



**STRATEGI KOMUNIKASI UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP)
PLN LEMAH ABANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh
Gelar Sarjana dalam Bidang Ilmu Komunikasi

Oleh:

Arzsyi At-thahira Satiri

41182037220049

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS KOMUNIKASI, SASTRA DAN BAHASA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA
2026 M/1448 H**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dan hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini

Bekasi, 09 Juli 2026



Arzsyi At-thahira Satiri
41182037220049

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN
Lemah Abang
Nama : Arzsyi At-thahira Satiri
NPM : 41182037220049
Konsentrasi : Public Relations
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Komunikasi Sastra dan Bahasa

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian prasyarat yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Muhammadiyah Indonesia.

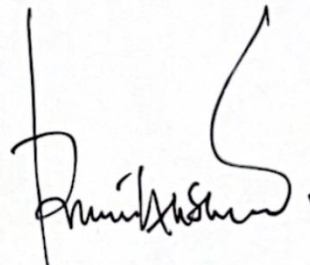
Bekasi, 13 Juli 2026

Mengetahui,
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP 45.1.01.02.2012.016

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Skripsi



Yudha Asmara Dwi Aksa, M.I.Kom
NRP 45.1.03.12.2012.029

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul: Strategi Komunikasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Lemah Abang

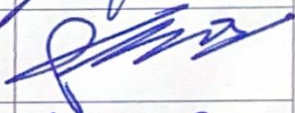
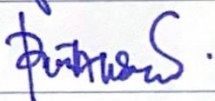
telah dipertahankan dihadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 23 Juli 2026
Waktu : 10.00 – 10.40

Oleh

Nama : Arzsyi At-thahira Satiri
NPM : 41182037220049
Program Studi : Ilmu Komunikasi

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji	:	Saepudin, S.S., M.Soc.Sc	
Penguji I	:	Miftakhudin, M.I.Kom	
Penguji II	:	Yudha Asmara D.A., M.I.Kom	

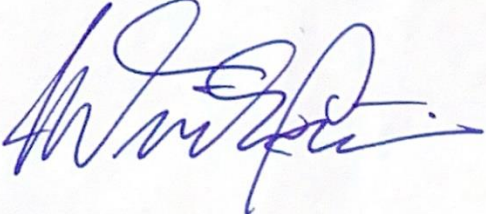
Bekasi, 6 Agustus 2026

Mengesahkan
Dekan Fakultas Komunikasi,
Sastra dan Bahasa



Saepudin S.S., M.Soc.Sc
NRP 45.01.11.2011.031

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi


Dr. Winda Primasari, M.Si
NRP 45.01.02.2012.016

ABSTRAK

Universitas Muhammadiyah Indonesia
Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Komunikasi Sastra dan Bahasa
2026

Arzsyi At-thahira Satiri/41182037220049

“Strategi Komunikasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Lemah Abang”

Di bawah bimbingan Yudha Asmara Dwi Aksa

19 halaman skripsi, 11 halaman romawi, 4 daftar gambar, 15 daftar lampiran

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya jumlah keluhan pelanggan pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lemah Abang Kabupaten Bekasi pada periode 2024–2025, yang menunjukkan adanya permasalahan dalam kualitas pelayanan dan efektivitas komunikasi perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi ULP Lemah Abang dalam menangani keluhan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan pihak internal ULP Lemah Abang serta pelanggan yang dipilih secara purposive sampling. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan teori strategi komunikasi *Public Relations* menurut Cutlip, Center, dan Broom. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ULP Lemah Abang menerapkan strategi komunikasi melalui empat tahapan yaitu menentukan masalah melalui identifikasi keluhan melalui berbagai saluran yang terintegrasi dalam sistem aplikasi pengaduan keluhan terpadu, perencanaan lintas divisi dengan standar penanganan maksimal satu jam, pelaksanaan tindakan melalui sistem tiga lapis yang melibatkan satpam, *frontliner*, dan petugas lapangan yang berkoordinasi melalui WhatsApp, serta evaluasi rutin mingguan yang menghasilkan sejumlah perbaikan nyata. Namun, masih terdapat kesenjangan di lapangan, seperti chatbot AI yang belum responsif, tidak konsisten pemberian arahan sementara oleh petugas, serta perubahan status pengaduan tanpa konfirmasi kepada pelanggan.

Kata Kunci: Keluhan Pelanggan, Pelayanan, Strategi Komunikasi

ABSTRACT

University Muhammadiyah Indonesia
Study of Communication Science
Faculty of Communication, Literature
and Language
2026

Arzsyi At-thahira Satiri/41182037220049

“Communication Strategy of the PLN Lemah Abang Customer Service Unit (ULP)”

Under the guidance of Yudha Asmara Dwi Aksa

19 pages of Thesis, 11 Roman pages, 4 list of figure, 15 list of appendices

This research is motivated by the increasing number of customer complaints at the Lemah Abang Customer Service Unit (ULP) in Bekasi Regency during the 2024–2025 period, indicating problems in service quality and the effectiveness of company communication. The purpose of this study is to determine the communication strategy of ULP Lemah Abang in handling customer complaints. This study uses a descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation involving internal parties of ULP Lemah Abang and customers selected through purposive sampling. Data analysis was carried out through the stages of data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing, using the Public Relations communication strategy theory by Cutlip, Center, and Broom. The results show that ULP Lemah Abang implements a communication strategy through four stages: defining the problem by identifying complaints through various channels integrated into an integrated complaint application system; cross-divisional planning with a maximum handling standard of one hour; taking action through a three-layer system involving security guards, frontliners, and field officers who coordinate via WhatsApp; and conducting routine weekly evaluations that have produced a number of tangible improvements. However, gaps remain in the field, such as an AI chatbot that is not yet responsive, inconsistent provision of temporary guidance by officers, and changes in complaint status without confirmation to customers.

Keywords: Customer Complaints, Communication Strategy, Service

PRAKATA

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini berjudul “Strategi Komunikasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Lemah Abang”. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Saepudin, S.S., M.Soc.Sc, selaku dekan Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam 45 Bekasi.
2. Dr. Winda Primasari M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
3. Bapak Yudha Asmara Dwi Aksa, S.Sos, M.I.Kom, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi kritik serta masukan sekaligus semangat selama menyusun skripsi ini.
4. Pihak Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lemah Abang yang telah memberikan izin, kesempatan serta dukungan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Ardianur selaku manager ULP Lemah Abang, Bapak Maman selaku *frontliner*, serta Bapak Rahmat dan Bapak Dani selaku satpam yang telah meluangkan waktu, memberikan informasi, berbagi pengalaman, serta membantu penulis selama proses pengumpulan data hingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Bapak Satiri dan Ibu Siti Maesaroh, selaku kedua orang tua penulis. Kepada ayah, penulis mengucapkan terima kasih atas segala kerja keras, dan doa yang senantiasa dipanjatkan dalam setiap sujud. Kepada bunda, penulis mengucapkan terima kasih atas kasih sayang, cinta, dukungan mental yang selalu diberikan dengan penuh kelembutan serta doa yang dipanjatkan di sepertiga malam, yang meskipun tidak terlihat, namun memiliki makna dan kekuatan yang begitu besar dalam setiap langkah penulis.
6. Azril Ibrahim Satiri dan Ayzhar Akbar Satiri selaku adik penulis yang senantiasa memberikan tawa, dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Di balik segala tingkah laku yang menguji kesabaran, kalian adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi. Kehadiran kalian adalah motivasi tersendiri dalam setiap langkah perjuangan ini.
7. Teruntuk Naufal Ra'uf, tiada kata lain yang dapat penulis ucapkan selain terima kasih dan rasa syukur karena telah membantu, menemani dan memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas setiap waktu dan perhatian sehingga penulis dapat berada di titik ini. Kehadiranmu menjadi salah satu penguat di tengah lelahnya proses, pengingat untuk tetap percaya pada diri sendiri ketika keraguan datang, serta tempat berbagi cerita dalam setiap langkah perjuangan.
8. Grup Tempat curhat yaitu Novi dan Iki yang telah menjadi sahabat penulis sejak masa SMP. Terima kasih karena selalu hadir sebagai tempat berbagi cerita,

memberikan semangat, dukungan, serta mendengarkan setiap keluhan penulis selama menjalani proses kehidupan, termasuk dalam penyusunan skripsi ini.

