

# Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang

Ahmad Muhaimin, M.Si dan Budi Aji Raharjo, S.I.Kom  
Dosen IAIN Palembang  
Jalan Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Palembang  
Pos-el : master.squall99@gmail.com

*Abstract : The Blackout in Palembang region causes anger and disappointmen in society,.Which, caused complaints to PLN to get their electricity service back. The complain which comes from society accepted by call center 123 and Public Relations (PR) of PLN. The question of this research is how the strategy of Public Relation of PLN in handling complain of society about the turning off of Power in Palembang region? This research used decriptive qualitative method. The subject of this research is PR of PLN WS2JB Palembang. The focus of this research is the strategy of PR of PLN WS2JB in handling complain of society. after doing the lastview research is, the result that we get is PR of PLN WS2JB providing the place how to complain in verbal or non-verbal, and then do cooperation with Corporate Social Responsibility (CSR), Then giving information schedule of the turning off of power and electricity through media and legal letter by PLN for Giant customer, and the last one is apologize to the society if the power turned off suddenly/ accidently without informing in media, whether electronic media, social media, and print media.*

**Keywords:** complain, Energy, Communication

*Abstrak : Pemadaman Listrik di wilayah Palembang membuat masyarakat menjadi kesal dan marah sehingga berdampak complain kepada pihak PLN agar menyalakan listrik secepatnya. Complain yang datang dari masyarakat diterima oleh call center 123 dan Humas PLN. Pertanyaan penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang: Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Subjek pada penelitian ini adalah Humas PLN WS2JB Wilayah Palembang. Fokus penelitian adalah Strategi Humas PLN WS2JB dalam mengatasi complain masyarakat. Hasil Penelitian yang didapat adalah Humas PLN WS2JB menyediakan tempat pengaduan complain lisan dan non lisan, kemudian bekerja sama dengan Corporate Social Responsblity (CSR), lalu memberikan informasi mengenai pemadaman listrik terencana melalui media dan surat resmi dari PLN untuk pelanggan tingkat besar, strategi yang terakhir meminta maaf kepada masyarakat bila terjadi pemadaman yang tidak terencana melalui media cetak, elektronik dan media sosial.*

**Kata kunci:** Komunikasi, komplain, energi

## 1. PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan dan kemajuan teknologi serta pergerakan kehidupan manusia, keberadaan komunikasi menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Manusia membutuhkan komunikasi

untuk dapat berinteraksi dan menjalin relasi dengan individu lain, karena pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial. Begitu pula dengan ” organisasi ” sebagai suatu sistem kemanusiaan yang juga perlu menjalin interaksi dengan lingkungannya, baik secara luas (nasional, regional, ataupun internasional) maupun secara sempit (dalam menjalin hubungan kerja). Keberadaan komunikasi

menjadi faktor penting bagi suatu organisasi dalam mencapai target sasaran atau tujuan organisasi tersebut.

PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) merupakan sebuah institusi yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan kelistrikan dengan cakupan pelanggan yang begitu besar. Kenyataannya didalam upaya melayani dan menjalin komunikasi untuk dapat memahami keinginan para pelanggan, sering kita jumpai kesalahpahaman yang berujung pada pernyataan keluhan atau pengajuan komplain kepada perusahaan. Situasi ini menuntut Humas untuk memberikan penanganan yang tepat terhadap setiap komplain dari pelanggan.

Pada kegiatan *complaint handling* yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB), aspek yang masih sangat kurang dan harus mendapat perhatian serta perbaikan dari manajemen perusahaan adalah mengenai kecepatan atau rentang waktu dalam menyelesaikan komplain. Peningkatan kualitas pelayanan dengan mengadakan perbaikan-perbaikan merupakan hal yang penting agar perusahaan dapat mengembalikan kepercayaan dari pelanggan.

Saat menjalin komunikasi dengan masyarakat atau konsumen sebagai pengguna listrik yang utama maka diharapkan perusahaan dapat memahami apa yang menjadi keinginan konsumen. Namun pada kenyataannya peneliti jumpai kesalahpahaman antara pelanggan dengan pihak perusahaan yang berujung pada pernyataan keluhan atau pengajuan komplain kepada perusahaan. Pengajuan komplain dapat

dipicu oleh berbagai hal antara lain ketidakpuasan pelanggan akan prosedur pencatatan meter, pemadaman tanpa pemberitahuan, dan sebagainya.

