

STRATEGI HUMAS PLN TEMPEH DALAM MENINGKATKAN CITRA PERUSAHAAN

Fadia Bella Rossita
Universitas Muhammadiyah Jember
fadia.bella25@gmail.com

ABSTRACT

As the only company assigned responsibility in the field of National electricity. PLN (Persero) is one of the companies owned by State-Owned Enterprises (BUMN) which is engaged in the provision of electricity, telecommunications, and is also the most influential and surviving company in Indonesia. PLN is one of the electricity agents who are very closely related, tasked with developing business activities related to electricity with the aim of improving people's welfare and also encouraging economic improvement. A company certainly really needs the existence of public relations, because public relations has a very important role and task. PLN continues to strive to create new strategies and innovations in satisfying customers and continues to pay attention to improving services to customers. The success of PLN is largely determined by the success of a public relations officer in maintaining a positive reputation or image in the community. This study uses qualitative research with data collection techniques, namely interviews and literature study with data analysis using data reduction steps, data presentation and data verification. The data obtained is by getting actual data and facts. In this research, the theory used is image theory. The results of the research obtained are knowing PLN's public relations strategy in improving the company's image through electronic media and social media and also PLN presents an application that can facilitate the community, namely PLN Mobile. And also knowing how the community's response to the strategy that has been carried out by PLN's public relations, the response given by the community is very positive towards applications that make it easier for customers to pay for prepaid and postpaid electricity, they can also activate notifications about power outages

Keywords: *Strategy; Public Relations; PLN*

ABSTRAK

Sebagai satu-satunya perusahaan yang diserahkan tanggung jawab dalam bidang kelistrikan Nasional. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, dan juga perusahaan yang paling berpengaruh dan bertahan di Indonesia. PLN ini adalah salah satu agen listrik yang berhubungan sangat erat, bertugas untuk membangun kegiatan usaha yang berkaitan dengan listrik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga mendorong peningkatan ekonomi. Sebuah perusahaan pastinya sangat membutuhkan adanya humas, karena humas memiliki peran dan tugas yang sangat penting. PLN terus berusaha untuk menciptakan strategi dan inovasi baru dalam memuaskan pelanggan dan tetap berupaya memperhatikan peningkatan pelayanan kepada para pelanggan. Kesuksesan PLN sangatlah ditentukan oleh keberhasilan seorang humas dalam mempertahankan reputasi atau citra positif di masyarakat. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan

teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan studi pustaka dengan analisis data menggunakan langkah-langkah reduksi data, penyajian data dan verifikasi data. Data yang yang didapatkan yaitu dengan cara mendapatkan data yang actual dan fakta. Dalam penelitian ini teori yang digunakan yaitu teori citra. Hasil penelitian yang diperoleh yaitu mengetahui strategi humas PLN dalam meningkatkan citra perusahaan adalah dengan melalui media elektronik dan media social dan juga PLN menghadirkan aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat yaitu PLN Mobile. Dan juga mengetahui bagaimana respon masyarakat terhadap strategi yang telah dilakukan humas PLN, respon yang disampaikan masyarakat sangat positif terhadap aplikasi yang mempermudah pelanggan dalam membayar listrik Prabayar dan Pascabayar, mereka juga dapat mengaktifkan notifikasi tentang pemadaman listrik.

Kata Kunci : Strategi ;Humas ;PLN

PENDAHULUAN

Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi menuntut sebuah lembaga atau instansi pemerintah untuk bisa mempertahankan eksistensi dan posisinya dapat diterima di masyarakat. Hadirnya listrik dalam kehidupan kita sudah bukan hal yang baru lagi, bahkan kehadirannya sudah tak terasa lagi di tengah-tengah kehidupan kita begitu juga untuk aktivitas sehari-hari. Dengan perkembangan teknologi yang semakin cepat dan canggih khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi sendiri telah melekat pada manusia sehingga menjadi hal yang tidak dapat terpisahkan pada kehidupan. Tidak banyak orang yang tahu bagaimana rumit dan panjang proses kelistrikan berlangsung. Listrik sekarang juga tidak hanya sekedar memberikan energy cahaya dan penggerak sarana, tapi lebih jauh daripada itu.

