# SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT PROVINSI LAMPUNG

**(Tugas Akhir)**

**Oleh:**

**Selni Dina Aurawati**

**(1906071027)**

**PRODI DIPLOMA HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2022**

# ABSTRAK

## SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT PROVINSI LAMPUNG

**Oleh:**

**SELNI DINA AURAWATI**

Tugas akhir yang berjudul "Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile Kepada Masyarakat Provinsi lampung" merupakan syarat guna menyelesaikan program studi diploma Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Judul tersebut dipilih penulis sebab, pada era digital seperti saat ini semua pihak instansi dan perusahaan menggunakan aplikasi untuk memudahkan dalam melakukan kegiatan sehari-hari.

Tugas akhir tersebut diharapkan dapat memberikan inovasi dalam melaksanakan kegiatan kehumasan. Sosialisasi dinilai efektif karena masyarakat Provinsi Lampung masih banyak yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Sedangkan aplikasi tersebut dapat memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam kegiatan sehari-hari yang berhubungan dengan kelistrikan.

Proses sosialisasi yang baik dan benar melalui beberapa tahap yang telah dijelaskan dalam tugas akhir oleh penulis. Diharapkan proses-proses atau tahapan-tahapan tersebut dapat diikuti sesuai pedoman kehumasan. Selain itu pada tugas akhir juga dijelaskan mengenai program kerja sosialisasi layanan aplikasi PLN Mobile oleh humas PT PLN (PERSERO) UID Lampung yang akan dilakukan di berbagai daerah yang ada di Provinsi Lampung.

---

Kata Kunci: Aplikasi PLN Mobile, Program Kerja Humas, Sosialisasi.

# ABSTRACT

## SOCIALIZATION OF THE PLN MOBILE APPLICATION TO THE COMMUNITY OF THE LAMPUNG PROVINCE

**By**

**SELNI DINA AURAWATI**

The final project entitled "Socialization of the PLN Mobile Application to the People of Lampung Province" is a requirement to complete the Public Relations diploma study program, Faculty of Social and Political Sciences, University of Lampung. The title was chosen by the author because, in the digital era like today, all agencies and companies use applications to make it easier to carry out daily activities.

The final project is expected to provide innovation in carrying out public relations activities. The socialization is considered effective because there are still many people in Lampung Province who have not used the PLN Mobile application. While the application can provide convenience for the community in daily activities related to electricity.

The process of socialization is good and right through several stages that have been described in the final project by the author. It is hoped that these processes or stages can be followed according to public relations guidelines. In addition, the final project also explained about the work program of socializing the PLN Mobile application service by the PR of PT PLN (PERSERO) UID Lampung which will be carried out in various regions in Lampung Province.


---


Keywords: PLN Mobile App, PR Work Program, Socialization.

**SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT PROVINSI LAMPUNG**

Oleh

**Selni Dina Aurawati**

**Tugas Akhir**

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar

**AHLI MADYA (A.Md.)**

Program Studi Diploma III Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2022**

Judul Tugas Akhir : **SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : *Selni Dina Aurawati*

Nomor Pokok Mahasiswa : **1906071027**

Program Studi : **DIII Hubungan Masyarakat**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**MENYETUJUI**

1. Komisi Pembimbing

**Vito Frasetya, S.Sos., M.Si.**
NIP. 198705272019031011

2. Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat

**Agung Wibawa, S.Sos.I., M.Si.**
NIP. 198109262009121004

**MENGESAHKAN**

1. Penguji Tugas Akhir

**Bangun Suharti, S.Sos., M.IP.**
NIP. 197009181998022001

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dra. Ida Nurhaida, M.Si.**
NIP. 196108071987032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: **04 Agustus 2022**

## PERNYATAAN

| | |
|---|---|
| Nama | : Selni Dina Aurawati |
| NPM | : 1906071027 |
| Progrsm Studi | : DIII Hubungan Masyarakat |
| Alamat | : Jl. Jend. Sudirman No. 36 Rt. 03 Rw. 02, Dayamurni, Kec. Tumijajar, Kab. Tulang Bawang Barat, Lampung. |

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul **"SOSIALISASI APLIKASI PLN MOBILE KEPADA MASYARAKAT PROVINSI LAMPUNG"** adalah benar hasil karya saya sendiri bukan plagiat (milik orang lain) atau dibuatkan orang lain. Apabila dikemudian hari hasil penulisan Tugas Akhir saya ada pihak lain yang merasa keberatan, maka saya akan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan yang berlaku dan siap dicabut gelar akademik saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dalam keadaan sadar, dan tanpa paksaan dari pihak manapun.

Bandar Lampung, 22 Agustus 2022

Yang Membuat Pernyataan

SEPULUH RIBU RUPIAH 10000 METERAI TEMPEL 684D5AJX990069948

**Selni Dina Aurawati**

1906071027

## RIWAYAT HIDUP

Penulis lahir di Dayamurni, pada tanggal 28 Juni 2001. Yang merupakan putri sulung dari pasangan Sarifudin dan Setiya Budi Lestari. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SD Negeri 1 Dayamurni, lalu penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMP Negeri 1 Tumijajar, dan SMA Negeri 1 Tumijajar dengan peminatan ilmu pengetahuan alam dan terakhir menempuh pendidikan di Prodi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung. Pada tahun 2019 hingga 2022. Penulis berasal dari Kabupaten Tulang Bawang Barat Provinsi Lampung. Selain itu, penulis juga mahasiswa yang aktif mengikuti organisasi baik dalam himpunan jurusan yaitu menjadi Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan Periode 2021 dan menjadi Gugus fakultas Bidang II serta Staff PSDA Kopma Unila Tahun 2020.

# MOTTO

**“NOTHING IS IMPOSSIBLE. EVERYTHING IS POSSIBLE”**

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik dan diberikan kesempatan untuk berterima kasih kepada:

1. Terima kasih kepada Allah SWT. Karena Allah telah memberikan penulis rahmat dan hidayahnya serta kehidupan yang baik sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikannya dengan baik.
2. Kepada kedua orang tua penulis ibu Setiya Budi Lestari dan bapak Sarifudin yang sudah sangat baik sekali menyayangi dan memberikan penulis pendidikan terbaik hingga saat ini serta memberikan dukungan baik secara moral maupun financial.
3. Kepada adikku, Silvia Dwi Handayani saudara penulis satu-satunya yang senantiasa menemani dari penulis sedari kecil hingga dewasa dan memberikan kasih sayangnya yang tak terlihat tapi bisa dirasakan.
4. Kepada teman-temanku yang sangat aku sayangi yaitu Hany, Early, Icha, Vici, Dinda, dan Paus alias Putri. Tanpa mereka semua kehidupan kampusku tidaklah berwarna, kehadiran mereka membuat penulis yakin bahwa Allah akan selalu menempatkan orang-orang yang baik disisi hamba-Nya. Penulis sangat amat menyayangi keenam orang yang selalu membuat penulis tertawa dikala sedih, selalu membuat penulis percaya diri dan merasa dicintai. Orang-orang tersebut merupakan jelmaan malaikat yang dikirim Allah untuk penulis saat penulis merasa hidup ini membosankan dan tiada artinya.
5. Kepada dosen pembimbing akademik sekaligus pembimbing tugas akhir penulis, Bapak Vito Frasetya S.Sos, M.Si. yang sudah dengan sangat baik membimbing penulis hingga lulus.
6. Kepada seluruh dosen yang mengajar penulis sehingga penulis mendapatkan ilmu yang sangat berharga dan tak terlupakan.
7. Kepada kampus Unila tercinta terimakasih sudah menjadi tempat penulis berkembang dan belajar baik secara teori dan pelajaran maupun pelajaran hidup yang sangat berharga. Unila sangat baik mau menerima penulis sebagai mahasiswanya.

8. Kepada Kopma Unila terimakasih banyak, sudah menjadi wadah bagi penulis dalam mengembangkan diri dan mengasah skill, Kopma Unila juga memberikan banyak sekali pengalaman berharga bagi penulis.
9. Kepada teman-teman seorganisasi penulis, Anindya dan Jono yang sudah menjadi teman berkeluh kesah selama masa organisasi dan kepengurusan. Yang sudah baik dan mau berteman dan menerima kekurangan penulis.
10. Kepada seluruh senior penulis di organisasi yang sangat baik dan memberikan kesempatan pada penulis untuk berkembang dan mengasah skill penulis.
11. Kepada semua teman-teman angkatan 2019 yang sangat baik dan melengkapi hidup penulis selama 3 tahun berada di Humas. Teman-teman semua memberikan warna pelangi yang indah untuk penulis.
12. Kepada sahabat-sahabat penulis, Rara, Dinari, Atun, Nicha, Prizelta, Areth, Gita, Vina, Udin, Bela, Ecak terima kasih banyak karena mau menemani penulis semasa sekolah baik dari jenjang SD, SMP maupun SMA, kalian telah menjadi pelengkap bagi kehidupan penulis hingga saat ini.
13. Untuk diriku sendiri, Selni Dina Aurawati, terima kasih banyak sudah melakukan yang terbaik hingga detik ini, apapun yang didapatkan selama 3 tahun baik suka maupun duka akan menjadi bagian pengalaman hidupku yang akan terus kujadikan pembelajaran hingga akhir nanti.
14. Kepada semua orang yang pernah ada dihidupku atau hadir dikehidupanku selama 3 tahun terakhir, terimakasih banyak karena telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang terbaik.

