

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Sosialisasi merupakan suatu proses interaksi dan juga pembelajaran yang dilakukan kepada masyarakat untuk menyampaikan informasi. Proses sosialisasi dilakukan agar seseorang dapat mengetahui dan juga memahami berdasarkan peran dan fungsi masing-masing sesuai budaya masyarakat, dengan kata lain sosialisasi sebagai alat untuk melestarikan, penyebaran, dan mewariskan nilai, norma, serta kepercayaan yang ada pada masyarakat. Sosialisasi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh PT. PLN dalam mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

Sosialisasi merupakan kegiatan penting bagi sebuah perusahaan. Penyampaian kegiatan melalui sosialisasi adalah sesuatu yang perlu dilakukan sehingga tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan dapat tersampaikan sesuai dengan visi dan misi yang dimiliki oleh setiap perusahaan/lembaga. Berdasarkan hal tersebut, kegiatan sosialisasi merupakan kegiatan yang penting di dalam sebuah perusahaan. James W. Vander Zanden mengatakan bahwa sosialisasi sebagai suatu proses interaksi sosial dengan mana orang memperoleh pengetahuan, sikap, nilai dan perilaku esensial untuk keikutsertaan (partisipasi) efektif dalam masyarakat (dalam Abdullah, 2011:65). Kegiatan sosialisasi yang

dilakukan berkaitan dengan pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile seperti yang dilakukan oleh PT. PLN.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan sebuah BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan untuk Indonesia. PT. PLN (Persero) sebagai agen listrik bertugas untuk membangun kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan kelistrikan, yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan ekonomi. Salah satu kegiatan PR pemerintah dalam bidang kebijakan publik adalah memberikan berbagai informasi tentang kebijakan pemerintah, sedangkan untuk pelayanan publik adalah memberikan pelayanan terbaik dengan birokrasi yang tidak berbelit-belit untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat (Ardianto, 2014:239).

PT. PLN (Persero) selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif, andal, dan berkualitas. PLN sendiri sudah berinovasi dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat dengan mengeluarkan PLN Mobile. PLN Mobile merupakan sebuah aplikasi berbasis android yang berfungsi untuk memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Aplikasi ini memiliki fitur yang memudahkan layanan kepada pelanggan untuk mengakses layanan listrik dan juga sekaligus sebagai wadah aduan atau saran dari masyarakat. PLN Mobile pertama kali diluncurkan pada tanggal 31 Oktober 2017 dan tentunya terus memberikan inovasi serta pembaruan untuk memudahkan pelayanan kepada pelanggan.

Layanan bagi pelanggan PLN ini diharapkan dapat mendukung perbaikan tata kelola Layanan Pengaduan dan Keluhan Pelanggan. Adanya aplikasi PLN Mobile ini, pelanggan maupun calon pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, informasi pemadaman maupun informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat.

Berdasarkan data pra penelitian yang dikutip dari *republika.co.id*, PLN Mobile terus dikembangkan dan saat ini sudah masuk versi 2.1 yang di dalamnya sudah memiliki fitur-fitur yang bervariasi dan tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat. Fitur baru yang dikembangkan oleh aplikasi ini adalah fitur bagi pelanggan yang dapat menghubungi *Contact Center* PLN tanpa melalui telepon rumah dan operator selular, namun dengan menggunakan *Voice over Internet Protocol*. Fitur lainnya seperti cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan sebagainya masih tersedia dalam PLN Mobile ini.

PLN Mobile tentu mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi dan kegiatan lainnya terkait ketenagalistrikan. Adanya PLN Mobile ini diharapkan dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN kepada masyarakat. PT. PLN harus selalu siap dan harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, tepat waktu, responsive, dan juga adaptif. Kurangnya pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan akan berdampak buruk bagi perusahaan itu sendiri. Hubungan dengan masyarakat

menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan. Seorang PR harus bisa menyerap aspirasi publik eksternal, terutama masalah kebutuhan dan keinginan (*need or want*) publik eksternal dari organisasi atau perusahaan (Ardianto, 2014:106).

Pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh PT. PLN melalui PLN Mobile merupakan salah satu contoh pemanfaatan teknologi yang cukup efektif. Pemanfaatan teknologi sangat dibutuhkan dalam mengembangkan suatu perusahaan. Ketika berkomunikasi dengan publik, peran media sangatlah besar, kita tidak mungkin berkomunikasi secara tatap muka dengan satu persatu publik organisasi, atau melakukan komunikasi kelompok dengan publik organisasi (Iriantara, 2006:16). Oleh karena itu pemanfaatan teknologi sangat dibutuhkan dalam upaya pengembangan suatu perusahaan. Pelayanan masyarakat tidak akan berjalan tanpa adanya fasilitas yang memadai. Fasilitas pelayanan yang tidak memadai, akan menimbulkan keterlambatan dalam mewujudkan hasil kerja. Setiap pekerjaan memerlukan fasilitas untuk memudahkan pelaksanaan tugas. Fasilitas disediakan guna mendukung pekerjaan manusia dalam mencapai tujuan organisasi yang diharapkan.

Kemajuan teknologi dari waktu ke waktu memberikan dampak yang cukup signifikan kepada masyarakat, hal tersebut juga yang menjadi alasan kenapa PT. PLN meluncurkan PLN Mobile. PLN Mobile menjadi fasilitas dalam membantu PLN untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun sayangnya fasilitas yang dihadirkan oleh PLN Mobile memang belum maksimal dan masih ada kekurangan di berbagai aspek. Masyarakat yang saat ini sudah disuguhi oleh

teknologi yang semakin maju, tentunya akan sangat terbantu dengan adanya PLN Mobile ini karena akan memberikan kemudahan di segala bidang. Kemajuan teknologi memberikan gagasan yang baru bagi PT. PLN untuk memudahkan masyarakat terkait pelayanannya. Pelanggan kini tidak harus pergi ke kantor PLN untuk bisa mendapatkan pelayanan tentang listrik, namun bisa dengan mudah menggunakan PLN Mobile dengan begitu pelanggan bisa mengontrol tagihan listriknya secara *remote*.

