaringan listrik disekitarnya, karena pengertian masyarakat mengenai hal tersebut sangat minim sekali. Pihak PLN juga akan memeriksa instalasi listrik milik PT Softex Indonesia, karena titik gangguan juga dapat muncul instalasi tersebut.
- d) PT Softex Indonesia, berterima kasih dengan kunjungan yang dilakukan PLN untuk menyelesaikan permasalahan, selain itu, angka pemadaman listrik yang terjadi mulai berkurang.

Menanggapi keluhan pelanggan merupakan hal yang biasa dihadapi oleh perusahaan yang merasa kurang puas dengan kinerja yang diberikan perusahaan tersebut. Keluhan yang disampaikan tersebut seharusnya menjadi hal yang harus diperbaiki oleh perusahaan agar lebih baik kedepannya. Berikut adalah *workflow* keluhan pelanggan:



Gambar 4.37 *Workflow* Keluhan Pelanggan

4.2.4 Menjaga Citra Perusahaan

HUMAS memiliki peran dalam menjaga citra perusahaan, karena HUMAS yang menjembatani perusahaan dengan publik. Permasalahan yang menyangkut nama perusahaan sering terjadi apabila perusahaan tersebut

merupakan perusahaan yang besar dan memiliki banyak pelanggan dan pesaing. HUMAS PLN Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo memiliki upaya dalam menjaga citra perusahaan, meliputi kegiatan sebagai berikut :

- a. Keluhan pelanggan melalui media.
- b. Memberikan apresiasi kepada pelanggan.

Penjagaan citra, dapat melalui kegiatan yang membentuk opini publik mengenai perusahaan. Citra yang terbentuk dimasyarakat sangat penting untuk kelangsungan mencapai tujuan perusahaan.

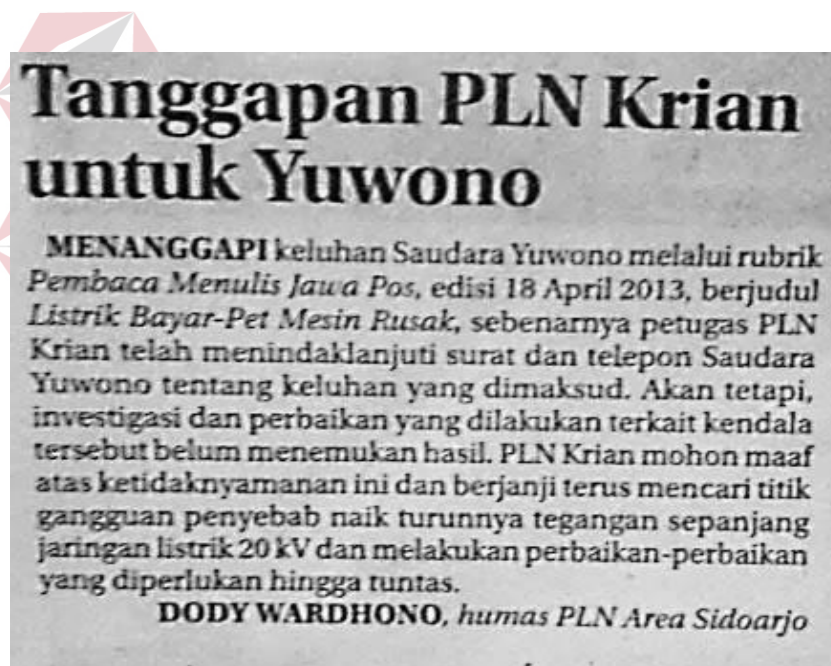
- a. Keluhan pelanggan melalui media.