Bila keluhan-keluhan tersebut tidak ditanganin dengan baik atau penyelesaian yang terlalu lama dapat menyebabkan masyarakat menuntut balik kepada PLN untuk mengganti rugi uang pelanggan dan buka itu saja masyarakat juga bisa bertindak anarkis seperti kejadian di Medan karena pemadaman listrik yang terlalu lama masyarakat medan mengamuk dan menghancurkan serta membakar kantor PLN tersebut, namun beda halnya dengan PLN wilayah Palembang walaupun terjadi pemadaman listrik bergilir masyarakat Palembang tetap tenang-tenang saja walaupun dalam hatinya dan media sosialnya masyarakat bahwa mati lampu itu mengganggu aktivitas masyarakat sehari-hari.

Berdasarkan permasalahan inilah, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "*Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang*".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan pada bagian pendahuluan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimanakah strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam

mengatasi komplain masyarakat terhadap pemadaman listrik di wilayah Palembang?

### **I.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang?.

### **I.4 Ruang Lingkup Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan prosedur analisis yang tidak menggunakan prosedur analisis statistik atau cara kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2006: 5).

Agar penelitian kualitatif tidak terlalu luas cakupannya, maka peneliti memberikan batasan yaitu hanya meneliti strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam mengatasi komplain

masyarakat terhadap pemadaman listrik khususnya di wilayah Palembang.

### **I.5 Kajian Teoritis**

#### **I.5.1 Teori Mengurangi Ketidakpastian**

Teori mengurangi ketidakpastian menurut Berger (2013: 203), membahas mengenai proses dasar bagaimana kita memperoleh pengetahuan mengenai orang lain. Ketika kita bertemu dengan orang yang belum kita kenal, maka biasanya banyak pertanyaan yang muncul dikepala kita. Siapa dia, Mau apa, Bagaimana sifatnya, dan seterusnya. Kita tidak memiliki jawaban pasti dan kita mengalami ketidakpastian, dan kita mencoba untuk mengurangi ketidakpastian ini.

Menurut Berger (2013:203) Secara khusus anda tertarik untuk mengurangi dua ketidakpastian yaitu :

- a. Ketidakpastian perkiraan (*predictive uncertainty*), yaitu anda memiliki ide lebih baik mengenai apa yang anda harapkan dari perilaku seseorang. Misalnya anda menghubungi call center 123 PLN untuk mendapatkan informasi
- b. Ketidakpastian penjelasan (*explanatory unvertainty*), yaitu agar anda dapat memahami lebih baik kemungkinan perilaku seseorang. Misalnya anda menghubungi call center 123 agar pihak pln datang untuk memperbaiki kerusakan didaerah anda, dan hal ini pasti terjadi berulang kali. Sampai anda mendapatkan kepastian.

## **I.5.2 Hubungan Masyarakat (Humas)**

### **Definisi Hubungan Masyarakat (Humas)**

Humas adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut (Liliweri, 2011: 656). Sedangkan menurut IPRA (*International Public Relations Associations*) yang dikutip oleh (Ruslan, 2009: 117), *public relations* merupakan fungsi manajemen yang khas yang mendukung pembinaan dan pemeliharaan jalur bersama antara organisasi dengan publiknya mengenai komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama, melibatkan manajemen, dan menggunakan penelitian serta teknik komunikasi yang sehat dan etis sebagai sarana utama.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa *public relations* atau hubungan masyarakat merupakan suatu fungsi manajemen dimana dalam menjalankan fungsinya dibutuhkan program komunikasi, *goodwill*, juga kepercayaan terhadap organisasi atau perusahaan juga terhadap publik atau masyarakat sekitar dalam rangka mencapai tujuan dari perusahaan dan juga dalam menjalankan suatu program untuk mendapatkan pengertian dan dukungan masyarakat agar tercipta hubungan yang baik antara perusahaan dengan publik.

### **I.5.3 Strategi Humas**

Menurut Effendy (2006: 93) Perumusan strategi merupakan proses penyusunan langkah-langkah ke depan yang dimaksudkan untuk membangun visi dan misi perusahaan, menetapkan tujuan strategis dan keuangan perusahaan, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut dalam rangka menyediakan customer value terbaik.