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah salah satu perusahaan milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik, telekomunikasi, dan juga perusahaan yang paling berpengaruh dan bertahan di Indonesia. Listrik ini merupakan suatu kebutuhan yang tidak pernah lepas dari kehidupan masyarakat. Bahkan semua masyarakat mulai dari desa hingga kota membutuhkan listrik, sebagai penerangan atau membantu mereka dalam melakukan aktivitas. Saat ini dengan adanya listrik semuanya terasa mudah bagi kehidupan sehari-hari misalnya, mengisi daya laptop, handphone, menonton tv, memasak, penerangan jalan dan sebagainya.

PLN ini adalah salah satu agen listrik yang berhubungan sangat erat, bertugas untuk membangun kegiatan usaha yang berkaitan dengan listrik dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan juga mendorong peningkatan ekonomi.

PLN selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan dengan menciptakan produk layanan yang kreatif dan berkualitas. Sebagai penyedia jasa ini PLN mempunyai 4 peran penting yaitu sebagai agen pembangun (building agent), menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan, melayani kebutuhan energy konsumen serta berorientasi pada profit. Dengan ini PLN berupaya untuk terus berkembang sesuai dengan laju pertumbuhan zaman untuk meningkatkan mutu pelayanann bagi tercapainya kepuasan konsumen. PLN juga mempunyai tugas pokok yaitu mendistribusikan tenaga listrik bagi kepentingan umum, memberikan pelayanan kepada pelanggan, menjadi perintis pendistribusian tenaga listrik.

Peningkatan kebutuhan listrik ini semakin melonjak dengan tinggi dan cepat setiap tahunnya, khususnya kebutuhan listrik untuk rumah tangga apalagi masyarakat yang modern dan maju. Jika terdapat masalah atau keluhan dari masyarakat di setiap daerah, pedesaan maupun kota yang disampaikan kepada humasnya, terkait keluhan pelanggan mengenai pencatatan meter, jumlah tagihan yang tidak sesuai setiap bulan, dan lain sebagainya tentang tagihan listrik rumah, kos, atau toko.

Dengan itu PLN memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan kepada pelanggan agar mereka merasa puas dengan pelayanan kami. Sebagai satu-satunya perusahaan yang diserahkan tanggung jawab atas kelistrikan Nasional, PLN terus berusaha untuk menciptakan strategi dan inovasi baru dalam memuaskan pelanggan dan tetap berupaya memperhatikan peningkatan pelayanan kepada para pelanggan. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Pelayanan yang diberikan yaitu untuk memenuhi permintaan pelanggan dan keluhan masalah yang terjadi, dengan ini diharapkan pelanggan akan merasa puas dengan jasa pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelayanan merupakan salah satu hal terpenting bagi perusahaan karena mereka dapat menilai juga merespon positif maupun buruk terhadap perusahaan jika pelayanan yang mereka berikan membuat pelanggan merasa kurang puas.

Humas ini memiliki peran yang sangat penting bagi suatu perusahaan dalam menciptakan nama baik perusahaan. Fungsi utama humas adalah menumbuhkan dan mengembangkan hubungan baik antara lembaga/organisasi dengan publiknya, internal maupun eksternal dalam rangka menanamkan pengertian, menumbuhkan motivasi, dan partisipasi public dalam upaya menciptakan iklim pendapat (opini public) yang

menguntungkan lembaga atau organisasi. Humas diperlukan untuk memberikan informasi kepada masyarakat tentang perubahan kebijakan baru perusahaan.