Berdasarkan data pra penelitian yang dikutip dari *itunes.apple.com* dan *play.google.com*, hasil *review* untuk aplikasi PLN Mobile masih tidak begitu bagus. Pengguna aplikasi PLN Mobile banyak mengeluhkan respon dari PT. PLN dalam menangani laporan yang disampaikan melalui PLN Mobile. Hasil yang didapatkan oleh aplikasi PLN Mobile sendiri hanya mendapatkan nilai 3,7 di Appstore dan 3,6 di Playstore. Keluhan yang diberikan pengguna PLN Mobile selain dari kurang cepatnya respon pihak perusahaan, aplikasi PLN Mobile pun sering terjadi gangguan dan menyebabkan *error*. Kurangnya pengetahuan dari masyarakat akan aplikasi PLN Mobile juga memberikan dampak yang signifikan.

Masyarakat masih banyak yang belum mengetahui adanya aplikasi PLN Mobile sebagai sarana untuk membantu pelayanan kepada masyarakat. Ketidaktahuan masyarakat akan aplikasi PLN Mobile ini dilihat dari hasil unduhan dan *review* aplikasi PLN Mobile di AppStore dan PlayStore. Aplikasi PLN Mobile di AppStore hanya diunduh oleh sekitar 1 juta orang dengan *rating* yang hanya diisi oleh 231 orang saja, sedangkan hasil unduhan di PlayStore terhadap aplikasi PLN Mobile berhasil diunduh sebanyak 1.5 juta orang dengan

rating yang hanya diisi oleh 300 orang saja. Jika dibandingkan dengan aplikasi dari perusahaan lain, tentunya aplikasi PLN Mobile ini masih tertinggal. Aplikasi PLN Mobile memang terbilang masih baru, namun meskipun begitu seharusnya perusahaan sebesar PT. PLN bisa lebih memaksimalkan aplikasi tersebut dari segi sosialisasinya dan dari segi kualitas sehingga dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat.

Masyarakat di era modern saat ini lebih tertarik dengan hal baru yang memberikan pelayanan secara mudah dan praktis. Salah satu tujuan diluncurkannya PLN Mobile adalah untuk mempermudah pelayanan PLN kepada masyarakat. Setiap perusahaan perlu memperhatikan aspek pelayanan kepada konsumen atau pelanggan karena pelanggan merupakan faktor penting dalam keberhasilan dari suatu perusahaan. Setiap hari bahkan setiap saat PT. PLN harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggannya. Perusahaan yang bergerak di bidang kelistrikan ini harus selalu siap siaga, ditambah lagi listrik merupakan kebutuhan penting yang diperlukan oleh semua pihak. Proses pelayanan harus senantiasa memberikan kemudahan dan juga kesenangan kepada pelanggannya. Pelanggan yang merasa puas akan pelayanan yang diterimanya akan memberikan efek yang positif terhadap perusahaan.

Penelitian mengenai PLN Mobile ini didorong berdasarkan pemaparan di atas. Manfaat apa saja yang bisa didapatkan melalui PLN Mobile dan bagaimana sosialisasi dari PT. PLN sendiri untuk mengenalkan PLN Mobile kepada masyarakat sebagai sarana interaksi antar perusahaan dengan masyarakat. Banyaknya masyarakat yang belum mengetahui tentang aplikasi yang

diluncurkan oleh PLN ini mengindikasikan kurangnya sosialisasi dan pemberian pengetahuan kepada masyarakat terkait PLN Mobile, disamping ini juga masih ada kendala teknis dari aplikasi PLN Mobile itu sendiri. Penelitian mengenai sosialisasi melalui PLN Mobile ini menjadi penting karena melihat zaman modern saat ini.

Kemajuan teknologi di zaman modern ini merupakan hal penting yang perlu diperhatikan karena memiliki dampak yang cukup signifikan. Seiring berkembangnya teknologi, akses informasi yang diberikan pun menjadi semakin cepat dan teknologi menjadi sangat diperlukan. Era digital saat ini, menuntut perusahaan untuk terus berupaya meningkatkan efisiensi dan efektivitasnya dalam pemanfaatan teknologi informasi. Pengelolaan teknologi informasi menjadi bagian yang sangat vital bagi perusahaan karena berpengaruh langsung terhadap situasi internal dan eksternal perusahaan. Seperti yang dilakukan oleh PT. PLN, dengan diluncurkannya PLN Mobile diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## 1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian di atas, fokus penelitian yang akan dibahas oleh penulis adalah mengenai strategi yang dilakukan oleh Humas PT. PLN Distribusi Jawa Barat dalam kegiatan sosialisasi PLN Mobile kepada masyarakat.

Fokus penelitian tersebut diturunkan menjadi pertanyaan penelitian yaitu sebagai berikut :

- 1) Bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Scan* (analisis lingkungan) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile ?
- 2) Bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Map* (perencanaan) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile ?
- 3) Bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Act* (aksi dan uji program) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile ?
- 4) Bagaimana *Rollout* (implementasi program) dari kegiatan sosialisasi PLN Mobile yang dilakukan oleh PT. PLN ?
- 5) Bagaimana langkah Humas PT. PLN dalam melakukan *Track* (evaluasi) dalam kegiatan sosialisasi PLN Mobile ?



### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Scan* (analisis lingkungan) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile.
- 2) Untuk mengetahui bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Map* (perencanaan) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile.
- 3) Untuk mengetahui bagaimana cara Humas PT. PLN dalam melakukan *Act* (aksi dan uji program) untuk kegiatan sosialisasi PLN Mobile.
- 4) Untuk mengetahui bagaimana *Rollout* (implementasi program) dari kegiatan sosialisasi PLN Mobile yang dilakukan oleh PT. PLN.
- 5) Untuk mengetahui bagaimana langkah Humas PT. PLN dalam melakukan *Track* (evaluasi) dalam kegiatan sosialisasi PLN Mobile.

## 1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dan juga manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

### 1. Kegunaan Akademis

Seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan diri dan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliaan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan acuan bagi sivitas akademika, serta membantu dalam meningkatkan pengetahuan mengenai proses komunikasi dan memperoleh pemahaman dari hal tersebut, serta diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai Humas dan penelitian – penelitian komunikasi lainnya.

### 2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna bagi PLN, khususnya PLN distribusi Jawa Barat dalam meningkatkan efektivitas dan kinerja dari perusahaan, serta dapat meningkatkan citra dan membantu PLN untuk meningkatkan PLN Mobile dalam membantu pelayanan bagi masyarakat. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi dan gambaran yang lebih mendalam mengenai proses kegiatan Sosialisasi PLN Mobile yang dilakukan oleh PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

## 1.5 Landasan Pemikiran

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dianggap relevan sebagai bahan masukan. Penelitian sejenis dipilih untuk dijadikan penelitian terdahulu dikarenakan dengan menggunakan penelitian sejenis, peneliti dapat membandingkan serta menjadikan referensi yang menunjang dan dapat membantu dalam proses penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menghargai berbagai perbedaan yang ada serta cara pandang mengenai objek - objek tertentu, sehingga meskipun terdapat persamaan atau perbedaan adalah suatu hal yang wajar untuk saling melengkapi serta sebagai tinjauan penelitian serupa. Berdasarkan studi pustaka terhadap penelitian terdahulu, ditemukan beberapa penelitian yang mengangkat tentang sosialisasi yang dilakukan oleh suatu perusahaan atau instansi, diantaranya adalah sebagai berikut :

*Pertama*, yaitu Skripsi “Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Pajak melalui Program Pengampunan Pajak (Tax Amnesti)” oleh Irwansyah mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh Humas Direktorat Jenderal Pajak dalam hal pelaksanaan aktivitas komunikasi dalam Pengampunan Pajak (Tax Amnesti).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi penelitian adalah studi kasus. Berdasarkan hasil penelitian tersebut Strategi Komunikasi yang

dilakukan oleh Jenderal Pajak merupakan strategi yang mempertimbangkan berbagai hal, diantaranya adalah segmentasi, target, dan juga posisi dengan menggunakan penyampaian pesan melalui media baik media cetak, maupun media online. Humas Direktorat Jenderal Pajak memiliki berbagai fungsi dan peran yang sangat penting dalam proses penyampaian informasi kepada publik. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada objek yang diteliti. Objek yang diteliti dalam penelitian terdahulu ini adalah Humas Direktorat Jenderal Pajak.

*Kedua*, yaitu skripsi yang ditulis oleh Firman Akbar Setiawan, mahasiswa Fakultas Dakwah dan Komunikasi jurusan Humas, UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang berjudul “Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menyosialisasikan Program Gerakan Sejuta Biopori dengan Memanfaatkan Facebook sebagai Media Komunikasi”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini memfokuskan kepada pemilihan Facebook sebagai media komunikasi untuk melakukan kegiatan Sosialisasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Humas Pemerintah Kota Bandung memilih Facebook sebagai media komunikasi dalam kegiatan sosialisasi sangat tepat dan efektif. Sosialisasi yang dilakukan menggunakan Facebook merupakan langkah yang tepat dan efektif karena Facebook merupakan media komunikasi dua arah (*two ways communication*) yang memungkinkan terjadinya interaksi secara langsung antara Humas Pemerintah Kota Bandung dengan masyarakat Kota Bandung. Hal ini memiliki nilai lebih dibandingkan dengan media konvensional

yang hanya bersifat satu arah saja. Perbedaan penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terleak pada objek yang diteliti, yaitu Humas Pemerintah Kota Bandung.

*Ketiga*, merupakan jurnal yang ditulis oleh Marlanny Rumimpunu, Desie Warouw dan Stefi Harilama yang ditulis pada tahun 2014 dengan judul “Strategi Humas Dalam Mensosialisasikan Program Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo Di Ranotana”. Jurnal tersebut menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Penelitian tersebut memfokuskan kepada motif, strategi, dan hambatan - hambatan humas dalam mensosialisasikan Program Listrik Pintar di Wilayah Suluttenggo di Ranotana.

Hasil dari penelitian tersebut menyebutkan bahwa motif humas dalam mensosialisasikan program listrik pintar adalah dikarenakan motif humas masa lalu dan juga motif humas pada saat ini. Strategi yang digunakan adalah dengan cara melakukan komunikasi terbuka, talk show, dan melakukan hubungan dengan pers lokal serta melakukan publikasi. Komunikasi terbuka dilakukan dengan tujuan untuk membangun hubungan secara personal dengan mendengarkan masukan dari masyarakat kemudian baru diperkenalkan program listrik pintar. Perbedaan yang paling menonjol dalam penelitian terdahulu ini terdapat pada metode yang dilakukan. Metode yang dilakukan oleh penelitian terdahulu ini menggunakan metode Deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi.

