

## ABSTRAK

Saat ini listrik merupakan kebutuhan primer bagi kehidupan manusia. Listrik yang ada di masyarakat umumnya dipasok oleh PT. PLN (Persero). Di Bontang, Kalimantan Timur masih sering terjadi pemadaman di beberapa bagian wilayah bahkan hampir keseluruhan wilayah baik secara total maupun bergiliran. Masyarakat merasa dirugikan oleh PT. PLN (Persero) Area Bontang sebagai penyedia listrik karena menganggap pelayanannya sangat buruk. Komplain dan protes dari masyarakat dan pengguna jasa listrik lainnya sering terjadi. Untuk menanganinya, pihak PT. PLN (Persero) mempunyai manajemen sendiri yaitu bagian humas (hubungan masyarakat). Bagian hubungan masyarakat berkaitan dengan pelanggan untuk menghadapi pelanggan dan menjelaskan permasalahan yang terjadi dan humas menggunakan strategi customer relations untuk menangani keluhan pelanggan tersebut. Penelitian ini merupakan jenis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara jelas sesuai dengan kenyataan empiris yang terjadi di lapangan serta menuangkannya ke dalam pernyataan-pernyataan sesuai dengan fenomena yang terjadi. Dalam hal ini masalah yang ada dalam penelitian adalah adanya pemadaman listrik oleh pihak PT. PLN (Persero) Area Bontang yang memadamkan sebagian besar listriknya di wilayah Kota Bontang sehingga pelayanan yang diterima oleh warga tidaklah seperti yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai strategi customer relations yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Bontang dalam menanggapi keluhan para pelanggan, maka peneliti menyimpulkan bahwa yang dilakukan PT. PLN (Persero) Area Bontang lebih ke fokus pada perbaikan proses dimana PLN mengutamakan perbaikan mesin yang rusak agar nantinya intensitas pemadaman tidak terencana dapat berkurang bahkan tidak terjadi lagi. PLN tetap memberikan penjelasan kepada pelanggannya mengenai penyebab terjadinya pemadaman, berapa lama jangka waktu pemadaman, dan juga bertindak sesuai prosedur kerja dalam penyaluran listrik ke pelanggan serta menerapkan program-program untuk menunjang penanganan keluhan dan pemadaman yang terjadi sehingga pelayanan yang diberikan tidak mengecewakan pelanggan.

## ABSTRACT

Electric current is a primary requirement for human life. Power that exist in society generally supplied by PT. PLN (Persero). In Bontang, East Kalimantan blackouts are still common in some parts of the region and almost the entire territory either totally or turns. Communities feel aggrieved by PT. PLN (Persero) Bontang area as electricity providers because they think the service is very bad. Complaints and protests from the public and other electrical service users frequent. To handle this, the PT. PLN (Persero) has its own management, namely the PR (public relations). Public affairs relating to the customer to deal with customers and explain the problems that occur and to use public relations to handle customer relations strategy that customer complaints. This research is a descriptive qualitative which aims to describe clearly in accordance with the empirical reality that happens on the pitch and poured it into statements in accordance with the phenomena. In this case there are problems in the study is that there is a power outage by the PT. PLN (Persero) Bontang area that put out most of the electricity in the city of Bontang so that services received by residents is not as expected. Based on the results of research conducted regarding customer strategy relations by PT. PLN (Persero) Bontang area in response to complaints from customers , the researchers concluded that in doing PT. PLN (Persero) Bontang area to more focus on improving the process by which PLN on repairing the broken machine so that the intensity of unplanned outages can be reduced even does not happen again. PLN still give an explanation to customers regarding the cause of the outage, how long the blackout period, and also act according to the procedure of work in the distribution of electricity to customers and implement programs to support the handling of complaints and outages that occur so that the service provided does not disappoint customers.