Bagi seorang humas PLN mereka harus mampu untuk menciptakan hal positif sehingga dapat meningkatkan citra positif sebuah organisasi di mata public. Humas selalu berkaitan dengan dunia luar, sehingga mereka bertugas untuk mengedukasi kepada khalayak serta memperkenalkan kelebihan serta keunggulan suatu lembaga/perusahaan. Sebagaimana kita ketahui bahwa humas bertujuan untuk menegakkan dan mengembangkan suatu citra yang menguntungkan bagi organisasi atau perusahaan. Kesuksesan PLN sangatlah ditentukan oleh keberhasilan seorang humas dalam mempertahankan reputasi atau citra positif di masyarakat. Penyampaian informasi dengan benar yang sesuai fakta, akurat serta tetap menjunjung tinggi etika maka informasi itu akan lebih mudah diterima oleh public. Humas PLN sendiri harus mempunyai strategi agar citra perusahaan tetap terjaga dan dipandang positif oleh masyarakat.

Berdasarkan penelitian di atas maka, peneliti menarik beberapa latar belakang yaitu strategi yang dilakukan humas PLN Tempeh dalam meningkatkan citra perusahaan, dan juga pada respon masyarakat atau pelanggan terhadap strategi yang dilakukan humas PLN Tempeh. Dengan tujuan penelitian mengetahui tentang strategi humas untuk meningkatkan citra perusahaan dan juga respon pelanggan terhadap strategi humas tersebut. Diharapkan rumusan masalah ini terdapat manfaat akademis yaitu hasil penelitian ini dapat menambahkan informasi dan pengetahuan peneliti dan juga dapat menjadi pedoman bagi perkembangan di dalam penelitian mengenai strategi humas khususnya di bidang Public Relations (PR). Terdapat manfaat praktis yaitu penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan juga masukan bagi kemajuan perusahaan PT. PLN (Persero) wilayah Tempeh sebagai salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang kelistrikan.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut *Frank Jefkins*, definisi citra dalam konteks humas citra diartikan sebagai sebuah kesan, gambaran, atau impresi yang tepat. Impresi yang tepat dimaksudkan sebagai pernyataan yang sesuai dengan kenyataan. Impresi tersebut merupakan bentuk keberadaan dari berbagai kebijakan para personil atau jasa-jasa dari suatu organisasi atau perusahaan. Citra merupakan bagaimana pihak lain memandang

sebuah perusahaan, seseorang maupun aktivitas. Terdapat empat komponen pembentukan Citra menurut Frank Jefkins, sebagai berikut:

Persepsi

Merupakan hasil pengamatan unsur lingkungan. Setiap individu akan memberikan makna sesuai persepsi terhadap rangsangan yang ada berdasarkan dari pengalaman yang dihadapi. Kemudian, proses mempresepsikan ini yang dapat lanjut ke proses pembentukan citra. Oleh karena itu, persepsi atau pandangan individu akan positif apabila informasi yang diberikan menghasilkan kognisi individu.

Kognisi

Suatu keyakinan diri yang datang dari individu. Stimulus ini akan timbul apabila individu diharuskan menerima informasi yang mampu mempengaruhi perkembangan kognisinya.

Motivasi

Adanya penggerakan respon. Motifnya adalah keadaan pribadi individu yang didorong dari hasrat dan keinginan yang timbul dari dalam diri. Dorongan tersebut menimbulkan reaksi berupa tindakan untuk melakukan beberapa kegiatan tertentu untuk mencapai tujuan. kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan tertentu, dan sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu setiap saat.

Sikap

Sebuah aksi untuk melakukan sesuatu, berfikir, menafsirkan, atau mempresepsikan. Sikap tersebut timbul saat harus menghadapi obyek, ide, atau situasi dan juga nilai. Hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensinya penggunaan suatu objek.

METODE PENELITIAN

Penelitian saya menggunakan jenis penelitian kualitatif. Metode penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang terjadi dalam suatu peristiwa, fenomena, dinamika social, persepsi kelompok atau seseorang terhadap sesuatu. Dengan begitu, penelitian kualitatif ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam juga lebih akurat dan gambaran juga penjelasan. Dari penelitian ini terdapat subyek dan obyek penelitian. Dengan ini peneliti mengumpulkan data menggunakan teknik pengumpulan yaitu wawancara dan studi pustaka. Wawancara ini merupakan kegiatan Tanya jawab dengan narasumber dengan cara lisan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Sedangkan, studi pustaka merupakan metode pengumpulan data, menghimpun informasi yang relevan dengan topic atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Metode yang digunakan peneliti untuk menganalisis data yaitu reduksi data, display data dan penarikan kesimpulan.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Strategi yang dilakukan humas PLN Tempeh dalam meningkatkan citra perusahaan.