Keluhan pelanggan yang langsung disampaikan di media publik, membuat citra perusahaan buruk di mata masyarakat. Biasanya keluhan pelanggan disampaikan langsung kepada pihak perusahaan. Namun, pelanggan tersebut merasa kecewa dengan pelayanan yang di berikan PLN, sehingga menulis berita di koran Jawa Pos seperti berikut :



Gambar 4.38 Keluhan Melalui Media

Keluhan pelanggan yang disampaikan melalui media cetak ini langsung mendapat tanggapan dari HUMAS PLN, dan PLN Rayon Krian. Pihak PLN bukan tidak menanggapi keluhan tersebut, namun sebelumnya sudah dikonfirmasi melalui telepon, setelah muncul komplain melalui media cetak tersebut PLN langsung mendatangi perusahaan tersebut, dan mengajukan untuk memeriksa instalasi milik pelanggan karena, perusahaan lainnya tidak merasakan *voltage* turun. Setelah adanya pemeriksaan tersebut memang pusat permasalahannya ada indikasi terjadi turunnya *voltage* yang diakibatkan oleh instalasi milik pelanggan. Berikut tanggapan PLN yang disampaikan melalui koran Jawa Pos.



Gambar 4.39 Tanggapan Keluhan

b. Memberikan apresiasi kepada pelanggan.

Pelanggan harus diperhatikan, terutama pelanggan yang menjaga kedisiplinannya untuk membayar rekening tepat waktu. PLN memberikan apresiasi ini kepada PT Indomarco yang memiliki tagihan tinggi namun

melaksanakan pembayaran dengan cepat. PLN akan terus memberikan penghargaan kepada pelanggan yang disiplin dalam melakukan pembayaran, untuk selanjutnya akan diberikan kepada pelanggan rumah tangga.

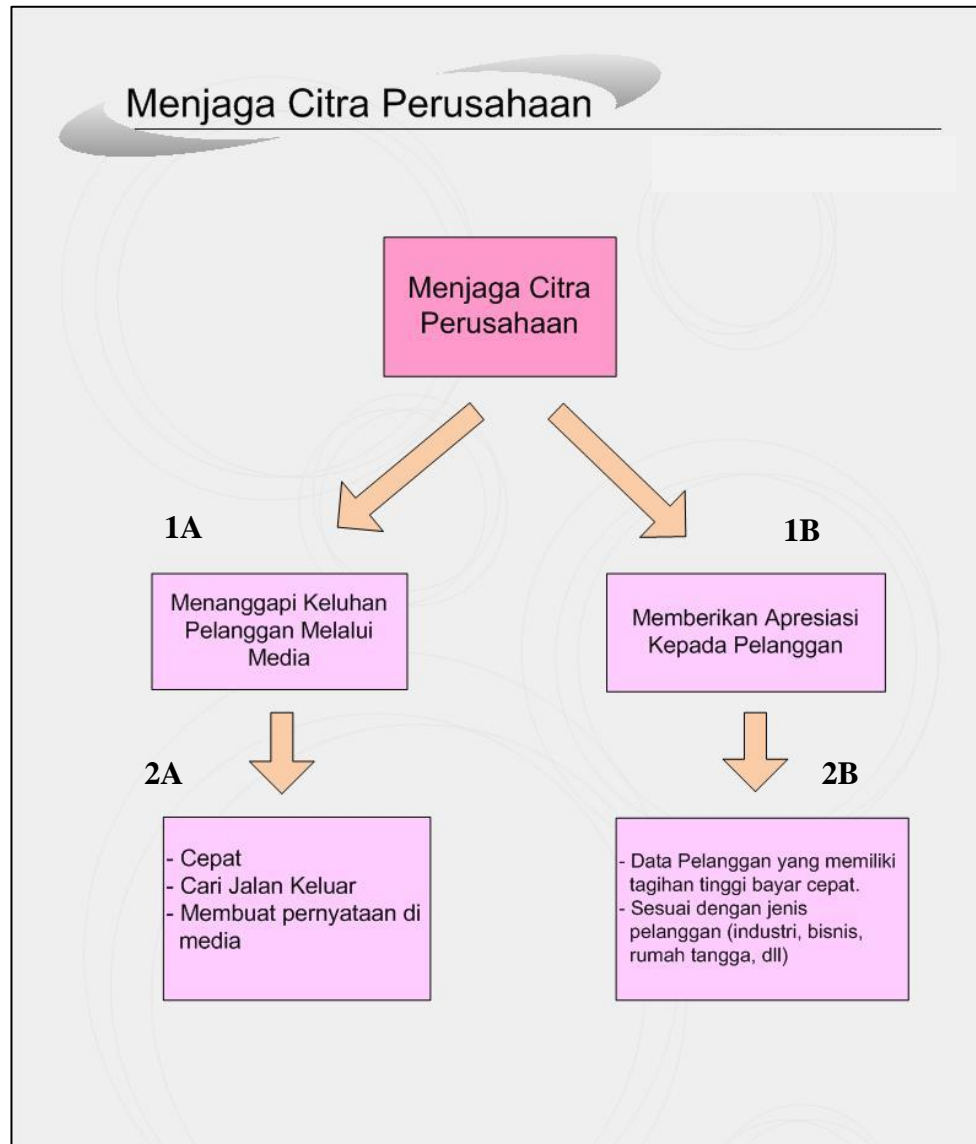
Pemberian apresiasi kepada pelanggan juga bertujuan untuk memberikan motivasi ke pelanggan yang lain agar membayar tagihan listrik tepat waktu dan tidak mengalami tunggakan yang berakibat pemutusan listrik. Berikut apresiasi yang diberikan kepada PT Indomarco :



