

## TOPIK UTAMA

# STRATEGI KOMUNIKASI PLN ULP BALEENDAH DALAM RANGKA PEMADAMAN LISTRIK SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

**Dini Sonia**

Fakultas Komunikasi dan Desain  
Universitas Adhijasa Reswara Sanjaya Bandung  
Email: dinisoni1903@bsi.ac.id

## ABSTRAK

*PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurus seluruh aspek kelistrikan termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penyedia jasa yang memenuhi kebutuhan tenaga listrik khususnya di daerah Baleendah. Untuk menjaga dan meningkatkan kehandalan pasokan listrik, PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah melaksanakan pemeliharaan jaringan di beberapa wilayah. Demi menjamin keamanan dan keselamatan maka listrik untuk sementara waktu tidak dapat digunakan karena adanya kegiatan tersebut. Pemadaman listrik terjadi dalam waktu yang cukup lama. Hal ini sangat disesalkan oleh masyarakat karena banyak aktivitas yang terhambat akibat pemadaman listrik. Meskipun ada informasi dari perusahaan melalui selebaran kertas namun masyarakat tetap saja tidak puas karena ini kurang efektif dan tidak merata. Rasa tidak puas masyarakat disebabkan adanya pemadaman listrik yang terlalu lama hingga berjam-jam. Pemadaman ini terjadwal oleh PLN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi, masyarakat belum memahami sepenuhnya manfaat dari pemadaman tersebut. Sehingga banyak masyarakat yang menyalahkan PLN. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh PLN kepada masyarakat khususnya di daerah Baleendah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Informan berasal dari masyarakat yang merupakan pelanggan setia PLN dan karyawan PLN PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah yang berhubungan dengan konsumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan merupakan langkah untuk mencapai keberhasilan dalam membangun hubungan yang berkesinambungan di antara PLN dan masyarakat sekitar.*

*Kata kunci: strategi, komunikasi, kualitas pelayanan dan pemadaman listrik*

## PENDAHULUAN

Pemadaman listrik yang dilakukan oleh PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah biasanya disebabkan oleh dua hal: kapasitas produksi yang tidak cukup atau infrastruktur distribusi yang tidak memadai untuk menyuplai daya yang cukup ke wilayah yang

membutuhkannya. PLN memutuskan arus listrik sementara pada saat pemeliharaan jaringan di beberapa wilayah di Kecamatan Baleendah. Namun pada kenyataannya masyarakat merasa dirugikan karena pemadaman listrik di kawasan ini. Tingkat kebutuhan listrik yang semakin meningkat dalam segala aktivitas. Listrik merupakan kebutuhan primer dalam

semua kalangan, baik tenaga medis, akademisi, pekerja industry, pedagang dan ibu rumah tangga. Akibat pemadaman listrik banyak masyarakat yang mengeluh dikarenakan pemadaman listrik secara tiba-tiba dan tanpa pemberitahuan. Meskipun ada informasi dari perusahaan melalui selebaran kertas namun masyarakat tetap saja tidak puas karena ini kurang efektif dan tidak merata. Rasa tidak puas masyarakat disebabkan adanya pemadaman listrik yang terlalu lama hingga berjam-jam.

Pemadaman listrik kerap kali terjadi, dari pukul 09:00 wib pagi hingga pukul 15:00 wib. Pemadaman ini terjadwal oleh PLN dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi, masyarakat belum memahami sepenuhnya manfaat dari pemadaman tersebut. Sehingga banyak masyarakat yang menyalahkan PLN. Maka dari itu penting untuk menjalin komunikasi yang baik di antara PLN dan masyarakat khususnya di daerah Kecamatan Baleendah. Strategi komunikasi yang tepat adalah langkah untuk mencapai keberhasilan dalam membangun hubungan yang berkesinambungan di antara PLN dan masyarakat sekitar khususnya Kecamatan Baleendah.