Pada saat ini teknologi berkembang sangat pesat, seperti kehadirannya listrik dalam kehidupan kita. Hadirnya listrik merupakan pokok penting dalam kehidupan kita, karena aktivitas yang kita lakukan setiap hari ini tidak pernah lepas dari tenaga listrik. Saat ini dengan adanya listrik semuanya terasa mudah bagi kehidupan sehari-hari misalnya, mengisi daya laptop, handphone, memasak, penerangan jalan, bahkan beberapa pekerjaan sangat membutuhkan tenaga listrik. Perusahaan PLN hadir bergerak di bidang jasa kelistrikan. Salah satu tugas utamanya adalah menyediakan listrik untuk kebutuhan seluruh bangsa Indonesia. Sebagai satu-satunya perusahaan yang diserahkan tanggung jawab atas kelistrikan Nasional, PLN terus berusaha untuk menciptakan strategi dan inovasi baru dalam memuaskan pelanggan dan tetap berupaya memperhatikan peningkatan pelayanan kepada para pelanggan.

Setiap perusahaan mempunyai humas, humas sendiri memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan yaitu untuk menciptakan citra baik di mata masyarakat/khalayak. Peran humas disini diperlukan untuk memberikan informasi yang diperlukan bagi masyarakat seperti kebijakan perusahaan PLN, terkait informasi pemadaman, atau memberikan pelayanan kepada masyarakat. Strategi merupakan pilihan tentang bagaimana cara terbaik memberikan pelayanan pada pelanggan seperti visi, misi, nilai, tujuan dan strategi. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Tandi, beliau mengatakan bahwa : “Bahwa strategi yang dilakukan oleh humas ini adalah melalui media elektronik yaitu radio dan koran, dan juga melalui media social seperti facebook, twitter, whatsapp dan instagram. Setiap ULP ini menggandeng stakeholder seperti pak camat, kepala desa, dan juga sahabat PLN, kita disini membuat grup pada aplikasi whatsapp. Fungsi dari grup ini yaitu untuk memberikan segala informasi tentang pemadaman di beberapa daerah agar dapat di informasikan kepada masyarakat, kami juga terkadang menerima keluhan dari masyarakat. Disini kami juga mempermudah

masyarakat untuk melakukan segala keluhannya, mengajukan pasang baru/tambah daya, membayar tagihan listrik dengan mudah hanya melalui smartphonenya, kami memiliki aplikasi yang bernama *PLN Mobile* terdapat beberapa fitur seperti token & pembayaran, non tagihan listrik, pengaduan, catat meter dan lain sebagainya. Melalui aplikasi ini dapat mempermudah mereka, maka dari itu aplikasi ini telah mencapai rating 4,8”.

Dalam aplikasi *PLN Mobile* terdapat beberapa hal-hal yang dapat dilakukan yaitu :

1. Kemudahan Pembelian Token & Pembayaran Tagihan

Pembayaran listrik yang mudah dari aplikasi agar semakin mudah dalam membeli token maupun membayar tagihan, *PLN Mobile* menyediakan fitur pembayaran langsung menggunakan Virtual Account bank, dompet digital maupun layanan kartu kredit. Selain itu, *PLN Mobile* menyediakan token eksklusif yang lebih murah. Cara pembayarannya ini tidak membuat pelanggan repot karena bisa memilih berbagai akses seperti virtual account, debit online, kredit via, E-Wallet : LinkAja, OVO, GOPAY

2. Pelaporan Catat Meter Mandiri (SwaCAM)

PLN Mobile menyediakan fitur catat meter sendiri sehingga mempermudah perhitungan tagihan Anda. Tidak perlu lagi berinteraksi dan menunggu petugas. Hal ini dilakukan agar dasar perhitungan tagihan rekening listrik pelanggan bisa sesuai dengan kondisi di lapangan.

3. Kemudahan Pengaduan Gangguan & Keluhan

PLN Mobile menyediakan fitur pengaduan yang dilengkapi fitur Auto Dispatch, sehingga mempermudah penerusan dan monitor laporan langsung ke petugas teknis terdekat yang tersedia yang tersedia (berlaku di beberapa lokasi). Para pelanggan dapat menyampaikan pengaduan gangguan dan keluhan pada aplikasi *PLN Mobile*. Aktif selama 24 jam, *PLN Mobile* siap memberi jawaban dari pengaduan gangguan dan keluhan pelanggan. Selain itu, aplikasi ini dapat memberikan notifikasi terkait kejadian padam di sekitar lokasi maupun rumah Anda, termasuk ketika listrik sudah kembali menyala.

4. Pengajuan layanan listrik (pasang baru dan tambah daya)

Listrik sering putus karena kurang daya dan membutuhkan pasang baru di rumah atau kantor? Ajukan langsung ubah daya dan pasang baru dengan lebih mudah dan hanya dalam genggam, segala proses administrasi penambahan daya bisa langsung dilakukan hanya melalui jarimu. Tidak perlu lagi repot-repot datang ke kantor *PLN*

untuk mengurusnya.

5. ICONNET

Fitur lainnya sebagai aplikasi kelistrikan terlengkap di Indonesia, PLN Mobile juga menyediakan fitur lainnya seperti pemasangan internet (ICONNET), perbaikan listrik (ListrikQu), dan SPKLU (Charge.In).

6. Kemudahan Memonitor Pemakaian Listrik Pascabayar

Bagi pelanggan PLN kategori pascabayar, kini tidak perlu lagi menyimpan struk pembayaran karena PLN Mobile terdapat fitur history penggunaan listrik Rupiah pembayaran dan energy listrik (kWh) pelanggan setiap bulannya.

7. Kemudahan Memonitor Pembelian Token

Pelanggan PLN Prabayar pernah lupa berapa token yang dibeli? Kini hal itu tidak akan terjadi lagi karena adanya PLN Mobile pelanggan bisa memonitor history pembelian token.

8. Notifikasi Tagihan

Aplikasi PLN Mobile akan mengirimkan noifikasi bayar listrik untuk mengingatkan pelanggan agar membayar tagihan sebelum jatuh tempo.

9. Notifikasi Padam & Pemeliharaan

Pelanggan bisa mendapatkan notifikasi apabila akan diadakan pemadaman terencana, seperti pada proses pemeliharaan. Notifikasi untuk saat ini bisa diakses di pulau Jawa, Madura, dan Bali.



Gambar 1. Perusahaan PLN



Gambar 2. Aplikasi PLN Mobile

Melalui sosial media juga menjadi media yang mampu menunjang kinerja perusahaan dalam hal penyampaian informasi, perbaikan pelayanan, hingga strategi promosi seperti yang dilakukan perusahaan penyedia pelayanan kelistrikan atau PLN. Dengan ini PLN juga menggandeng stakeholder seperti pak camat, kepala desa, dan sahabat PLN dapat mempermudah PLN memberikan informasi kepada masyarakat dan juga keluhan yang terjadi pada masyarakat, tidak hanya media social tetapi media elektronik seperti radio dan koran. Tetapi PLN lebih mempermudah pelanggan agar mereka yang berada dimana pun dapat mengadu keluhan nya melalui aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile dirilis pada Oktober 2020 dengan total pengunduh aplikasi 59.597 orang dan sekarang sudah mencapai 10.000.000 pengunduh.

Dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini sangat mempermudah para pelanggan mengetahui progress tindak lanjut dalam pengaduan yang diajukan tentang keluhan mereka dan ditanggapi dengan cepat melalui aplikasi tersebut, bahkan membayar tagihan listrik tidak perlu langsung dating ke PLN cukup melalui smartphone anda. Salah satu bukti bahwa PLN melakukan usaha perbaikan pelayanan adalah mewujudkannya kepuasan pelanggan dengan cara meluncurkan Aplikasi PLN Mobile yang ada di genggamannya pelanggan. Aplikasi ini sangat mempermudah para pelanggan mereka tidak perlu mengantri, semua fitur sudah cukup untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada pelanggan.

Dari upaya strategi ini demi memberikan kepuasan pelayanan kepada para pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang paling penting bagi perusahaan karena dari kepuasan mereka dapat dinilai bahwa perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang seperti apa kepada pelanggannya.

Respon masyarakat atau pelanggan terhadap strategi yang dilakukan humas PLN Tempeh.

Dalam strategi yang dilakukan oleh humas kepada masyarakat untuk membuat citra baik perusahaan PLN di mata masyarakat/khalayak. Pasti masyarakat memberikan feedback maupun respon mereka terhadap perusahaan tersebut. Seorang humas yang memiliki tugas salah satunya yaitu menciptakan hubungan baik secara internal maupun eksternal agar terciptanya citra positif terhadap perusahaan. Respon masyarakat terhadap perusahaan PLN dengan strategi yang telah dilakukan humas. Bagaimana respon yang diberikan masyarakat, apakah mendapatkan respon baik atau

buruk sebuah perusahaan tersebut. PLN harus membuat para pelanggan untuk memiliki rasa percaya terhadap perusahaan melalui aplikasi PLN Mobile dengan fitur yang ditawarkan kepada pelanggan. Kepercayaan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja actual pemakaiannya. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian tingkat kepentingan dan kinerja actual yang dirasakan pemakaian.

Yang disampaikan oleh Bapak Tandi, beliau mengatakan bahwa : “Kami mendapatkan respon positif dari masyarakat, masyarakat merasa senang jika langsung kita tanggapi, karena itu kami langsung memberikan tanggapan yang cepat kepada masyarakat jika mengalami keluhan ini demi kepuasan mereka kepada pelayanan kami. Bahkan informasi tentang pemadaman juga secepat mungkin kami informasikan agar masyarakat dapat secepatnya membaca. Respon mereka terhadap PLN Mobile juga cukup baik mereka dapat dengan mudah mengadu keluhannya.”.

Adanya aplikasi PLN Mobile ini mendapatkan pengakuan positif dari masyarakat, hal ini dapat dibuktikan dengan rating aplikasi di Google Playstore yang mendapat 4,8 dari skala 5. Seperti yang telah disampaikan dari salah satu pelanggan yang sudah lama mengunduh aplikasi PLN Mobile. Melalui situs resmi PLN, yang disampaikan oleh Darmawan Prasodjo selaku Direktur Utama PLN, beliau mengatakan :

“Pelanggan tak perlu lagi apabila membutuhkan bantuan kelistrikan ataupun keluhan. Kami juga sudah memaksimalkan PLN Mobile Apps dengan terintegrasi system quick response internal kami”.

Menurutnya, salah satu upaya PLN dalam meningkatkan pelayanan pelanggan melalui aplikasi ini memiliki tampilan yang modern dengan fitur yang mudah digunakan oleh para pelanggan. Dalam hadirnya aplikasi PLN Mobile pasti adanya respon dari masyarakat terkait aplikasi yang tersebut. Beberapa respon dari masyarakat yang menjadi pengguna aplikasi PLN Mobile ini salah satunya yaitu pak Darmono (46) dia mengatakan bahwa responnya terhadap adanya aplikasi PLN Mobile ini:

“Menurut saya dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini sangat membantu saya dalam melakukan pembayaran listrik karena saya tidak harus datang langsung

dan tidak perlu mengantri di kantor PLN. Saya juga merupakan seseorang yang kurang memiliki waktu luang karena keseharian saya yang sibuk bekerja. Jadi aplikasi PLN Mobile ini sangat membantu mempermudah melakukan transaksi pembayaran”.

