PEDOMAN WAWANCARA

Hari, Tanggal : Senin, 28 Juni 2010

Waktu : 14.00 s/d 16.00 WIB

Narasumber : Bpk.Purwanto

1. **Apa latar belakang dilaksanakannya kegiatan *"Customer Care"?***

   Karena kebutuhan akan jasa bagi pelanggannya. Pada dasarnya kebutuhan pelanggan itu berupa kepastian, yaitu kepastian akan biaya, kepastian pelaksanaan, dan kepastian kapan dinikmati, maka dari itu dibutuhkan sebuah Customer Care yang disampaikan melalui sebuah bentuk komunikasi

2. **Sejak kapankah kegiatan *"Customer Care"* dilaksanakan?**

   Sejak mulai berdirinya PT.PLN(Persero), namun disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pelanggan. Dari segi kondisi PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet dulu hanya sendiri tidak membawahi beberapa Area Pelayanan, dulu pada saat masih sendiri AP Condet, untuk memenuhi kebutuhan pelanggannya AP Condet terjun langsung menemui kebutuhan pelangganya dalam arti menjemput bola namun sekarang AP Condet tidak bediri sendiri sehingga pelanggan yang datang ke AP Condet. Tetapi untuk soasialisai program-program tetap dilaksanakan kemasyarakat.

3. **Siapakah yang merencanakan kegiatan *"Customer Care"?***

   Manajer akan menerima input mengenai hal-hal yang baru mengenai penjualan, program baru dan sebagainya kemudian meninformasikan kepada Asmen (Asisten Manajer, dan didelegarikan kepada pelaksana CRO yang kemudian didelegasian kepada petugas *Customer Care*

4. **Apa tujuan diadakan kegiatan *"Customer Care"?***

   Tujuannya untuk memberikan kepastian dan kejelasan kepada pelanggan mengenai kepastian kepastian akan biaya, kepastian pelaksanaan, dan kepastian kapan dinikmati. Disamping itu supaya adanya kejelasan dalam hal proses dan kegiatan.

5. **Apakah tujuan diadakanya kegiatan *"Customer Care"* telah tercapai?**

   Tercapai, sebagai pedoman apakah kegitan Customer Care tercapai adalah pihak PT.PLN (Persero) AP COndet memberikan kuesioner kepada pelanggan sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan.

6. **Apakah yang menjadi penilaian jika kegiatan *"Customer Care"* telah tercapai?**

   Yang menjadi penilaian adalah kuesioner tadi, jumlah pelanggan yang datang dalam arti yang melakukan proses pasang baru atau tambah daya, dan kinerja.

7. **Siapakah yang bertanggungjawab terhadap kegiatan *"Customer Care"?***

   Pelaksana Bidang Pelayanan dan Pemasaran yang dipantau secara lansung oleh Manajer dan Asisten Manajer

8. **Apakah selain *face to face, "Customer Care"* juga menggunakan media lainnya dalam melayani pelanggan?**

   Ya, antara lain adalah media call, sms, melalui web, dan lintas batas, dimana pelanggan tidak harus datang dalam arti pelanggan daerah Tanggerang dapat mengecek tagihannya di daerah AP Condet jadi kapanpun dan dimanapun.

9. **Media apa saja yang digunakan *"Customer Care"* dalam menangani pelanggan?**

   Brosur , Talk Show di radio

10. **Apa langkah-langkah yang dilaksanakan oleh *"Customer Care"*dalam menemui pelanggan?**

    1. Proses terdiri dari
       - Survey
       - Tehnis Menguasai
    2. Mekanisme jemput Bola
    3. Call Sampling artinya memastikan pelanggan telah tersambungnya listrik.

11. **Adakah langkah/trik khusus yang dilakukan *"Customer Care"* dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan bisnis?**

    Yaitu dengan menggunakan media-media yang terus dikembangkan antaralain web, call, online bank dan lintas batas

12. **Pernahkah diadakan evaluasi terhadap kegiatan *"Customer Care"?***

    Pernah, dengan diadakan penyebaran kuesioner kepada pelanggan.

13. **Apakah hasil evaluasi tersebut mempunyai dampak bagi PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet ?**

    Dampaknya melaui by call, mekanisme pelanggan, untuk menilai kinerja dalam perkembangan pelayanan.