Humas merupakan fungsi strategi dalam manajemen yang melakukan komunikasi untuk menimbulkan pemahaman dan penerimaan publik. Karakteristik Humas menurut Effendy(2006: 93) secara tersurat, yakni:

1. Humas adalah kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi yang berlangsung dua arah secara timbal balik;
2. Humas merupakan penunjang tercapainya tujuan yang ditetapkan oleh manajemen suatu organisasi;
3. Publik yang menjadi sasaran Humas adalah publik internal dan eksternal;
4. Operasionalisasi Humas adalah membina hubungan yang harmonis antara organisasi dan publiknya dan mencegah terjadinya rintangan psikologi, baik yang timbul dari pihak organisasi maupun dari pihak publik.

Tujuan strategi Humas adalah mengacu kepada kepentingan pencapaian sasaran (target) atau tujuan untuk menciptakan suatu citra dan reputasi positif suatu lembaga. Pembentukan, pemeliharaan dan peningkatan citra dan reputasi positif harus didukung kebijakan dan komitmen pimpinan puncak.

Untuk mengetahui Strategi Humas PLN(WS2JB) dengan baik peneliti menggunakan teori mengurangi ketidakpastian

sebagai salah satu alat untuk mengetahui Strategi Humas berjalan baik dan apa saja kendala-kendalanya.

#### **I.5.4 Keluhan (*Complaint*)**

##### **Definisi Keluhan Pelanggan**

Keluhan pelanggan menurut Rangkuti (2008: 176) merupakan ungkapan dari ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen. Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat diabaikan karena dengan mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya enggan perusahaan akan ditinggalkan oleh konsumen.

Macam-macam keluhan terbagi menjadi dua (Rangkuti, 2008: 199), yaitu:

1. Keluhan yang telah disampaikan secara lisan atau telpon, dan komunikasi secara langsung.
2. Keluhan yang dilakukan secara tertulis melalui *guest complaint form* seperti *e-mail*, surat pembaca di koran, dan surat pengaduan.

Keluhan yang disampaikan konsumen pasti memiliki alasan akan ketidakpuasan atas suatu barang atau jasa yang digunakannya. Hal tersebut menyebabkan sebaiknya perusahaan harus memperhatikan langkah-langkah penting untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut, seperti yang diungkapkan oleh (Rangkuti, 2008: 201):

- 1) Mendengarkan keluhan yang datang dari konsumen.
- 2) Mengerti masalah dan mengkroscek dengan pihak yang bersangkutan.

- 3) Meminta maaf atas nama perusahaan dan berterima kasih atas keluhan yang disampaikan.
- 4) Menjelaskan proses yang akan dilakukan oleh perusahaan untuk memecahkan masalah tersebut.
- 5) Berikan informasi secara detail kapan keluhan tersebut dapat terselesaikan, dan dengan siapa konsumen dapat menghubungi.

Menurut (Atnuk 2009:11) Keluhan pelanggan adalah ungkapan ketidakpuasan terhadap suatu produk baik berupa barang atau jasa. Tidak semua keluhan pelanggan terungkap dengan jelas. Ada juga yang berdampak langsung terhadap kinerja perusahaan tetapi biasanya dampaknya tidak langsung dirasakan. Sehingga kemampuan mendeteksi keluhan pelanggan harus dimiliki oleh perusahaan.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Subjek Penelitian**

Subjek dari penelitian ini adalah Strategi Humas PLN dalam mengatasi keluhan masyarakat mengenai pemadaman listrik di wilayah Palembang. Pemilihan ruang lingkup di Wilayah Palembang Karena semua pengaduan *complain* berada di PLN S2JB di Jalan Kapten Rivai. Informan pada penelitian ini berjumlah empat orang yaitu; satu orang yang pernah complain Bapak Feri Rumiandi karena pemadaman listrik, satu orang karyawan PLN penerima complain Bapak Adithiajaya Maulana,

dan dua Humas PLN WS2JB Ibu Romalina dan Ibu Ningguh sebagai informan kunci.

## 2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan tipe eksplorasi dan menggunakan metode analisis yang bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan staff Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang.

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

### 1 Wawancara

Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, peneliti memilih 2 orang staff Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) sebagai informan.