Gambar 4.40 Apresiasi ke Pelanggan

Citra perusahaan merupakan hal yang sangat penting dalam berjalannya sebuah perusahaan, sebagai HUMAS harus dapat menjaga citra agar nama perusahaan tidak tercemar dan tetap baik di mata publik. Seperti halnya dalam menanggapi keluhan pelanggan dibutuhkan cara dan kiat yang tepat agar pelanggan merasa

puas, bentuk kepuasan pelanggan itu dapat membuat citra perusahaan menjadi lebih baik. Berikut *workflow* dalam menjaga citra perusahaan :



Gambar 4.11 *Workflow* Menjaga Citra Perusahaan

4.2.5 Membuat Surat Perjanjian Sarana Prasarana Kerja

Surat perjanjian merupakan hal yang penting dalam sebuah perusahaan, kali ini PLN akan melakukan perjanjian sewa menyewa gudang dengan PT Griya Prima Amanda. PLN akan menyewa gudang yang terletak di Kompleks pergudangan *Safe n Lock*. Berikut merupakan surat perjanjian yang disepakati sebagai berikut:

Yang bertanda tangan dibawah ini :	
1. Nama	: ADI SAPUTRA
Tempat Lahir	: Jakarta
Tanggal Lahir	: 25 Mei 1985
Alamat	: [REDACTED]
Pemegang KTP Nomor	: [REDACTED]
Jabatan	: Direktur
Corporate	: PT. GRIYA PRIMA AMANDA
<p>Dalam perjanjian ini bertindak oleh dan atas nama serta untuk kepentingan hukum PT. GRIYA PRIMA AMANDA, suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan dan tunduk dibawah ketentuan hukum Negara Republik Indonesia, berkedudukan di Sidoarjo, berdomisili hukum di Jln. Sekawan Raya No. 01, dan dalam perjanjian ini disebut sebagai Pihak Pertama, _____</p>	
2. Nama	: Ir. Wayan Wiratha
Tempat Lahir	: Karangasem
Tanggal Lahir	: 26 September 1959
Alamat	: [REDACTED]
Pemegang KTP Nomor	: [REDACTED]
Jabatan	: Manager
Corporate	: PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo
<p>Dalam perjanjian ini bertindak oleh dan atas nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo suatu perseroan terbatas yang didirikan berdasarkan dan tunduk dibawah ketentuan hukum Negara Republik Indonesia, berkedudukan di Sidoarjo berdasarkan akta pengangkatan No. : 0025.SKU/432/DIST-JATIM/2012, tanggal 23 November 2012 oleh karenanya sah dalam perjanjian ini bertindak oleh dan atas nama PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Sidoarjo dan dalam perjanjian ini disebut sebagai Pihak kedua, _____</p>	

