

MAKALAH ILMIAH

**PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI KOMUNIKATOR
PADA LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
KECAMATAN KEO TENGAH, KABUPATEN NAGEKEO**



OLEH

ANTONIUS RANGGA

421 15 043

**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
KUPANG**

2020



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Selasa** Tanggal **14 Juli 2020** Jam **12.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

Nama : Antonius Rangga
Nomor Registrasi : 421 15 043
Prodi : Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah :

"PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI KOMUNIKATOR PADA LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO) KECAMATAN KEO TENGAH KABUPATEN NAGEKEO."

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si 
- 2 Sekretaris : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si 
- 3 Penguji Materi I : Paulus A. K. L. Ratumakin, S.Fil, M.Si 
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si 
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si 
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si 
- 7 Pembimbing II : Karolus Tatu Sius, SH, M.Si 

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 78
Penguji II = 78
Penguji III = 75

Lulus dengan Nilai = 77,1 RT

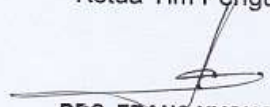
Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : TANGGAL : JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan,

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 14 Juli 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

LEMBARAN PENGESAHAN
MAKALAH ILMIAH
PERAN CUSTOMER SERVICE SEBAGAI KOMUNIKATOR
PADA LAYANAN LISTRIK PRABAYAR DI PT. PLN (PERSERO)
KECAMATAN KEO TENGAH, KABUPATEN NAGEKEO

Kupang, Juli 2020

Oleh :

Antonius Rangga

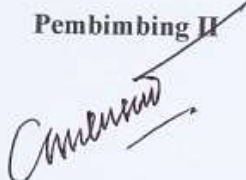
42115043

Disetujui Oleh :

Pembimbing I


Drs. Frans Nyong, M.Si


Pembimbing II


Karolus Tatu Sius, S.H, M.Si

Disahkan Oleh :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Widya Mandira Kupang


Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

DOA, KOMITMEN,
&
TINDAKAN
ADALAH KUNCI SEGALANYA

PERSEMBAHAN

KARYA ILMIAH INI KUPERSEMBAHKAN KEPADA :

1. Kedua orang tua tercinta, Bapa Hilarius Sebhu, dan mama Yolenta Mbenas serta kakak-kakakku tersayang Maksimilianus De Pore Meo, Lorensius Senda, dan Priska Go'o, Simplisius Ranga.
2. Saudara- saudara tersayang Simplisius Ranga S.Pd, Wilhelmus Gore, Inosensius Goa S.Pd, Gordianus Piru.
3. Keluarga besar nenek Antonius Meo, Bibiana Nu, nenek Yosep Ranga, Nenek Lorensiana Go'o, nenek Teresia Tolo, nenek Senda Eta.
4. Kekasih tercinta Laurensia Martina Tapa Sangu.
5. Almamater tercinta.

KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama, penulis panjatkan puji dan syukur yang tak terhingga kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal ini dengan baik. Penulisan proposal ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian penulisan proposal ini berkat dukungan dari berbagai pihak berupa bantuan dan pengorbanan waktu, tenaga, serta sumbangan moril maupun material. Oleh karena itu, penulis menghaturkan limpah terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

- 1) Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 2) Dekan & Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 3) Ketua & Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 4) Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.
- 5) Bapak Karololus Tatu Sius, S.H, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang juga telah memberikan arahan, bantuan serta bimbingan dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.

- 6) Bapak dan Ibu Dosen, khususnya Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
- 7) Bapa tercinta Hilarius Sebhu, Mama tercinta Yolenta Mbena, saudara dan saudari tercinta Maksimilianus Depore Meo, Lorensius Senda, Priska Go'o, yang telah mencurahkan segala kasih sayang dengan tulus serta selalu memberikan dorongan dan semangat kepada penulis.
- 8) Saudara dan saudari tercinta Yustina To'a, Wilhelmus Gore, Simplisius Rangga, Inosensius Goa, Gordianus Piru yang selalu mendukung, menemani dalam segala kesulitan yang penulis hadapi, sekaligus memberikan motivasi, dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan karya ilmiah ini.
- 9) Squad Administrasi Publik 2015 "Tony Tahu, Andika Klau, Ronal Riong, Venansius Alfredy Malsentura Teguh, Antonius Rangga 2, Igen Mei, Effren Barontelan, Boger, Juventus Mafeo, Dion Derosari, Karlos Say, Ave, Asep Billy, Adi Rex, , Jessy Meo, Fanny Nifan, Yolanda Dades, Ayra Ringgi" yang dengan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.
- 10) Keluarga Kos Tera semuanya yang dengan dukungan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.

11) Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung guna kelancaran penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.

Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah berpartisipasi dan memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung guna kelancaran penyelesaian penulisan karya ilmiah ini.

Kupang, Juli 2020

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul *Peran Customer Service Sebagai Komunikator Pada Layanan Listrik Prabayar di Pt pln, (persero) kecamatan keotengah kabupaten nagekeo*. Peran *customer service* dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan yang merupakan tujuan penting bagi PT. PLN (persero) di Kecamatan Keotengah Kabupaten Nagekeo, peran *customer service* sebagai komunikator sangat penting untuk memberikan pelayanan, mempertahankan kepercayaan pelanggan, dan membangun *image* perusahaan yang baik dimata masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk meneliti; bagaimana peran *customer service* sebagai komunikator untuk mendengar secara aktif dalam pelayanan listrik prabayar, bagaimana peran *customer service* sebagai komunikator dalam berbicara yang jelas dalam pelayanan listrik prabayar, bagaimana peran *customer service* sebagai komunikator dalam mempertimbangkan dan kompetensi petugas dalam pemberian pelayanan, dan bagaimana peran *customer service* sebagai komunikator dalam penyampaian pesan yang konkret dalam pemberian pelayanan.

