

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Sejarah Perkembangan Perusahaan PT. PLN (Persero)**

Berawal di akhir abad ke 19, perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia.

Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW. Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan

tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Berdasarkan KEPUTUSAN DIREKSI PT. PLN (Persero) Nomor 012.K/010/DIR/2003 tanggal 16 Januari 2003, dengan susunan Organisasi : a. General Manager b. Bidang yang terdiri atas : 1. Perencanaan; 2. Operasi; 3. Niaga; 4. Keuangan; 5. Sumber Daya Manusia dan Organisasi. c. Audit Internal d. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) e. Area Pelayanan (AP) f. Area Jaringan (AJ)

### **1.1.2 Visi dan Misi PT. PLN Persero**

Visi PT. PLN Persero :

Menjadi pengelola distribusi tenaga listrik yang efisien, andal dan berkualitas dengan pelayanan ekselen.

Misi PT. PLN Persero :

Untuk mewujudkan visi yang telah ditetapkan tersebut PT. PLN Persero mengemban misi yang sangat penting yaitu : 1. Mengelola distribusi tenaga kerja listrik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan anggota perusahaan. 2. Mendistribusi tenaga listrik untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dan menjadi pendorong kegiatan ekonomi. 3. Mengelola distribusi tenaga listrik yang aman terhadap lingkungan.

### **1.1.3 Program PLN Bersih No Suap**

PLN Bersih adalah sebuah komitmen yang berawal dari inisiatif seorang Direktur Utama (Dirut) PLN yaitu Nur Pamudji dengan para direksi yang menginginkan efisiensi dalam hal tata cara pengadaan barang dan jasa serta keinginan dalam mencegah suap atau gratifikasi dalam pelayanan demi memajukan bangsa Indonesia. Hal tersebut sesuai dengan salah satu misi

perusahaan yaitu menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus membersihkan PLN dari segala image negatif yang beberapa waktu lalu melekat dalam tubuh PLN. Oleh karena inisiatifnya tersebut, Nur Pamudji selaku Dirut PT PLN meraih Bung Hatta Anti-Corruption Award (BHACA) 2013 atas komitmennya dalam memimpin perusahaan yang bersih bebas dari korupsi.

PLN bersih adalah sebuah bentuk komitmen yang diterapkan oleh PLN dalam menjalankan perusahaan yang bersih bebas dari unsur KKN sekaligus menegakkan Good Corporate Governance (GCG) dan anti korupsi dalam penyediaan listrik bagi masyarakat.

PLN menyoroti dua hal sebagai langkah awal implementasi dari PLN Bersih ini, yaitu proses pengadaan barang dan jasa serta pelayanan kepada pelanggan karena kedua proses tersebut dianggap memiliki potensi besar akan timbulnya tindakan korupsi, suap, maupun gratifikasi. Demi mewujudkan PLN Bersih ini tentunya tidak akan berhasil tanpa dukungan dari seluruh pihak dalam tubuh PLN baik itu pihak intern PLN sendiri maupun mitra kerja. Oleh karena itu, kerjasama sangat diperlukan dari hulu hingga hilir guna membangun sistem yang baik untuk menangkal terjadinya korupsi, suap maupun gratifikasi pada tubuh PLN.

Dikutip dari website resmi PLN Bersih, sistem yang sedang dibangun oleh PLN saat ini berlandaskan kepada empat pilar utama PLN Bersih yang dikenal dengan PITA, yaitu:

1. Partisipasi

Yaitu partisipasi dari para pegawai PLN dan seluruh stakeholders dalam berkomitmen dan menjalankan serta mendukung program PLN Bersih. Bentuk partisipasi yang telah dilakukan antara lain melalui deklarasi komitmen integritas pegawai PLN di seluruh lapisan unit dan wilayah kerja PLN dan deklarasi *Collective Action* yang merupakan komitmen bersama (PLN, Vendor, Publik) untuk mencegah terjadinya korupsi dalam pengadaan barang dan jasa.

2. Integritas

Integritas dari para pegawai dalam bekerja melayani masyarakat yang menjadikan para pegawai PLN patuh kepada *Code of Ethic* (CoE) dan *Code of Conduct* (CoC) yang berlaku di perusahaan. Integritas ini juga berlaku pada proses pelayanan pelanggan melalui perbaikan indeks Integritas Layanan Publik (ILP), seperti kemudahan proses pasang baru (PB), tambah daya (TD), dan layanan gangguan (LG) listrik yang bebas dari korupsi dan suap.

### 3. Transparansi

Penerapan prinsip transparansi sejalan dengan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) Nomor 14 Tahun 2008 yang juga diperjelas melalui Keputusan Direksi Nomor 501 Tahun 2012. Keterbukaan informasi dan sikap responsif diimplementasikan melalui media seperti internet maupun media konvensional seperti buku panduan, brosur, leaflet, dan lain-lain.

