

PERSEPSI MASYARAKAT TENTANG KINERJA CUSTOMERSERVICE PT. PLN (PERSERO) WILAYAH KALIMANTANSELATAN DAN KALIMANTAN TENGAH CABANGBANJARMASIN(Studi Pada pelanggan kelurahan kuin Cerucuk RT 36 Banjarmasin)



Oleh: ANJARIYANTO (03220016)

communication science

Dibuat: 2009-08-04 , dengan 6 file(s).

Keywords: Persepsi Masyarakat, Kinerja Customer Service

ABSTRAKSI

Customer service adalah salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan pelanggan. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Demikian halnya dengan masyarakat di Kelurahan kuin cerucuk RT 36 Banjarmasin tentunya juga memiliki persepsi sendiri mengenai kinerja customer service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin yang melayani setiap masyarakat yang datang ke kantor PLN tersebut. Sehingga rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana persepsi masyarakat di Kelurahan kuin cerucuk RT 36 Banjarmasin tentang kinerja customer service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin.

Menurut Desiderato dalam Psikologi Komunikasi (Rakhmat 2008:51) persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi. Jane dalam Rosadi Ruslan (2006:282) mendefinisikan Customer service sebagai Departmen atau fungsi organisasi untuk merespon keinginan atau keluhan mengenai pelayanan suatu organisasi. Kinerja Customer service adalah pencapaian hasil kerja seorang front liners sampai setinggi-tingginya dibandingkan dengan standart perusahaan selama waktu tertentu, yang mana tugasnya dituntut berhadapan langsung dengan publik perusahaan yang bersangkutan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat RT.36 Banjarmasin sebanyak 50 keluarga. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Total Sampling atau pengambilan seluruh populasi sebagai sampel penelitian yakni 50 orang. yaitu: bila populasinya dibawah 100 sebaiknya diambil semua untuk dijadikan sampel. Dalam penelitian ini analisis data yang digunakan adalah analisis data Diskriptif kuantitatif yakni analisis data yang digunakan untuk memperoleh gambaran yang bersifat umum dan relatif menyeluruh tentang apa yang tercakup disuatu fokus/pokok permasalahan yang telah diteliti yaitu dengan menggunakan analisis rata-rata atau mean. Berdasarkan hasil rata-rata yang telah dilakukan, indikator pengetahuan masyarakat tentang kinerja Customer Service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin didapatkan nilai rata-rata 2,6 dan berada pada kategori penilaian yang bagus, indikator pemahaman masyarakat tentang kinerja Customer Service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin didapatkan nilai rata-rata 2,7 dan berada pada kategori penilaian yang bagus, dan indikator penilaian masyarakat tentang kinerja Customer Service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan

dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin didapatkan nilai rata-rata 2,8 dan berada pada kategori penilaian yang bagus. Jadi dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat tentang kinerja Customer Service PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah Cabang Banjarmasin adalah positif.

ABSTRAC

Service Customer is one of the tips of all important lances to company in developing satisfaction of customer. A service assessed to gratify if when the service can fulfill customer expectation and requirement. If customer dissatisfy to an provided service, hence the service can be ascertained is not effective inefficient and. That way the things of with society in Sub-District of pile Kuin of RT 36 Banjarmasin it is of course also have perception alone regarding performance of customer PT service. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin serving every incoming society to office of PLN. So that this research internal issue formula is how perception of society in Sub-District of pile Kuin of RT 36 Banjarmasin about performance of customer PT service. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin..

According to Desiderato in Psychology Communications (Rakhmat 2008:51) perception is experience about object, obtained relation or event by concluding information and interpret message. Perception is give meaning at human stimuli. Jane in Rosadi Ruslan (2006:282)

Customer service definite as Department or organizational function for the responses of sigh or desire concerning service an organization. Performance of Customer service is attainment of result work a front of liners until is at the farthest compared to certain company standard during, which its duty is claimed to look out on direct with pertinent company public.

This research represents descriptive research. Population in this research is society of RT.36 Banjarmasin counted 50 families. Technique intake of sample which is used in this research is Totalizing Sampling or intake entire/all population as research sample namely 50 people. That is: if when its population below/under 100 better be taken all to be made by sample. In this research of data analysis the used is data analysis of Descriptive quantitative namely analyze data used to get picture having the character of public and relative totally whereof which come within an focus / fundamental of problems which have been checked that is by using mean analysis or of mean.

Pursuant to result of mean which have been done/conducted, indicator knowledge of society about performance of Customer Service PT. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin got by average value 2,6 and reside in at good assessment category, indicator o fis understanding of society about performance of Customer Service PT. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin got by average value 2,7 and reside in at good assessment category, and indicator assessment of society about performance of Customer Service PT. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin got by average value 2,8 and reside in at good assessment category. Become can be concluded that perception of society about performance of Customer Service PT. PLN (Regional Persero) of Kalimantan South and of Kalimantan Middle of Branch of Banjarmasin is positive..