Strategi komunikasi merupakan paduan perencanaan komunikasi (*communication*

*planning*) dengan manajemen komunikasi (*communication management*) untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Effendy, 2004:32). Komunikasi merupakan salah satu kebutuhan bagi makhluk sosial. Dengan berkomunikasi maka dapat menyampaikan segala bentuk ide maupun opini, memberitahukan setiap peristiwa yang terjadi, serta segala sesuatu yang ingin disampaikan kepada orang lain. Dalam hal ini masyarakat belum menerima komunikasi yang efektif dari pihak PLN. Begitupun dengan masyarakat belum mempunyai media yang sesuai untuk menyampaikan segala aspirasi dan opini. Maka dari itu penting untuk membangun komunikasi yang baik di antara keduanya. Agar masyarakat dapat memahami serta mendukung program pemadaman listrik dari PLN ULP Baleendah.

Energi listrik memiliki peran penting dalam segala aspek, baik aspek ekonomi maupun sosial. Energi listrik merupakan salah satu pendukung strategis yang mempunyai peran yang sangat penting dalam tatanan bangsa dan negara (Yuliningrum: 2016).

Berdasarkan penjelasan di atas penulis memahami bahwa energi listrik sangat berpengaruh pada kehidupan manusia. Tanpa adanya listrik segala kebutuhan menjadi terhambat. Bahkan pemadaman listrik dapat

merugikan seperti yang dialami oleh penjual ikan hias, semua ikannya mati karena pemadaman listrik yang berjam-jam dan mengakibatkan air keruh sehingga ikan stres dan tidak dapat bertahan lagi. Tidak hanya penjual ikan hias, hal serupa dialami oleh pedagang jus yang tidak dapat memblender buah-buahan karena pemadaman listrik. Oleh karena itu, konsumen yang datang tidak jadi membeli jus sehingga pendapatan menurun drastis. Menyikapi dua hal tersebut masyarakat sangat bergantung sekali pada energi listrik. Listrik mempunyai pengaruh besar kepada peningkatan kualitas hidup masyarakat.

Gangguan pemadaman listrik memang menghambat segala aktivitas masyarakat. Bahkan dengan adanya pemadaman listrik ini dapat merugikan perusahaan itu sendiri. Meruginya sebuah perusahaan disebabkan oleh kurangnya tingkat kepuasan pelanggan dan menurunnya tingkat kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan dan diutamakan oleh PLN ULP Baleendah. Kepuasan pelanggan tentunya akan berdampak pada tingkat profitabilitas perusahaan sendiri.

Penyedia jasa tenaga listrik sudah sepenuhnya dibayar oleh masyarakat. Bahkan masyarakat harus membayar listrik tepat waktu sebelum tanggal 20 setiap bulannya. Hal ini

menjadi ironis karena *cost* dan *reward* belum seimbang. *Cost* yang dikeluarkan oleh masyarakat harus seimbang dengan *reward* yang didapatkan. Manusia akan menghitung *reward* yang ia terima, apakah sepadan dengan *cost* yang ia keluarkan. Sebuah hubungan yang sedang terlanda masalah yang membuat individu tak mampu menyelesaikan masalah, akan memunculkan disolusi hubungan (West dan Turner, 2008: 204). *Cost* dan *reward* mampu memberikan dampak yang positif maupun negatif dalam suatu kehidupan.

Dalam hal ini masyarakat sudah membayar sepenuhnya akan tetapi listrik yang didapatkan masih belum terpenuhi dengan adanya pemadaman listrik. Ketidakpuasan pelanggan dalam pemadaman listrik berjam-jam memakan waktu yang cukup lama merupakan kurangnya komunikasi yang terjalin dengan baik antara perusahaan PLN ULP Baleendah dengan masyarakat sekitar khususnya. Keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh masyarakat menjadikan kredibilitas perusahaan menurun. Pemadaman listrik yang sering kali terjadi sangat berdampak pada kegiatan masyarakat. Hal ini menghambat aktivitas baik pendidikan, sosial dan ekonomi. Namun di sisi lain PLN ingin memberikan kualitas pelayanan yang terbaik untuk semua publiknya. Pemadaman listrik yang terjadi di

Kecamatan Baleendah semata-mata bukan untuk kepentingan perusahaan sendiri. Akan tetapi perusahaan ingin menjaga stabilitas dan pasokan daya listrik agar terhindar dari listrik mati total.

PLN ULP Baleendah dengan masyarakat sekitar mempunyai dua sudut pandang atau persepsi yang berbeda. PLN ULP Baleendah mengupayakan agar listrik tetap dapat hidup meskipun pemadaman listrik ini dipandang negatif oleh masyarakat khususnya masyarakat di kecamatan Baleendah.

Perusahaan PLN dapat menyediakan media untuk ruang informasi, kritik dan saran agar komunikasi yang terjalin dapat efektif. Perusahaan PLN dapat membangun budaya pelayanan yang baik di dalam publik internal yaitu karyawan. Etika yang baik, sopan santun, tanggap dan peka terhadap keluhan serta harapan masyarakat.

Membangun budaya pelayanan perlu didukung dengan *reward* dan *punishment* yang jelas. Menuntut karyawan untuk memberikan pelayanan yang baik tanpa memberikan penghargaan terhadap mereka tidak akan efektif. Tanpa adanya dorongan dan motivasi, karyawan akan memberikan pelayanan seadanya dan secukupnya. Sementara itu, tidak banyak perhatian pelayanan pelanggan yang diberikan secara internal. Padahal layanan

internal yang buruk dapat berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan. Agar layanan terhadap pelanggan dapat berjalan dengan baik, pastikan komitmen perusahaan pada layanan pelanggan internal sesuai dengan fokus perusahaan pada layanan pelanggan eksternal.

Mutu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan eksternal merupakan cerminan pelayanan yang saling diberikan oleh pihak internal, yaitu karyawan satu sama lain. Perusahaan diharapkan mampu dapat menciptakan satu persepsi yang sama bahwa karyawan memiliki pelanggan eksternal dan mendorong partisipasi karyawan dalam melakukan perbaikan dalam pelayanan.

Maka dari itu dalam memahami kebutuhan publik internal dan eksternal merupakan langkah penting dalam memperbaiki kualitas pelayanan dan menumbuhkan komitmen pada setiap karyawan untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal. Dengan demikian masyarakat akan memberikan loyalitas yang tinggi karena telah diberikan kualitas pelayanan yang maksimal. PLN ULP Baleendah perlu menggunakan strategi komunikasi yang efektif untuk meyakinkan masyarakat akan kinerja dan daya juang untuk mempertahankan stabilitas tenaga listrik demi

memenuhi kebutuhan tenaga listrik di daerah Kecamatan Baleendah.

Berdasarkan pemaparan di atas, artikel ini bermaksud mendiskusikan tentang strategi komunikasi yang digunakan oleh PLN ULP Baleendah dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan adanya pemadaman listrik di daerah Kecamatan Baleendah karena hal ini menarik untuk dikaji lebih dalam ditengah opini dan tanggapan negatif terhadap PLN ULP Baleendah.

## TINJAUAN PUSTAKA

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan PLN ULP Baleendah menjadwalkan pemadaman listrik di Kecamatan Baleendah. Pemadaman ini sebagai upaya pemeliharaan jaringan. Oleh sebab itu, perlu adanya strategi komunikasi yang efektif untuk menunjang pemahaman masyarakat agar tercipta hubungan yang berkesinambungan. Kepuasan masyarakat banyak dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah kualitas pelayanan.

Elemen kualitas pelayanan (jasa) menurut Tjiptono (2005: 70) terdiri dari 5 dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. 1) *Tangibles* merupakan bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, maupun representasi fisik dari

jasa. 2) *Reliability* merupakan konsistensi kerja dan kemampuan untuk dipercaya. 3) *Responsiveness* merupakan daya tanggap atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. 4) *Assurance* merupakan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya, yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. 5) *Emphaty* merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011: 6) penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna

menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian.

Adapun alasan penulis mengambil pendekatan penelitian kualitatif adalah untuk memperoleh gambaran yang jelas dan mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan terkait pemadaman listrik di Kecamatan Baleendah. Pemadaman listrik sebagai upaya pemeliharaan gardu listrik dan bertujuan untuk menghindari listrik mati total. Akan tetapi hal tersebut masih disesalkan oleh masyarakat karena pemadaman listrik memakan waktu yang cukup lama hingga berjam-jam, akibatnya banyak aktivitas masyarakat menjadi terhambat.