# SANWACANA

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur kehadirat Allah SWT. Yang mana penulis diberikan kesehatan hingga detik ini dan dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Terima kasih kepada pihak-pihak yang berpartisipasi dalam masa pembelajaran penulis. Tugas akhir yang berjudul "Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile Kepada Masyarakat Provinsi Lampung" ini dibuat guna menjadi syarat kelulusan dari Program Studi Diploma Hubungan Masyarakat yang telah diselesaikan oleh penulis.

Bandar Lampung, 25 Juli 2022

Selni Dina Aurawati

# DAFTAR ISI

**RIWAYAT HIDUP**.....viii
**MOTTO**.....ix
**PERSEMBAHAN**..... x
**SANWACANA**.....xii
**DAFTAR GAMBAR**.....xv
**DAFTAR TABEL**..... xvi.
**BAB I**.....1
**PENDAHULUAN**.....1
1.1 Latar Belakang Masalah..... 1
1.2 Analisis Situasi..... 3
1.3 Daftar Potensi Masalah.....3
1.4 Peryataan Masalah Komunikasi..... 3
1.5 Justifikasi Masalah..... 4
1.6 Tujuan Program..... 6
**BAB II**..... 7
**TINJAUAN PUSTAKA**..... 7
3.2 Pengertian Sosialisasi..... 7
3.3 Sosialisasi Layanan Aplikasi PLN Mobile.....9
3.4 Humas PLN UID Lampung..... 10
2.3 Peran dan Fungsi Humas PT PLN UID Lampung..... 13
2.4 Konsep Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile..... 15
2.5 Manajemen Humas..... 19
2.6 Fungsi Manajemen Humas..... 21
2.7 Aplikasi PLN Mobile.....26
**BAB III**.....27
**GAMBARAN UMUM INSTANSI**.....27
3.1 Profil Perusahaan..... 27
3.2 Struktur Organisasi..... 29

3.3 Struktur Humas PLN..... 30
3.4 Logo Terbaru PLN.....30
3.5 Visi dan Misi PT PLN UID Lampung.....32
**BAB IV..... 33**
**HASIL DAN PEMBAHASAN..... 33**
4.1 Daftar Program Potensi..... 33
4.2 Program Yang Diusulkan..... 34
4.3 Justifikasi Program..... 34
4.4 Strategi Program.....35
4.5 Khalayak Sasaran.....36
4.6 Rincian Program.....36
4.7 Dummy (Produk).....42
4.8 Hasil Pembahasan.....45
**BAB V**.....46
**KESIMPULAN DAN SARAN**..... 46
5.1 Kesimpulan.....46
5.2 Saran..... 46
**DAFTAR PUSTAKA..... 47**
**LAMPIRAN.....49**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile..... 4
Gambar 1.2 Jumlah penduduk provinsi Lampung menurut data Badan Pusat statistik Provinsi Lampung..... 5
Gambar 3.1 Struktur organisasi PT PLN (PERSERO) UID Lampung.....29
Gambar 3.2 Logo PLN..... 30
Gambar 4.1 Jumlah kecamatan yang ada di provinsi Lampung..... 35
Gambar 4.2 Gambar tampak depan pamflet.....42
Gambar 4.3 Gambar tampak belakang pamflet.....43

# DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Susunan acara.....38
Tabel 4.2 Estimasi biaya/pengeluaran.....39
Tabel 4.3 Jadwal evaluasi tahunan.....41

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Masalah

Masyarakat Provinsi Lampung belum sepenuhnya menggunakan aplikasi PLN Mobile. Hal tersebut membuat masyarakat masih mengalami kesulitan dalam hal pelayanan kelistrikan. Terutama di daerah Kabupaten, masyarakat masih melakukan antre guna membayar tagihan listrik, hal tersebut tidak efisien dizaman modern seperti saat ini. Penulis merancang kegiatan sosialisasi aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat khususnya pelanggan PT PLN. Rancangan sosialisasi tersebut dirancang oleh penulis guna melaksanakan program kerja humas PT PLN UID Lampung dalam memberikan pelayanan pada pelanggan PLN khususnya wilayah provinsi Lampung.

Sementara itu, sosialisasi sebagai proses belajar seorang individu yang mempengaruhi bagaimana keberlangsungan proses kehidupan masyarakat, baik dengan keluarga, teman sebaya, sekolah maupun media massa. Unsur-unsur pengertian sosialisasi adalah merupakan cara belajar atau suatu proses akomodasi dan yang dipelajari adalah nilai-nilai, norma-norma, ide-ide atau gagasan. Sosialisasi juga sebagai proses belajar individu dalam kehidupan bermasyarakat,kehidupan yang berpedoman pada norma-norma.

Penulis memilih judul "Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile Kepada Masyarakat Provinsi Lampung" dikarenakan masyarakat Provinsi Lampung masih banyak yang belum mengerti mengenai aplikasi tersebut. Aplikasi PLN Mobile sangat membantu masyarakat dalam melakukan transaksi maupun keperluan lain terkait kelistrikan. Aplikasi ini memberikan kemudahan dengan fitur-fitur canggih seperti pembayaran secara virtual, penggantian daya listrik, serta informasi-informasi mengenai PLN lainnya.

Selain itu, jumlah pengunduh aplikasi akan memberikan keuntungan bagi PT PLN sendiri, apabila jumlah pengunduh aplikasi semakin banyak maka akan memberikan keuntungan bagi PT PLN. Selain memberikan kemudahan bagi pelanggan, aplikasi PLN Mobile juga memberikan keuntungan secara

material kepada PT PLN sehingga PT PLN dapat lebih berkembang dan memberikan pelayanan yang lebih baik lagi. Selain itu, penulis juga memilih program sosialisasi dikarenakan masyarakat Provinsi Lampung masih banyak yang belum mengunduh aplikasi tersebut. Masyarakat belum paham tentang isi maupun cara kerja fitur-fitur pada aplikasi tersebut. Sehingga sosialisasi perlu dilakukan oleh pihak humas PT PLN khususnya PLN Provinsi Lampung sehingga masyarakat lebih paham dan dapat mengunduh serta menggunakan aplikasi tersebut dengan baik dan benar sesuai arahan yang diberikan.

Sebagai seorang Humas,penulis memilih program yang bertujuan untuk memberikan program yang memiliki inovasi baru antara PT PLN dan konsumennya sehingga terjadi simbiosis mutualisme antara PT PLN dengan konsumennya, selain PT PLN mendapat keuntungan dari pengunduh aplikasi tersebut, masyarakat yang telah menggunakan aplikasi tersebut juga lebih mudah menjangkau akses pelayanan PT PLN hanya dengan menggunakan aplikasi tersebut.

Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi juga belum banyak diketahui oleh masyarakat sehingga diperlukan sosialisasi tentang bagaimana cara menggunakan fitur-fitur pada aplikasi tersebut. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut dapat mengatasi masalah-masalah yang sering terjadi dimasyarakat seperti pembayaran tagihan listrik, pemeliharaan listrik dan lainnya. Masalah-masalah tersebut terlihat sepele akan tetapi dapat mempengaruhi kegiatan sehari-hari, masyarakat akan merasa kurang nyaman apabila masalah-masalah tersebut selalu terjadi. Oleh karena itu, aplikasi PLN Mobile diciptakan untuk memberikan kenyamanan untuk masyarakat khusunya konsumen PT PLN sendiri.

## 1.2 Analisis Situasi

Analisis SWOT

- Strength : Aplikasi PLN Mobile mempermudah berbagai macam transaksi. Serta pada aplikasi PLN Mobile memuat fitur-fitur yang canggih sehingga memudahkan konsumen.
- Weakness: Aplikasi PLN Mobile perlu diperbaharui secara berkala agar tidak mengalami gangguan pada sistem karena aplikasi tersebut terkadang lambat dalam merespon.
- Opportunity: Pemerintah mendukung adanya aplikasi PLN Mobile tersebut guna memberikan pelayanan terbaik kepada konsumen PLN.
- Threats: Saat ini semua instansi meluncurkan aplikasi-aplikasi yang serupa dengan PLN Mobile, sehingga transaksi kelistrikan dapat dilakukan menggunakan aplikasi-aplikasi lain selain PLN Mobile.

