



***CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PT. PLN (PERSERO) ULP  
CILEUNGI MELALUI APLIKASI NEW PLN MOBILE***

**SKRIPSI**

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

Oleh

Fryzkadini Aulia

41182037180069

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS KOMUNIKASI SASTRA DAN BAHASA  
UNIVERSITAS ISLAM “45”  
BEKASI  
(2022M / 1443H)**

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS

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, 01 Juli 2022



Fryzkadimi Aulia,  
41182037180069

## LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Judul Skripsi : *Customer Relationship Management PT. PLN (Persero)*  
ULP Cileungsi Melalui Aplikasi New PLN Mobile  
Nama : Fryzkadini Aulia  
NPM : 41182037180069  
Konsentrasi : *Public Relations*  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : FKSB

Telah memenuhi syarat dan mendapat persetujuan dosen pembimbing untuk mengikuti ujian sidang skripsi sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam "45" Bekasi

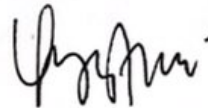
Bekasi, 28 Juli 2022

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing Skripsi



Tin Hartini, M.Si  
NRP 45.1.01.02.2016.001



Tin Hartini, M.Si  
NRP 45.1.01.02.2016.001

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

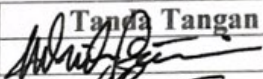
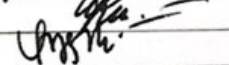
Skripsi yang berjudul '*Customer Relationship Management PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi Melalui Aplikasi New PLN Mobile*' telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 28, Juli 2022  
Waktu : 14.00 – 15.00

### Oleh

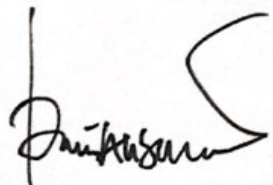
Nama : Fryzkadini Aulia  
NPM : 41182037180069  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

## DEWAN PENGUJI

| Dewan Penguji | Nama                          | Tanda Tangan                                                                         |
|---------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Ketua Sidang  | Winda Primasari, M. Si        |  |
| Penguji I     | Kartini Rosmala DK, M. I. Kom |  |
| Penguji II    | Tin Hartini, M. Si            |  |

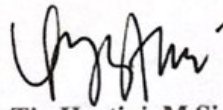
Bekasi, 9 Agustus 2022

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa



Yudha Asmara, D.A. M.I.kom  
NRP 45.1.03.12.2012.029

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu  
Komunikasi



Tin Hartini, M.Si  
NRP 45.1.01.02.2016.001

## ABSTRAK

Universitas Islam 45 Bekasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
2022

Fryzkadini Aulia (41182037180069)

“*Customer Relationship Management* PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi Melalui Aplikasi *New PLN Mobile*”

Di bawah bimbingan Tin Hartini

Penelitian ini membahas tentang *Customer Relationship Management* PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi melalui aplikasi *New PLN Mobile*. Sebelum adanya aplikasi *New PLN Mobile*, PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi dikenal sebagai perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang buruk di mata masyarakat hal ini dikarenakan pihak perusahaan dalam menanggapi permintaan dan permohonan dari para pelanggannya tidak tepat waktu dalam proses pengerjaannya. Semenjak adanya pandemi PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi merealisasikan aplikasi *New PLN Mobile* kepada masyarakat agar menggunakan aplikasi tersebut sebagai tempat untuk melakukan permintaan ataupun permohonan terkait kendala listrik tanpa mendatangi kantor PLN secara langsung. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis *Customer Relationship Management* PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi melalui aplikasi *New PLN Mobile* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan melihat dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988), dimana penelitian ini ingin mengetahui *tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance*. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan yaitu penerapan CRM yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi dalam meningkatkan kualitas pelayanan telah berhasil dilakukan sebagai bentuk penerapan CRM yang dilakukan perusahaan dalam memberikan respon serta perhatian terhadap apa yang menjadi kebutuhan dari para pelanggan serta memperhatikan kepuasan dari para pelanggannya. Berdasarkan hal tersebut dapat direkomendasikan kepada penelitian selanjutnya untuk dapat menganalisis lebih dalam lagi terkait dimensi kualitas pelayanan pada perusahaan listrik negara (PLN).

