

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara umum definisi hubungan masyarakat (Humas) adalah suatu kegiatan komunikasi yang terencana dan dilakukan secara terus menerus dengan sengaja dan bertujuan untuk menumbuhkan sikap saling pengertian antara organisasi atau perusahaan dengan semua pihak yang terlibat, serta untuk membangun opini atau citra yang baik di kalangan masyarakat.

Menurut Abdurrahman (1993), *public relations* mempunyai dua pengertian, yaitu *public relations* sebagai teknik komunikasi dan *public relations* sebagai metode komunikasi. Penggunaan teori dan metode *public relations* seperti jurnalistik, propaganda, periklanan, dan publisitas bertujuan memunculkan dan membentuk pengertian (*good will*), dukungan, dan citra positif dari publiknya, baik internal maupun eksternal. Untuk itu, diperlukan program *public relations* yang cermat dan hati-hati agar proses perencanaan komunikasi yang terjadi dapat efektif.

Danandjaja (2011 ; 6) menyatakan bahwa public relations adalah suatu fungsi manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari seorang individu atau sebuah lembaga atas dasar kepentingan publik, merencanakan dan menjalankan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan dapat diterima dengan baik oleh publik.

Menurut Cutip, Center, dan Broom (2006;6), *Public Relations* adalah fungsi manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

Sesuai dengan perannya, seorang humas menjadi sebuah jembatan komunikasi antara perusahaan atau organisasi dengan semua pihak yang terlibat. Seorang humas harus mampu menjaga hubungan dan keharmonisan perusahaan, baik dalam hubungan internal maupun eksternal, agar terjalin kerjasama yang baik, saling percaya dan saling pengertian. Humas dalam suatu perusahaan memiliki berbagai fungsi penting, salah satu di antaranya adalah mengedukasi dan menyosialisasikan program yang sedang dilakukan oleh perusahaan. Tujuan sosialisasi adalah agar masyarakat mengerti dan memahami

serta dapat berpartisipasi dalam menyukseskan program yang dilakukan oleh perusahaan tersebut.

Di era globalisasi ini, informasi sangat cepat merambat dari satu tempat ke tempat yang lainnya. Setiap orang atau perusahaan dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi yang begitu pesat. Oleh karena itu, peranan komunikasi juga semakin penting dengan mencakup hampir semua aspek kehidupan manusia. Komunikasi yang dilakukan dalam suatu perusahaan atau lembaga pemerintah sangatlah penting dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan kebijakan atau program maupun dalam menjalin hubungan baik antar sesama perusahaan atau masyarakat. Komunikasi yang baik antar suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya atau antar perusahaan dengan masyarakat sangat diperlukan untuk mengoptimalkan tantangan, menyelesaikan permasalahan, serta memanfaatkan setiap peluang yang ada.

Di beberapa daerah di Indonesia, pengaruh perkembangan teknologi komunikasi belum begitu dirasakan oleh sebagian masyarakat karena tingkat SDM masyarakat yang masih rendah dan ketersediaan alat informasi komunikasi yang masih sangat terbatas. Peran perusahaan dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat juga membutuhkan strategi khusus agar setiap masyarakat memperoleh informasi yang sama dan merata.

PT. PLN (Persero) ULP Ruteng merupakan unit layanan di bawah naungan PT. PLN (Persero) UP3 Flores Bagian Barat yang wilayah kerjanya mencakup dua kabupaten yaitu Manggarai dan Manggarai Timur dengan memiliki 4 sub ULP dan 10 kantor jaga serta memiliki 5 bidang divisi, yakni divisi Teknik, Transaksi Energi, Pelayanan dan Administrasi, Pembangkitan serta divisi Kesehatan dan Keselamatan Kerja Lingkungan. Divisi pelayanan dan administrasi membawahi bagian kehumasan. Peran divisi pelayanan dan administrasi sangat besar karena PT. PLN (Persero) ULP Ruteng berpedoman pada visi dan misinya melakukan perlindungan terhadap pelanggan dengan melaksanakan prioritas layanan kepada masyarakat. (sumber : data internal PT. PLN (Persero) ULP Ruteng)

Humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng melakukan berbagai kegiatan dengan cara berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat. Kegiatan ini untuk melihat seberapa jauh pengetahuan yang didapat oleh masyarakat tentang kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ruteng. Kegiatan ini juga untuk memberikan edukasi kepada masyarakat dalam wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Ruteng, tentang penggunaan listrik, bahaya serta memberikan imbauan yang perlu dan harus diketahui oleh

masyarakat. Humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng mengedukasi sekaligus mendata dan mencocokkan data rumah tangga miskin dan tidak mampu dari data terpadu dengan ID pelanggan PLN. Kegiatan pendataan ini untuk memastikan bahwa rumah tangga penerima subsidi adalah benar-benar yang berhak menerima sesuai dengan data terpadu.

Humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng juga berperan memberikan edukasi melalui sosialisasi mengenai sistem kelistrikan kepada masyarakat peralihan, dari pelanggan seken ke pelanggan listrik Prabayar di daerah perluasan jaringan. Seken merupakan lampu energi yang dinyalakan menggunakan energi alternatif yaitu tenaga surya (matahari). Sedangkan meteran Prabayar merupakan sistem kelistrikan menggunakan instalasi dan dapat melakukan pembayaran di awal dengan sistem pulsa. Listrik Prabayar juga biasa disebut dengan listrik pintar dimana pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listrik sendiri. Kegiatan ini dilakukan di daerah perluasan jaringan wilayah kerja PT. PLN (Persero) ULP Ruteng, yaitu wilayah kabupaten Manggarai dan Manggarai Timur. Kegiatan sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat atau pelanggan peralihan dapat memahami cara penggunaan, bahaya serta cara mengatasi jika sesuatu yang tidak diinginkan terjadi berkaitan dengan listrik.

PT. PLN (Persero) ULP Ruteng memberikan edukasi kepada masyarakat dengan cara sosialisasi serta bertemu langsung dengan masyarakat, dikarenakan keterbatasan media informasi dan komunikasi yang memadai untuk menyampaikan berbagai informasi berkaitan dengan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh PT. PLN. PT. PLN (Persero) ULP Ruteng hanya memberikan informasi berkaitan dengan kebijakan atau informasi yang berkaitan dengan PLN hanya melalui situs resmi PLN dan melalui media sosial. Situs resmi PLN berbentuk aplikasi yang memuat semua informasi dan kebijakan yang dikeluarkan oleh PLN. Aplikasi PLN ini dapat ditemukan di www.pln.co.id atau dapat di unduh melalui *play store* atau *app store* untuk android dan *iphone*. Melalui aplikasi PLN mobile ini, pelanggan dapat mengetahui berbagai informasi dan kebijakan yang dibuat oleh PT. PLN, mulai dari tagihan rekening listrik, transaksi token, riwayat pemakaian kwh listrik, lokasi pembayaran melalui banking terdekat serta info status/progres permohonan dan pengaduan. Selain itu, aplikasi ini juga memberikan informasi kepada pelanggan terkait status-status pekerjaan PT. PLN.

Akan tetapi, penyebaran informasi serta kebijakan melalui aplikasi PLN mobile atau melalui media sosial tidak berpengaruh pesat dan tidak terlalu efisien dilakukan karena banyaknya masyarakat yang

belum memahami penggunaan alat teknologi informasi dan media sosial sehingga tidak mengetahui dan tidak memahami akan kebijakan atau informasi yang diberikan oleh PLN. Sistem jaringan yang tersedia pun masih sangat terbatas sehingga membuat masyarakat lebih memilih untuk melakukan transaksi pembelian pulsa listrik secara manual seperti membeli di kios-kios terdekat atau langsung mengunjungi kantor PLN secara langsung.

Menurut data dalam angka yang penulis dapatkan dari Badan Pusat Statistik (BPS) kabupaten Manggarai Timur per tahun 2018, jumlah penduduk berumur 15 tahun keatas yang bekerja berjumlah 151.273 jiwa. Dari 151.273 jiwa, 29.652 jiwa (19,6%) tidak memiliki ijazah, 70.668 jiwa (46,7%) berijazah SD, 26.818 jiwa (17,7%) berijazah SMP, 14.566 jiwa (9,6%) berijazah SMA, dan 9.569 jiwa (6,3%) berijazah diploma/sarjana). Oleh karena itu, dilihat dari pendidikan masyarakat setempat dan dengan tingkat SDM yang masih sangat minim, sosialisasi dengan cara bertemu dan berkomunikasi secara langsung dengan masyarakat merupakan salah satu cara yang efisien dalam menyampaikan kebijakan serta informasi yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) ULP Ruteng.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas, penulis akan melakukan penelitian mengenai strategi yang dilakukan oleh humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng dalam melakukan sosialisasi sistem kelistrikan di Manggarai dan Manggarai Timur agar informasi dan kebijakan dapat diketahui oleh semua masyarakat secara merata.

1.2 Rumusan Masalah

Pada penelitian ini, penulis merumuskan masalah yang akan penulis teliti adalah :

1. Bagaimana strategi *public relations* PT. PLN (Persero) ULP Ruteng dalam menyosialisasikan sistem kelistrikan di Manggarai dan Manggarai Timur?
2. Apa hambatan PT. PLN (Persero) ULP Ruteng dalam melakukan sosialisasi sistem kelistrikan di Manggarai dan Manggarai Timur?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Ruteng sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng, Flores, Nusa Tenggara Timur

2. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan humas PT. PLN (Persero) ULP Ruteng dalam menyosialisasikan sistem kelistrikan di Manggarai dan Manggarai Timur.
3. Untuk melatih penulis dalam berkomunikasi dengan masyarakat secara langsung.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1.3.2.1 Manfaat Teoretis

Manfaat teoretis yang penulis ingin sampaikan dalam penelitian ini adalah untuk menambah pengetahuan penulis serta menerapkan teori-teori ilmu komunikasi dengan menggunakan metode kualitatif dalam rangka menganalisis pola komunikasi dalam menyosialisasikan sistem kelistrikan di PT. PLN (Persero) ULP Ruteng.

1.3.2.2 Manfaat Praktis

Beberapa manfaat praktis dari penelitian ini adalah :

1. Dapat menambah wawasan peneliti
2. Dapat menjadi masukan dan pertimbangan yang berguna bagi PT. PLN (Persero) ULP Ruteng dalam melakukan pola komunikasi dengan masyarakat.
3. Dapat menjadi masukan bagi pemerintah setempat dalam menyediakan alat informasi dan komunikasi yang dapat mempermudah masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat.