

## PENYULUHAN PENINGKATAN KETRAMPILAN KOMUNIKASI PETUGAS PIKET KELUHAN DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KUTA

Danang Fajar Utomo\*, Adie Wahyudi Oktavia Gama

Universitas Pendidikan Nasional

Correspondent author Email\*: danang.342@gmail.com

### Abstract

*Community Service activities aim to enhance the communication skills of complaint duty officers at PT. PLN (Persero) ULP Kuta, in order to improve service quality and customer satisfaction. The method employed in this activity involves an Educational and Real-life Simulation approach. The complaint duty officers receive specialized education encompassing language mastery, empathetic approaches, active listening abilities, and conflict resolution techniques. The direct education is accompanied by Undiknas University students to bolster the complaint duty officers' capabilities in customer service communication. Beyond education, the officers also engage in real-life situation simulations to practice addressing various complaint scenarios in the field. Following each simulation, feedback and evaluations are provided to enhance their performance. The anticipated outcome of this initiative is an enhancement in communication skills for the complaint duty officers, enabling them to deliver better, more responsive, and empathetic services to customers. The aspiration is for customer satisfaction to rise and the number of unresolved complaints to diminish. This activity is expected to serve as a reference for PT. PLN (Persero) ULP Kuta in continuously improving the competency of complaint duty officers. The improvement in communication skills is projected to have a positive impact on the company's image, strengthen customer relations, and contribute to an overall increase in customer satisfaction. This Community Service activity represents a strategic step in enhancing PLN's service to the community.*

**Keywords:** *Communication Skills Improvement, Customer Service, Customer Satisfaction, Company Image, Customer Relationships.*

### Abstrak

Kegiatan Pengabdian Masyarakat bertujuan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini melibatkan pendekatan Penyuluhan dan simulasi situasi nyata. Para petugas piket keluhan mendapatkan penyuluhan khusus yang mencakup penguasaan bahasa, pendekatan empati, kemampuan mendengarkan, dan cara mengatasi konflik. Penyuluhan langsung di dampingi oleh Mahasiswa Undiknas agar mampu meningkatkan kemampuan petugas piket keluhan dalam komunikasi layanan pelanggan. Selain penyuluhan, para petugas piket keluhan juga terlibat dalam simulasi situasi nyata untuk berlatih menghadapi berbagai skenario keluhan di lapangan. Setelah setiap simulasi, diberikan feedback dan evaluasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Hasil yang diharapkan dari kegiatan ini adalah peningkatan keterampilan komunikasi para petugas piket keluhan sehingga mereka dapat memberikan layanan yang lebih baik, responsif, dan empatik kepada pelanggan. Harapannya, kepuasan pelanggan akan meningkat dan jumlah keluhan yang tidak terselesaikan berkurang. Kegiatan ini diharapkan menjadi acuan bagi PT. PLN (Persero) ULP Kuta dalam meningkatkan kompetensi petugas piket keluhan secara berkesinambungan. Peningkatan keterampilan komunikasi ini diharapkan memberikan dampak positif pada citra perusahaan, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini merupakan langkah strategis dalam meningkatkan pelayanan PLN kepada masyarakat.

**Kata kunci :** Peningkatan Keterampilan Komunikasi, Layanan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan, Hubungan Pelanggan.

Copyright © 2023, Danang Fajar Utomo, Adie Wahyudi Oktavia Gama

This is an open access article under the CC-BY NC-SA license.