Informan dalam penelitian ini merupakan pelanggan setia PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah dan staf PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah yang berhubungan langsung dengan konsumen. Untuk pengumpulan data digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Sementara analisis dari data yang dikumpulkan di lapangan menggunakan teknik triangulasi sumber.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam sebuah perusahaan, pelanggan adalah prioritas utama. Kualitas pelayanan yang terbaik adalah harapan setiap pelanggan. Begitupun dengan masyarakat di Kecamatan

Baleendah yang menjadi pelanggan setia PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah. Pelayanan yang optimal tentu dapat menunjang kepuasan pelanggan. Akan tetapi hal tersebut belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat di Kecamatan Baleendah. Hal ini dikarenakan pemadaman listrik yang sering kali terjadi secara tiba-tiba. Pemadaman listrik tersebut sangat menghambat aktivitas.

Para pelanggan PLN ULP Baleendah mengungkapkan mengenai keluhan, pelayanan, strategi PLN serta harapan terhadap kestabilan listrik. Kegiatan wawancara dengan para pelanggan dilakukan pada tanggal 19 Juni 2020. Bapak Andi Firmansyah (24 tahun) seorang pemilik toko percetakan di Jalan R.A.A Wiranatakusumah yang menjelaskan terjadinya pemadaman listrik,

*“sering banget. Kadang sebulan dua kali. Apalagi sebelum puasa, sebelum corona sering banget, seharian lagi tuh. Dari pagi sampe jam tiga kadang setengah empat.”* (wawancara, Andi, 19 Juni 2020)

Lain halnya dengan bapak Adi (42 tahun) seorang pemilik toko percetakan dan alat tulis di dekat Kampus Universitas Bale Bandung menjelaskan bahwa,

*“gak tentu juga, kan itu ada pemeliharaan arus listrik sih sebenarnya.”* (wawancara, Adi, 19 Juni 2020)

Ketika ditanya mengenai penyebab

pemadaman listrik bapak Andi Firmansyah (24 tahun) mengatakan,

*“Katanya membenaran jaringan, tapi kurang tau juga. Kadang kan ada selebaran, tapi isinya kurang jelas. Itupun jarang ke toko-toko kecil gini”*(wawancara, Andi, 19 Juni 2020)

Lain halnya dengan bapak Adi (42 tahun),

*“biasanya tiba-tiba aja sih, saya sih gak dapat pemberitahuan. Tapi mungkin kalo ke yang lain ada mungkin.”*(wawancara, Adi, 19 Juni 2020)

Pernyataan tersebut dapat membuktikan bahwa pemberitahuan yang dibagikan oleh pihak PLN masih belum terbagi secara merata. Media yang digunakan melalui selebaran kertas tidak cukup efektif untuk menyampaikan pemberitahuan akan terjadinya pemadaman. Para pelanggan tidak bisa mengantisipasi akan terjadinya pemadaman listrik. Akibatnya dapat berdampak pada kegiatan ekonomi.

Bapak Adi (42 tahun) menjelaskan mengenai kerugian yang dialami akibat pemadaman listrik,

*“Sudah pasti (pemadaman listrik) menghambat aktivitas. Namanya kita usaha, istilahnya sehari aja satu sampe dua jam itu ruginya berapa.”* (wawancara, Adi, 19 Juni 2020)

Begitupun dengan bapak Andi firmansyah (24 tahun ) yang merasa dirugikan

dengan adanya pemadaman listrik,

*“kalo listrik mati kita gak bisa ngapa-ngapain, gak ada penghasilan”* (wawancara, Andi, 19 Juni 2020)

Listrik merupakan kebutuhan primer dalam kehidupan. Seperti para pelanggan yang telah disebutkan di atas, mereka sangat bergantung pada kestabilan listrik untuk menjalankan usahanya. Mereka menggantungkan harapan pada pihak PLN,

*“kita cuman minta jangan sering-sering mati listrik”* (wawancara, Andi, 19 Juni 2020)

Adapun bapak Adi mengharapkan, *“kalo ada pemadaman nih misalnya PLN ngasih kompensasi untuk ganti rugi penghasilan kita”* (wawancara, Adi, 19 Juni 2020)

Dari kegiatan wawancara tersebut, penulis memahami bahwa kurangnya komunikasi yang terjalin di antara PLN dengan para pelanggan mengakibatkan perbedaan persepsi. Tujuan PLN dalam pemadaman listrik sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan dianggap sebagai kerugian yang menghambat aktivitas. Ketidaktahuan pelanggan akan pemeliharaan pasokan listrik dapat menurunkan tingkat kredibilitas PLN di mata pelanggan. Jika persepsi yang berkembang ini masih tetap dibiarkan tanpa adanya penanganan

yang tepat maka dapat menurunkan citra dan reputasi PLN ULP Baleendah. Untuk itu strategi komunikasi merupakan suatu alat yang tepat untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh PLN ULP Baleendah terutama dalam menjalankan pemadaman listrik karena adanya pemeliharaan jaringan. Strategi komunikasi yang dipahami oleh PLN ULP Baleendah seperti yang dijelaskan oleh Ibu Nunik Rustina supervisor teknik PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah.

*“Bagaimana cara kita menyampaikan pesan dan dapat dimengerti.”* (Wawancara, Nunik/supervisor teknik, 25 Juni 2020)

Kemudian beliau menjelaskan pemeliharaan yang dilakukan oleh PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah terkait dengan pemadaman listrik terencana.



Gambar 1. Contoh pemeliharaan jaringan  
Sumber: PLN ULP Baleendah (2020)

*“Pemeliharaan agar jaringan kita terpelihara dan tidak ada gangguan. Biasanya pemeliharaan yang ada di tiang,*

*ada yang diganti, dibersihkan di maintenance.”* (Wawancara, Nunik/supervisor teknik, 25 Juni 2020)

Pemeliharaan jaringan hanya dapat dilakukan pada saat arus listrik dimatikan demi keamanan dan keselamatan semua pihak.

*“Kita punya target maksimal padam 3 jam.”* (wawancara, Nunik/supervisor teknik, 25 Juni 2020)

Ibu Nunik menyampaikan bahwa tim yang bertugas memiliki target menyelesaikan pemeliharaan jaringan maksimal dalam waktu 3 jam. Beliau melanjutkan, pemadaman listrik yang diakibatkan oleh pemeliharaan jaringan tidak akan mengalami komplek jika pemberitahuan mengenai pemadaman disampaikan 3 hari sebelumnya.

*“Kita memberikan info pemadaman jauh-jauh hari semisal H-3. Terkecuali kalau mendadak pasti ada komplek.”* (wawancara, Nunik/supervisor teknik, 25 Juni 2020)

Pemadaman listrik terjadi apabila dua hal; adanya gangguan dan adanya pemeliharaan. Pemeliharaan jaringan dilakukan terencana oleh pihak PLN ULP Baleendah setiap satu minggu sebanyak satu kali.

*“Pemadaman terjadwal seminggu sekali.”* (wawancara, Nunik/supervisor teknik, 25 Juni 2020)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis memahami bahwa informasi yang

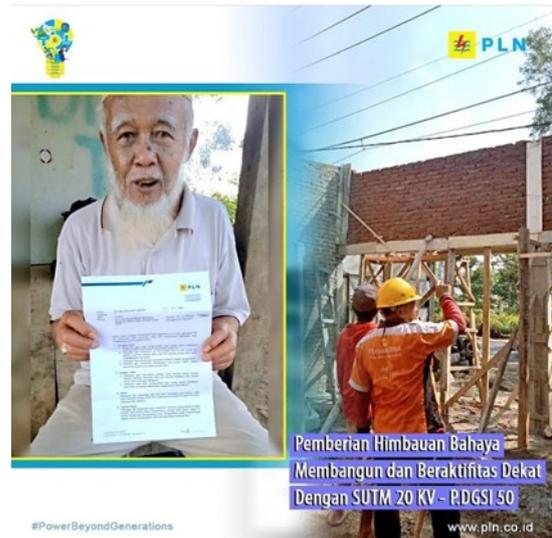
disampaikan mengenai pemadaman listrik telah dibagikan 3 hari sebelum pemadaman. Akan tetapi informasi tersebut belum diterima secara merata. Pasalnya, masih banyak pelanggan yang mengeluhkan pemadaman secara tiba-tiba tanpa adanya pemberitahuan. Lain hal nya dengan ibu Poppy, beliau merupakan pegawai PLN ULP Baleendah bagian pelayanan pelanggan menjelaskan,