*Keempat*, merupakan jurnal yang ditulis oleh Felda Juwita Robot dan Norma Mewengkang yang berjudul “Sosialisasi Pemerintah Desa tentang Program Pembangunan Infrastruktur Pedesaan kepada Masyarakat Desa Mariri Lama

Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow”. Penelitian ini dilakukan pada tahun 2014 dengan menggunakan metode kualitatif.

Fokus penelitian tersebut adalah tentang bagaimana komunikasi yang dilakukan Pemerintah Desa dalam Sosialisasi Pembangunan Infrastruktur di Desa Mariri. Dari hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa bentuk komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mensosialisasikan program ini yaitu dilaksanakan melalui rapat desa antar pemerintah dan aparat, kemudian mengundang langsung masyarakat dalam pertemuan dan juga melakukan pertemuan dengan lembaga masyarakat desa. Pertemuan dengan LMD serta pertemuan atau diskusi dengan masyarakat langsung juga dilakukan oleh pemerintah.

Hambatan yang ditemui oleh pemerintah desa dalam upaya sosialisasi program pembangunan infrastruktur pedesaan (PIIP) adalah hambatan komunikasi dengan warga desa yang belum memahami tentang manfaat dan kegunaan dari adanya program PPIP tersebut. Penelitian terdahulu ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan. Perbedaan penelitian terdahulu ini terdapat pada objek dan metode yang dilakukan. Metode yang dilakukan oleh penelitian terdahulu ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan fenomenologi. Objek yang diteliti adalah Pemerintah Desa.

*Kelima*, yaitu jurnal yang ditulis oleh Sufiatni Ani, mahasiswi Universitas Sumatera Utara yang berjudul “Strategi Komunikasi Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana dalam Mensosialisasikan Program Keluarga Berencana di Kecamatan Medan Area”. Pelaksanaan sosialisasi program keluarga berencana tidak lepas dari peran serta media, baik itu media massa maupun media komunikasi lainnya.

Berdasarkan dari penelitian tersebut, media yang digunakan dalam sosialisasi program keluarga berencana diantaranya adalah penyuluhan, pelatihan, pembinaan dan pameran. Sosialisasi program keluarga berencana juga menggunakan media massa dalam penyebaran informasinya, bahkan sekarang telah menggunakan media yang berbasis IT seperti *web online* yang bisa diakses oleh masyarakat. Strategi komunikasi yang dipilih adalah KIE yakni Komunikasi Informasi dan Edukasi yang berupa penyuluhan dengan memberikan pengetahuan kepada masyarakat dan mengunjungi rumah-rumah sekolah dan madrasah untuk mengikuti program KB, mengantisipasi kehamilan dini, mengatur jarak kelahiran dan menurunkan angka kematian bayi. Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terdapat pada objek yang akan diteliti yang terdapat di kecamatan medan area.



**Tabel 1. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>Nama Penulis</b>	<b>Jenis Penelitian</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Metode Penelitian</b>	<b>Hasil</b>	<b>Relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan</b>
Irwansyah	Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati (2017)	Strategi Komunikasi Humas Direktorat Jenderal Pajak melalui Program Pengampunan Pajak (Tax Amnesti)	Studi Kasus	Strategi Komunikasi yang dilakukan merupakan strategi yang mempertimbangkan segmentasi, target, dan juga posisi dengan menggunakan penyampaian pesan melalui media baik media cetak, maupun media online.	Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemikiran terhadap penelitian penulis terkait Strategi komunikasi yang dilakukan di instansi pemerintah
Firman Akbar Setiawan	Skripsi, UIN Sunan Gunung Djati (2014)	Strategi Humas Pemerintah Kota Bandung dalam Menyosialisasikan Program Gerakan Sejuta Biopori dengan Memanfaatkan Facebook sebagai Media Komunikasi	Studi Kasus	Sosialisasi yang dilakukan cukup efektif karena Facebook merupakan media komunikasi dua arah ( <i>two ways communication</i> ) yang memungkinkan terjadinya interaksi secara langsung antara Humas Pemerintah Kota Bandung dengan masyarakat Kota Bandung.	Penelitian ini berkontribusi memberikan pemikiran untuk penelitian yang akan dilaksanakan dalam studi kasus dan strategi humas dalam sosialisasi suatu program



Marlanny Rumimpunu, Desie Warouw dan Stefi Harilama	Jurnal, 2014	Strategi Humas dalam Mensosialisasikan Program Listrik Pintar PT. PLN (Persero) Wilayah Suluttenggo di Ranotana	Deskriptif Kualitatif	Strategi yang digunakan oleh humas PT. PLN dalam mensosialisasikan program Listrik Pintar adalah dengan cara melakukan komunikasi terbuka, talk show, dan melakukan hubungan dengan pers lokal serta melakukan publikasi	Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemikiran terhadap penelitian yang dilakukan di PT. PLN (Persero)
Felda Juwita Robot dan Norma Mewengkang	Jurnal, 2014	Sosialisasi Pemerintah Desa tentang Program Pembangunan Infrastruktur Pedesaan kepada Masyarakat Desa Mariri Lama Kecamatan Poigar Kabupaten Bolaang Mongondow	Analisis Deskriptif	Sosialisasi program ini yaitu dilaksanakan melalui rapat desa antar pemerintah dan aparat, kemudian mengundang langsung masyarakat dalam pertemuan dan juga melakukan pertemuan dengan lembaga masyarakat desa. Hambatan yang adalah hambatan komunikasi dengan warga desa yang belum memahami tentang manfaat dan kegunaan dari	Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemikiran terhadap penelitian penulis terkait Sosialisasi yang dilakukan

				adanya program PPIP.	
Sufiatni Ani	Jurnal, 2014	Strategi Komunikasi Petugas Penyuluh Lapangan Keluarga Berencana dalam Mensosialisasikan Program Keluarga Berencana di Kecamatan Medan Area	Studi Kasus	Media yang digunakan dalam sosialisasi diantaranya adalah penyuluhan, pelatihan, pembinaan dan pameran serta menggunakan media massa dalam penyebaran informasinya seperti menggunakan radio, televisi, koran dan bahkan sekarang telah menggunakan media yang berbasis IT seperti <i>web online</i> yang bisa diakses oleh masyarakat.	Penelitian ini memberikan kontribusi berupa pemikiran terhadap penelitian penulis terkait Strategi komunikasi untuk melakukan sosialisasi program

