



**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE OFFICER
DALAM MENANGANI HARD COMPLAIN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN
123 Site Jakarta Periode Mei 2025)**

**TUGAS AKHIR
SKRIPSI**

NADA YASMIN WALA

44221120053

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA
TAHUN 2026**



**STRATEGI KOMUNIKASI CUSTOMER SERVICE OFFICER
DALAM MENANGANI HARD COMPLAIN PELANGGAN
(Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN
123 Site Jakarta Periode Mei 2025)**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

NADA YASMIN WALA

44221120053

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA JAKARTA

TAHUN 2026

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Tugas Akhir berjudul "Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)" adalah hasil karya saya sendiri, tidak mengandung unsur plagiarisme, pelanggaran hak cipta, atau konten ilegal Dalam bentuk apapun dan tidak melanggar hukum atau hak pihak manapun.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap pernyataan ini, saya bersedia menanggung seluruh konsekuensi hukum dan membebaskan Universitas Mercu Buana dari segala bentuk tuntutan hukum dan saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 20 Februari 2026



Nada Yasmin Wala

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

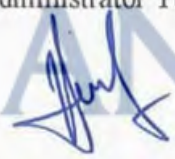
Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Program Studi : Hubungan Masyarakat
Bidang Studi : Ilmu Komunikasi

Dengan judul “ Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025” ,telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 18 Februari 2026, didapatkan nilai persentase sebesar 22%.

Jakarta, 20 Februari 2026.

Administrator Turnitin



Rizki Agustin. S.Kom

KAMPUS MENARA BHAKTI

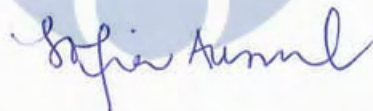
Jl. Raya Meruya Selatan No. 01, Kembangan, Jakarta Barat 11650
Telp. 021-5840815 / 021-5840816 (Hunting), Fax. 021-584 0813
<http://www.mercubuana.ac.id>, e-mail: umb@mercubuana.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)

Telah berhasil dipertahankan pada sidang tanggal 6 Februari 2026 dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan Oleh :
Pembimbing



(Sofia Aunul, SE.M.Si)

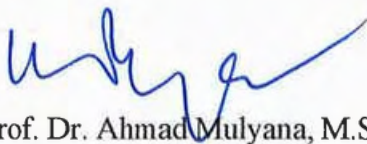
NIDN/NUPTK: 0314097601

Jakarta, 20 Februari 2026

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



(Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si.)

NIDN/NUPTK: 0318116602



(Dr. Farid Hamid Umarella, M.Si.)

NIDN/NUPTK: 0301117301

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan kesempatan sehingga saya dapat menyusun Skripsi dengan judul “Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)” dapat terususun dengan baik.

Skripsi ini disusun dengan tujuan untuk mencapai gelar sarjana 1 (S1) Ilmu Komunikasi Bidang Studi Public Relation pada Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Skripsi ini telah Penulis selesaikan tepat pada waktunya tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh banyak pihak. Tanpa bantuan dan dukungan tersebut sangatlah sulit menyelesaikan Skripsi ini, oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Sofia Aunul, SE.M.Si dosen Pembimbing
2. Bapak Dr. Farid Hamid M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi
3. Seluruh dosen pengajar selama berkuliah di Universitas Mercu Buana
4. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang tersayang ayahanda Amiruddin terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis hingga saat ini, dan selalu memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studi ini hingga akhir. Dan pintu surgaku, ibunda Muniroh tercinta yang tiada henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta serta melangitkan doa-doanya demi kemudahan dan kelancaran penulis dalam menjalankan kehidupan perkuliahan. Dan orang terkasih, Eki Saputra yang sentantiasa memberikan hiburan dan semangat hingga akhir.

5. Sabrina Emelia Resman, Saraswati, Aishah Nur Pusnama Sari dan Khairul Akbar selaku teman seperjuangan yang selalu mendukung saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Saya berharap dengan adanya Skripsi yang saya buat ini dapat sedikit membantupara peneliti selanjutnya dalam memahami, mencari, dan menambah wawasan mengenai penelitian terkait yaitu “Strategi Komunikasi Customer ServiceOfficer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada LayananSosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)”.