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pak Darmono menilai respon positif dengan adanya aplikasi PLN Mobile ini dapat mempermudah beliau yang menjadi seorang pekerja salah satu perusahaan yang mulai dari pagi hingga petang ada di kantor, maka dari itu beliau sangat senang dengan hadirnya aplikasi PLN Mobile ini untuk melakukan pembayaran listrik, bahwa yang kita tau sebelum adanya aplikasi PLN Mobile ini masyarakat harus datang ke kantor dan mengantri untuk membayar melakukan pembayaran. Selain itu juga terdapat respon dari salah satu masyarakat pengguna aplikasi PLN Mobile yaitu Bobby Sandy, dia mengatakan bahwa :

“Adanya aplikasi ini sangat berguna dan sangat membantu, memberikan kemudahan dan super praktis, lebih simple dan hemat waktu karena bisa diakses kapan pun dan dimana pun, tinggal klik PLN Mobile. Terimakasih PLN sudah memberikan penerangan”.

Dari penjelasan komentar yang disampaikan melalui aplikasi PLN Mobile Bobby Sandy memberikan respon positif terhadap aplikasi tersebut, karena menurutnya aplikasi itu cukup memberikan kemudahan kepadanya, simple dan praktis, juga dapat diakses dimana saja sangat cocok buat kita yang males gerak. Ada juga respon dari masyarakat pengguna aplikasi PLN Mobile ini yaitu Jaka Sutrisno, dia mengatakan bahwa :

“Aplikasi PLN yang sangat membantu dengan adanya bebas biaya admin jadi lebih hemat, terus jika ada masalah dengan listrik bisa live chat, dan bisa mengajukan tambah daya atau penurunan dan yang paling penting jika ada pemadaman kita kasih notif jadi enggak was-was deh”.

Dari penjelasan Jaka Sutrisno melalui komentar dia mengatakan bahwa adanya aplikasi ini kita lebih hemat dan tidak terkena biaya admin, dan jika ada keluhan terhadap listrik kita bisa live chat, dan yang paling menarik juga kita bisa mengaktifkan notifikasi jika adanya pemadaman. Respon selanjutnya dari masyarakat pengguna aplikasi PLN Mobile ini yaitu Novi Ati, dia mengatakan bahwa :

“Aplikasinya ringan, sangat cocok buat para kaum Mageran, karena dengan aplikasi ini akan mempermudah kalian untuk transaksi pembayaran listrik tanpa harus keluar rumah. Dilengkapi dengan fitur yang menarik, proses yang cepat, banyak diskon, bebas biaya admin dan juga chasbacknya”.

Dari penjelasan yang telah disampaikan oleh Novi Ati aplikasi PLN tersebut cocok sekali dengan kaum yang mageran atau males gerak untuk keluar rumah, mengantri, menunggu, transaksi dengan mudah hanya melalui aplikasi PLN Mobile ini. Di aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai fitur yang menarik, dengan proses yang cepat, juga banyak diskon dan juga bebas biaya admin.

“Bahwa strategi yang dilakukan oleh humas ini adalah melalui media elektronik yaitu radio dan koran, dan juga melalui media social seperti facebook, twitter, whatsapp dan instagram. Setiap ULP ini menggandeng stakeholder seperti pak camat, kepala desa, dan juga sahabat PLN, kita disini membuat grup pada aplikasi whatsapp. Fungsi dari grup ini yaitu untuk memberikan segala informasi tentang pemadaman di beberapa daerah agar dapat di informasikan kepada masyarakat , kami juga terkadang menerima keluhan dari masyarakat. Disini kami juga mempermudah masyarakat untuk melakukan segala keluhannya, mengajukan pasang baru/tambah daya, membayar tagihan listrik dengan mudah hanya melalui smartphonenya, kami memiliki aplikasi yang bernama PLN Mobile terdapat beberapa fitur seperti token & pembayaran, non tagihan listrik, pengaduan, catat meter dan lain sebagainya. Melalui aplikasi ini dapat mempermudah mereka, maka dari itu aplikasi ini telah mencapai rating 4,8”.

Berdasarkan teori yang digunakan yaitu terdapat 4 komponen untuk membentuk citra yaitu:

Persepsi

Pada persepsi atau respon ini masyarakat terhadap strategi humas PLN Tempeh yang saat ini dilakukan yaitu mendapatkan respon yang positif dimana yang dilakukan humas PLN adalah mengembangkan aplikasi PLN mobile yang dapat diakses melalui smartphone.

