



UNIVERSITAS MERCU BUANA  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
DINA YUVIANA  
44210120056

Aktivitas Customer Service Dan Call Centre Dalam Meningkatkan Citra Di PT. PLN Persero. Tbk (Distribusi Jakarta Raya Dan Tangerang)  
(X + 114 Halaman + 33 Acuan + 36 Lampiran)

### **ABSTRAKSI**

Kebutuhan akan tersedianya layanan customer service & call center saat ini bukan lagi sesuatu hal yang baru, melainkan sebagai salah satu usaha dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan PT. PLN Persero Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang. tugas customer service & call center ini tidak hanya menerima telepon dari pelanggan atau menjawab pertanyaan saja. Disisi lain kehadiran customer service & call center dalam suatu perusahaan juga dapat menjadi saluran yang lebih terbuka bagi pelanggannya. Karena merupakan layanan yang dapat diakses 24 jam sehari 7 hari dalam seminggu sepanjang tahun.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Aktifitas customer service & call center dalam meningkatkan citra perusahaan PT. PLN Persero Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang. Adapun konsep pada penelitian ini adalah segala bentuk aktivitas pelayanan Aktifitas customer service & call centre yang berfokus pada fungsi dan tugas customer servis dan call center, peran customer Servis dan call centre, dan juga aktivitas customer servis dan call center.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang dilakukan melalui wawancara secara mendalam atau indepth interview yang ditujukan kepada pihak PT. PLN Persero Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Sedangkan narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 4 orang yang bertanggung jawab dan terlibat langsung dalam kegiatan proses selama penelitian ini berlangsung.

Hasil dari penelitian ini adalah berupa kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh customer service & call centre dimana aktivitas tersebut berupa tanggung jawab, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memiliki pengetahuan yang baik, dan menunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu, semua aktivitas customer service dan call centre untuk mengetahui upaya PLN dalam meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, demi terciptanya citra positif PT. PLN persero Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.