### 2 Teknik Observasi

Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data dan menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia akan melakukan penelitian, sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas si peneliti, (Mukhtar, 2013: 111). Peneliti akan mengamati staff Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu

(S2JB) dalam menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhannya.

## 3 Teknik Dokumen/Studi Pustaka

Menurut Mukhtar (2013: 119) studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Dokumen tidak hanya catatan peristiwa saat ini dan yang akan datang, namun juga catatan di masa lalu. Sementara kegunaan teknik dokumentasi ini menurut Sugiyono dan Prastowo (Prastowo, 2014:227) sebagai berikut :

- a. Sebagai pelengkap penggunaan metode pengamatan dan wawancara
- b. Menjadikan hasil penelitian dari pengamatan atau wawancara lebih kredibel (dapat dipercaya) dengan dukungan sejarah kehidupan pribadi.
- c. Dokumen dapat digunakan sebagai sumber data penelitian, hal ini dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan.

## 2.4 Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari subjek yang diteliti, berupa data mentah dan masih harus diolah lagi. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara peneliti dengan informan

yakni seluruh staff Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data-data yang diperoleh secara tidak langsung. Umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang telah disusun rapi dalam arsip. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara peneliti dengan informan berupa gambaran umum tentang sejarah perusahaan beserta dengan strategi komunikasi yang telah dijalankan oleh Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam menghadapi masyarakat yang menyampaikan keluhannya.

## 3. PEMBAHASAN

Fokus pada penelitian ini adalah Strategi Humas PLN WS2JB dalam mengatasi *complain* Masyarakat terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang, Hal yang menjadi penyebab kurangnya ketidakpastian adalah tidak adanya pemberitahuan pada saat pemadaman listrik sehingga menyebabkan individu mengalami ketidakpastian.

Poin Pertama Untuk mengurangi ketidakpastian akhirnya masyarakat *complain* ke call center 123 agar mendapatkan informasi kapan listrik akan dinyalakan hal ini disebut sebagai Ketidakpastian perkiraan (*predictive uncertainty*), bila pihak *complain* hanya

menanyakan tentang informasi dimana terjadinya kerusakan dan kapan listrik nyala maka *complain* disini selesai ditanganin melalui *call center* 123. Didalam penyelesaian *complain* tersebut adanya terjadi komunikasi interpersonal antara pelanggan dan *call center* 123.

Namun bila pelanggan *complain* ke *call center* 123 karena terjadinya kerusakan listrik dirumah pelanggan yang menyebabkan padamnya listrik diwilayah anda sehingga pihak 123 menampung terlebih dahulu *complain* yang anda terima, untuk diselesaikan kepihak teknisi untuk memperbaiki didaerah anda secepatnya, dalam hal ini anda pasti menghubungi berkali-kali mengenai kapan pihak PLN akan datang kerumah anda, hal ini disebut sebagai Ketidakpastian penjelasan (*explanatory unvertainty*).

Poin Kedua Humas PLN bekerja sama dengan CSR untuk sosialisasi kemasyarakat yang rawan *complain* seperti daerah Tanjung api-api dengan cara membagikan brosur-brosur tentang matikan listrikmu 1 hari untuk menyelamatkan dunia dari pemadaman listrik, Poin tersebut untuk mengurangi ketidakpastian kenapa PLN memadamkan listrik. Dan perkenalan produk baru produk PLN Listrik Prabayar agar dapat mengatasi keluhan pelanggan akibat rekening listrik yang menunggak serta terhindar dari pencabutan listrik karena telat pembayaran program tersebut ada hubungan juga dengan mengurangi *complain* yang diakibatkan karena pembayaran yang tiba-tiba menunggak menjadi besar .

Poin Ketiga dengan memberikan Informasi pemadaman listrik melalui media cetak, elektronik dan media sosial agar

ketidapastian pelanggan karena pemadaman bisa berkurang jadi pelanggan bisa mengetahui mengapa pemadaman listrik ini terjadi, sehingga dampak *complain* pun berkurang namun pelanggan tetap ada yang *complain* untuk mengetahui kapan listrik ini akan nyala kembali.

Poin Keempat Meminta maaf bila terjadi Pemadaman yang terlalu lama tanpa pemberitahuan yang jelas atau kesalahan teknis melalui media cetak, media elektronik, dan media online, walaupun sudah dijalankan strategi ini tapi dampak pengurangan ketidapastian sangat terasa oleh masyarakat karena tidak mengetahui akan terjadinya pemadaman, dan dampak *complain* menjadi meningkat bila pemadaman tersebut terlalu lama.