DOI 10.30656/ps2pm.v5i2.7131

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, kualitas layanan pelanggan menjadi faktor krusial dalam menjaga keberlanjutan dan citra perusahaan. Sebagai penyedia layanan publik di bidang energi, PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kuta memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan pasokan listrik yang kontinu dan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat. Keluhan pelanggan merupakan cerminan dari interaksi antara perusahaan dengan pelanggannya, dan penanganan yang tepat terhadap keluhan dapat memiliki dampak signifikan pada kepuasan pelanggan dan persepsi terhadap perusahaan. Dalam konteks ini, komunikasi efektif memainkan peran yang sangat penting dalam penanganan keluhan pelanggan. Komunikasi yang baik tidak hanya merujuk pada kemampuan menyampaikan pesan dengan jelas, tetapi juga pada kemampuan mendengarkan, memahami, dan merespon dengan bijaksana termasuk dalam penanganan keluhan pelanggan sehingga tidak hanya mengurangi potensi konflik, tetapi juga dapat memperkuat hubungan perusahaan dengan pelanggannya.

PT. PLN (Persero) adalah sebuah perusahaan penyedia tenaga listrik yang memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan keberlanjutan pasokan listrik kepada masyarakat. Petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) memiliki peran penting dalam menangani berbagai keluhan dan masalah teknis yang dihadapi pelanggan. Mereka berada di garis depan layanan pelanggan, harus siap merespons dan menyelesaikan keluhan dengan efisien dan efektif. Namun, dalam lingkungan kerja yang penuh tantangan, kemampuan komunikasi yang baik dan empati yang tinggi sering menjadi kunci dalam menyelesaikan masalah dan memastikan kepuasan pelanggan. Petugas piket keluhan perlu memiliki keterampilan komunikasi yang kuat untuk mampu berinteraksi dengan beragam tipe pelanggan dan situasi yang kompleks.

Menurut Ruben dan Steward (1998:16) menggambarkan komunikasi manusia sebagai sebuah proses di mana individu-individu dalam berbagai hubungan, kelompok, organisasi, dan masyarakat, merespon dan menciptakan pesan untuk beradaptasi dengan lingkungan dan satu sama lain. Dalam konteks ini, komunikasi menjadi alat penting dalam interaksi manusia yang melibatkan respons terhadap lingkungan serta

pembentukan pesan untuk menciptakan adaptasi dan pemahaman di antara individu-individu yang terlibat.

Menurut Fatihudin dan Firmansyah (2019, p. 219), keluhan atau komplain adalah komponen integral dari proses komunikasi. Hal ini melibatkan penyampaian informasi mengenai rasa ketidakpuasan yang dirasakan oleh pihak kedua yang menerima suatu jasa atau produk. Dengan demikian, keluhan menjadi suatu bentuk pesan yang mencerminkan perasaan ketidakpuasan pelanggan terhadap pengalaman mereka, yang memainkan peran penting dalam komunikasi antara pelanggan dan penyedia layanan.

Menurut Cultip, Allen, dan Brrom (2011) mengemukakan bahwa komunikasi yang efektif dapat tercapai melalui penerapan prinsip Seven Communication (7C) yang terdiri dari completeness (lengkap/komplit), concreteness (konkret), courtesy (sopan), correctness (ketepatan), clarity (jelas), consideration (penuh pertimbangan), dan conciseness (ringkas/padat). Prinsip-prinsip ini membantu memastikan pesan disampaikan dengan baik dan efektif, dengan mengedepankan aspek-aspek seperti kejelasan, ketepatan, dan rasa sopan dalam interaksi komunikasi. Melalui penerapan 7C ini, komunikator dapat meningkatkan kualitas pesan yang disampaikan dan memastikan pesan tersebut dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima.

Kegiatan Kegiatan Pengabdian Masyarakat di PT. PLN (Persero) ULP Kuta merupakan peluang berharga untuk memahami peran komunikasi efektif dalam penanganan keluhan pelanggan. Dalam kegiatan ini, kami akan mengeksplorasi bagaimana komunikasi yang baik dapat membantu petugas piket keluhan dalam merespon, mengatasi, dan memecahkan berbagai masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Kami akan melihat bagaimana keterampilan komunikasi yang berkualitas dapat meminimalkan potensi eskalasi konflik, meningkatkan kepercayaan pelanggan, dan menghasilkan solusi yang memuaskan bagi semua pihak.