Kata Kunci : Aplikasi *New PLN Mobile*, *Customer Relationship Management*, *Pelanggan*.

## ABSTRACT

Universitas Islam 45 Bekasi  
Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa  
Program Studi Ilmu Komunikasi  
2022

Fryzkadini Aulia (41182037180069)

*“Customer Relationship Management PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi Through the New PLN Mobile Application”*

*Under the guidance of Tin Hartini*

*This study discusses the Customer Relationship Management of PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi through the New PLN Mobile application. Before the New PLN Mobile application, PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi is known as a company that has poor service quality in the eyes of the public, this is because the company in responding to requests and requests from its customers is not timely in the process. Since the pandemic PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi realizes the New PLN Mobile application for the public to use the application as a place to make requests or requests related to electricity problems without visiting the PLN office directly. The purpose of this study was to analyze the Customer Relationship Management of PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi through the New PLN Mobile application in improving service quality. The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach by looking at the dimensions of service quality according to Parasuraman (1988), where this study wants to know tangibles, empathy, reliability, responsiveness, assurance. The results of this study can be concluded that the application of CRM is carried out by PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi in improving service quality has been successfully carried out as a form of CRM implementation by the company in responding and paying attention to what the needs of customers are and paying attention to customer satisfaction. Based on this, it can be recommended for further research to be able to analyze more deeply related to the dimensions of service quality at the state electricity company (PLN).*

*Keywords: Customer, Customer Relationship Management, New PLN Mobile Application.*

## PRAKATA

Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat ilmu dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menulis penelitian berjudul *Customer Relationship Management* PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi Melalui Aplikasi *New PLN Mobile*.

Penulisan ini merupakan salah satu syarat kelulusan di Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi, Sastra dan Bahasa, Universitas Islam “45” Bekasi. Banyak sekali pihak yang telah menjadi bagian penting dalam terlaksana dan tersusunya penelitian ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan suka cita menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Yudha Asmara Dwi Aksa, M.I.Kom Selaku Dekan Fakultas Komunikasi, Sastra, dan Bahasa Universitas Islam “45” Bekasi.
2. Tin Hartini, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi.
3. Tin Hartini, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah memberikan bimbingan, menyemangati dan memberikan masukan kepada penulis dalam proses penyusunan proposal ini.
4. Kedua orang tua yang penulis banggakan yaitu Mamah Yeni dan Ayah Adang atas segala doa dan bermacam hal yang telah diberikan dengan tulus.
5. Dosen-dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Islam “45” Bekasi yang telah banyak memberikan pengetahuan baru terkait Ilmu Komunikasi dan Staff Administrasi FKSB.
6. Informan dalam penelitian ini yaitu Ibu Anis, dan Mas Ikhwan sebagai *Manager* serta *Customer Service* PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan data dan informasi yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Keluarga penulis yaitu Kake, Om, dan Tante penulis yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan doa kepada penulis untuk dapat menyelesaikan pendidikan ini.
8. Sahabatku sekaligus orang yang penulis anggap sebagai kakak yaitu Fitriya yang telah berjasa dalam membantu hal apapun kepada penulis.
9. *Bestie* yaitu Wulan, Rina, Febby yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini agar menjadi sarjana secepatnya. Dan selalu mendengarkan curhatan penulis yang *random*.
10. Teman-teman seperjuanganku sekaligus teman dekatku di kampus, Veve, Oci, Ulan, Ara, Ila, Astin yang selalu memberikan penulis kebahagiaan atas kebersamaan kita selama 4 tahun.