9. Syifa Fauziah selaku sepupu penulis yang senantiasa menjadi tempat berbagi cerita dan saling menguatkan selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih karena selalu mendengarkan setiap keluhan penulis di tengah rasa lelah, serta menjadi teman seperjuangan yang sama-sama sedang berproses menyelesaikan skripsi. Semoga segala usaha dan doa dapat berbuah hasil terbaik serta mengantarkan kita kepada cita-cita yang diharapkan.
10. Grup YTTA Nadia, Julia, Alpi, dan Syafati yang terbentuk selama Kuliah Kerja Nyata. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta kenangan indah yang terus terjalin hingga saat ini. Kehadiran kalian menjadi penyemangat bagi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi.
11. Penulis mengucapkan terima kasih kepada grup bimbingan Pak Yudha yang telah menjadi tempat bertukar informasi, berdiskusi, dan saling memberikan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
12. Kepada teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2022, terima kasih atas kebersamaannya. Kita tumbuh bersama dalam proses yang panjang, saling menguatkan dalam keterbatasan, dan saling menjadi saksi bahwa setiap perjuangan selalu menemukan akhirnya.
13. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Pemerintah Kabupaten Bekasi atas beasiswa yang diberikan sejak semester 4 hingga akhir masa studi. Dukungan tersebut menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan penyusunan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.
14. Penulis mengucapkan terima kasih kepada para narasumber, yaitu Bu U.N., Pak M.M., Bu T.Y., Bu S.A., dan Kak E.M., yang telah bersedia meluangkan waktu, memberikan informasi, serta berbagi pengalaman dan pandangan selama proses pengumpulan data penelitian sehingga membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
15. Penulis mengucapkan terima kasih kepada grup Tomorrow X Together dan iKON yang melalui karya-karya musiknya senantiasa menemani penulis selama proses penyusunan skripsi..
16. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Babon, kucing penulis yang sudah menemani penulis selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih sudah mau mendengarkan keluhan penulis ketika topik pembahasan skripsi penulis ditolak berkali kali.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Bekasi, 13 Juli 2026

Arzsyi At-thahira Satiri

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
A. Pendahuluan	1
B. Kajian Literatur	4
Strategi Komunikasi	4
Komunikasi Organisasi	5
C. Metode	8
D. Hasil dan Pembahasan	10
Menentukan Masalah.....	10
Perencanaan dan Penyusunan Program	11
Melakukan Tindakan dan Berkomunikasi.....	12
Evaluasi Program.....	16
Alur penyelesaian keluhan pelanggan secara online	18
Alur penyelesaian keluhan pelanggan secara offline	19
E. Kesimpulan	20
DAFTAR PUSTAKA	22
LAMPIRAN	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Live chat pelanggan	13
Gambar 2 Riwayat status pengaduan pelanggan	14
Gambar 3 Bagan alur penyelesaian keluhan pelanggan secara online	18
Gambar 4 Bagan alur penyelesaian keluhan pelanggan secara offline	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan izin penelitian	24
Lampiran 2 Data Keluhan Pelanggan ULP Lemah Abang.....	25
Lampiran 3 Kerangka Pemikiran.....	26
Lampiran 4 Dokumentasi penelitian.....	27
Lampiran 5 Wawancara dengan informan secara online.....	28
Lampiran 6 Hasil wawancara dengan Key Informan	29
Lampiran 7 Hasil wawancara dengan Informan 1.....	35
Lampiran 8 Hasil Wawancara dengan Informan 2	40
Lampiran 9 Hasil wawancara dengan Informan 3.....	45
Lampiran 10 Hasil wawancara dengan Informan 4.....	48
Lampiran 11 Hasil wawancara dengan Informan 5.....	51
Lampiran 12 Hasil wawancara dengan Informan 6.....	56
Lampiran 13 Hasil wawancara dengan Informan 7.....	61
Lampiran 14 Lembar Bimbingan	66
Lampiran 15 Bukti turnitin	67

Strategi Komunikasi Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Lemah Abang.pdf

ORIGINALITY REPORT

12%
SIMILARITY INDEX

10%
INTERNET SOURCES

4%
PUBLICATIONS

6%
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 docobook.com
Internet Source

2 123dok.com
Internet Source

3 www.porosbali.com
Internet Source

4 pdfcoffee.com
Internet Source

5 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Student Paper

6 e-campus.iainbukittinggi.ac.id
Internet Source

7 ferdy-nasum.blogspot.com
Internet Source

8 repository.upstegal.ac.id
Internet Source

9 repo.iain-tulungagung.ac.id
Internet Source

10 core.ac.uk
Internet Source

11 digilib.iainkendari.ac.id
Internet Source

12 digilib.uinkhas.ac.id
Internet Source

13 eprints.umm.ac.id
Internet Source

14 Isnaini Isnaini, Humaira Humaira. "Analisis Putusan Hakim Terhadap Pemberian Dispensasi Perkawinan Anak di Bawah Umur di Pengadilan Agama Kabupaten Dompu" CIVICUS : Pendidikan-Penelitian-Pengabdian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan 2025