Namun Dalam Menjalankan Strategi tersebut terdapat juga kendala yang terjadi dilapangan yang pertama Masyarakat yang tidak mau menerima penjelasan dari Pihak Humas karena masyarakat merasa hal ini adalah tanggung jawab PLN bila terjadi kerusakan-kerusakan dan hal ini dibutuhkan sosialisasi agar masyarakat tersebut bisa menerima dan tidak *complain* kembali mengenai pemadaman listrik, sehingga ketidapastian pun berkurang karena sudah adanya sosialisasi serta service pelayanan yang baik kepada masyarakat yang tidak menerima pemadaman.

Kemudian adanya keterbatasan petugas pelayanan teknisi serta material yang kurang lengkap dan Lokasi atau Jarak yang ditempuh sehingga memperlambat penanganan *complain* didaerah tersebut hal ini yang harus diwaspadai oleh PLN dengan Meningkatkan Kembali Service Pelayanan, seperti menyediakan pelayanan teknisi yang siap dimana saja dan

tidak juga kurang kemudian memberikan penanganan khusus kepada pelanggan yang jarak jauh.

Dari semua Pembahasan diatas sangat dibutuhkannya strategi Humas Agar mengurangi ketidapastian pelanggan dan *complain* masyarakat akibat pemadaman listrik dapat berkurang.

#### 4. SIMPULAN

Dari hasil pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya mengenai “Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi *Complain* Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang” Maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sekaligus menjawab rumusan masalah.

Bahwa Strategi Humas PLN dalam Mengatasi *Complain* Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik yaitu dengan menyediakan tempat pengaduan *complain* lisan dengan menggunakan media telephone *call center* 123, dan *complain* non lisan dengan menggunakan media e-mail, *facebook*, dan *twitter*. Kemudian kerja sama dengan CSR(*Corporate Social Responsdablity*) sebagai sosialisasi kemasyarakatan tentang penjelasan mengapa terjadinya pemadaman serta sosialisasi mengenai listrik prabayar agar tidak terjadinya penunggakan. Lalu Memberikan informasi mengenai pemadaman listrik terencana melalui media elektronik Radio: Sonora, RRI, L.John, media Cetak: Sripo, Sumeks, dan Berita Pagi, media Sosial: *Facebook*, *twitter*, dan *blog* PLN



dan Surat resmi dari PLN untuk pelanggan tingkat besar. Strategi yang terakhir Meminta maaf kepada masyarakat bila terjadi pemadaman yang tidak terencana atau pemadaman listrik yang terlalu lama kemudia meminta maaf dengan menggunakan media cetak, elektronik dan media sosial. Hal ini dilakukan Humas PLN sebagai bentuk strategi agar *complain* masyarakat mengenai pemadaman listrik menjadi berkurang. Dimana Strategi yang telah direncanakan Humas PLN seperti menginformasikan terlebih dahulu melalui media cetak, elektronik, dan media sosial dalam mengatasi *complain* masyarakat terhadap pemadaman listrik diwilayah Palembang.

## DAFTAR RUJUKAN

### BUKU

- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Perencanaan dan Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Effendy, Onong Uchjana. 2008. *Dinamika Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Hubungan Masyarakat*, PT. Remaja Rosdakarya.
- Kriyantono, Rachmat. 2008. *Teknik Praktis riset komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Liliweri. Alo. 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Muhammad, Arni. 2009. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyana, Dedy. 2008. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosada Karya
- Morissan. 2013. *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Kencana
- Soemarman. 2013. *Conflict Management dan Capacity Building for Professional Development*. Jakarta: PT. Gramedia
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Caps: Yogyakarta.
- Usman, Husaini. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wasesa, Silih Agung. 2006. *Strategi Public Relation*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

### SUMBER LAIN:

### INTERNET:

- Lilie, *et all*. 2014. Info Pemadaman. Diakses pada tanggal 24 Februari 2014. <http://PT.PLN.WS2JB.co.id>
- Rosmalina, *et all*. 2013. Sosialisasi. Diakses Pada Tanggal 24 Februari 2014. <http://PT.PLN.WS2JB.co.id>