Pendekatan permasalahan dilakukan menggunakan data sekunder melalui penulisan deskriptif kualitatif sebagai prosedur untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan untuk menjawab empat tujuan penulisan diatas analisis yang dilakukan menggunakan data sekunder yang bersumber dari publikasi ilmiah, publikasi website, dokumen-dokumen serta wawancara dilakukan melalui via telepon yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penelitian ini menggunakan teori Retno (2019).

Hasil penelitian menunjukkan: (1) kemampuan *customer service* untuk mendengarkan secara aktif diantaranya; mendengar secara partisipant, mendengar secara empati, mendengar tanpa menilai namun kritis, serta mendengar secara mendalam merupakan hal penting yang diterapkan dalam perannya. (2) kemampuan *customer service* untuk berbicara secara jelas dalam pemberian pelayanan yang diterapkan, diantaranya; berpikir dengan jernih sebelum berbicara, kenali lawan bicara, pembicaraan yang ringkas namun efektif, serta pemberian gambaran pada perbincangan merupakan bagian penting yang diterapkan dalam perannya. (3) peran *customer service* dalam memberikan pertimbangan dan kompetensinya, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya; pertimbangan komunikasi jarak jauh melalui email,sms, dan sejenisnya, pertimbangan komunikasi jarak jauh melalui telepon, serta pertimbangan komunikasi spontan.(4) peran *customer service* sebagai komunikator dalam penyampaian pesan yang konkret, terdapat beberapa faktor pada perannya, diantaranya yakni; jelas, ringkas, konkret, benar, dan lengkap.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyarankan bahwa; dalam melaksanakan kegiatan pelayanan PT. PLN (persero) Kecamatan Keotengah, maka perlunya pemberian pelayanan dengan memperhatikan reaksi emosional masyarakat dalam hal ini para pelanggan. Serta perlunya komunikasi dalam penyediaan layanan yang dilakukan melalui jarak jauh, dengan menggunakan *email*, sms dan sejenisnya.

Sehingga dalam peayanannya masalah atau keluhan yang dihadapi customer mendapat solusi yang terbaik dengan cepat dan mudah.

Kata kunci : *customer service*, pelayanan publik.

ABSTRACT

This study is entitled The Role of Customer Service as a Communicator in Prepaid Electricity Services in PT.PLN, (Persero) Keotengah Nagekeo district. The role of customer service in meeting customer needs is an important goal for PT PLN (Persero) in the Middle District of Nagekeo District, the role of customer service as a communicator is very important to provide services, maintain customer confidence, and build a good corporate image in the eyes of the public or customers. Therefore researchers are interested in researching; how is the role of customer service as a communicator to listen actively in prepaid electricity services, how is the role of customer service as a communicator in speaking clearly in prepaid electricity services, how is the role of customer service as a communicator in considering and competency of officers in service delivery, and how the customer service war as a communicator in delivering concrete messages in the delivery of services.

The problem approach is done using secondary data through qualitative descriptive writing as a procedure to produce descriptive data in the form of written or oral words to answer the four objectives of writing the above analysis conducted using secondary data sourced from scientific publications, website publications, documents and interviews conducted by telephone which gives the possibility of drawing conclusions and taking action. This research uses Retno's theory (2019).

The results showed: (1) the ability of customer service to listen actively including; participant listening, empathetic listening, listening without judgment but critical, and listening deeply are important things that are applied in their role. (2) the ability of customer service to speak clearly in the delivery of services implemented, including; think clearly before speaking, get to know the other person, concise but effective conversations, and illustrate the conversation is an important part that is applied in his role. (3) the role of customer service in providing consideration and competence, there are several things that need attention, including; considerations of long-distance communication via email, sms, and the like, considerations of long-distance communication via telephone, and consideration of spontaneous communication. (4) the role of customer service as a communicator in delivering concrete messages, there are several factors in its role, including; clear, concise, concrete, correct and complete.

Based on the results of this study, the authors suggest that; In carrying out the service activities of PT PLN (Persero) in the Middle Subdistrict, the need for service delivery by taking into account the emotional reaction of the community in this case the customers. As well as the need for communication in the provision of services that are done over long distances, by using email, sms and the like. So that in service the problems or complaints faced by customers get the best solutions quickly and easily.

Keywords: customer service, public service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iii
PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	6
D. Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN TEORITIS	9
A. Peran Customer Service Sebagai Komunikator	9
1. Peran <i>Coustemer Service</i>	9
2. Fungsi dan tugas <i>customer service</i>	10
3. Defenisi komunikasi	16
4. Pola dalam Organisasi	17
5. Jenis-jenis Komunikasi.....	18
6. Syarat-syarat Komunikasi yang baik.....	19
B. Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Standar Pelayanan Publik	25
3. Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Publik.....	27
4. Indikator Pelayanan Publik.....	28

C. Peran Coustemer Service Sebagai Komunikator	
Dalam Pelayanan Listrik Prabayar	30
1. Mampu Mendengar Aktif dalam Prosedur Pelayanan.....	32
2. Berbicara Jelas dalam Biaya Pelayanan	32
3. Penuh Pertimbangan dalam Kompetensi	
Petugas Pemberi Pelayanan	32
4. Penyampaian Pesan yang Konkrit	
dalam Produk Pelayanan.....	33
D. Kerangka Pemikiran.....	34
BAB III PEMBAHASAN	35
1. Mampu Mendengar Aktif	36
2. Berbicara dengan Jelas	43
3. Penuh Pertyimbangan	46
4. Penyampaian Pesan yang Konkret	48
BAB IV PENUTUP	52
1. Kesimpulan.....	52
2. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Kerangka Pemikiran.....	24
-----------------------------------	----