Melalui kegiatan pengabdian masyarakat, kami berharap dapat mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang pentingnya komunikasi efektif dalam penanganan keluhan pelanggan di lingkungan kerja nyata. Hasil pengabdian masyarakat ini diharapkan dapat memberikan panduan praktis dan rekomendasi bagi PT. PLN (Persero) ULP Kuta dalam meningkatkan kualitas layanan pelanggan melalui

peningkatan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan. Dengan demikian, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih baik untuk merespon keluhan pelanggan secara efektif, memperkuat hubungan dengan pelanggan, dan membangun citra perusahaan yang positif di mata masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan pada program kerja ini adalah metode kualitatif. Penggunaan metode kualitatif mampu mengcapture fenomena berdasarkan fakta yang ditemui dilapangan. Metode Kualitaif yang digunakan bersifat deskriptif karena dilakukan dengan analisis dan menggunakan teknik pengumpulan data mealui observasi, sehingga nantinya mampu mengambil kesimpulan sesuai kondisi yang ada. Metode ini bertujuan untuk memberikan penafsiran dan penjelasan mengenai fenomena kondisi ketrampilan komunikasi petugas piket keluhan secara faktual dan mendalam dengan tujuan untuk menunjukkan bahwa kebutuhan kelengkapan dan kedalaman data pada kegiatan pengabdian ini merupakal sesuatu hal yang penting dan harus diperhatikan.

### **1. Metode Observasi**

Dalam upaya mengatasi permasalahan kompleks yang dihadapi oleh petugas piket keluhan dalam meningkatkan keterampilan komunikasi, penggunaan metode observasi dapat menjadi pendekatan yang efektif. Metode observasi akan memberikan pemahaman mendalam tentang praktik komunikasi yang ada dalam situasi nyata, serta memberikan wawasan tentang tantangan dan peluang yang dihadapi oleh petugas piket keluhan. Dengan mengadopsi metode observasi ini, diharapkan petugas piket keluhan dapat belajar dari praktik terbaik dalam komunikasi yang ada dalam situasi nyata. Hal ini akan membantu mereka mengatasi tantangan yang dihadapi dalam menangani keluhan pelanggan dan meningkatkan efektivitas komunikasi secara keseluruhan. Observasi juga akan memberikan wawasan yang berharga bagi upaya penyusunan program pelatihan yang lebih terarah dan efektif dalam meningkatkan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta.

## 2. Metode Kegiatan

Dalam rangka meningkatkan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta, penerapan kegiatan pengabdian masyarakat dapat menjadi pendekatan yang efektif. Kegiatan ini dirancang dengan pendekatan terstruktur dan beragam kegiatan yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh petugas piket keluhan dalam berkomunikasi dengan pelanggan. Metode pelaksanaan kegiatan ini mencakup penerapan prinsip-prinsip teori 7C pelaksanaan sebagai berikut:

### a. Penyuluhan Keterampilan Komunikasi:

- *Correctness* (Keakuratan): Penyuluhan akan diawali dengan memberikan penjelasan tentang kepentingan keterampilan komunikasi dalam konteks pekerjaan petugas piket keluhan. Materi penyuluhan akan dirancang dengan menggunakan bahasa yang akurat dan sesuai dengan pemahaman audiens, menghindari istilah teknis yang membingungkan.
- *Conciseness* (Keringkasan): Materi penyuluhan akan disajikan secara singkat dan difokuskan pada inti pesan, yaitu bagaimana berbicara dengan jelas, mendengarkan dengan empati, dan memberikan respons positif kepada pelanggan.
- *Completeness* (Kelengkapannya): Seluruh aspek penting komunikasi efektif akan dijelaskan secara komprehensif dalam materi penyuluhan. Materi juga akan mencakup contoh konkret tentang situasi komunikasi yang berhasil dan bagaimana sikap empati serta solutif dapat mengatasi keluhan pelanggan.