## 1.3 Daftar Potensi Masalah

- Kurangnya sumber daya manusia Humas PT PLN (PERSERO) UID Lampung sehingga berpotensi menghambat proses sosialisasi aplikasi PLN Mobile tersebut.
- Fitur-fitur dari aplikasi yang masih belum diketahui sebagian masyarakat sehingga masyarakat masih kebingungan saat menggunakan aplikasi PLN Mobile.

## 1.4 Peryataan Masalah Komunikasi

- Humas PT PLN UID Lampung belum memberikan sosialisasi secara merata disetiap daerah di Provinsi Lampung.

## 1.5 Justifikasi Masalah

PT PLN (PERSERO) UID Lampung memiliki data jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile tercatat hingga bulan mei 2022. Tercatat bahwa masyarakat Provinsi Lampung masih banyak yang belum mengunduh dan menggunakan aplikasi PLN Mobile. Sebagai Humas PT PLN UID Lampung, perlu melakukan inovasi guna menambah jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile. Realisasi harian sementara ini 180 orang setiap harinya sehingga sosialisasi perlu dilakukan terutama di daerah-daerah di Provinsi Lampung.

**JUMLAH PENGGUNA BERDASARKAN IDPEL TERDAFTAR DI PLN MOBILE**

| NO | UNIT | JUMLAH PENDOWNLOAD | | HARIAN | BULANAN (MEI) | TAHUNAN |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | 8-May-22 | 9-May-22 | REALISASI | REALISASI | REALISASI |
| 1 | ACEH | 426,463 | 426,711 | 248 | 865 | 72,563 |
| 2 | SUMATERA UTARA | 1,867,097 | 1,869,872 | 2,775 | 5,003 | 542,657 |
| 3 | SUMATERA BARAT | 237,257 | 237,375 | 118 | 857 | 19,559 |
| 4 | S2JB | 809,294 | 810,595 | 1,301 | 5,282 | 157,125 |
| 5 | BANGKA BELITUNG | 117,496 | 117,599 | 103 | 461 | 17,102 |
| 6 | LAMPUNG | 331,108 | 331,288 | 180 | 1,016 | 12,639 |
| 7 | RIAU DAN KEPRI | 470,975 | 471,362 | 387 | 1,531 | 47,933 |
| 8 | KALIMANTAN BARAT | 278,411 | 278,723 | 312 | 872 | 43,595 |
| 9 | KALSELTENG | 1,224,779 | 1,225,496 | 717 | 4,548 | 88,848 |
| 10 | KALIMANTAN TIMUR | 640,940 | 641,445 | 505 | 983 | 91,657 |
| 11 | SULUTTENGGO | 567,680 | 569,209 | 1,529 | 5,049 | 225,262 |
| 12 | SULSELRABAR | 576,402 | 577,036 | 634 | 2,519 | 57,463 |
| 13 | MALUKU & MALUKU UTARA | 112,003 | 112,175 | 172 | 443 | 22,526 |
| 14 | PAPUA & PAPUA BARAT | 120,199 | 120,278 | 79 | 392 | 10,081 |
| 15 | NUSA TENGGARA TIMUR | 282,167 | 282,747 | 580 | 1,710 | 61,668 |
| 16 | NUSA TENGGARA BARAT | 866,669 | 867,765 | 1,096 | 2,241 | 238,251 |
| 17 | JAWA TIMUR | 6,269,492 | 6,291,665 | 22,173 | 76,009 | 3,495,886 |
| 18 | JAWA TENGAH & DIY | 6,057,277 | 6,072,610 | 15,333 | 42,414 | 2,423,907 |
| 19 | JAWA BARAT | 5,558,190 | 5,581,627 | 23,437 | 52,691 | 2,103,815 |
| 20 | JAKARTA RAYA | 1,412,989 | 1,415,119 | 2,130 | 9,125 | 195,689 |
| 21 | BALI | 571,943 | 575,099 | 3,156 | 7,195 | 198,605 |
| 22 | BANTEN | 1,513,768 | 1,522,450 | 8,682 | 32,241 | 683,029 |
| | **NASIONAL** | **30,312,599** | **30,398,246** | **85,647** | **253,447** | **10,809,860** |
| | SUMKAL | 6,403,820 | 6,410,466 | 6,646 | 21,418 | 1,093,678 |
| | SULMAPANA | 2,525,120 | 2,529,210 | 4,090 | 12,354 | 615,251 |
| | JAMALI | 21,383,659 | 21,458,570 | 74,911 | 219,675 | 9,100,931 |

Gambar 1.1

(Sumber: Bidang Niaga dan Manajemen Pelanggan PT PLN (PERSERO) UID Lampung)

***IDPEL: Id Pelanggan**

***Realisasi Harian: Jumlah pengunduh perhari**

***Realisasi Bulanan: Jumlah pengunduh perbulan**

***Realisasi Tahunan: Jumlah pengunduh tahunan**

| Wilayah | Jumlah Penduduk (Jiwa) | | |
|---|---|---|---|
| | 2019 | 2020 | 2021 |
| Lampung Barat | 302 828 | 302 139 | 302 749 |
| Tanggamus | 598 299 | 640 275 | 645 807 |
| Lampung Selatan | 1 011 286 | 1 064 301 | 1 071 727 |
| Lampung Timur | 1 044 320 | 1 110 340 | 1 118 115 |
| Lampung Tengah | 1 281 310 | 1 460 045 | 1 477 395 |
| Lampung Utara | 616 897 | 633 099 | 634 117 |
| Way Kanan | 450 109 | 473 575 | 476 871 |
| Tulang Bawang | 450 902 | 430 021 | 430 630 |
| Pesawaran | 444 380 | 477 468 | 481 708 |
| Pringsewu | 400 187 | 405 466 | 406 823 |
| Mesuji | 200 198 | 227 518 | 229 772 |
| Tulang Bawang Barat | 273 215 | 286 162 | 287 707 |
| Pesisir Barat | 154 895 | 162 697 | 163 641 |
| Bandar Lampung | 1 051 500 | 1 166 066 | 1 184 949 |
| Metro | 167 411 | 168 676 | 169 781 |
| Provinsi Lampung | 8 447 737 | 9 007 848 | 9 081 792 |
| Jumlah Penduduk Laki-laki dan Perempuan | | | |

Catatan: Proyeksi Penduduk 2010-2035

Gambar 1.2

(Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung)

Menurut data Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2021,penduduk Kabupaten Tulang Bawang barat berjumlah 9 juta 81 ribu 792 jiwa, sementara menurut data disdukcapil Provinsi Lampung tahun 2009 terdapat lebih dari 2 juta kepala keluarga. Seiring berjalannya waktu jumlah penduduk Provinsi Lampung mengalami pertumbuhan sehingga jumlah kepala keluarga juga bertambah banyak. Rancangan sosialisasi aplikasi PLN Mobile memiliki target yaitu 1 juta kepala keluarga untuk wilayah Provinsi Lampung.

## 1.6 Tujuan Program

Program sosialisasi aplikasi PLN Mobile memiliki tujuan sebagai berikut:

- Menambah jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile khususnya di Provinsi Lampung
- Memberikan pelayanan pada konsumen PT PLN sesuai dengan SOP yang berlaku.
- Mengurangi jumlah antrean pada loket PLN dan kantor PLN terkait aktivitas sehari-hari yang berhubungan dengan kelistrikan. Sehingga masyarakat lebih mudah mendapatkan pelayanan serta lebih efisien.

# BAB II
# TINJAUAN PUSTAKA

## 3.2 Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi merupakan penyediaan sumber ilmu pengetahuan yang memungkinkan seseorang bertindak dan bersikap sebagai anggota masyarakat yang efektif. Sementara yang menyebabkan seseorang tersebut menjadi efektif adalah kesadaran akan fungsi sosialnya sehingga masyarakat tersebut menjadi aktif. Sedangkan menurut Stepen P. Robins (2006), Sosialisasi merupakan salah satu fungsi dari komunikasi disamping sebagai produksi dan pengetahuan dalam hal ini komunikasi bertindak untuk mengendalikan perilaku anggota masyarakat agar tetap sesuai dengan apa yang menjadi perilaku kelompoknya. Jadi, dalam hal ini sosialisasi dilakukan dengan cara mengkomunikasikan kepada publiknya.

Proses sosialisasi bertujuan untuk:

1. Memberikan keterampilan yang dibutuhkan individu untuk hidupnya dimasyarakat.
2. Mengajarkan individu untuk mampu berkomunikasi secara efektif dan mengembangkan kemampuannya untuk membaca, menulis dan berbicara.
3. Melatih pengendalian fungsi-fungsi organic melalui latihan-latihan mawas diri yang tepat.
4. Membiasakan individu dengan nilai-nilai dan kepercayaan pokok yang ada dalam masyarakat.

Zanden (dalam Ihromi 1987) berpendapat bahwa sosialisasi adalah proses seorang individu untuk interaksi sosial dengan sesamanya untuk mengenal cara-cara berpikir, berperasaan dan berperilaku sehingga dapat berperan serta secara efektif dalam masyarakat. Hal ini didukung pendapat Goslin mengatakan bahwa sosialisasi merupakan proses belajar yang dialami seseorang untuk memperoleh pengetahuan, keterampilan, nilai-nilai dan norma agar ia dapat berpartisipasi sebagai anggota dalam kelompok masyarakat (Ihromi dkk, 1987).

Sosialisasi adalah suatu proses sosial yang dilakukan oleh seseorang dalam menghayati norma-norma kelompok tempat ia hidup sehingga menjadi bagian dari kelompoknya. Soe'oed (1999) mendefinisikan sosialisasi sebagai suatu interaksi sosial yaitu interaksi sesama anggota masyarakat yang mengenal cara-cara berpikir, berperasaan dan berperilaku, sehingga dapat berperan secara efektif didalam masyarakat, dalam hal ini yang dipelajari dalam sosialisasi adalah nilai, norma dan simbol (Goode, 2004) memberikan definisi sosialisasi sebagai sebuah proses yang harus dilalui manusia untuk memperoleh nilai-nilai dan pengetahuan mengenai kelompoknya dan belajar tentang peran sosialnya yang cocok dengan kedudukannya.

### 3.3 Sosialisasi Layanan Aplikasi PLN Mobile

Menghadapi era digital yang modern mengharuskan masyarakat mengikuti perkembangan zaman. Saat ini semua lapisan masyarakat mulai menggunakan *smartphone* untuk melakukan kegiatan sehari-hari. Sebelumnya masyarakat melakukan aktivitas sehari-hari secara manual, mulai dari mengantri saat membayar listrik maupun saat mengajukan keluhan dan permasalahan. Hal tersebut kurang efektif mengingat jumlah sumber daya manusia PT PLN yang tidak sebanding dengan jumlah konsumennya.

Maka dari itu pada tahun 2016 PT PLN (PERSERO) resmi meluncurkan aplikasi PLN Mobile, dengan beberapa fitur seperti tagihan dan riwayat pembayaran, informasi tarif listrik maupun permohonan perubahan dan pemasangan daya. Hal tersebut dilakukan guna mengatasi permasalahan-permasalahan yang sering terjadi di lingkungan masyarakat.

Saat ini hampir semua instansi dan perusahaan memiliki aplikasinya sendiri, sehingga keputusan tersebut dinilai efektif dalam menangani permasalahan-permasalahan yang kerap terjadi. Akan tetapi, masyarakat Indonesia khususnya masyarakat Provinsi Lampung belum sepenuhnya menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan minimnya pengetahuan tentang tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Sudah menjadi tugas PT PLN untuk memberikan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi tersebut. Sosialisasi mengenai aplikasi PLN Mobile merupakan bagian dari pelayanan kepada konsumen khususnya konsumen PT PLN (PERSERO).

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa, sehingga sekarang ini program pelayanan telah menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi pemasaran khususnya pemasaran aplikasi PLN Mobile. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangankan menjadi suatu pola layanan terbaik yang disebut sebagai layanan prima atau pelayanan prima. Upaya memberikan layanan yang terbaik ini dapat diwujudkan apabila kita dapat menonjolkan kemampuan,sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab yang baik dan terkoordinasi. Penonjolan kemampuan inilah yang sebenarnya membedakan

antara konsep pelayanan biasa dengan pelayanan prima karena tumpuan keberhasilan melaksanakan dan membudayakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau sekelompok orang untuk melaksanakan layanan secara optimal dengan menggabungkan konsep kemapuan, sikap, penampilan, tindakan, dan tanggung jawab dalam proses pemberian layanan.

Pelayanan prima dapat diartikan sebagai konsep kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Tiap orang atau kelompok orang dalam organisasi komersil maupun non komersial dapat membuat definisi pelayanan prima sesuai dengan jenis pekerjaan atau bidang bisnisnya masing-masing. Oleh karena itu bidang Humas PT PLN khususnya PT PLN UID Lampung melakukan sosialisasi sebagai salah satu bentuk layanan kepada konsumen PT PLN khususnya Provinsi Lampung.

### 3.4 Humas PLN UID Lampung

Humas merupakan sebuah usaha di dunia modern saat ini yang digunakan untuk melancarkan proses komunikasi dan pemahaman. Namun,humas tidak memiliki definisi yang sederhana. Humas memiliki begitu banyak definisi berdasarkan perkembangannya. Rex Harlow pernah menyusun sekitar 500 definisi Humas dari berbagai sumbernya. Harlow melihat bahwa humas bukanlah suatu disiplin keilmuan yang sempit. Harlow memberikan definisi ringkas humas dalam sejumlah poin. Definisi tersebut adalah sebagai berikut (Nurjanah dkk, 2012):

1. Penampilan yang bagus,dihargai masyarakat;
2. Humas juga merupakan singkatan dari *performance* (penampilan) dan *recognition* (pengakuan);
3. Bekerja dengan baik sehingga mendapatkan pujian;
4. Tindakan yang diambil untuk menunjang hubungan yang menguntungkan dengan masyarakat umum;
5. Usaha-usaha organisasi untuk mendapatkan kerja sama dengan sekelompok orang.

Menurut (Effendy, 2006) Humas atau Public Relations juga merupakan kegiatan komunikasi dua arah secara timbal-balik antara suatu perusahaan dengan publik lainnya, public internal maupun eksternal baik, dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan perusahaan, dengan meningkatkan pembinaan kerjasama dan memenuhi kepentingan bersama, yang dilandasi atas asas saling pengertian dan saling percaya. Perusahaan-perusahaan besar memiliki staf humasnya sendiri. Oleh karena itu humas harus mempunyai manajemen komunikasi yang efektif agar dapat mendukung segala kegiatan dalam perusahaan. Sedangkan menurut (Hakim, 2019) Humas adalah praktisi yang memang berfungsi sebagai perantara untuk menjembatani antara lembaga yang ada didalam masyarakat (masyarakat itu sendiri) yang diwakili dengan masyarakat, akibatnya humas bertanggungjawab secara merata terhadap lembaga yang diwakilinya dengan masyarakat terkait. J.C Seidel dan W. Emerson Rech dalam Sari (2017) menjelaskan bahwa *public relations* adalah sebuah proses yang berkesinambungan, seni menanamkan rencana dan lain sebagainya. Sementara itu, tahap permulaan *Public Relations* di Indonesia dikemukakan oleh para pakar dimana kelahiran Humas di suatu negara tidak lepas dari perubahan faktor sosial-kultural dan kondisi masyarakat yang bersangkutan. Begitu pula dengan Indonesia, kemunculan praktik *public relations* di Indonesia telah muncul sejak kelahiran Republik Indonesia itu sendiri. Dapat disimpulkan bahwa humas merupakan proses komunikasi strategis yang dilakukan perusahaan untuk membangun hubungan baik dan saling menguntungkan dengan public.

Maka hal yang paling penting dari hubungan masyarakat adalah peranan humas, sebab humas memainkan peran penting dalam membangun citra perusahaan. Untuk menjadi terbaik, perusahaan tidak mampu bekerja sendiri diperlukan adanya hubungan timbal balik dengan pihak luar perusahaan. Sementara itu, Bidang kehumasan PT PLN UID Lampung termasuk kedalam bidang Komunikasi dimana bidang tersebut yang melakukan tugas-tugas kehumasan seperti bertanggung jawab pada citra perusahaan, melakukan publikasi dan kegiatan kehumasan lainnya terkait PT PLN UID Lampung.

Bidang Komunikasi PT PLN khususnya PT PLN UID Lampung bertanggung jawab atas pelayanan informasi publik. Sejak dicanangkannya Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang mulai berlaku berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, mendorong PT PLN (Persero) untuk terus meningkatkan transparansi perusahaan dan membentuk perangkat pelayanan informasi publik. PLN menunjuk Sekretaris Perusahaan dan Manajer Senior/Manajer Bidang terkait di Unit sebagai Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Melalui pelayanan informasi publik ini hak masyarakat mendapatkan informasi mengenai perusahaan, proses bisnis PLN, laporan keuangan, tanggung jawab sosial perusahaan, dan informasi terkait lainnya dapat terpenuhi.

Berikut maklumat pelayanan informasi publik yang dikeluarkan PT PLN:

- Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat waktu.
- Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik yang diperlukan.
- Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan.
- Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan.
- Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku.
- Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media.
- Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dalam pelayanan dibidang informasi, bidang komunikasi PT PLN UID Lampung memberikan sosialisasi mengenai aplikasi PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile memberikan layanan untuk konsumen PT PLN melalui layanan secara *online* melalui ponsel masing-masing konsumen.

Guna memberikan pelayanan informasi seperti ketentuan yang telah ditetapkan, Humas PT PLN UID Lampung melakukan sosialisasi mengenai tata cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Sosialisasi tersebut termasuk pelayanan informasi yang perlu dilakukan sesuai dengan aturan yang berlak

## 2.3 Peran dan Fungsi Humas PT PLN UID Lampung

Fungsi Humas itu sendiri adalah membangun fungsi manajemen serta mempertahankan hubungan baik dan bermanfaat antara perusahaan dengan publik lain yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan dalam perusahaan (Musyaroffah, 2018). Menurut Cutlip dan Center (Fajri, 2017), bagian dan fungsi *public relations* itu adalah hubungan internal, publisitas, *advertising, press agentry, public affairs, lobbying,* manajemen isu dan hubungan investor.

Dari Cutlip, Center, dan Broom (2011) dan Harlow (1976), dapat dideskripsikan fungsi Humas adalah:

- Memelihara komunikasi yang harmonis antara perusahaan dengan publiknya (*maintain good communication*). Menciptakan komunikasi dua arah secara timbal balik dengan menyebarkan informasi dari perusahaan. Membina hubungan secara harmonis antara perusahaan dan public baik internal maupun eksternal. Diharapkan humas dapat membantu memelihara dan menjaga komunikasi, pengertian, penerimaan dan kerja sama antara organisasi dan publiknya.
- Melayani kepentingan public dengan baik (*serve public's interest*). Humas merupakan aktivitas yang dapat menunjang kegiatan manajemen dan mencapai tujuan organisasi. Melayani public dan memberikan nasihat kepada pimpinan perusahaan untuk kepentingan umum.
- Memelihara perilaku dan moralitas perusahaan dengan baik (*maintain good morals & manners*). Humas harus memiliki program agar perilaku individu-individu tetap selaras mendukung

visi organisasi. Setiap individu adalah humas bagi organisasinya, artinya, setiap perilaku individu berpotensi menimbulkan dampak positif dan negative bagi organisasi. Contoh: humas bisa merancang program sosialisasi anti-korupsi atau membuat sistem komunikasi lebih transparan sehingga potensi korupsi bisa dicegah. Jika ada individu yang korupsi bisa berdampak buruk pada organisasi. Inilah peran penjaga moralitas organisasi.

Sementara itu Humas PT PLN UID Lampung memiliki fungsi seperti berikut:

- Bertanggung jawab keapada Manager Komunikasi dan TJSL.
- Menangani keluhan pelanggan melalui media sosial dan aplikasi PLN Mobile.
- Membuat *press release* terkait kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh PT PLN UID Lampung.
- Melakukan kegiatan-kegiatan lapangan untuk menjalin kerja sama dengan mitra PT PLN.
- Memantau pemberitaan tentang PT PLN di Media Massa.
- Melakukan sosialisasi tentang perusahaan.
- Mengelola media internal sebagai sarana komunikasi perusahaan.
- Menyusun konsep materi publikasi seperti pamphlet, poster dan lain-lain.

Untuk menjalankan fungsi tersebut maka peran humas PT PLN UID Lampung bisa dibagi peran manajerial dan peran teknis. Karena fungsi-fungsi di atas terkait dengan ranah kebijakan, maka humas harus mempunyai peran-peran manajerial, selain peran teknisi. Agar peran manajerial ini dapat dilaksanakan maka humas pun harus menjadi bagian pengambil kebijakan (*dominant-coalition*) dan berada pada struktur organisasi yang memungkinkan melaksanakan peran manajerial. Peran-peran ini baru bisa terlaksana jika kepala humas berada dalam level manajerial, karena manajer humas adalah bagian manajemen/pimpinan lembaga. (Cutlip, Center, & Broom, 2011).

## 2.4 Konsep Sosialisasi Aplikasi PLN Mobile

Konsep sosialisasi pelaksanaan kegiatan humas yang dikemukakan oleh Scoot M. Cutlip dan Allen H. Center (2016) yaitu:

- Identifikasi masalah *(Fact Finding)*

  Tahap pertama dalam melakukan sosialisasi adalah mengidentifikasi permasalahan yang ada, Humas PT PLN UID Lampung akan mengumpulkan data terkait jumlah pengguna aplikasi tersebut. Apabila terdapat jumlah yang sedikit maka sosialisasi wajib dilaksanakan guna meningkatkan atau menambah jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile. Dalam melaksanakan layanan sosialisasi aplikasi kepada masyarakat khususnya Provinsi lampung, pihak Humas PT PLN UID Lampung memiliki tahapan yang sesuai dengan konsep manajemen humas yaitu tahap awal identifikasi berupa pengumpulan data-data dan informasi terkait masyarakat Provinsi Lampung. Masyarakat memiliki bermacam-macam karakteristik kebudayaan sehingga Humas PT PLN UID Lampung perlu memikirkan ide atau gagasan yang bersifat umum atau *universal.*

- Perencanaan *(Planning)*

  Perencanaan menjadi tahap kedua pada konsep sosialisasi, pada tahap ini Humas PT PLN UID Lampung perlu membuat proposal kegiatan yang berisikan rancangan program, selain itu pihak Humas juga perlu mengkomunikasikan rancangan tersebut kepada pihak manajer komunikasi dan jajarannya guna mendapat persetujuan. *Planning* atau perencanaan yang matang diperlukan sebab, sosialisasi tersebut merupakan program yang melibatkan banyak pihak dan banyak masyarakat serta akan memberikan dampak bagi perusahaan sehingga perencanaan yang matang dan baik sangat diperlukan.

  Perencanaan juga dapat mempengaruhi keberhasilan dalam melaksankan program kerja karena perencanaan yang baik dan matang dinilai dapat memberikan hasil yang maksimal.

- Komunikasi *(Communication)*

  Komunikasi merupakan tahap selanjutnya dari tahap perencanaan. Pada tahap ini pihak Humas PT PLN UID Lampung melaksanakan program kerja sosialisasi tersebut. Pada saat melaksanakan sosialisasi, Seorang Humas perlu menggunakan strategi yang baik dalam memberikan pengarahan dan pengetahuan terkait aplikasi PLN Mobile. Berbagai pendekatan dapat dilakukan sesuai dengan kondisi dan situasi. Strategi pada komunikasi merupakan cara mengatur aplikasi operasi komunikasi supaya berhasil. Untuk mencapai tujuan tersebut, strategi harus memperlihatkan strategi operasionalnya, tidak hanya berfungsi menjadi peta jalan yang hanya memperlihatkan arah. Komunikasi merupakan proses penyampaian suatu pesan berbentuk simbol atau kode dari satu pihak kepada pihak lain dengan dampak memperbaharui sikap. R. Wayne Pace, Brent D, Paterson, dan M. Dallas Burnet dalam bukunya, *Techniques for Effective Communication* menjelaskan tujuan sentral dari strategi komunikasi terdiri atas tiga, yaitu:

  1. *To secure understanding,*
  2. *To establish acceptance,*
  3. *To motivate action.*

  Berdasarkan pendapat Anwar Arifin, ada dua langkah penting yang diperlukan untuk menyusun strategi komunikasi, yaitu:

  1. Mengenal khalayak penerima pesan. Hal ini adalah tahap awal bagi komunikator agar komunikasi yang dilakukan berjalan efektif. Pengenalan karakteristik khalayak penerima pesan membuat komunikator dapat mengemas pesan sesuai hal-hal yang disukai segmen khalayak tertentu.
  2. Menyusun pesan yang menarik perhatian khalayak. Munculnya perhatian dari khalayak terhadap pesan-pesan yang disampaikan amatlah penting agar pesan mencapai tujuan-tujuannya. Perhatian adalah pengamatan yang terpusat. Jika

pesan mendapatkan perhatian khalayak, maka pesan telah memenuhi syarat primer dalam mensugesti khalayak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Humas PT PLN UID Lampung perlu memperhatikan hal-hal diatas guna memberikan layanan sosialisasi aplikasi PLN Mobile dengan baik.