Bekasi, 01 Juli 2022

Fryzkadini Aulia

## DAFTAR ISI

|                                                                |               |
|----------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....</b>                     | <b>ii</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>               | <b>iii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>                          | <b>iv</b>     |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                            | <b>v</b>      |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                          | <b>vi</b>     |
| <b>PRAKATA .....</b>                                           | <b>vii</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                         | <b>viii</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                       | <b>x</b>      |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xi</b>     |
| <br><b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                             | <br><b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                               | 1             |
| 1.2 Perumusan Masalah .....                                    | 5             |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                                    | 5             |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                                   | 6             |
| 1.4.1 Manfaat Akademis.....                                    | 6             |
| 1.4.2 Manfaat Praktis .....                                    | 6             |
| <br><b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>                        | <br><b>7</b>  |
| 2.1 Rujukan Penelitian Terdahulu .....                         | 7             |
| 2.2 Kerangka Teori .....                                       | 11            |
| 2.2.1 <i>Customer Relationship Management</i> .....            | 12            |
| 2.2.2 <i>Customer Service</i> (Pelayanan Pelanggan) .....      | 13            |
| 2.2.3 Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> .....                     | 16            |
| 2.2.4 Kerangka Pemikiran .....                                 | 17            |
| <br><b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>                     | <br><b>19</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                                     | 19            |
| 3.1.2 Key Informan .....                                       | 19            |
| 3.1.3 Informan .....                                           | 20            |
| 3.2 Unit Analisis .....                                        | 20            |
| 3.3 Teknik Pengumpulan Data .....                              | 21            |
| 3.3.1 Data Primer .....                                        | 21            |
| 1. Wawancara Mendalam .....                                    | 21            |
| 2. Observasi Partisipan Pasif .....                            | 21            |
| 3.3.2 Data Sekunder.....                                       | 22            |
| 3.4 Definisi Konseptual .....                                  | 22            |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                 | 22            |
| 3.6 Keabsahan Data .....                                       | 23            |
| <br><b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>                    | <br><b>25</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian dan Objek Penelitian ..... | 25            |
| 4.1.1 Profil PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi .....             | 25            |
| 4.1.2 Profil Key Informan dan Inforan.....                     | 25            |
| 4.1.3 Visi dan Misi PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi.....       | 27            |
| 4.1.4 Filosofi Purusahaan .....                                | 27            |

|                                         |                                                                                            |           |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1.5                                   | Logo.....                                                                                  | 28        |
| 4.1.6                                   | Struktur Organisasi .....                                                                  | 29        |
| 4.1.7                                   | Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> .....                                                       | 30        |
| 4.2                                     | Hasil Penelitian.....                                                                      | 32        |
| 4.2.1                                   | Upaya PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....           | 32        |
| 4.2.2                                   | Langkah-langkah PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan..... | 34        |
| 4.2.3                                   | Hambatan PT. PLN (Persero) ULP Cileungsi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....        | 58        |
| 4.3                                     | Pembahasan.....                                                                            | 59        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> |                                                                                            | <b>62</b> |
| 5.1                                     | Kesimpulan .....                                                                           | 62        |
| 5.2                                     | Saran .....                                                                                | 62        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>             |                                                                                            | <b>64</b> |
| <b>LAMPIRAN - LAMPIRAN.....</b>         |                                                                                            | <b>67</b> |

## DAFTAR TABEL

|                                                    |    |
|----------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan Penelitian ..... | 10 |
|----------------------------------------------------|----|

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                 |    |
|-----------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Ulasan Pelayanan PLN .....                           | 4  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....                             | 18 |
| Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero).....                          | 26 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi PLN ULP Cileungsi .....          | 27 |
| Gambar 4.3 Fitur Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> .....           | 29 |
| Gambar 4.4 Fitur Pengaduan Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> ..... | 30 |
| Gambar 4.5 Program CSR.....                                     | 35 |
| Gambar 4.6 Fitur Pengaduan Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> ..... | 36 |
| Gambar 4.7 Pelayanan Promosi & Informasi.....                   | 38 |
| Gambar 4.8 Fitur Riwayat Status Pengaduan Diterima .....        | 39 |
| Gambar 4.9 Fitur Riwayat Status Penugasan ke Petugas.....       | 42 |
| Gambar 4.10 Fitur Riwayat Status Dalam Penanganan Petugas.....  | 44 |
| Gambar 4.11 APKT.....                                           | 45 |
| Gambar 4.12 Penutupan APKT Terkait Kendala Pelanggan .....      | 45 |
| Gambar 4.13 Fitur Riwayat Status Selesai.....                   | 48 |
| Gambar 4.14 Fitur Ulasan Aplikasi <i>New PLN Mobile</i> .....   | 51 |
| Gambar 4.15 Penilaian & Ulasan.....                             | 51 |
| Gambar 4.16 Fitur Profil Pelanggan .....                        | 56 |