### 1.5.2 Landasan Teoritis

Teori merupakan acuan dalam melakukan penelitian dilapangan, menjadi bahan penjas dan sebagai kerangka kerja konseptual yang memberikan wawasan dan menyediakan pengetahuan dalam melakukan sebuah penelitian.

Model dapat dikatakan sebagai gambaran informal untuk menjelaskan atau menerapkan teori. Model berbeda dengan teori, meskipun bisa menerapkan atau melahirkan teori. Model merincikan komponen-komponen secara cermat. Sementara tujuan model adalah mempermudah pemikiran yang sistematis dan jelas.

Menurut Sereno dan Mortensen yang dikutip oleh Mulyana menyebutkan bahwa model komunikasi merupakan alat untuk menjelaskan atau untuk mempermudah penjelasan komunikasi. Dalam pandangan Sereno dan Mortensen (dalam Mulyana, 2001:121).

Penelitian ini menggunakan Model SMART sebagai acuan dalam membantu dan melakukan penelitian di lapangan. Fokus dari model ini adalah proses hubungan manajemen antara organisasi dengan publik internal dan eksternal. Model SMART yaitu: 1) *Scan* (analisis lingkungan), 2) *Map* (perencanaan tujuan), 3) *Act* (melakukan inisiatif dan uji program), 4) *Rollout* (implementasi program), dan 5) *Track* (mengevaluasi keberhasilan) (dalam Kriyantono 2014:278).

Model ini direpresentasikan melalui pola-pola interaksi, transaksi, pertukaran, dan keterhubungan antara organisasi dan publiknya. Sehingga jika

berbicara mengenai sosialisasi, model SMART ini merupakan model yang cukup relevan. Model ini fokus kepada lima pertanyaan utama yang diantaranya adalah analisis lingkungan, perencanaan tujuan, uji program, implementasi program dan evaluasi keberhasilan. Pertanyaan tersebut sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yang berkaitan dengan sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile. Bagaimana tahapan dalam menganalisis lingkungan, apa rencana dan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan terkait sosialisasi PLN Mobile, kemudian bagaimana cara implementasinya, sehingga dapat terlaksana dengan baik sehingga tujuan perusahaan dapat tersampaikan. Terakhir adalah mengevaluasi setiap tahapan untuk memberikan perkembangan serta kemajuan bagi perusahaan.

Model ini digunakan karena memiliki relevansi yang sesuai dengan penelitian ini. Penelitian mengenai Sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile. Masyarakat sebagai bagian eksternal di lingkup pemerintahan menjadi sasaran penting dalam kegiatan ini. PT. PLN berusaha untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan meluncurkan PLN Mobile, sehingga perusahaan dalam menampung saran dan aspirasi dari masyarakat dengan lebih mudah, selain daripada itu PT. PLN juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat melalui aplikasi ini. Program ini menjadikan hubungan masyarakat dan pemangku kepentingan menjadi lebih dekat dengan perantara aplikasi PLN Mobile ini.

### 1.5.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian sosialisasi pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile telah disesuaikan dengan kebutuhan penulis agar dapat menjawab permasalahan dalam pertanyaan penelitian. Pertanyaan penelitian disesuaikan dengan model yang digunakan penulis agar mendapatkan hasil yang diharapkan sesuai dengan penelitian. Adapun gambaran kerangka konseptual dari penelitian ini berdasarkan pemaparan di atas adalah sebagai berikut :

#### 1) *Public Relations*

*Public Relations* atau biasa disebut dengan Humas merupakan bagian penting dalam suatu perusahaan. *Public Relations* secara garis besar dapat diartikan sebagai suatu seni berkomunikasi di mana di dalamnya bertujuan untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik, yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi.

Humas merupakan mediator yang menjembatani kepentingan perusahaan dengan publiknya terkait kepentingan perusahaan dan juga terkait kegiatan humas itu sendiri. Hubungan yang baik antara publik *internal* dan juga publik *eksternal* menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan oleh seorang praktisi Humas karena publik *internal* dan publik *eksternal* adalah faktor penting di dalam sebuah perusahaan. Komunikasi yang baik antara perusahaan dengan publik merupakan kunci dalam hal penyampaian pesan sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

## 2) Kampanye PR

Kegiatan yang dilakukan oleh praktisi Humas salah satunya adalah melakukan suatu kampanye PR. Kegiatan kampanye PR merupakan aktivitas komunikasi yang terorganisasi secara langsung, yang ditujukan untuk khalayak tertentu, pada periode yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan dari perseorangan maupun dari suatu instansi/perusahaan.

Kampanye Humas biasanya dilakukan untuk berbagai tujuan, misalnya melakukan kegiatan sosialisasi suatu program tertentu, baik yang bersifat sosial, pendidikan, politik, atau pun yang berkaitan dengan misi khusus suatu organisasi. Hal tersebut sesuai dengan penelitian ini yang berkaitan dengan sosialisasi pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh PT. PLN melalui PLN mobile.