- Mengevaluasi *(Evaluating)*

  Evaluasi menjadi tahap akhir dari tahapan-tahapan dalam penerapan manajemen humas terhadap kegiatan sosialisasi. Pada tahap ini pihak yang berwewenang akan mengevaluasi hasil kegiatan atau *memonitoring* kinerja tim Humas yang telah melakukan kegiatan sosialisasi. Evaluasi akan menjadi penentuan untuk melakukan tahap-tahap yang selanjutnya setelah program kerja tersebut terlaksana. Apabila hasil evaluasi menunjukan peningkatan dalam jumlah pengunduh aplikasi, maka sosialisasi tersebut dinilai berhasil, akan tetapi apabila tidak menunjukkan peningkatan maka sosialisasi perlu ditinjau ulang dan kembali didiskusikan.

  Secara lengkapnya tahapan evaluasi humas terdiri atas penilaian seluruh kegiatan sebagai berikut:

  1. Evaluasi kelengkapan informasi latar belakang yang digunakan untuk mendesain program.
  2. Evaluasi keseuaian antara isi pesan dan kegiatan yang dilakukan.
  3. Evaluasi kualitas pesan dan kegiatan penyampaian pesan.
  4. Evaluasi jumlah pesan yang dikirim ke media massa serta kegiatan yang sudah dirancang.
  5. Evaluasi jumlah pesan yang sudah diberitakan serta kegiatan yang dilaksanakan.
  6. Evaluasi jumlah khalayak yang menerima pesan dan jumlah khalayak yang mengetahui kegiatan humas.

Setelah melaksanakan kegiatan dan mengevaluasi maka hasil akhir dari program layanan sosialisasi akan terlihat.

Sementara itu, teknik pengumpulan data dilakukan dengan mencari data melalui sumber yang bersangkutan seperti PT PLN UID Lampung dan Badan Kependudukan Nasional atau BKN sendiri sehingga didapat informasi yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan program sosialisasi Humas. Seorang Humas perlu melakukan berbagai macam analisis sebelum memulai aktivitas sosialisasi tersebut. Bisa jadi, seorang Humas hanya melakukan hal yang dilakukan oleh praktisi Humas sebelumnya. Tindakan tersebut bukanlah sebuah kesalahan. Akan tetapi, tindakan yang hanya mengikuti kebiasaan sebelumnya bisa jadi kurang efektif dan menunjukkan tidak adanya inovasi.

## 2.5 Manajemen Humas

Kata Manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *ménagement,* yang memiliki arti "seni melaksanakan dan mengatur" Kata manajemen mungkin berasal dari bahasa Italia (1561) *maneggiare* yang berarti "mengendalikan" terutama dalam konteks mengendalikan kuda, yang berasal dari bahasa latin *manus* yang berarti "tangan". Bahasa Prancis lalu mengadopsi kata ini dari bahasa Inggris menjadi *ménagement* yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut Melayu S.P. Hasibuan (2009) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif yang didukung oleh sumber-sumber ain dalam organisasi untuk mencapai tujuan tertentu, dalam organisasi terdapat dua sistem yaitu sistem organisasi dan sistem administrasi.

Sedangkan para ahli berbeda-beda dalam memebrikan pendapat terkait pengertian manajemen, adapun manajemen menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

1. Menurut Mary Parker Follet (1997) manajemen adalah seni karena untuk melakukan pekerjaan melalui orang lain dibutuhkan keterampilan khusus.
2. Menurut Horold Koontz dan Cyril O'Donnel (1976) manajemen adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain.
3. G.R. Terry (Hasibuan, 2009) mengatakan bahwa manajemen merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.
4. James A.F. Stoner (2012) mendefinisikan manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

5. Lawrence A. Appley dan Oey Liang Lee (2010) menjelaskan bahwa sebagai seni dan ilmu, dalam manajemen terdapat strategi memanfaatkan tenaga dan pikiran orang lain untuk melaksanakan aktivitas yang diarahkan pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
6. Dalam *Encyclopedia of the social science* dikatakan bahwa manajemen adalah proses pelaksanaan program untuk mencapai tujuan tertentu yang diselenggarakan dan diawasi.
7. Menurut Saefullah (2012) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian upaya anggota organisasi dengan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dari beberapa paparan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah seni mengatur sumber daya manusia agar mampu mengaktualisasi diri sesuai dengan kemampuannya dalam mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi, intinya manajemen adalah seni menggerakkan orang lain untuk berbuat positif demi kebaikan bersama.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Humas PT PLN (PERSERO) UID Lampung memiliki peran dalam mengatur, mengendalikan maupun menggerakkan melalui program layanan sosialisasi guna memberikan dorongan kepada masyarakat Provinsi Lampung.

## 2.6 Fungsi Manajemen Humas

Adapun fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

1. *Planning*

   Perencanaan adalah penentuan serangkaian tindakan untuk mencapai hasil yang diinginkan. Menurut Stoner *Planning* adalah proses menetapkan sasaran dan tindakan yang diperlukan untuk mencapai sasaran. Pembatasan yang terakhir memutuskan perencanaan merupakan penetapan jawaban kepada pertanyaan 5W 1H berikut:

   - Apa tindakan yang harus dikerjakan?
   - Mengapa tindakan itu harus dikerjakan?
   - Di mana tindakan itu harus dikerjakan?
   - Kapan tindakan itu harus dikerjakan?
   - Siapa yang akan mengerjakan tindakan itu?
   - Bagaimana cara melakukan tindakan itu?

   Jadi, *Planning* adalah merumuskan apa yang harus dilaksanakan yang akan datang serta mengetahui menetapkan tujuan rumusan tersebut apakah sesuai dengan sasaran untuk mencapai suatu tujuan.

   Dalam hal perencanaan mengenai layanan sosialisasi, Humas PT PLN UID Lampung menerapkan konsep 5W 1H tersebut guna mengidentifikasi khalayak sasaran sehingga dapat memberikan layanan sosialisasi yang sesuai dengan target. Selain itu, konsep tersebut juga digunakan untuk mengetahui persiapan-persiapan yang akan dilakukan guna melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat.

2. *Organizing*

Pengorganisasian adalah proses mengatur, mengalokasikan dan mendistribusikan pekerjaan, wewenang dan sumber daya di antara anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi. Mengorganisasikan berarti:

- Menentukan sumber daya dan kegiatan yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Bidang Humas PT PLN UID Lampung perlu menentukan kegiatan yang memiliki inovasi seperti contohnya dalam bidang pelayanan sosialisasi kepada masyarakat.
- Merencang dan mengembangkan kelompok kerja yang berisi orang yang mampu membawa organisasi pada tujuan. Setelah menemukan kegiatan yang akan dilaksanakan, Humas PT PLN UID Lampung harus merancang dan mengembangkan rancangan kegiatan tersebut sedemikian rupa agar kegiatan dapat berjalan dengan baik.
- Menugaskan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu tanggungjawab tugas dan fungsi tertentu. Saat melaksanakan sosialisasi, pihak humas akan mengutus sumber dayanya untuk melakukan sosialisasi ke berbagai daerah.
- Mendelegasikan wewenang kepada individu yang berhubungan dengan keleluasaan melaksanakan tugas. Petugas yang bertugas melaksanakan program kerja diberikan kebebasan dalam melakukan kegiatan tetapi masih dalam aturan yang berlaku.

Artinya bahwa organisasi dalam melakukan suatu kegiatan harus tertata dengan rapi tidak sembrono dan dibagi secara professional dan proposional sebagaimana dalam perang adanya yang menjadi petarung dan ada yang menjadi pengawal benteng.

Peran humas PT PLN UID Lampung dalam pengorganisasian sangat mempengaruhi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan terutama

kegiatan sosialisasi, agar kegiatan tersebut dapat terorganisir dengan baik.

3. *Leading*

Seorang pemimpin dalam melaksanakan amanatnya apabila ingin dipercaya dan diikuti harus memiliki sifat kepemimpinan yang dapat menjadi pengarah yang ide dan pemikirannya dapat didengar oleh para anggota organisasi. Pemimpin harus memiliki kepribadian yang dapat dijadikan suri tauladan para anggotanya. Humas PT PLN UID Lampung juga harus dapat menjadi pemimpin dan melaksanakan tugas yang diberikan secara baik sesuai dengan aturan yang ada. Contohnya saat melaksanakan kegiatan sosialisasi, seorang humas harus memiliki sifat kepemimpinan baik saat mengkomunikasikan program kerja kepada atasan maupun saat mengkomunikasikan program kerja kepada masyarakat. Humas PT PLN UID Lampung juga harus mengambil keputusan sesuai dengan aturan dan ketentuan serta dapat membentuk tim yang dinilai mampu melaksanakan kegiatan dengan baik.