*“informasi mengenai pemadaman listrik terencana dibagikan melalui radio dan media sosial seperti Facebook dan instagram. Dan untuk kantor, pabrik industri yang mempunyai potensial besar kita berikan pemberitahuan melalui surat pemadaman.”* (wawancara, ibu Poppy/ pelayanan pelanggan, 24 Juni 2020)

Pemberitahuan mengenai pemadaman telah dibagikan melalui berbagai media yang dapat dijangkau oleh para pelanggan. Ibu Poppy menjelaskan bahwa pihaknya telah menjalankan strategi komunikasi dalam bentuk sosialisasi kepada para pelanggan. Sebelum melakukan sosialisasi tersebut, perusahaan memberikan pelatihan atau diklat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia serta memberi pengetahuan kepada karyawan PLN agar lebih menguasai keahlian dalam bidangnya, terutama komunikasi yang dapat mempersuasi

pelanggan agar dapat memahami mengenai pemeliharaan jaringan dan meningkatkan kesadaran pelanggan dalam penggunaan listrik dengan baik dan bahaya yang diakibatkan oleh listrik.

Karyawan dibekali ilmu pengetahuan terutama dalam bidang komunikasi, baik itu komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal perusahaan. Setiap karyawan diharapkan mampu mempersuasi para pelanggan untuk dapat mengetahui bagaimana cara pemeliharaan jaringan listrik. Pelanggan juga dapat diberikan pemahaman mengenai hal-hal apa saja yang bisa menyebabkan bahaya akan listrik.



Gambar 2. Pemberian himbauan bahaya beraktifitas dekat SUTM 20 KV  
Sumber: [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Pelanggan harus memahami akan bahaya yang dapat ditimbulkan oleh listrik, terutama pelanggan yang mempunyai rumah

atau bangunan dekat Saluran Udara Tengah Menengah (SUTM). Pelanggan diberikan informasi mengenai gangguan yang timbul pada jaringan Saluran Udara Tegangan Menengah beserta dampak yang terjadi akibat jaringan tersebut. Dalam operasi sistem tenaga listrik terjadinya gangguan tidak dapat dihindarkan terutama pada jaringan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM).

Adapun gangguan tersebut dikarenakan adanya kejadian secara acak dalam sistem yang dapat berupa berkurangnya kemampuan peralatan, meningkatnya beban dan lepasnya peralatan-peralatan yang tersambung ke sistem SUTM. Diantaranya gangguan yang sering terjadi pada jaringan SUTM adalah gangguan hubung singkat fasa-fasa atau satu fasa tanah.

Adapun berbagai gangguan yang terjadi pada jaringan SUTM diakibatkan oleh beberapa faktor, di antaranya; (a) Sambaran petir yang mengenai jaringan. (b) Menempelnya layang-layang pada kabel jaringan. (c) Pohon atau ranting yang menempel pada kabel jaringan. (d) Hilang atau putusnya kawat netral.

Dampak terhadap peralatan pelanggan dari pengaruh sambaran petir terhadap jaringan SUTM bisa menimbulkan arus gangguan yang sangat besar. Dengan putus atau hilangnya kawat netral apabila jaringan tersambar petir maka akan menyebabkan tegangan sentuh

menjadi besar dan tegangan ini berpotensi merusak peralatan pelanggan.

Semua pegawai internal harus menguasai teknik dalam memberikan edukasi kepada pelanggan. Sosialisasi merupakan strategi yang digunakan oleh PLN dalam mengedukasi masyarakat mengenai pemeliharaan jaringan serta bahaya listrik. Sosialisasi merupakan komunikasi terbuka yang dilakukan oleh PLN. Dalam hal ini banyak masyarakat yang antusias mengikuti sosialisasi karena masyarakat juga memanfaatkan momen tersebut untuk menyampaikan keluhan maupun masukan kepada PLN.

