

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga dengan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “PERANAN HUMAS TERHADAP KOMPLAIN PELANGGAN” (Suatu Study Deskriptif Tentang Peranan Humas PT.PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan Rayon Medan Kota, Terhadap Komplain Pelanggan Di Kecamatan Medan Perjuangan, Kelurahan Pahlawan)

Gonjang-ganjing pergumulan dalam penulisan skripsi ini sangat banyak saya rasakan baik itu dari lingkungan kampus, keluarga, maupun dari tempat saya mengambil data, itu semua membuat saya banyak belajar akan arti dari sebuah kemauan, niat dan tekad dalam pencapaian tujuan, sehingga skripsi ini pun dapat terwujud sedemikian.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini sulit untuk dapat terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang memberikan kontribusinya baik material maupun spiritual khususnya kepada :

- Bapak Prof. Dr. H. A. Yakub Matondang, M.A Selaku Rektor Universitas Medan Area
- Bapak Drs. M. H Thamrin Nasution, Msi. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

- Ibu Dra. Nina Siti Salmaniah Siregar. Msi. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah mencurahkan segala waktu dan pikiran serta tenaganya untuk saya agar dapat menyelesaikan skripsi saya ini
- Bapak Drs. Bahrum, MAP, Selaku Pembimbing II dan Sekaligus Dosen Wali telah banyak memberikan dorongan agar saya dapat segera menyelesaikan Pendidikan Sarjana saya ini secepatnya.
- Segenap dosen-dosen dan pegawai Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Medan Area
- Kepada segenap pihak PT.PLN (Persero) wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Pimpinan PT.PLN (Persero) Cabang Medan, Staff serta seluruh karyawan yang terlibat dalam tugas riset penulisan skripsi ini selama di PT.PLN (Persero) Cabang Medan, maka penulis ucapkan terimah kasih yang tak terhingga.
- Ayahanda dan Ibunda tersayang, Ds. W. A Silitonga Stn, dan Y.R br. Hutabarat yang dengan penuh kasih sayang serta dengan kesabaran memotivasi agar penulis senantiasa dapat menyelesaikan skripsi ini, dan memberikan segala-gaiannya kepada penulis hingga penulis dapat menyelesaikan study.
- Abangda Teguh Petrus Silitonga SE. Marthin Joefatra Silitonga SPT. Barto lomeus Silitonga SS. dan Adinda Rini Eri Citra br. Silitonga. jejeran photo wisuda kalian yg terpajang betul-betul memotifasi saya.
- Star-net famly, Udak Rian Silitonga, Udak Johan Lorensius Silitonga, Hotmen Twa Sihombing, anwar avenged Tobing, Farwandi Aisiteru Harahap, Adi Guan Naga, Idah Susi Natalin br. Hutabaret, Jenny My Love br. Sitompul yang selalu

membantu dalam konsep pemikiran dan tempat pengejaan maupun pengetikan skripsi ini.

- Chandra Marthua Sinaga, Agus Ariany, Timbul Pangaribuan, Abass Harefa, Munis Naga, Udut Sauli Toga-torop, Gospel Rapances Hutajulu bersama kalian banyak membelanjar hidup dan ide yg penulis dapatkan.
- Mahasiswa/i FISIP UMA, khususnya Mahasiswa angkatan 2006 thank you all, I love you full.

Semoga Tuhan YME memberikan dan melimpahkan rahmat dan karunia-nya atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis

Akhir kata, penulis berharap semoga penulisan skripsi ini dapat memberi manfaat bagi semua pihak serta memberi wacana pemikiran bagi kita semua.

Medan, September 2010

Penulis

**YUDAS BIN Y SILITONGA**  
**NPM 06 853 0016**

# PERSEMBAHANKU

Aku percaya dengan kekuatan dan cintaMu,aku mampu melakukan itu semua,hingga kini tiba saatnya Engkau telah menggenapi sebahagian dari apa yang kuinginkan,karna keyakinanku akan Engkau dan aku percaya,bahwa semua akan baik adanya.

**Skripsi ini kupersembahkan kepada**

*Yesus Kristus*

Trimakasih untuk anugrahMu yang lermat luar biasa,menggenapi keinginanku.Pengkotbah3:11 Ia membuat segala sesuatu indah pada waktunya,bahkan Ia memberikan kekekalan dalam hati mereka.Tetapi manusia tidak dapat menyelami pekerjaan yang dilakukan Allah dari awal sampai ahir.

*Orangtuaku*

Terima kasih untuk Ayahanda tercinta dan ibubunda tersayang yang telah banyak memberi dukungan hingga selesainya skripsi ini,seria doa dan kerja keras yang tidak pernah hentinya,engkau terus berjuang demi aku anakmu. Kerngat bercucuran dan semangatmu yang tak pernah pudar selalu memberi aku nasehat yang terus tiada hentinya untuk aku anakmu..Terimakasih Ayah, ibu engkau terus berjuang walau kau tampak letih, aku kan selalu berusaha tuk menggapai cita-citaku hingga membuatmu bahagia.