## 3) Sosialisasi

Sosialisasi adalah kegiatan yang diperlukan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Adanya kegiatan sosialisasi ini berfungsi sebagai cara untuk mengenal dan menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Sosialisasi dapat diartikan sebagai suatu proses interaksi sosial untuk memperoleh pengetahuan, sikap dan nilai dalam lingkungan bermasyarakat. Sosialisasi yang dilakukan oleh PT. PLN ini berfungsi sebagai alat untuk melestarikan, penyebaran, dan mewariskan nilai, norma, serta kepercayaan sesuai dengan pesan yang ingin disampaikan perusahaan, yaitu terkait pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile

#### 4) Pelayanan masyarakat

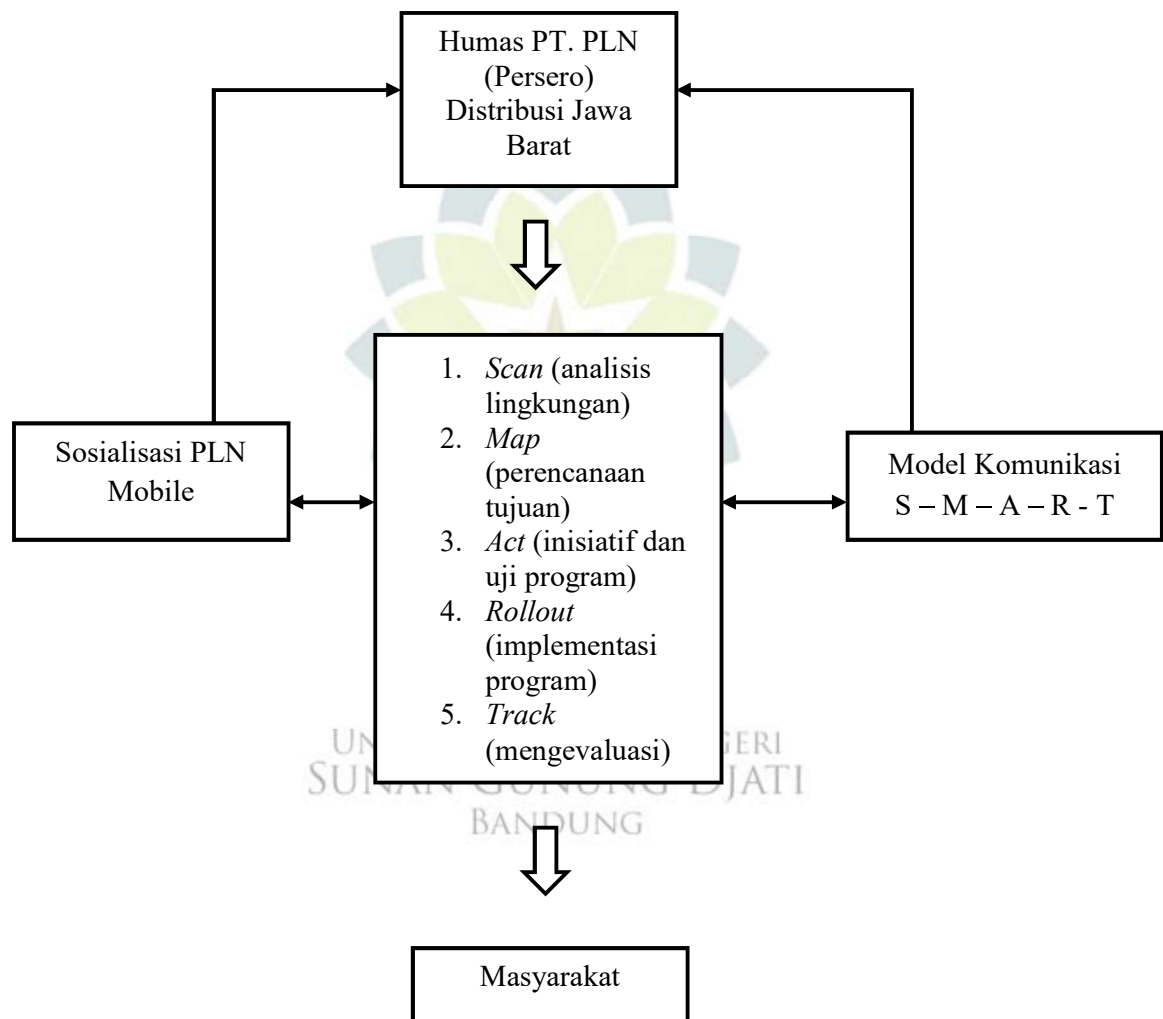
Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, termasuk BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan publik yang baik dan profesional. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Definisi tersebut di atas menjelaskan bahwa Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

Pelayanan masyarakat semakin berkembang seiring dengan teknologi yang semakin maju. Era modern saat ini mempermudah lembaga/organisasi dalam melaksanakan tugasnya untuk melayani masyarakat. Internet menjadi salah satu teknologi yang memiliki efek yang besar bagi kehidupan saat ini. Salah satu contoh dari pengembangan pelayanan masyarakat dari PT. PLN adalah PLN Mobile. PLN mobile menjadi alat untuk mempermudah PLN dalam melayani masyarakat.

Gambar 1.1

## Kerangka Konseptual





## **1.6 Langkah – Langkah Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat yang beralamat di Jalan Asia Afrika No. 63, Kota Bandung, Jawa barat. Lokasi penelitian ini dipilih karena di tempat ini peneliti menemukan bahan dan contoh yang sesuai dengan penelitian yang sedang dikerjakan. Selain itu peneliti pun tertarik mengenai PLN Mobile yang dijalankan oleh PT. PLN (Persero) serta bagaimana cara sosialisasinya kepada masyarakat.