**Gambar 1. Penyuluhan Petugas Piket**

Sumber: Tim Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM), 2023

**b. Pelatihan Komunikasi dan Penyelesaian Konflik:**

- *Clearness* (Keterangannya): Pelatihan akan didesain dengan tujuan memberikan pemahaman yang jelas mengenai teknik komunikasi yang efektif dan strategi penyelesaian konflik.
- *Clearness* (Keterangannya): Pelatihan akan didesain dengan tujuan memberikan pemahaman yang jelas mengenai teknik komunikasi yang efektif dan strategi penyelesaian konflik.
- *Consideration* (Pertimbangan): Latihan akan mendorong petugas untuk memahami perspektif pelanggan, berlatih dalam menghadapi situasi dengan empati dan pengertian.

**c. Sesi Berbagi Pengalaman:**

- *Clarity* (Keterangannya): Sesi berbagi pengalaman akan diawali dengan menjelaskan tujuan dan manfaat dari kegiatan ini, agar setiap peserta memahami mengapa pengalaman dibagikan.
- *Concreteness* (Kekonkretan): Pengalaman yang dibagikan akan disajikan melalui cerita nyata tentang interaksi dengan pelanggan dan bagaimana petugas berhasil mengatasi masalah komunikasi.
- *Courtesy* (Kesopanannya): Peserta akan diingatkan untuk mendengarkan dengan hormat dan menghargai pengalaman dari petugas berpengalaman.

**d. Mentoring dan Pendampingan:**

- *Courtesy* (Kesopanan): Selama sesi mentoring, Mahasiswa yang berperan sebagai mentor akan memberikan pendampingan dengan sikap saling menghormati, menciptakan suasana kerja yang positif.
- *Consideration* (Pertimbangan): Mentor akan memahami tingkat kemampuan dan kepercayaan diri petugas Piket, sehingga bimbingan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing.

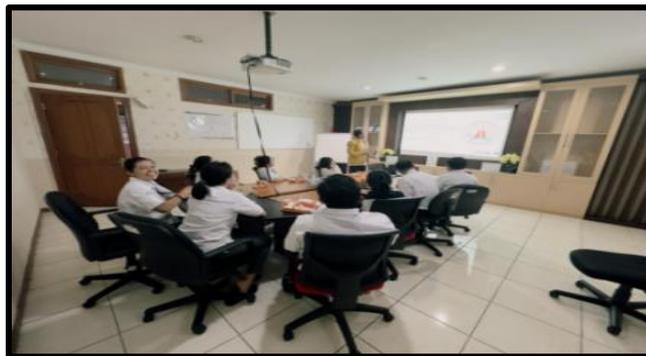


**Gambar 2. Mentoring dan Pendampingan Petugas Piket**

Sumber: Tim PKM, 2023

**e. Evaluasi dan Umpan Balik:**

- *Clearness* (Keterangannya): Proses evaluasi akan dijelaskan secara terperinci, mengapa evaluasi berkala ini penting dan bagaimana prosesnya dilakukan.
- *Courtesy* (Kesopanannya): Umpan balik akan disampaikan dengan sikap positif dan konstruktif, mengikuti prinsip kesopanan dalam memberikan kritik.



**Gambar 3. Evaluasi dan Umpan balik**

Sumber: Tim PKM, 2023

Melalui metode pelaksanaan Pengabdian Masyarakat ini dengan mengikuti prinsip-prinsip teori 7C dalam penyuluhan, setiap langkah akan dirancang untuk memastikan bahwa pesan-pesan yang ingin disampaikan terdengar jelas, terhindar dari kebingungan, dan mendukung tujuan peningkatan keterampilan komunikasi serta pelayanan pelanggan. Selain itu, harapan adanya penyuluhan ini keterampilan komunikasi petugas piket keluhan dapat meningkat secara signifikan. Penanganan keluhan pelanggan akan menjadi lebih efektif, pelayanan pelanggan yang responsif dan empatik akan terwujud, dan hubungan baik dengan masyarakat serta kepuasan pelanggan akan semakin ditingkatkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil pembahasan mengenai penerapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan pendekatan teori 7C dalam meningkatkan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta menunjukkan bahwa metode ini merupakan langkah efektif untuk mengatasi permasalahan komunikasi yang dihadapi oleh petugas. Dalam setiap tahapan pelaksanaan kegiatan, prinsip-prinsip teori 7C diterapkan secara konsisten untuk memastikan kelancaran dan keberhasilan program.

