

## BAB IV

### PENUTUP

#### 1. Kesimpulan

*Customer relations* dijalin dengan tujuh partisipan yang berasal dari tujuh daerah Unit Pelayanan Jaringan yang berada di Daerah Istimewa Yogyakarta, antara lain: UPJ Yogyakarta Utara, UPJ Sleman, UPJ Yogyakarta Selatan, UPJ Bantul, UPJ Wates, UPJ Kalasan, dan UPJ Sedayu. Kualitas *customer relations* dilihat dari intensitas pemadaman, pelayanan *customer service* dan pelayanan petugas PLN, gangguan listrik, sosialisasi program, maupun fasilitas yang diberikan PLN untuk pelanggan.

Dalam penelitian ini, partisipan dari tujuh daerah UPJ memiliki persepsinya masing-masing mengenai kualitas *customer relations* berdasarkan empat indikator *outcomes* relasi.

##### 1. *Control Mutuality*

Tujuh partisipan tidak dapat menampilkan relasi kekuasaannya. Hal ini disebabkan karena PLN memiliki dominasi dalam relasi dengan pelanggan untuk menentukan segala keputusan untuk pelanggan. Pelanggan tidak bisa berbuat apa-apa karena pelanggan juga bergantung kepada jasa PLN sebagai satu-satunya penyedia jasa listrik di Indonesia. Kata kunci yang menunjukkan *control mutuality* tersebut adalah “dominasi..”, “kekuatan..”, “tunduk..”, dan “ketidak sesuaian..”.

## 2. *Trust*

Menurut tiga partisipan yang berasal dari UPJ Yogyakarta Utara, Sedayu, dan Kalasan *trust* dapat terpenuhi dalam relasinya. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut “keterbukaan informasi..” Indikator *trust* tidak dapat dirasakan oleh empat partisipan lain karena ketiga komponen pembentuk *trust* yaitu integritas, kemampuan, dan kehandalan tidak terpenuhi dalam relasinya. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut adalah “ketertutupan informasi..”, “ketidakpercayaan..”, “tidak berbeda..”, dan “perbedaan perlakuan..”

## 3. *Satisfaction*

Menurut tujuh partisipan, *satisfaction* hanya dirasakan oleh partisipan dari UPJ Yogyakarta Utara dan Sedayu. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut adalah “kepuasan..”. Ketidakpuasan dirasakan oleh partisipan dari UPJ lain karena partisipan tidak puas dengan beberapa tindakan yang dilakukan oleh PLN dalam menjalin hubungan dengan pelanggan. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut adalah “ketidakpuasan..”, “kekecewaan..”, dan “kerugian..”.

## 4. *Commitment*

Menurut partisipan dari UPJ Yogyakarta Utara dan Sedayu, komitmen dapat terpenuhi dalam relasinya. Hal tersebut disebabkan karena partisipan UPJ Yogyakarta Utara dan Sedayu merasakan kesungguhan

PLN dalam menjalin relasi dengan pelanggan. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut adalah “kesungguhan..”, sedangkan kesungguhan tidak dirasakan oleh empat partisipan yang lain. Kata kunci yang menunjukkan hal tersebut adalah tidak sungguh-sungguh..”, “lama..”, dan “tidak perduli..”.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa tidak semua indikator *outcomes* relasi terpenuhi dalam setiap partisipan terkait dengan kualitas *customer relations*. Selain menampilkan hal tersebut, persepsi dari partisipan menunjukkan bahwa relasi yang terjalin adalah relasi pertukaran.

## **2. Saran**

Setiap indikator *outcomes* relasi penting untuk diterapkan dalam menjalin relasi antara organisasi dengan publik termasuk pelanggan, sehingga diharapkan semua indikator *outcomes* relasi dapat terpenuhi dalam sebuah relasi. Bagi PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta hendaknya indikator yang sudah terpenuhi maupun belum terpenuhi dapat dipenuhi dan ditingkatkan sehingga relasi yang berkualitas dapat tercapai antara PLN dengan pelanggan, termasuk dengan tujuh partisipan yang berasal dari Yogyakarta Utara, Sedayu, Kalasan, Yogyakarta Selatan, Bantul, Wates, dan Sleman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buttle, Francis. 2004. *Customer Relationship Management: Concept and Tools*. USA: Elsevier Butterworth-Heinemann.
- Buttle, Francis. 2007. *Manajemen Hubungan Pelanggan*. Malang: Banyumedia
- Creswell, John W., 2010. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Edisi Ketiga. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Cutlip, Scott M, Center, Allen H. Broom, Glen M. 2009. *Effective Public Relation*. Edisi 9. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Griffin, Jill. 2003. *Customer Loyalty*. Jakarta: Erlangga
- Grunig, James E. 2002. 'Qualitative Methods for Assessing Relationships Between Organizations and Publics' Institute for Public Relations, pp.1-7. ([http://www.instituteforpr.org/iprwp/wp-content/uploads/2002\\_AssessingRelations.pdf](http://www.instituteforpr.org/iprwp/wp-content/uploads/2002_AssessingRelations.pdf) diakses tanggal 08 Maret 2014, 14.40 WIB).
- Haberer, Joann. 2010. *Layanan Pelanggan di Era Informasi*. Jakarta: Indeks
- Hendrix, Jerry A., dan Hayes, Darell C. 2008. *Public Relations Cases. Boston: Wadsworth Cengage Learning*.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Jakarta: Erlangga
- Jefkins, Frank. 1994. *Public Relations untuk Bisnis*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo
- Jefkins, Frank. 2002. *Public Relations*. Jakarta: Erlangga
- Kasali, Rhenald. 2005. *Manajemen Public Relations: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : PT Pusaka Utama Grafiti
- Lattimore, Dan., Otis Baskin, Suzzete Heiman. 2004. *Public Relations: The Profession and the practice*. New York: Mc-Graw Hill
- Lattimore, Dan., Otis Baskin, Suzzete Heiman. 2010. *Public Relations: Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika

- Pearson, S. (1994). *Relationship management: Generating business in the diverse*. *European Business Journal*, 6(4), 28 dari Proquest.com (akses 10 November 2013)
- Phillips, D. (2006). *Towards relationship management: Public relations at the core of organisational development*. *Journal of Communication Management*, 10(2), 211-226 dari Proquest.com (akses 10 November 2013)
- Seltzer, Trent. 2005. 'Measuring the Impact of Public Relations' Institute for Public Relations, pp.1-28. ([http://www.instituteforpr.org/iprwp/wp-content/uploads/2005\\_Seltzer.pdf](http://www.instituteforpr.org/iprwp/wp-content/uploads/2005_Seltzer.pdf) diakses tanggal 30 April 17.44 Wib).
- Soemirat, Soleh. 2010. *Dasar-dasar Public relations*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Watson, Tom., dan Paul, Noble. 2008. *Evaluating Public Relations: A best practice guide to public relations planning, research, and evaluation*. United States: Kogan Page
- West, Richard., dan Turner, Lynn H. *Pengantar Teori Komunikasi: Analisis dan Aplikasi*. Jakarta: Salemba Humanika. 2008
- Widjaja, A.W., 1993, *Komunikasi "Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara
- Artikel dari Internet:
- Sigit, Agus. Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar 83.896. <http://www.krjogja.com> akses 10 November 2013
- Sistem Listrik Prabayar Yang Masih Bermasalah. <http://www.kompas.com> akses 10 November 2013
- Pemadaman Bergilir Tidak Sesuai Informasi. <http://suaramerdeka.com> akses 10 November 2013
- <http://www.pln.co.id> akses 10 November 2013