### **1.6.2 Paradigma dan Pendekatan**

#### **1) Paradigma**

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme memandang realitas kehidupan sosial bukanlah realitas yang natural, tetapi terbentuk dari hasil konstruksi. Karenanya, konsentrasi analisis pada paradigma konstruktivisme adalah menemukan bagaimana peristiwa atau realitas tersebut dikonstruksi, dengan cara apa konstruksi itu dibentuk.

”Pandangan konstruktivisme individu dipandang mengkonstruksi pengetahuan secara berkesinambungan mengasimilasi dan mengakomodasi informasi baru” (Anderson dalam Slavin, 1994:48).

Dalam studi komunikasi, dimana setiap masyarakat memiliki pandangan yang berbeda tergantung dari pengetahuan dan juga hasil pembelajaran masing-masing individu, realitas tersebut akan membentuk sebuah konstruk dan kemudian di konstruksika oleh individu satu sama lain. Dalam pandangan konstruktivisme,

bahasa tidak lagi hanya dilihat sebagai alat untuk memahami realitas objektif belaka dan dipisahkan dari subjek sebagai penyampai pesan. Konstruktivisme justru menganggap subjek (komunikator/decoder) sebagai faktor sentral dalam kegiatan komunikasi serta hubungan-hubungan sosial.

Hal ini memiliki kesamaan dengan kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh PLN. Kegiatan sosialisasi memerlukan strategi dan juga komunikasi dari setiap individu. Ketika kegiatan dilakukan, komunikator berperan untuk mencerna pesan apa yang disampaikan dari kegiatan sosialisasi tersebut dan kemudian mereka olah sehingga menjadi suatu pengetahuan, tentunya masing-masing individu akan memiliki perbedaan dalam mengolah setiap pesan yang disampaikan dari kegiatan tersebut.

## **2) Pendekatan**

Peneliti menggunakan pendekatan Interpretif. Pendekatan interpretif berangkat dari upaya untuk mencari penjelasan tentang peristiwa-peristiwa sosial atau budaya yang didasarkan pada perspektif dan pengalaman orang yang diteliti. Pendekatan interpretif diadopsi dari orientasi praktis. Secara umum pendekatan interpretif merupakan sebuah sistem sosial yang memaknai perilaku secara detail langsung mengobservasi (Newman, 1997: 68).

Pendekatan interpretif ini menjelaskan mengenai peristiwa sosial atau budaya dari sudut pandang individu yang terlibat secara langsung, dengan kata lain melakukan observasi dan menjelaskan suatu peristiwa dari perspektif dan sudut pandang si pelaku. Berdasarkan hal tersebut peneliti mencoba untuk melakukan

observasi secara langsung kepada pihak terkait mengenai sosialisasi dari PLN Mobile kepada masyarakat.

### **1.6.3 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Metode analisis deskriptif ini merupakan metode yang berfokus pada observasi dan suasana ilmiah (*natural setting*) (Ardianto, 2014:60).

Dalam hal ini dilakukannya pengamatan dengan terjun langsung ke lapangan. Situasi dan keadaan di lapangan pada saat melakukan penelitian terkadang tidak sesuai dengan realitas yang ada pada benak peneliti, untuk itu dalam melakukan penelitian peneliti diharuskan untuk melakukan kontrol dan mengecek data sesuai dengan keadaan di lapangan.

### **1.6.4 Jenis data dan sumber data**

#### **1) Jenis Data**

Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif, dengan begitu jenis data yang digunakan adalah data hasil wawancara dengan narasumber atau informan yang berperan aktif dan terlibat langsung dengan fenomena yang terjadi.

#### **2) Sumber data**

##### **(1) Sumber data Primer**

Sumber data primer diperoleh dari pihak yang berada di lingkungan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Data tersebut didapatkan dari hasil

wawancara dan observasi langsung dengan pihak PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan memiliki data yang dibutuhkan, serta bersedia memberikan data secara langsung dan benar.

Pencatatan sumber data utama melalui wawancara atau pengamatan dapat dicatat menggunakan catatan tertulis ataupun menggunakan perekam *video / audio*, pengambilan foto ataupun film.

## **(2) Sumber data Sekunder**

Peneliti juga menghimpun data sekunder untuk memperkuat keabsahan penelitian ini. Data sekunder adalah jenis data yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yaitu mengenai Sosialisasi PLN Mobile yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Data yang didapat dan kumpulan bersumber dari dokumen-dokumen resmi, baik majalah, koran maupun buku-buku ilmiah serta jurnal yang sesuai dengan penelitian dan juga web dari PT. PLN (Persero) itu sendiri.

### **1.6.5 Penentuan Informan atau Unit Penelitian**

#### **1) Informan atau Unit Analisis**

Informan adalah orang atau pelaku yang benar-benar mengetahui dan menguasai serta terlibat langsung dengan minat atau fokus penelitian. Informan dari penelitian ini adalah Humas dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Humas dari PT. PLN (Persero) memiliki peran penting dalam kegiatan sosialisasi PLN Mobile serta yang bisa memberikan data yang dibutuhkan untuk peneliti.

Sedangkan Unit Analisis merupakan batasan mengenai objek yang dianalisis sesuai dengan fokus penelitian.

## 2) Teknik penentuan Informan

Peneliti memilih informan yang berkompeten di dalam bidang garapannya. PT. PLN memiliki Humas yang khusus bekerja dalam mengelola PLN Mobile. Humas tersebut tentu diyakini dapat memberikan data yang di butuhkan secara mendalam dan efektif mengenai Sosialisasi pelayanan masyarakat melalui PLN Mobile. Pemilihan informan sebagai sumber data juga didasarkan pada penguasaan permasalahan, memiliki data dan bersedia berkomunikasi serta memberikan informasi secara lengkap.

Salah satu informan di PT. PLN Distribusi Jawa Barat adalah Ibu Tia sebagai bagian dari Humas PLN yang bekerja di bidang PLN Mobile.

### 1.6.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi sebagai teknik penunjang data dalam penelitian, yaitu sebagai berikut :

#### 1) Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden atau orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini berbentuk wawancara individu dan peneliti mewawancara langsung Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat untuk mendapatkan data secara langsung, lengkap dan detail mengenai sosialisasi PLN Mobile.

## 2) Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan yaitu proses mengamati pada perilaku subjektif baik itu organisasi, objek (benda) atau kejadian serta individu. Observasi yang penulis lakukan terkait sosialisasi PLN Mobile yang bertempat di PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Pengamatan dilakukan langsung kepada perusahaan/instansi yang bersangkutan untuk memperoleh data-data yang diperlukan. Kegiatan observasi ini dilakukan langsung dengan terjun ke lapangan, seperti mengamati kegiatan Humas PT. PLN (Persero) dalam melakukan kegiatan sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile.

### 1.6.7 Teknik Analisis Data

Data yang telah didapatkan dari PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat kemudian dianalisis, baik itu data hasil wawancara, observasi maupun hasil analisis dari beberapa dokumen. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis sesuai dengan kelompok data primer maupun sekunder. Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif, yakni memuat data yang berhubungan dengan bagian-bagian atau sifat data yang akan diteliti.

Sugiono memaparkan tahapan dalam analisis data meliputi : *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*. (Sugoyono, 2017:246).

#### 1) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan cara membuat ringkasan data, dan menyusun seluruh data kemudian memfokuskan temuan data pada hal-hal penting yang berkaitan dengan sosialisasi PLN Mobile kepada masyarakat. Pembagian dan

pengelompokan data ini bertujuan untuk mempermudah dalam mengolah dan menganalisis data hasil dari wawancara dan juga observasi yang jumlahnya tidak sedikit.

## **2) *Data Display* (Penyajian Data)**

Setelah melakukan reduksi data, langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Penyajian data dilakukan dari hasil reduksi data kemudian dikelompokkan satu sama lain sehingga memudahkan penulis dalam mengambil kesimpulan. Data kualitatif disajikan oleh peneliti dalam bentuk teks kemudian diklasifikasikan sesuai isu dan kebutuhan analisis, pada langkah ini peneliti akan berusaha menyusun data yang relevan dan apa adanya sehingga menjadi informasi yang jelas.

## **3) *Conclusion Verification* (Verifikasi Kesimpulan)**

Tahap terakhir adalah verifikasi kesimpulan. Tahap ini bertujuan untuk mengambil suatu keputusan dari data hasil reduksi dan penyajian data. Setelah data berhasil direduksi dan disajikan dalam bentuk yang lebih mudah kemudian dilakukan verifikasi sebagai hasil dari penarikan kesimpulan.

### 1.6.8 Teknik Penentuan Keabsahan Data

Teknik penentuan keabsahan data merupakan suatu proses dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk mengecek data dalam penelitian agar teruji keilmiahannya dan tidak adanya plagiarism.

Peneliti menggunakan teknik Tringulasi, dimana teknik ini merupakan pendekatan multi metode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah yang di teliti dapat di pahami dengan baik sehingga di peroleh kebenaran tingkat tinggi jika di dekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda memungkinkan di peroleh tingkat kebenaran yang handal, karena itu tringulasi ialah usaha memeriksa kebenaran data atau informasi yang di peroleh dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin bisa terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

Penelitian yang berfokus pada Sosialisasi Pelayanan Masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile dilihat dari berbagai sudut pandang melalui penelitian terdahulu yang memiliki fokus yang sama sehingga di dapatkan sebuah data hasil analisis peneliti mengenai fokus tersebut dan di dapatkan data dan pemahaman dari sudut pandang yang baru dan otentik dari peneliti mengenai fokus penelitian tersebut.



### 1.6.9 Jadwal Penelitian

Penelitian mengenai Sosialisasi pelayanan masyarakat PT. PLN melalui PLN Mobile, diawali dengan melakukan pencarian data terkait dengan objek penelitian. Membuat proposal dan melakukan konsultasi kepada dosen pembimbing, yang telah dilakukan sejak bulan Februari, proses selanjutnya adalah melakukan seminar usulan penelitian, melakukan penyusunan skripsi dan melaksanakan sidang skripsi, yang waktunya telah direncanakan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 1. 2**  
**Jadwal Penelitian**

No.	Daftar Kegiatan	Februari 2019	Maret 2019	April 2019	Mei 2019	Juni 2019	Juli 2019	Agustus 2019
1.	Tahapan Pertama : Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data							
	Pengumpulan Data Proposal Penelitian							
	Penyusunan Proposal Penelitian							
	Bimbingan Proposal Penelitian							

	Revisi Proposal Penelitian							
2.	Tahap Kedua : Usulan Penelitian							
	Sidang Usulan Penelitian							
	Revisi Usulan Penelitian							
3.	Tahap Ketiga : Penyusunan Skripsi							
	Pelaksanaan Penelitian							
	Analisis dan Pengelolaan Data							
	Penulisan Laporan							
	Bimbingan Skripsi							
4.	Tahapan Keempat : Sidang Skripsi							
	Bimbingan Akhir Skripsi							
	Sidang Skripsi							
	Revisi Skripsi							