Jakarta, Februari 2026

Nada Yasmin Wala

U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Februari 2026

Yang Menyatakan



Nada Yasmin Wala

ABSTRAK

Nama : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta Periode Mei 2025)
Pembimbing : Sofia Aunul, SE.M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemilihan dan penetapan komunikator (Customer Service Officer), penentuan target sasaran dan analisis kebutuhan pelanggan, teknik penyusunan pesan, serta pemilihan media dan saluran komunikasi dalam strategi penanganan hard complain di Contact Center PLN 123 Site Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dengan melakukan wawancara & observasi langsung untuk melakukan pengamatan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik data primer dan sekunder, teknik pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak delapan orang yang terdiri atas satu Koordinator Operasional, satu Team Leader, satu Quality Assurance Officer, dua Customer Service Officer, serta tiga pelanggan yang pernah menyampaikan hard complain. Kriteria informan internal dipilih berdasarkan jabatan, pengalaman kerja, serta keterlibatan langsung dalam penanganan keluhan pelanggan, sedangkan informan eksternal dipilih berdasarkan pengalaman pernah menghubungi PLN 123 untuk menyampaikan *hard complaint* seperti pemadaman listrik mendadak, lonjakan tagihan, dan gangguan layanan. Teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi reduksi data, penyajian data (data display), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan, dengan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber.

CSO Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilaksanakan melalui pemilihan komunikator yang kompeten, penetapan target dan analisis kebutuhan pelanggan, penyusunan pesan yang empatik dan terstandarisasi, serta pemanfaatan media komunikasi yang responsif dan terintegrasi dengan SOP dan koordinasi lintas unit. Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas penanganan hard complain sangat ditentukan oleh konsistensi SOP, kecepatan respons, dan empati komunikasi.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi komunikasi yang terstruktur dan sinergis mampu meredam ketidakpuasan pelanggan sekaligus memperkuat citra serta kepercayaan publik terhadap Contact Center PLN 123.

Kata kunci : Strategi Komunikasi, Pelayanan, *Customer Relations*, *Complain Handling*, Contact Center PLN 123

ABSTRACT

Name : Nada Yasmin Wala
NIM : 44221120053
Study Program : Ilmu Komunikasi
Thesis Title : Strategi Komunikasi Customer Service Officer Dalam
Menangani Hard Complain Pelanggan (Studi Kasus Pada
Layanan Sosial Media Contact Center PLN 123 Site Jakarta
Periode Mei 2025)
Counsellor : Sofia Aunul, SE.M.Si

This study aims to analyze the selection and appointment of communicators (Customer Service Officers), target determination and customer needs analysis, message drafting techniques, and media and communication channel selection in the hard complaint handling strategy at the PLN 123 Site Jakarta Contact Center. The study uses a qualitative approach with a case study method by conducting interviews & direct observation to conduct observations. Data collection techniques use primary and secondary data techniques, data validity checking techniques use source triangulation techniques. The number of informants in this study was eight people consisting of one Operational Coordinator, one Team Leader, one Quality Assurance Officer, two Customer Service Officers, and three customers who have submitted hard complaints. The criteria for internal informants were selected based on their position, work experience, and direct involvement in handling customer complaints, while external informants were selected based on their experience of contacting PLN 123 to submit hard complaints such as sudden power outages, bill spikes, and service disruptions. The data analysis technique used was the Miles, Huberman, and Saldaña interactive analysis model, which encompasses data reduction, data display, and drawing and verifying conclusions. Data validity was tested through source triangulation.

The results of the study indicate that the CSO communication strategy was implemented through the selection of competent communicators, targeting and analyzing customer needs, developing empathetic and standardized messages, and utilizing responsive communication media integrated with standard operating procedures (SOPs) and cross-unit coordination. The main findings of this study indicate that the effectiveness of handling hard complaints is largely determined by the consistency of SOPs, speed of response, and empathetic communication.

This study concludes that a structured and synergistic communication strategy can reduce customer dissatisfaction while strengthening the image and public trust in the PLN 123 Contact Center.

Keywords: *Communication Strategy, Service, Customer Relationship, Customer Service, Complaint Handling, PLN 123 Contact Center*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Akademis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Penelitian Terdahulu	9
2.2 Komunikasi.....	14
2.2.1 Komunikasi Perusahaan atau Organisasi	14
2.2.2 Strategi Komunikasi	16
2.3 Public Relations	18
2.3.1 Pengertian Public Relations	18
2.3.2 Peranan Public Relations	19
2.3.3 Manajemen Public Relations	20

2.4	Customer Relations.....	21
2.5	Pelayanan	24
2.6	Pelayanan Prima (service excellent)	26
2.6.1	Pengertian Pelayanan Prima (service excellent)	26
2.6.2	Konsep Pelayanan Prima (service excellence)	27
2.6.3	Strategi Mengembangkan Pelayanan Prima	28
2.7	Customer Service Officer (CSO).....	29
2.7.1	Fungsi Customer Service Officer (CSO)	29
2.7.2	Peranan Customer Service Officer (CSO)	31
2.7.3	Aktifitas Customer Service Officer (CSO)	31
2.8	Keluhan pelanggan	34
2.8.1	Latar Belakang Keluhan pelanggan	34
2.8.2	Aspek Penanganan Keluhan pelanggan	37
2.8.3	Standar Penanganan Keluhan pelanggan	38
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1.	Paradigma Penelitian.....	40
3.2	Metode Penelitian.....	41
3.3	Subjek Analisis.....	43
3.4	Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1	<i>Data Primer</i>	47
3.4.2	<i>Data Sekunder</i>	48
3.5	Teknik Analisis Data	49
3.6	Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	50
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	53
4.1.1	Sejarah Perusahaan	53
4.1.2	Sistem Contact Center PLN 123	54
4.1.3	Alur Kerja Layanan Contact Center PLN 123.....	55
4.1.4	KPI (Keys Performance Indicator) Staf Kontak Pelanggan PLN 123	56
4.1.5	Struktur Organisasi Perusahaan	57

4.2 Hasil Penelitian	69
4.2.1 Pemilihan dan Penetapan Customer Service Officer (CSO) di Contact Center PLN 123 Site Jakarta	70
4.2.2 Cara Mengakses Contact Center PLN 123	79
4.2.3 Penetapan Target Sasaran dan Analisis Kebutuhan Pelanggan di Contact Center PLN 123 Site Jakarta	82
4.2.4 Teknik Menyusun Pesan Customer Service Officer (CSO) di Contact Center PLN 123 Site Jakarta	90
4.2.5 Memilih Media Dan Saluran Komunikasi di Contact Center PLN 123 Site Jakarta	93
4.3 Pembahasan	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	103
5.1 Kesimpulan	103
5.2 Saran	104
5.2.1 Saran Akademis	104
5.2.2 Saran Praktisi	104
DAFTAR PUSTAKA	106

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekap Beberapa Komplain Blackout Bali di Media Sosial X, Instagram, dan Facebook	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.3 Karakteristik Informan Penelitian	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Contoh Permasalahan Di Media Berita Online	2
Gambar 2. Contoh Permasalahan Di Sosial Media X	2
Gambar 3. Contoh Permasalahan Di Sosial Media Instagram	3
Gambar 4. Contoh Permasalahan Di Sosial Media Facebook	3
Gambar 5. Alur Kerja Keluhan Pelanggan	55
Gambar 6. Struktur Organisasi Contact Center PLN 123	57
Gambar 7. Proses Pelatihan Customer Service Officer	76
Gambar 8. Proses Evaluasi CSO Oleh Divisi Quality Assurance	78
Gambar 9. Tampilan Dashboard Layanan CC PLN 123	95
Gambar 10. Tampilan Aplikasi Pelayanan Pelanggan (CRM)	97
Gambar 11. Matrix Temuan Hasil Penelitian	97
Gambar 12. Matrix Ringkasan Integrasi (Hasil Penelitian → Pembahasan)	98
Gambar 13. Matrix Temuan Lapangan vs Persepsi Pelanggan	98

U N I V E R S I T A S
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Permohonan Wawancara	110
Lampiran 2. Surat Keterangan Persetujuan Wawancara	111
Lampiran 3. Lampiran Informed Consent	112
Lampiran 4. Lampiran Pedoman Wawancara	120
Lampiran 5. Lampiran Transkrip Wawancara	127
Lampiran 6. Dokumentasi Wawancara	151
Lampiran 7. Lampiran CV Peneliti	154