Seorang pemimpin memiliki pekerjaan meliputi empat kegiatan,yaitu:

- Mengambil keputusan.
- Mengadakan komunikasi agar ada saling pengertian antara manajer dan bawahan.
- Memberi semangat, inspirasi dan dorongan kepada bawahan agar mereka bertindak.
- Memilih orang-orang yang menjadi anggota kelompoknya serta memperbaiki pengetahuan dari sikap-sikap bawahan agar mereka terampil dalam usaha mencapai tujuan yang ditetapkan. *Leading* adalah sebagai pemegang kendali untuk mengontrol kinerja bawahannya,kegiatan *leading* harus aktif dan mempunyai keterampilan dan berkomunikasi agar dapat diterima apapun putusannya oleh bawahannya.

4. *Controlling*

Pengawasan dan pengendalian adalah salah satu fungsi manajemen yang berupa mengadakan penilaian, mengadakan koreksi terhadap segala hal yang telah dilakukan oleh bawahan sehingga dapat diarahkan ke jalan yang benar sesuai dengan tujuan. Humas PT PLN UID Lampung juga melakukan pengawasan terkait jalannya program kerja. Sebagai contoh, program layanan sosialisasi kepada masyarakat harus diawasi sehingga pesan-pesan yang ingin disampaikan kepada masyarakat dapat tersampaikan dengan baik serta memiliki laporan yang transparan mengenai kegiatan layanan sosialisasi tersebut.

Pengawasan yaitu meneliti dan mengawasi agar semua tugas dilakukan dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ada atau sesuai dengan deskripsi kerja masing-masing personal. Pengawasan dapat dilakukan secara vertical dan horizontal, yaitu atasan dapat melakukan pengontrolan kepada bawahannya, begitu pula bawahan dapat melakukan upaya kritik kepada atasannya. Cara tersebut diistilahkan dengan sistem pengawasan melekat yang mana pengawasan melekat ini menitikberatkan pada kesadaran dan keikhlasan dalam bekerja, sedangkan pengendalian terdiri atas:

- Terhadap hasil kerja sesuai dengan rencana/program kerja
- Pelaporan hasil kerja dan pendataan masalah
- Evaluasi hasil kerja dan *problem solving.*

Ketika terjadi suatu permasalahan dalam pelayanan sosialisasi, humas PT PLN UID Lampung harus mencari solusi guna menyelesaikan masalah tersebut. Contohnya ketika sumber daya manusia mengalami kekurangan maka humas PT PLN UID Lampung harus membagi tugas dan melaksanakan kegiatan dengan membuat beberapa jadwal agar semua daerah mendapatkan layanan sosialisasi sesuai target.

Keempat fungsi manajemen humas tersebut adalah menjadi pedoman seorang humas terutama humas PT PLN UID Lampung dalam melaksanakan atau menjalankan program kerja sosialisasi kepada masyarakat. Keempat fungsi tersebut dapat dilaksanakan sesuai dengan aturan humas khususnya PT PLN UID Lampung.

Kepala bidang humas PT PLN atau Manager Komunikasi PLN UID Lampung bertanggung jawab dalam pengawasan dan pelaksanaan program kerja sosialisasi tersebut meskipun jumlah sumber daya manusia pada humas PT PLN UID Lampung sangat sedikit, sosialisasi dapat tetap dilakukan secara bergantian diberbagai daerah.

## 2.7 Aplikasi PLN Mobile

PLN MOBILE adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan *Contact Center* PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan.

Berikut ini manfaat dari aplikasi PLN Mobile:

- Pelanggan bisa mendapatkan informasi kelistrikan terkini secara valid, resmi, mudah dan cepat.
- Interaktif dan komunikatif antara pelanggan dan PLN.
- Terciptanya keterbukaan infomasi yang berimbang dalam batasan dan kaedah kode etik keamanan berlaku.

Selain itu pada aplikasi PLN Mobile juga terdapat beberapa fitur-fitur yaitu:

1. Membeli token dan membayar listrik
2. Mengubah daya listrik
3. Mencatat angka meter sendiri
4. Pengaduan gangguan dan keluhan
5. Monitor pemakaian listrik pascabayar
6. Monitor pembelian token listrik
7. Pengguna mendapatkan notifikasi atau pemberitahuan tagihan
8. Informasi progres penyelesaian gangguan
9. Informasi padam dan pemeliharaan.

Fitur-fitur tersebut dapat memudahkan masyarakat dalam mendapat pelayanan kelistrikan dari PT PLN sehingga permasalahan-permasalahan mengenai kelistrikan dapat berkurang dengan adanya aplikasi tersebut.

# BAB III

# GAMBARAN UMUM INSTANSI

## 3.1 Profil Perusahaan

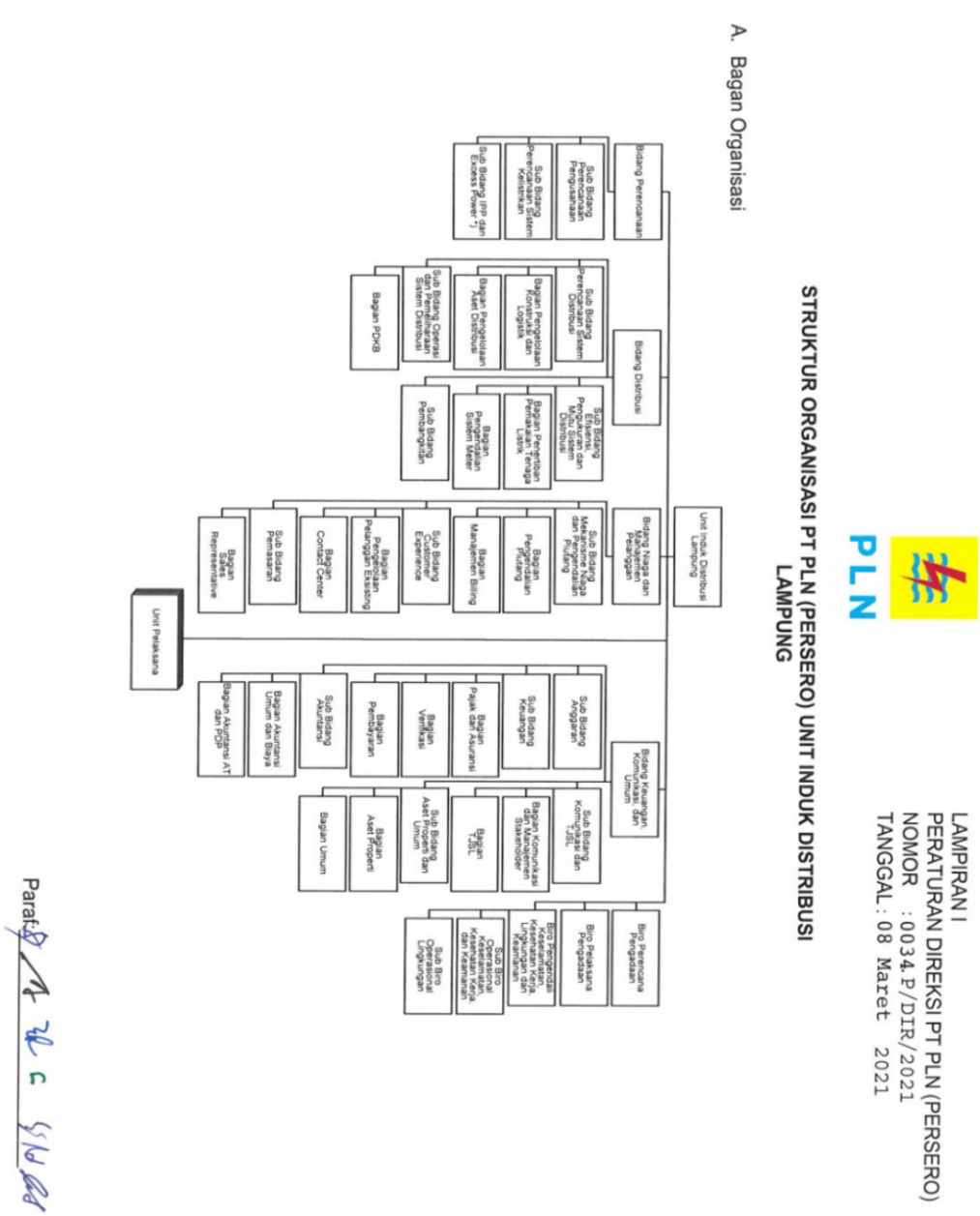
Sebelum terbentuknya PT PLN (Persero) Wilayah Lampung, kelistrikan seluruh provinsi Lampung dijalankan oleh Cabang Tanjung Karang dibawah koordinasi PT PLN (Persero) Wilayah IV. Sejalan dengan kebijakan restrukturisasi sektor Ketenagalistrikan maka PT.PLN (Persero) Wilayah IV dirubah melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001 menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Sumatera Selatan, Bengkulu, Bangka Belitung, Jambi, Lampung (UB SB2JL) pada 28 Mei 2001. Dalam Keputusan tersebut termuat rencana pembentukan Unit Bisnis tersendiri untuk Lampung & Bangka Belitung.Pada 1 Juni 2001 ditunjuklah Manager Wilayah Usaha Lampung yang bertugas mengelola dan bertanggungjawab atas penyelenggaraan pengusahaan kelistrikan Provinsi Lampung. Sebagai tindak lanjut dari Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 114.K/010/DIR/2001, GM PT PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL melalui Keputusan GM PT PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL No.011.K/471/GM.UB.SB2JL/2001 membentuk Tim Pemisahan Wilayah Kerja antaraPT. PLN (Persero) Unit Bisnis SB2JL dengan Wilayah Kerja Unit Bisnis Lampung & Bangka Belitung pada 16 Desember 2001.

