

**RANCANGAN PENGEMBANGAN
KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) KOMUNIKASI
PADA PT PLN (PERSERO) UID JAWA TIMUR**

TESIS

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar
Magister Manajemen**

Pada

Departemen Manajemen Program Studi Magister Manajemen



Oleh :

FENNY NURHAYATI

041614353046

FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2019

LEMBAR PENGESAHAN

Surabaya, 8 Juni 2020

Thesis telah selesai dan siap diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name 'Fendy Suhariadi'.

Prof. Fendy Suhariadi, MT.,Psi

LEMBAR PENGESAHAN
RANCANGAN PENGEMBANGAN
KEY PERFORMANCE INDICATOR (KPI) KOMUNIKASI
PADA PT PLN (PERSERO) UID JAWA TIMUR

Oleh :

FENNY NURHAYATI
041614353046

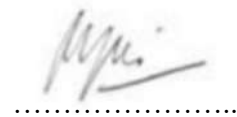
telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada
tanggal 18 Juni 2020 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

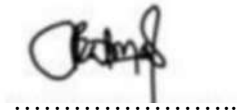
Susunan Dewan Penguji:

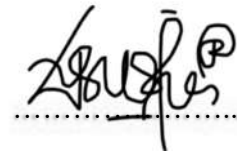
1. Prof. Fendy Suhariadi, MT.,Psi
NIP. 196601171990021001
(Dosen Pembimbing)
2. Dr. Praptini Yulianti, SE.,M.Si
NIP. 195807191994032001
(Dosen Penguji I)
3. Dr. Dwi Ratmawati, S.E., M.Com.
NIP.195403051982032002
(Dosen Penguji II)
4. Dr. Tri Siwi Agustina, SE.,M.Si.
NIP. 197208272002122002
(Dosen Penguji III)

Tanda Tangan:



.....


.....


.....


.....

Surabaya, Juni 2020
Koordinator Program Studi,


Dr. Gancar Candra Premananto, SE., M.Si.
NIP. 19740722199903100

PERNYATAAN

Saya, (Fenny Nurhayati, 041614353046), menyatakan bahwa;

1. Tesis saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Tesis ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam tesis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis tesis ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 8 Juni 2020



Fenny Nurhayati
NIM. : 041614353046

DECLARATION

I, (Fenny Nurhayati, 041614353046), declare that:

1. My thesis is genuine and truly my own creation, and is not another's person work made under my name, nor a piracy or plagiarism. This thesis has never been submitted to obtain an academic degree in Airlangga University or in any other universities/colleges.
2. This thesis does not contain any work or opinion written or published by anyone, unless clearly acknowledged or referred to by quoting the author's name and stated in the References.
3. This statement is true; if on the future this statement is proven to be fraud and dishonest, I agree to receive an academic sanction in the form of removal of the degree obtained through this thesis , and other sanctions in accordance with the prevailing norms and regulations in Airlangga University.

Surabaya, June 8th 2020

Declared by,



Fenny Nurhayati
NIM. : 041614353046

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan tesis yang berjudul Rancangan Pengembangan Key Performance Indicator (KPI) Komunikasi Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur. Penulisan tesis ini merupakan salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat kesarjanaan program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga. Selebihnya, besar harapan penulis agar hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat baik dalam lingkungan akademis maupun lingkungan bisnis.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam tesis ini, penulis tidak luput dari kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Dian Agustina, SE., M.Si., Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Prof. Dr. Fendy Suhariadi, M.T., Psikolog., Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyusun tesis ini hingga selesai.
3. Dr. Gancar Candra Premananto, Msi., selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
4. Dr. Praptini Yulianti, SE.,M.Si., Dr. Dwi Ratmawati, S.E., M.Com. serta Dr. Tri Siwi Agustina, SE.,M.Si, selaku dosen penguji yang telah menyediakan waktu untuk menguji dan memberikan arahan kepada penulis baik pada sidang akhir maupun pada saat sidang seminar proposal.
5. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan pengetahuan yang berguna selama studi dan motivasi untuk menyelesaikan tesis ini.
6. Segenap jajaran Manajemen PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur, khususnya Bapak Bob Saril, selaku General Manager pada saat penelitian ini dilakukan, serta Bapak A. Rasyid Naja selaku Senior Manager General Affairs yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh Key Informan dalam proses pengumpulan data penelitian, antara lain; Senior Manager serta Manager di Unit Induk, Seluruh Manager Bagian Keuangan, SDM & Adminstrasi di Unit Pelaksana, serta Tim Komunikasi Unit Pelaksana yang telah mendukung proses pengumpulan data dan informasi sehingga laporan penelitian ini dapat diselesaikan.

8. Tim Komunikasi PLN Unit Induk Distribusi Jatim, antara lain Pak Tri Soema, Pak Hanafi, Bu Endang, Dini Ariani, Zailla, Oki Riski dan Fatmadita, yang telah mendukung penulis baik dalam bentuk dukungan dan tenaga saat tesis ini disusun.
9. Rekan-rekan MM Unair angkatan 47 yang telah konsisten memberikan dukungan semangat, khususnya Agnes dan Nana dari Angkatan 47 Weekend, terima kasih atas bantuan yang telah tulus diberikan kepada penulis.
10. Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan secara moril dan materiil. Anak-anakku yang tercinta, Aryasatya Gama (Atta) & Nararya Gama (Ael), yang selalu memberikan motivasi agar penelitian ini dapat segera diselesaikan.
11. Pihak-pihak yang telah memberikan bantuan secara langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan tugas akhir ini, khususnya segenap staf Magister Management Universitas Airlangga yang telah membantu proses administratif dalam penyelesaian penelitian ini.
12. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dan dituliskan disini oleh penulis, namun memiliki peran dalam membantu terselesaikannya tesis ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, sehingga saran dan masukan perbaikan akan sangat bermanfaat bagi penulisan penelitian selanjutnya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan. Terima kasih.

Surabaya, 8 Juni 2020

FENNY NURHAYATI