- a. Keakuratan (*Correctness*) dalam penyuluhan dan pelatihan memberikan dasar yang kuat bagi pemahaman petugas mengenai pentingnya keterampilan komunikasi dan teknik penyelesaian konflik. Penggunaan bahasa yang sesuai dengan pemahaman audiens juga menghindarkan kebingungan dan meningkatkan penerimaan materi.
- b. Keringkasan (*Conciseness*) dalam penyuluhan dan latihan memfokuskan pesan pada inti keterampilan komunikasi, mempermudah pemahaman, dan menghindari informasi berlebih yang dapat mengaburkan pesan penting.
- c. Kelengkapan (*Completeness*) dalam penyuluhan dan pelatihan memastikan seluruh aspek penting keterampilan komunikasi diperkenalkan secara komprehensif. Penggunaan contoh konkret mengenai situasi komunikasi yang berhasil dan solutif juga memberikan gambaran nyata bagi petugas.
- d. Kekonkretan (*Concreteness*) dalam penyuluhan, pelatihan, dan sesi berbagi pengalaman memperjelas konsep dengan contoh situasi yang nyata. Hal ini membantu petugas untuk lebih memahami dan merespons berbagai situasi yang mungkin terjadi di lapangan.
- e. Keterangannya (*Clarity*) dalam setiap tahapan memastikan bahwa pesan disampaikan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti oleh seluruh peserta. Penekanan pada penerapan teknik komunikasi yang efektif dan solutif juga memperkuat pemahaman.
- f. Pertimbangan (*Consideration*) menjadi landasan penting dalam pelatihan, mentoring, dan penilaian. Menyadari perspektif pelanggan serta memahami kebutuhan dan tingkat kemampuan petugas memungkinkan penyampaian materi dan bimbingan yang lebih relevan.

g. Kesopanannya (*Courtesy*) menjadi komponen utama dalam setiap tahapan kegiatan. Sikap saling menghormati dan mendengarkan dengan hormat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pembelajaran dan pertumbuhan.

Penulis mengevaluasi pemahaman keterampilan komunikasi efektif sebelum dan sesudah penyuluhan pada 12 petugas piket, terdiri dari 7 pegawai tetap PLN dan 5 tenaga alih daya. Tujuannya adalah mengukur pemahaman mereka tentang komunikasi efektif dengan metode 7C sebelum penyuluhan menggunakan kuesioner melalui skala linier dengan 9 pertanyaan di Google Form, memberikan skor yang diberikan oleh petugas piket sebagai berikut:

**Tabel 1. Hasil Kuesioner sebelum dilakukan Penyuluhan Komunikasi Efektif**

No	Pertanyaan	Nilai
1.	Sejauh mana Anda menerapkan keterampilan Komprehensif dalam berkomunikasi dengan pelanggan?	55
2.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan Anda dalam merumuskan pesan dengan jelas dan tepat menggunakan metode Clarity?	72
3.	Seberapa baik Bapak/Ibu sebagai petugas piket keluhan dalam menyesuaikan gaya komunikasi pelanggan dengan kebutuhan dan preferensi mereka, sesuai dengan prinsip Conciseness?	60
4.	Sejauh mana Anda mampu mengekspresikan empati dan pemahaman terhadap pelanggan, menerapkan prinsip Empathy dalam komunikasi?	68
5.	Sejauh mana Anda mampu mengekspresikan empati dan pemahaman terhadap pelanggan, menerapkan prinsip Empathy dalam komunikasi?	63
6.	Seberapa baik Anda dalam menjaga fokus pada pokok permasalahan dan menghindari informasi yang tidak relevan dalam komunikasi, menerapkan prinsip Brevity?	70
7.	Sejauh mana Anda berhasil mengatasi konflik atau masalah dalam komunikasi dengan pelanggan, menerapkan prinsip Consistency?	63
8.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan Anda dalam menyajikan informasi dengan urutan yang terstruktur, menerapkan prinsip Coherence?	60
9.	Seberapa baik Anda memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan, sesuai dengan prinsip Courtesy?	67

Sumber: Tim PKM, 2023.

Setelah Penyuluhan mengenai pemahaman komunikasi efektif kepada petugas piket keluhan, dilakukan analisis data hasilnya. Pendekatan analisis yang digunakan adalah teknik coding dan theming dalam analisis data kualitatif. Data tersebut dikumpulkan melalui Google Form yang terdiri dari 5 pertanyaan. Hasil dari analisis tersebut dapat dirangkum sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil Kuesioner setelah dilakukan Penyuluhan Komunikasi Efektif**

No	Pertanyaan	Nilai
1.	Sejauh mana Anda menerapkan keterampilan Komprehensif dalam berkomunikasi dengan pelanggan?	100
2.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan Anda dalam merumuskan pesan dengan jelas dan tepat menggunakan metode Clarity?	100
3.	Seberapa baik Bapak/Ibu sebagai petugas piket keluhan dalam menyesuaikan gaya komunikasi pelanggan dengan kebutuhan dan preferensi mereka, sesuai dengan prinsip Conciseness?	100
4.	Sejauh mana Anda mampu mengekspresikan empati dan pemahaman terhadap pelanggan, menerapkan prinsip Empathy dalam komunikasi?	100
5.	Sejauh mana Anda mampu mengekspresikan empati dan pemahaman terhadap pelanggan, menerapkan prinsip Empathy dalam komunikasi?	100
6.	Seberapa baik Anda dalam menjaga fokus pada pokok permasalahan dan menghindari informasi yang tidak relevan dalam komunikasi, menerapkan prinsip Brevity?	100
7.	Sejauh mana Anda berhasil mengatasi konflik atau masalah dalam komunikasi dengan pelanggan, menerapkan prinsip Consistency?	100
8.	Bagaimana penilaian Anda terhadap kemampuan Anda dalam menyajikan informasi dengan urutan yang terstruktur, menerapkan prinsip Coherence?	100
9.	Seberapa baik Anda memastikan bahwa pesan yang disampaikan dapat dimengerti oleh pelanggan, sesuai dengan prinsip Courtesy?	100

Sumber: Tim PKM, 2023.

Dari hasil pembahasan ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan kegiatan pengabdian masyarakat dengan pendekatan teori 7C memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan. Program ini diharapkan dapat menciptakan perubahan positif dalam penanganan keluhan pelanggan, meningkatkan hubungan dengan masyarakat, dan secara keseluruhan, meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

Setelah program ini terlaksana, terdapat beberapa peningkatan keterampilan komunikasi Petugas Piket yang mampu menunjang cara komunikasi yang baik. Berikut adalah tabel yang menunjukkan perbandingan sebelum dan sesudah adanya penyuluhan terkait keterampilan komunikasi petugas piket keluhan, dengan penerapan prinsip-prinsip teori 7C dalam setiap langkah pelaksanaan:

**Tabel 3. Hasil Perkembangan Sebelum dan Sesudah  
 Penyuluhan Komunikasi Efektif Petugas Piket Keluhan**

No	Aspek	Sebelum Penyuluhan	Sesudah Penyuluhan
1.	Correctness	Tidak konsisten dalam penggunaan kata-kata, beberapa istilah teknis digunakan dengan tidak sesuai konteks	Memahami pentingnya akurasi dalam komunikasi, menggunakan bahasa yang akurat dan sesuai dengan pemahaman audiens, menghindari istilah teknis yang membingungkan.
2.	Conciseness	Terlalu banyak informasi yang disampaikan dan terkadang redundan	Fokus pada inti pesan, menyampaikan informasi dengan singkat dan padat.
3.	Completeness	Beberapa aspek penting komunikasi tidak ditekankan atau diabaikan	Seluruh aspek penting komunikasi efektif dijelaskan dengan komprehensif.
4.	Concreteness	Materi kurang diperkaya dengan contoh konkret, membuat pemahaman sulit	Materi diperkaya dengan contoh konkret situasi komunikasi yang berhasil dan solutif.
5.	Clarity	Penggunaan bahasa kurang jelas, beberapapesan menjadi ambigu	Penyampaian materi dilakukan dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.
6.	Consideration	Kurang memahami perspektif pelanggan dan kurang berlatih empati	Mendorong pemahaman terhadap perspektif pelanggan dan berlatih empati.
7.	Courtesy	Tidak selalu menjaga sikap sopan dan menghargai pendapat	Menjaga sikap saling menghormati dan menciptakan lingkungan yang positif.

Sumber: Tim PKM, 2023

## SIMPULAN

Dalam rangka meningkatkan keterampilan komunikasi petugas piket keluhan di PT. PLN (Persero) ULP Kuta, penerapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat dengan pendekatan terstruktur dan berdasarkan prinsip-prinsip teori 7C telah dirancang. Metode pelaksanaan kegiatan ini melibatkan berbagai tahapan, mulai dari penyuluhan keterampilan komunikasi, pelatihan penyelesaian konflik, sesi berbagi pengalaman, mentoring dan pendampingan, hingga evaluasi dan umpan balik.

Dalam setiap langkah Kegiatan Pengabdian Masyarakat, prinsip-prinsip teori 7C diterapkan dengan cermat. Aspek-aspek seperti keakuratan, keringkasan, kelengkapan, kekonkretan, keterangan yang jelas, pertimbangan terhadap perspektif pelanggan, dan

kesopanan diperhatikan untuk memastikan efektivitas pelaksanaan. Melalui pelatihan, latihan, dan interaksi yang terstruktur, diharapkan petugas piket keluhan dapat mengembangkan keterampilan komunikasi yang lebih baik, mengatasi konflik dengan efektif, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan.

Dengan demikian, Kegiatan Pengabdian Masyarakat ini dengan pendekatan teori 7C memberikan landasan yang kuat bagi pengembangan keterampilan komunikasi yang efektif bagi petugas piket keluhan. Keberhasilan program ini akan memberikan dampak positif tidak hanya dalam penanganan keluhan pelanggan, tetapi juga dalam memperkuat hubungan antara perusahaan dan masyarakat.

### UCAPAN TERIMAKASIH

Atas Rahmat Tuhan Yang Maha Esa, kami merasa sangat berterima kasih atas berjalannya program kerja pengabdian masyarakat ini dengan baik dan lancar. Kerjasama antara LP2M Undiknas dan pihak PLN ULP Kuta telah menjadi bukti nyata komitmen dalam memajukan dan melayani masyarakat. Terimakasih sebesar-besarnya kami sampaikan kepada tim LP2M Undiknas yang telah berperan aktif dalam perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan program ini. Dedikasi serta kerja keras yang telah ditunjukkan sungguh mempengaruhi hasil yang luar biasa dan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat.

Kami juga ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak PLN ULP Kuta atas kolaborasi yang sangat berarti. Keterlibatan serta dukungan dari tim PLN ULP Kuta telah membuka peluang bagi masyarakat dalam mengakses pengetahuan dan pelayanan yang bermanfaat. Semoga kerjasama yang telah terjalin ini dapat terus berlanjut dan memberikan dampak positif yang lebih besar lagi bagi masyarakat. Keberhasilan program ini tidak hanya menguatkan hubungan antara institusi, tetapi juga memberikan contoh inspiratif untuk kegiatan serupa di masa depan.

Kami percaya bahwa dengan semangat kerjasama dan dedikasi yang terus tumbuh, kita dapat terus berkarya dan memberikan kontribusi positif bagi perkembangan masyarakat dan lingkungan sekitar. Kembali kami sampaikan rasa terima kasih yang tulus atas kerja sama yang luar biasa ini

## DAFTAR PUSTAKA

- Dwi Novel Putri Yanti. 2013. Kualitas Komunikasi Pelayanan Customer Service di PT. Indosat, Tbk Balikpapan. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2013, 1 (2): 39-54.
- Rory Fudha Rayasa, Santi Rande, Kadek Dristiana Dwivayani. 2019. Strategi komunikasi Customer Service PT. JNE Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan. *eJournal Ilmu Komunikasi*, 2019, Volume 7 (No 2): 233-242
- Muhammad Hasby, Nugrhainy Hidayana, Putri Agustina, Refi Mariska, Suhairi. 2023. Strategi Efektif Komunikasi Bisnis Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Aplikasi Tiktokshop. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)*.
- Maulana Rezi Ramadhana, Ratih Hasanah Sudrajat. Pelatihan Komunikasi Efektif dalam meningkatkan Pelayanan Prima di Instansi Pemerintahan Provinsi Jawa Barat. Vol. 4, No. 4 Desember 2020, Hal. 693-700.
- Cyrious1, Erica Adriana. Faktor Komunikasi Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. Vol.3, No.3 Juli 2023.
- Mohammad Arridho Nur Amin, Setyowati Subroto, Agnes Dwita Susilawati, Ira Maya Hapsari, Catur Wahyudi, Mei Rani Amalia, Bahrain Pasha Irawan. Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. Vol. 3, No. 1 Januari 2023, Hal. 201-206.
- Dhiani Dyahjatmayanti, Hary Prasetya Febrianto. Strategi Komunikasi Efektif Customer Service Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara* Vol 16, No. 1, Juli 2023.
- Muhammad Tanzil Suherman. Pengaruh Komunikasi Efektif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Terpadu Satu Pintu Di Dinas Kesehatan Kota Sukabumi. Volume 7 No. 1, Februari 2023.
- Raisya Aleyda Ishaq, Novita Damayanti, Nunuk Prihatiningsih, Harti Yuwarti. Pelayanan Publik Berbasis Digital di Era New Normal Polres Metro Kota Bekasi. *Jurnal Cyber PR*, Volume 2, No. 2, Desember 2022, Hal. 159 – 172
- Fadiyah Zahra, Iwan Sukoco, Lina Auliana, Cecep Barkah. Komunikasi Efektif Dalam Membangun Strategi Customer Relationship Management. Vol. 02 No. 01, Juli 2022.
- Jihan Afizha, Abdul Kholik. Penerapan Komunikasi Efektif 7c Dalam Pelayanan Informasi Publik Oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II. Vol. 3 No. 3, Juli 2021

Gabriel Gifson Hasugian, Yani Hendrayani, dan Lusia Handayani. Strategi Humas Siber Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Informasi Publik 4.0 Di Badan Kepegawaian Negara. Volume 3, No. 2, September 2020, 167-178.

Nurkhalila Fajrini, Winda Prawesti. Ketrampilan Komunikasi Customer Service Melalui Interaksi Sosial Secara Online Di Pintar.Co: Sebuah Platform Live Chat Untuk Mengoptimalkan Kompetensi Kerja. Volume 17, Nomor 2:882-897, April 2023.

Alfian Setya Saputra, Fachrul Nurcahyanto Wijoyo. Strategi Penanganan Komplain Petugas Call Center untuk Mempertahankan Citra Transjakarta. Volume 4 Nomor 4 Tahun 2022.

Rezka V. Tatiwakenga, Nelly Mayulub, Dina Mariana Larira. Hubungan Penggunaan Metode Komunikasi Efektif Sbar Dengan Pelaksanaan Timbang Terima (Handover) Systematic Review. Volume 9, No. 2, Agustus 2021, (Hal. 77-88).