Gambar 4.42 Surat Perjanjian

Gambar diatas merupakan identitas antara pihak pertama dan pihak kedua. Pasal yang harus di lakukan antara lain yaitu :

a. Pasal 1 obyek sewa menyewa tanah dan bangunan

Pada pasal 1 berisikan secara terperinci luas bangunan dan luas tanah gudang, serta kelengkapan yang dimiliki oleh gudang tersebut. Selain itu, pihak pertama selaku pemilik gudang menjamin bahwa gudang tersebut adalah benar miliknya.

b. Pasal 2 jangka waktu sewa dan harga sewa.

Berisi kesepakatan antara dua pihak harga dari sewa gudang dan jangka waktu sewa, dimana didalamnya berisi keputusan bahwa jika ingin memperpanjang kontrak harus melakukan kesepakatan kedua pihak maksimal 3 bulan sebelum masa perjanjian berakhir.

c. Pasal 3 cara pembayaran.

Pasal ini berisikan cara pembayaran melakukan pembayaran melalui transfer dengan alamat rekening yang di tuju serta jumlah nominal yang akan ditransfer.

d. Pasal 4 hak dan kewajiban pihak pertama.

Pihak pertama berhak atas pembayaran uang sewa dari pihak kedua, serta wajib melunasi pembayaran lain sebelum dimulainya perjanjian sewa menyewa ini.

e. Pasal 5 hak dan kewajiban pihak kedua

Pihak kedua wajib membayar sewa, dilarang menyewakan kembali, wajib membayar rekening listrik setiap bulannya, dilarang menggunakan untuk kegiatan melanggar hukum, dan lain-lain. Pasal ini berisikan seluruh hak dan kewajiban dari pihak kedua yang telah disepakati.

f. Pasal 6 keadaan memaksa (*Force Majeure*)

Pasal yang berisikan penangguhan sewa jika terhalang diluar kekuasaan para pihak seperti musibah, perang, dan lain-lain. Pihak yang tidak terkena keadaan memaksa tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap pihak yang terkena keadaan memaksa.

g. Pasal 7 berakhirnya perjanjian

Berisikan bahwa setelah perjanjian berakhir, pihak kedua wajib mengembalikan bangunan tersebut dalam keadaan terawat baik.

h. Pasal 8 penyelesaian perselisihan

Perselisihan yang terjadi akan di selesaikan melalui musyawarah, apabila tidak terselesaikan maka menggunakan jalur hukum.

i. Pasal 9 domisili hukum

Untuk pendaftaran urusan hukum para pihak sepakat memilih domisili hukum yang sah dan tetap dikantor Panitera Pengadilan Negeri Sidoarjo.

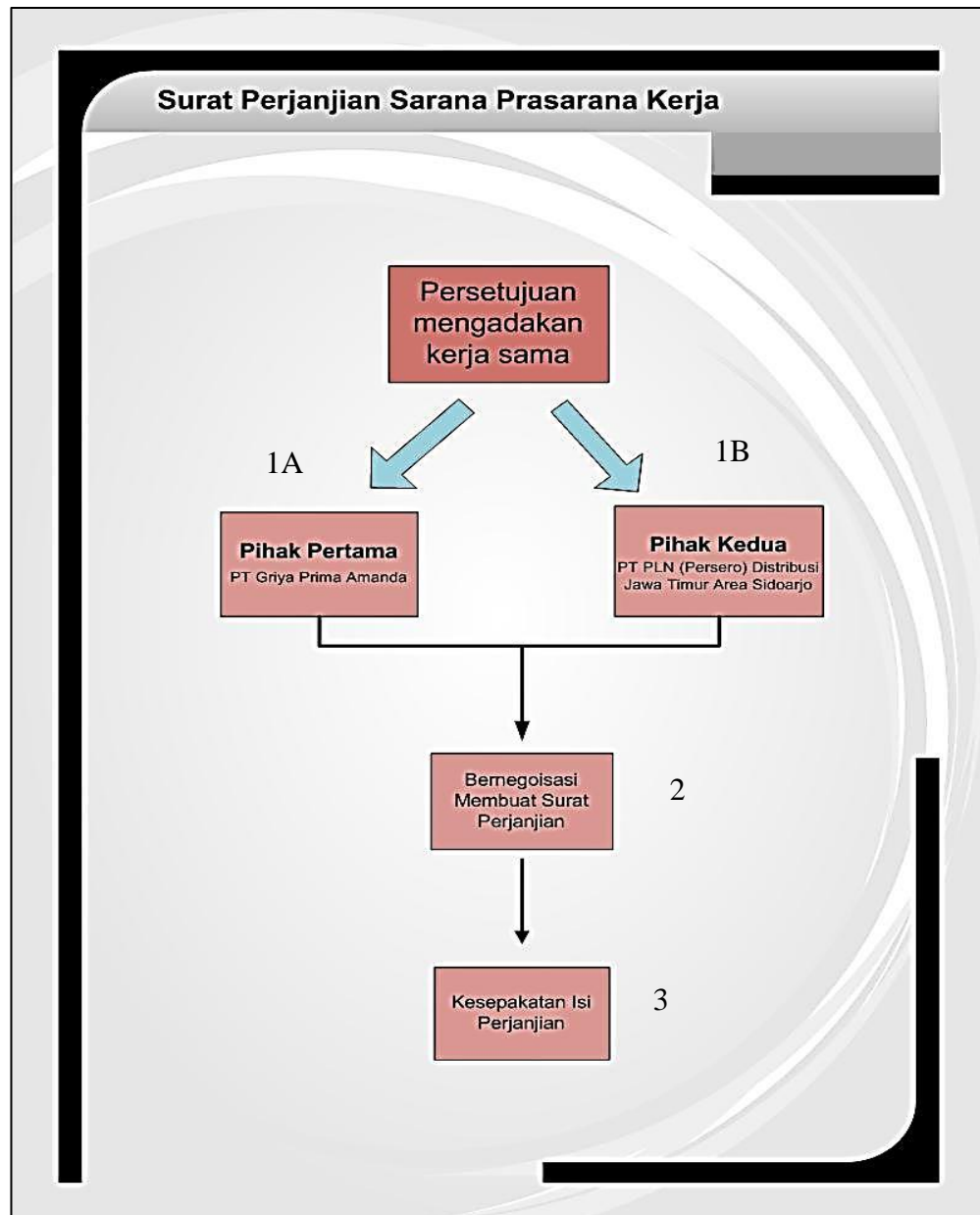
j. Pasal 10 lain-lain

Pasal ini berisikan bahwa jika ada kekeliruan dalam perjanjian ini maka akan diadakan perbaikan. Perbaikan tersebut melibatkan kedua pihak agar mendapat kesepakatan.

k. Pasal 11 penutup

Berisikan tanggal perjanjian, serta berapa rangkap perjanjian ini dibuat, dan bermaterai untuk mendapatkan kekuatan hukum.

Surat perjanjian sangat penting dalam menjalin kerjasama antara perusahaan, karena di dalamnya berisikan aturan yang harus dipatuhi oleh kedua pihak untuk menjadi acuan bersama karena memiliki kekuatan hukum. Berikut *workflow* surat perjanjian sarana dan prasarana kerja:



Gambar 4.43 *Workflow* Surat Perjanjian Sarana Prasarana Kerja