Strategi komunikasi yang dilakukan oleh PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah dalam kegiatan sosialisasi dengan pelanggan melibatkan masyarakat seperti RT/RW setempat untuk mengundang warganya mengikuti sosialisasi. Tidak hanya itu, PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah mempunyai sistem networking dengan memanfaatkan teknologi digital. Melalui kecamatan, kelurahan, RW dan RT dengan mengirimkan informasi atau pemberitahuan mengenai pemadaman listrik lewat aplikasi WhatsApp. Pesan dapat disampaikan *online* secara *broadcast*, untuk disebarkean kepada masyarakat. Dalam hal ini PLN menjalin komunikasi dengan aparat pemerintah.

Pemilihan mitra yang dapat membantu program pemeliharaan jaringan dan sosialisasi. PLN pun secara terbuka meminta para pedagang dan pemilik toko-toko kecil melaporkan nomor pelanggan tempat usaha dan nomor telepon agar mudah untuk menyampaikan informasi adanya kegiatan sosialisasi atau pemadaman listrik.

Dalam memelihara jaringan dan mengantisipasi gangguan listrik, PLN mengadakan kegiatan ROW (Right Of Way) yaitu membersihkan jaringan listrik dari ranting pohon, umbul-umbul maupun layang-layang yang berpotensi menimbulkan gangguan listrik. Hal ini dilakukan untuk menghindari terjadinya konsleting listrik yang dapat merugikan banyak pihak. Kegiatan ini dilaksanakan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan PLN ULP Baleendah.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan yaitu sebagai berikut:

1. Strategi komunikasi yang digunakan oleh PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah yaitu dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan agar lebih menguasai keahlian dalam bidangnya serta memiliki kemampuan untuk memberikan edukasi kepada

masyarakat. PLN memberikan edukasi mengenai pemeliharaan jaringan listrik dan mengenai bahaya yang bisa disebabkan oleh listrik. Sosialisasi ini dilakukan secara rutin setiap bulannya. PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah mengadakan komunikasi secara terbuka untuk para pedagang dan pemilik toko-toko kecil.

2. PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah memanfaatkan aplikasi WhatsApp untuk menjangkau masyarakat dengan melibatkan aparatur pemerintahan seperti Camat, Lurah, RW hingga RT. Sehingga pesan dapat disampaikan kembali kepada masyarakat. (3) Sebagai upaya mencegah terjadinya pemadaman listrik, PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah mengadakan kegiatan ROW (Right Of Way) yaitu membersihkan benda-benda yang berada didekat jaring-jaring listrik seperti layang-layang. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya pemadaman listrik.

## **SARAN-SARAN**

Adapun saran dari penelitian ini ditujukan untuk PLN Unit Layanan Pelanggan Baleendah yaitu:

1. sebaiknya mengaktifkan kerja sama antara PLN, aparatur pemerintahan dan

masyarakat dalam hal pengawasan maupun penindakan terhadap perbuatan tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab seperti pencurian listrik ataupun pencurian alat-alat yang terpasang pada jaringan.

2. sebaiknya melakukan evaluasi kembali mengenai strategi komunikasi yang digunakan dalam menanggapi keluhan pelanggan atas pemadaman listrik dengan

terjun langsung ke lapangan untuk melihat secara sistematis rencana strategi komunikasi yang dilakukan dengan meninjau langsung strategi tersebut apakah sudah tercapai dengan baik atau perlu ditingkatkan kembali.

## DAFTAR PUSTAKA

- Effendy, Onong Uchjana. 2004. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Januar, Putra Ezra dan Aditya Wardhana. 2016. Analisis kepuasan pelanggan atas kualitas pelayanan PT PLN (Studi pada pelanggan PT PLN (persero) Di Tanjung karang, Bandar Lampung). *Jurnal e-procceding of management, ISSN 2355-9357. Volume 3. Nomor 2. Agustus 2016*.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorious Chandra. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Moleong, Lexi. J. 2006. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nurkholisoh. 2015. Strategi Komunikasi Public Relations Dan Citra Positif Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi, Volume 13. Nomor 3. September – Desember 2015, halaman 195-209*.
- Yuliningrum, Oni Anggraeni. 2016. *Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Pemadaman Listrik di Area Kota Yogyakarta*. Yogyakarta: Skripsi Jurusan Ilmu Hukum
- West, Richard, Lynn H Turner. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi. (Brian Maswendy. Terjemahan)*. Jakarta: Salemba Humanika.
- www.pln.co.id diakses pada tanggal 27 Juli 2020