14. **Apakah dampak dari hasil evaluasi tersebut mengarah ke sisi positif (membangun) atau negative?**

    Ya positif

15. **Apa solusi yang dilakukan untuk hasil evaluasi yang negative (tidak sesuai dengan harapan PT.PLN (Persero) DISJAYA AP Condet?**

    Yaitu melakukan evaluasi, sosialiasi dan pembinaan

Jakarta, 28 Juni 2010

Purwanto

PEDOMAN WAWANCARA

Hari, Tanggal : Kamis, 1 Juli 2010

Waktu : 11.50

Narasumber : Candra Sona T.D

1. **Apakah PT.PLN (Persero) DISJAYA memiliki divisi Humas?**

   Jawab:

   Ya. Sub Bidang Komunikasi dan Bina Lingkungan

2. **Apakah Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA telah melembaga?**

   Belum, masih dibawah Bidang Komunikasi, Hukum dan Administrasi

3. **Apakah tujuan dibentuknya divisi Humas di PT.PLN (Persero) DISJAYA?**

   Sebagai jembatan antara manajemen dan pegawai, diantara manajemen dengan stakeholder (pelanggan, media dan lain-lain)

4. **Apa fungsi Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA?**

   Sebagai pelaksana komunikasi ke pegawai, pelanggan dan media.

5. **Apa saja Kegiatan yang dilakukan oleh Humas PT.PLN (Persero) DISJAYA?**

   - Kliping berita PLN
   - Menjawab keluhan pelanggan
   - Sosialisasi program dan produk unggulan PLN DISJAYA
   - Pameran
   - Membuat media komunikasi (majalah, brosur, spanduk dan lain-lain)

6. **Apa saja kegiatan internal yang dilakukan oleh humas PT.PLN (Persero) DISJAYA?**
    - Penerbitan majalah internal CAHAYA
    - Coffee morning, upacara, serhaterima jabatan
7. **Apa saja kegiatan eksternal yang dilakukan oleh humas PT.PLN (Persero) DISJAYA?**
    - Sosialisasi program dan produk layanan/unggulan
    - Talksahow
8. **Apakah humas PT.PLN (Persero) DISJAYA mempunyai kegiatan rutin?**

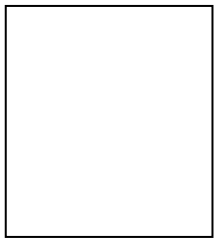
    Ya
9. **Apa saja kegiatan rutin yang dilakukan humas PT.PLN (Persero) DISJAYA?**
    - Kliping Berita
    - Talkshow
10. **Apakah kegiatan *"Customer Care"* sebagai salah satu kegiatan rutin yang dilakukan oleh humas PT.PLN (Persero) DISJAYA**?

    Bukan. *Customer Care* lebih focus dijalankan di unit-unit (APJ) dan berkaitan dengan program bidang niaga. Tetapi Sub Bidang Komunikasi dan Bina Lingkungan menjalankan program peningkatan citra yang seiring dengn kegiatan *Customer Care*
11. **Bagaimana pendapat Bpk/Ibu/Sdra/i mengenai kegiatan *"Customer Care"*?**

    Baik dan memang perlu dilakukan untuk peningkatan citra PLN dimata pelanggan dan masyarakat.

Identitas Narasumber

(Subyek Penelitian)



Nama	: Candra Sona Trivita Dewi
NIP	: 8006205 Z
Tempat/ Tgl Lahir	: Bandung, 6 Maret 1980
Bagian Kerja	: Sub Bidang Komunikasi dan Bina Lingkungan
Jabatan	: Staff (Assystant Analsyt Humas)
Alamat	: Komp.Cipulir Permai Y24 Kebayoran Lama, Jaksel
Email	: -
Motto	: -
Saran	: -

Bandung, 01 Juli 2010

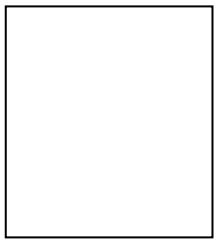
Informan Penelitain

Nama : Candra Sona T.D

NIP :

Identitas Narasumber

(Subyek Penelitian)



Nama :

NIP :

Tempat/ Tgl Lahir :

Bagian Kerja :

Jabatan :

Alamat :

Email :

Motto :

Saran :

Bandung, 28 Juni 2010

Informan Penelitain

Nama :

NIP :