*Keluargaku*

Buat semua keluarga besar yang tidak dapat disebut satu persatu dan dimanapun berada, terima kasih yang sebesar-besarnya saya dapatkan atas segala bantuan yang diberikan dan harapan saya tidak bosan-bosannya memberikan semangat dalam setiap langkah-langkah saya.

*pengkotbah 3:14>*

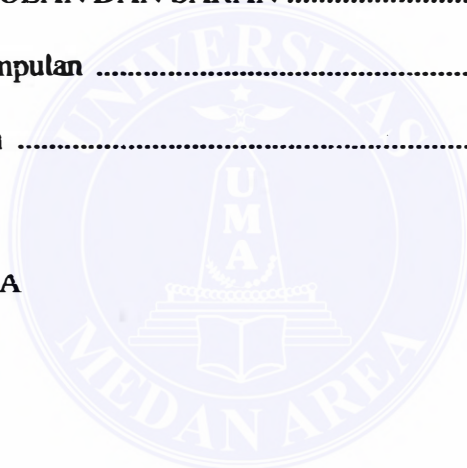
Aku tahu bahwa segala sesuatu yang dilakukan Allah akan tetap ada untuk selamanya itu tidak dapat ditambah dan tak dapat dikurangi Allah berbuat demikian supaya manusia takut akan Dia.

## DAFTAR ISI

	halaman
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	6
C. Pembatasan Masalah .....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
E. Kerangka Pemikiran .....	10
BAB II. TINJAUAN TEORITIS.....	12
A. Pengertian Komunikasi.....	12
B. Istilah dan Pengertian Humas .....	14
C. Ruang Lingkup, Fungsi Dan Peranan Humas.....	16
D. Pengertian Dan Faktor Komplain .....	18
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	23
A. Populasi dan Sampel .....	23
B. Teknik Penarikan Sample .....	25
C. Variabel dan Definisi Operasional .....	25
D. Metode Analisis Data .....	26

<b>BAB IV. DESKRIFTIP LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>28</b>
<b>B. Kegiatan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera         Utara Cabang Medan .....</b>	<b>49</b>
<b>BAB V. ANALISA DATA.....</b>	<b>50</b>
<b>A. Analisis Deskriptif.....</b>	<b>50</b>
<b>B. Analisis Korelasional dan Uji Teoritis .....</b>	<b>66</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>74</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>75</b>

**DAFTAR PUSTAKA**



## DAFTAR TABEL

	halaman
1. Operasionlisasi variable .....	26
2. Umur Responden .....	51
3. Jenis Kelamin Responden .....	52
4. Pendidikan Terakhir Responden .....	52
5. Suku Bangsa Responden .....	53
6. Pekerjaan Responden .....	54
7. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan Rayon Medan Kota menjalankan tugas sesuai dengan peranannya .....	55
8. Keberadaan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota sangat penting dalam hal mendukung kinerja dari PT. PLN. ....	55
9. Terdapatnya respon yang baik dari masyarakat atas tugas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota .....	56
10. Konsekuensi tugas Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota sangat berhubungan dengan apresiasi masyarakat atas usaha yang dijalankan PT. PLN .....	57
11. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota menjembatani hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan yang diambil di bidang kelistrikan dengan konsumen .....	58
12. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota juga harus mampu menyampaikan keluhan konsumen kepada perusahaan .....	59
13. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota harus memiliki fleksibilitas terhadap kebijakan kelistrikan yang bertentangan dengan kepentingan masyarakat .....	60

14. Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota harus mampu berada di tengah-tengah antara pelanggan dengan perusahaan listrik .....	60
15. Komplain pelanggan lahir dari kurang arifnya PT. PLN dalam melahirkan kebijakan di bidang kelistrikan .....	61
16. Komplain pelanggan menggambarkan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan oleh PT. PLN .....	62
17. Komplain pelanggan menggambarkan pada dasarnya menggambarkan kurang profesionalitas PT. PLN dalam manajemen kelistrikan .....	63
18. Setujukah bapak/ibu bahwa Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota telah melakukan tugasnya dengan baik .....	63
19. Setujukah bapak/ibu bahwa Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota dikenak oleh masyarakat. ....	64
20. Setujukah bapak/ibu bahwa jika bapak/ibu akan mengajukan komplain pelayanan bahwa bapak/ibu tahu tata caranya .....	65
21. Perlu ditingkatkan peranan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota dalam hal mengantisipasi komplain pelanggan .....	65
22. Setujukah bapak/ibu bahwa keberadaan Humas PT. PLN (Persero) Wilayah II Sumatera Utara Cabang Medan, Rayon Medan Kota mempengaruhi pelaksanaan komplain pelanggan .....	66
23. Rekapitulasi Jawaban responden Terhadap Variabel X (Hubungan Masyarakat) .....	68
24. Rekapitulasi Jawaban responden Terhadap Variabel Y (Komplain Pelanggan) .....	69
25. Kalkulasi Harga $r_{xy}$ .....	70