ABSTRAK

STRATEGI KOMUNIKASI HUMAS PT PLN DISTRIBUSI JAWA BARAT DAN BANTEN MELALUI PROGRAM SOSIALISASI *WEB AND CALL CENTER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT

Oleh :
Indri Andriani
NIM : 41808143

Skripsi ini di bawah bimbingan :
Rismawaty, S. Sos., Msi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi humas PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten melalui program sosialisasi *web and call center* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menjawab pengenalan khalayak, penyusunan pesan, penetapan metoda, dan media seperti apa yang digunakan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi partisipatif, dokumentasi, studi pustaka dan internet searching.

Berdasarkan hasil penelitian, strategi komunikasi humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten sudah melakukan pengenalan khalayak terlebih dahulu untuk mengetahui segmentasi khalayak yang akan di tuju, dengan penyusunan pesan berupa informasi tentang pelayanan terbaru yang di sediakan oleh PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dengan penetapan metoda mengunakan metoda informatif dan persuasif. Dan tentunya dengan media sebagai alat bantu komunikasi.

Kesimpulan peneliti memperlihatkan bahwa strategi komunikasi humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten melalui program sosialisasi *web and call center* dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat,agar masyarakat mengetahui adanya pelayanan terbaru yang di sediakan oleh PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Saran dari peneliti bagi perusahaan PT. PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten untuk kedepannya dapat meningkatkan lagi kinerja dan kerjasama dalam kegiatan program sosialisasi *web and call center*, serta dapat terus merancang strategi untuk semua pelayanan pada masyarakat. Karena hal ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan tentunya akan berpengaruh bagi perusahaan PT.PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten.