



**AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE & CALL CENTRE
DALAM MENINGKATKAN CITRA DI PT. PLN PERSERO,
TBK. (DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S-1) Ilmu Komunikasi**

DISUSUN OLEH

DINA YUVIANA

44210120056

PROGRAM STUDI PUBLIC RELATIONS

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2013



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DAN CALL CENTRE
DALAM MENINGKATKAN CITRA DI. PT. PLN PERSERO,
TBK. (DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG)

Nama : DINA YUVIANA

NIM : 44210120056

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, September 2013

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

(Endang Pitaloka, SE., ME)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama : DINA YUVIANA
NIM : 44210120056
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DAN CALL CENTRE
DALAM MENINGKATKAN CITRA DI PT, PLN PERSERO,
TBK. (DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG)

Jakarta, September 2013

Disetujui dan Diterima oleh:

Dosen Pembimbing

(Endang Pitaloka, SE., ME)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Suryaning Hayati, SE., MM)



FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA

TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Nama : DINA YUVIANA
NIM : 44210120056
Fakultas : Ilmu Komunikasi
Bidang Studi : Public Relations
Judul : AKTIVITAS CUSTOMER SERVICE DAN CALL CENTRE
DALAM MENINGKATKAN CITRA DI PT. PLN PERSERO,
TBK. (DISTRIBUSI JAKARTA RAYA DAN TANGERANG)

Jakarta, September 2013

Ketua Sidang
(Juwono Tri Atmojo S.Sos,M.Si)

Penguji Ahli
(Dra. Diah Wardhani M.Si.)

Dosen Pembimbing
(Endang Pitaloka, SE., ME)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbilalamin, segala puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT. Karna berkat rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kejernihan pikiran dan kebersihan hati sehinggalah peneliti dapat melaksanakan dan menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Salawat serta salam semoga senantiasa terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan menyelesaikan STRATA 1 pada program Studi Public Relations Universitas Mercubuana. Namun hal tersebut tidak akan terjadi begitu saja tanpa bantuan dan dukungan dari banyak pihak, sebagai ungkapan rasa terimakasih peneliti mengucapkan banyak terima kasih yang tulus dan ikhlas kepada

1. Ibu Endang Pitaloka, M.E Selaku Dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak saran dan masukan untuk penyusunan Skripsi ini bagi Peneliti.
2. Ibu Suryaning Hayati, SE, MM. Selaku Ketua Program Studi Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercubuana
3. Kepada kedua orang tua Ayahnda Yasir dan Ibunda Nurmailis beserta keluarga, yang telah memberikan doa dan dukungan kepada peneliti
4. Seluruh teman-teman senasib dan seperjuangan, terutama angkatan 18 Universitas Mercubuana

Semoga Skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi Dosen dan Mahasiswa Universitas Mercubuana. Namun peneliti menyadari bahwa pembuatan Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Seseungguhnya kebenaran hanyalah datangnya dari Allah SWT. Dan kekurangan hanyalah kelemahan manusia. Oleh sebab itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak. Terima kasih.

Peneliti

Dina Yuviana

44210120056

Daftar Isi

HALAMAN

Lembar Persetujuan Skripsi	i
Lembar Perbaikan Skripsi	ii
Lembar Lulus Sidang Skripsi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Abstraksi	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Tujuan penelitian.....	12
1.4. Manfaat penelitian.....	13
1.4.1. Akademis.....	13
1.4.2. Praktis.....	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Ilmu Komunikasi.....	14
2.2. Hubungan Masyarakat	17
2.2.1. Pengertian Hubungan Masyarakat	17
2.2.2. Peran Hubungan Masyarakat	18

2.2.3. Fungsi Hubungan Masyarakat.....	20
2.3. Customer Relations	22
2.4. Pelayanan	25
2.4.1. Pengertian Pelayanan	25
2.4.2. Pelayanan yang Baik	25
2.5. Customer Service & Call Center.....	28
2.5.1. Customer Service	28
2.5.2. Fungsi Customer Service	28
2.5.3. Peranan Customer Service	31
2.5.4. Aktivitas CustomerService.....	31
2.5.5. Call Centre	36
2.6. Citra.....	36
2.6.1. Citra Perusahaan.....	40
2.6.2. Indikator Citra	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian	48
3.2. Metode Penelitian.....	49
3.3. Subyek Penelitian.....	53
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.4.1. Data Primer	55
3.4.2. Data Sekunder	56
3.5. Definisi Konsep.....	57

3.6. Fokus Penelitian.....	60
3.7. Teknik Analisis Data.....	60
3.8. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	61

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	64
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	64
4.1.2. Visi & Misi PLN Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang.....	65
4.1.3. Logo PLN.....	69
4.1.4. Produk Layanan PLN.....	69
4.1.5. Struktur Organisasi.....	72
4.2. Hasil Penelitian	73
4.2.1. Aktifitas Customer Service dan Call Centre dalam Menjalankan Fungsi dan Tugas Customer Service dan call Centre.....	75
4.2.2. Aktivitas Customer Service & Call Centre dalam Menjalankan Peran Customer Service dan Call Centre	79
4.2.3. Aktivitas Customer Service dan call Centre	84
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian	90
4.3.1. Aktifitas Customer Service dan Call Centre dalam Menjalankan Fungsi dan Tugas Customer Service	

dan call Centre.....	92
4.3.2. Aktivitas Customer Service & Call Centre dalam Menjalankan Peran Customer Service dan Call Centre	95
4.3.3. Aktivitas Customer Service dan call Centre	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	111
5.2. Saran.....	113
5.2.1. Saran Akademis.....	113
5.2.2. Saran Praktis.....	113

Daftar Pustaka.....

Lampiran-Lampiran