Kognisi

Pada kognisi ini masyarakat mulai mengunduh dan menggunakan aplikasi PLN mobile untuk mengakses seperti, melakukan pembayaran, pelaporan bahkan pengajuan pasang baru atau penambahan listrik.

Motivasi

Motivasi ini merupakan suatu pergerakan individu atau dorongan untuk mengakses aplikasi PLN mobile tersebut untuk mempermudah terkait dengan PLN.

Sikap

Sikap merupakan sebuah aksi masyarakat dalam mengevaluasi terkait dengan aplikasi PLN mobile bahwa memberikan hasil evaluasi tersebut yaitu terdapat positif maupun negatif pada strategi humas PLN tersebut.

KESIMPULAN

Kesimpulan berisi simpulan yang memuat hal-hal penting dalam penelitian dan merupakan jawaban atas permasalahan penelitian dan tidak boleh menggunakan kata yang bermakna tidak pasti seperti kata “mungkin”, “kiranya” atau “tampaknya”. Kesimpulan juga menjelaskan tentang dampak penelitian, manfaat, keterbatasan, dan memberikan rekomendasi penelitian. Bagian ini ditulis tanpa menggunakan Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Strategi Humas PLN Tempeh Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan, yaitu mengenali bagaimana atau apa yang dilakukan humas PLN dalam meningkatkan citra baik perusahaan. Strategi yang dilakukan humas yaitu melalui media elektronik seperti radio dan koran, tidak hanya itu tetapi melalui media social juga seperti whatsapp, twitter, facebook, dan instagram resmi PLN. Whatsapp ini aplikasi yang digunakan untuk mengetahui keluhan, memberikan informasi kepada mereka terkait pemadaman pada setiap wilayah secara

leluasa dari pak camat, kepala desa, dan juga sahabat PLN. PLN juga mempermudah masyarakat yaitu dengan menghadirkan PLN Mobile yaitu sebuah aplikasi yang memiliki fitur lengkap seperti pembelian token dan pembayaran listrik, pengaduan, catat meter, notifikasi pemadaman secara mudah dan praktis hanya melalui genggaman smartphone. Dari sini PLN juga melihat respon masyarakat dengan adanya aplikasi yang mempermudah masyarakat ini. Mereka memberikan respon yang sangat positif, karena menurut masyarakat aplikasi ini mempermudah mereka yang malas gerak, untuk mengantri, menunggu, hanya untuk membayar tagihan listrik prabayar maupun pascabayar, aplikasi ini juga bebas biaya admin jadi sangat hemat.

Menurut Henri strategi yang dilakukan humas PT. Chairul Umam Addauli antara lain : Pertama, memberikan potongan harga kepada calon jamaah. Kedua, yang dilakukan humas adalah mengundang penceramah atau da'i tersohor untuk membimbing ibadah haji dan umroh jamaah PT. Chairul Umam Addauli. Ketiga, melakukan kegiatan CSR sebagai tanggung jawab sosial perusahaan yang berimplikasi terhadap citra positif perusahaan. Dalam upaya meningkatkan citra positif perusahaan humas melakukan langkah seperti peningkatan layanan kepada jamaah dan calon jamaah PT. Chairul Umam Addauli, dan selalu berupaya untuk memprioritaskan keinginan jamaah. (Henri, 2018)

DAFTAR PUSTAKA

- Henri. (2018). Strategi Humas Dalam Meningkatkan Citra Positif. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.
- Warouw, D. R. A. D., Harilama, S., & Msi, S. (2014). *STRATEGI HUMAS DALAM MENSOSIALISASIKAN PROGRAM LISTRIK PINTAR PT . PLN (PERSERO) WILAYAH SULUTTENGGGO DI RANOTANA Oleh : MARLANNY RUMIMPUNU Latar Belakang PLN adalah perusahaan BUMN yang bergerak di bidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia , salah. III(1), 12.*