Tujuan dibentuknya Unit Bisnis Lampung adalah untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan serta mengantisipasi perkembangan kelistrikan di Provinsi Lampung. Untuk mempercepat proses pembentukan unit bisnis ini, 3 Januari 2002 dilaksanakan penandatanganan pelimpahan wewenang dan aset dari GM PT PLN (Persero) UB SB2JL kepada Manager PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung di Jalan Gatot Subroto No 30 Bandar Lampung.Kantor PT PLN (persero) Distribusi Lampung, Jl ZA Pagar Alam No. 05 Bandar Lampung Wilayah kerja PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung meliputi Provinsi Lampung dengan unit pelaksana Cabang Tanjung Karang. Dalam perkembangannya PT PLN (Persero) Wilayah Usaha Lampung berubah nama menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Lampung yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 085.K/010/DIR/2002 tanggal 25 Juni 2002. PT

PLN (Persero) Wilayah Lampung terus berbenah dan mengembangkan organisasinya melalui pemekaran unit – unit pelaksana baru. Cabang Tanjung Karang yang dahulu area kerjanya mencakup seluruh Provinsi Lampung kini dipecah menjadi 3 Cabang. Dengan tambahan dua cabang baru yakni Cabang Kota Bumi yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 256.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003 dan Cabang Metro yang ditetapkan melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 257.K/010/DIR/2003 tanggal 15 Oktober 2003.

Dikarenakan PT PLN (Persero) Wilayah Lampung tidak lagi mengelola pembangkit maka melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 440.K/010/DIR/2012 tanggal 29 Agustus 2012 maka sejak 1 Januari 2013 PT.PLN(Persero) Wilayah Lampung resmi berubah nama menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Lampung diikuti dengan perubahan nama PT PLN (Persero) Cabang Kotabumi, Metro & Tanjung Karang melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 530, 531 dan 532.K/010/DIR/2012, menjadi PT PLN (Persero) Area Kotabumi, Metro dan Tanjung Karang. Dalam rangka meningkatkan keandalan sistem dan memperbaiki kualitas jaringan distribusi di lingkungan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, maka dibentuklah PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 026.K/010/DIR/2013 tanggal 16 Januari 2013 dengan fungsi dan tugas pokok mengelola operasi sistem distribusi, Gardu Induk, Scada dan telekomunikasi di wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Lampung secara efisien dan efektif guna menjamin mutu dan keandalan sistem pendistribusian tenaga listrik untuk mencapai kinerja unit. PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengatur Distribusi Lampung yang sebelumnya bernama PT. PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi Lampung dibentuk sesuai dengan Surat Keputusan Direksi No: SK DIR 0073.K/DIR/2015 tanggal 1 Oktober 2015 tentang Organisasi Area Pengatur Distribusi Lampung pada PT PLN (Persero) Distribusi Lampung. Tuntutan pelanggan akan mutu dan kehandalan pasokan tenaga listrik juga terus meningkat.

## 3.2 Struktur Organisasi




Gambar 3.1

(Sumber: PT PLN UID Lampung)

### 3.3 Struktur Humas PLN

| |
|---|
| Manager Komunikasi dan TJSL |
| Assistant Manager Komunikasi & Manajemen Stakeholder |
| Assistant Analyst Komunikasi & Manajemen |
| Assistant Manager TJSL |
| Assistant Analyst TJSL |

### 3.4 Logo Terbaru PLN

Gambar 3.2

(Sumber: Website PLN Indonesia)

Berikut adalah arti dari elemen-elemen dasar pada logo PT PLN (Persero):

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PLN merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan dan harapan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Warna kuning juga melambangkan sebagai semangat yang menyala-nyala yang dimiliki oleh setiap orang.

2. Petir atau Kilat

Petir atau kilat ini melambangkan tenaga listrik yang terkandung didalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh PLN. Selain itu petir pun dapat diartikan sebagai kerja cepat dan tepat bagi para insan di PLN dalam memberikan solusi terbaik bagi para konsumen dan pelanggannya. Berwarna merah karena melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

3. Tiga Gelombang

Tiga gelombang memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang sejalan dengan kerja keras para insan di PLN guna memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen dan pelanggannya. Warna biru memberikan kesan konstan atau sesuatu yang tetap, seperti listrik yang senantiasa tetap dibutuhkan dalam kehidupan manusia. Selain itu, warna biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki para insan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik.

### 3.5 Visi dan Misi PT PLN UID Lampung

Visi:

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

Misi:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agat tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

# BAB V
# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa sosialisasi dapat memberikan inovasi baru guna meningkatkan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile yang dimana akan memberikan keuntungan bagi PT PLN serta memberikan kemudahan bagi pelanggan PLN. Sosialisasi juga dinilai efektif karena sosialisasi dapat menjangkau lebih banyak masyarakat terutama didaerah-daerah yang ada di Provinsi Lampung. Dengan kemudahan aplikasi PLN Mobile masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan kegiatan sehari-hari yang berhubungan dengan PLN, kegiatan seperti pembayaran listrik dapat dilakukan dengan mudah dari rumah masing-masing,serta keluhan-keluhan maupun masalah yang sering terjadi juga dapat lebih mudah disampaikan melalui aplikasi tersebut. Selain itu semakin banyak pengguna aplikasi PLN Mobile dapat memberikan keuntungan bagi PT PLN sendiri.

## 5.2 Saran

Dalam melakukan sosialisasi,informasi-informasi terkait aplikasi PLN Mobile sebaiknya dimuat secara jelas dan menggunakan kalimat yang mudah dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat agar masyarakat dapat dengan mudah memahami isi sosialisasi dan memberikan dorongan untuk mulai menggunakan aplikasi PLN Mobile. Selain itu sumber daya manusia khususnya dibidang Humas PT PLN sebaiknya dikelola dengan baik agar program kerja tersebut dapat berjalan dengan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA


Asriwati. (2022). *Strategi Komunikasi Yang Efektif: Communication For Behavioral Impact (Combi) Dalam Pengendalian Demam Berdarah Dengue.* Banda Aceh: Syiah Kuala University Press.

Badan Pusat Statistik Provinsi Lampung. (2021).

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan prima.* Jakarta: PT Alex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Cutlip, Scoot M. Dkk. (2016). *Efective Public Relations*. Jakarta: Kencana

Dr. Rustina, S.Ag. M.Pd., Suharmis, S.Ag., M.Ag. (2022), *Sosialisasi Anak Pada Keluarga Single Parents.*Indramayu: Penerbit Adab

Drs. Morissan, S.H., M.A. (2008). *Manajemen Public Relations: Strategi Menjadi Humas Profesional.* Jakarta: Kencana.

Harold Koontz, dkk. (1993). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.

Kartini Kartono. (2007). *Patologi Sosial Jilid 1*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Kriyantono, Rachmat, Ph.D. (2021). *Best Practice Humas (Public Relations) Bisnis Dan Pemerintahan: Manajemen Humas, Teknik Produksi Media Publisitas dan public Relations Writing*. Jakarta: Penerbit kencana.

Mulyadi, Slamet. (2019). *Manajemen Humas Dan Publik Opinion Building.* Jawa Timur: Penerbit Duta Media Publishing.

Peraturan Direksi PT PLN. (2021).

Robbins, Stephen. P. (2006). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia

Sujanto, Raditia Yudistira. (2019). *Pengantar Public Relations Di Era 4.0.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press

Stoner, James A.F. (1996). *Manajemen jilid 1.* Jakarta: Erlangga.

www.pln.co.id (diakses pada tanggal 17 Juli 2022)

Yolanda, Agnita, B.COMM., M.SC., Dra. Nurismilida, M.Hum., Sari, Ruri Aditya,M.SC. (2021). *Peranan Hubungan Masyarakat Dalam Membangun Citra Perusahaan.* Penerbit: Cattleya Darmajaya Fortuna