### 4. Akuntabilitas

Pegawai PLN diwajibkan untuk responsif terkait dengan *Complaint Handling Mechanism* (CHM) dalam rangka memberikan kesempatan pengaduan terkait pelayanan pelanggan dan pengadaan barang/jasa. Implementasi yang sudah dilakukan saat ini adalah contact center 123 dan website PLN untuk pengaduan pelanggan serta menerapkan mekanisme *Whistle Blower System* dan pengelolaan gratifikasi untuk melindungi kerahasiaan pelapor.

## 1.2 Latar Belakang

Akhir-akhir ini masalah korupsi sedang hangat-hangatnya dibicarakan publik, terutama dalam media massa baik lokal maupun nasional. Pada dasarnya praktik tindak pidana korupsi bukanlah suatu yang baru di Indonesia. Maraknya pemberitaan kasus korupsi yang terjadi belakangan ini bukan karena memudarnya nilai Pancasila dalam masyarakat, melainkan karena kerja institusi penegak hukum yang giat. Korupsi sendiri terjadi disebabkan adanya penyalahgunaan

wewenang dan jabatan yang dimiliki oleh pejabat atau pegawai demi kepentingan pribadi dengan mengatasnamakan pribadi atau keluarga, sanak saudara dan teman.

Seperti yang dikutip dari berita di [www.republika.co.id](http://www.republika.co.id) pada 22 Juli 2013 bahwa *Indonesia Procurement Watch* menyingkap kasus tindak pidana korupsi yang terjadi di Indonesia. Diketahui selama ini 70 persen korupsi bersumber dari proyek pengadaan barang dan jasa baik yang ada di pusat maupun di daerah. Tentunya PLN sebagai perusahaan sangat besar yang tiap tahun membelanjakan uang sebanyak Rp 50 triliun sangat berpotensi memunculkan tindak korupsi, baik skala besar maupun kecil. Skala besar dalam hal pengadaan barang dan jasa, skala kecil dalam hal pelayanan pelanggan, seperti tidak transparannya biaya transaksi listrik.

Melihat situasi tersebut manajemen PT PLN (Persero) telah menegaskan komitmennya untuk menjalankan praktek penyelenggaraan korporasi yang bersih dan bebas dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme, sekaligus menegakkan *Good Corporate Governance* (GCG) dan anti korupsi dalam penyediaan tenaga listrik bagi masyarakat. PLN berkehendak kuat untuk membangun sistem yang baik dan bisa menangkal praktek korupsi. Jika sistem yang baik itu bisa dibangun dan berjalan dengan baik pula, maka akan bisa menangkal praktek-praktek korupsi.

Dirut PLN menjelaskan dalam *Workshop International Anti Korupsi* bahwa inisiatif pemberantasan korupsi di PLN juga disimbolkan dengan logo PLN Bersih No Suap. Sebagai pesan yang sangat jelas ditujukan kepada para pegawai PLN dan para stakeholder PLN bahwa PLN bertekad dan berniat menegakan anti korupsi. Logo inidicantumkan dimana-mana di kantor PLN, dengan harapan bisa mengingatkan pegawai PLN sendiri atau pelanggan PLN untuk tidak memberikan gratifikasi dan pegawai PLN untuk tidak menerima gratifikasi sekaligus memberikan informasi kepada pelanggan PLN bahwa PLN anti korupsi. (PLN, 2014)



**Gambar 1.1 PLN Bersih**

Sebagaimana diketahui, sejak Maret 2012 PLN telah menjalin kerja sama dengan TII (Transparency International Indonesia). Kerjasama bertujuan untuk menerapkan prinsip GCG dan anti korupsi dalam pelaksanaan kegiatan usaha penyediaan ketenagalistrikan. Ruang lingkup kerjasama meliputi reformasi pengadaan barang dan jasa dan reformasi pelayanan pelanggan. Di PLN pelaksanaan program bersama ini dikenal dengan sebutan “PLN Bersih”. PLN dengan asistensi TII memulai program PLN Bersih ini dengan pemetaan potensi korupsi, pemetaan potensi gratifikasi hingga deklarasi bersama komitmen anti korupsi antara PLN dengan para mitra kerja PLN, termasuk juga para pejabat di semua Unit PLN. (PLN, 2014)

Seiring dengan dengan respon positif dari *stake holders* terhadap PLN Bersih, maka peningkatan *capacity building* pegawai menjadi faktor yang penting bagi keberhasilan PLN Bersih. Hal tersebut menjadi materi Amandemen kerjasama pada tahun 2013. Melalui pengembangan modul dan silabus khusus tentang PLN Bersih, PLN telah melakukan pelatihan berupa Training of Trainers bagi pegawai dan juga melatih para *Agent of Change* PLN Bersih.

Amandemen II kesepakatan kerjasama kali ini menambahkan ruang lingkup baru bagi pelaksanaan program PLN Bersih yakni peningkatan kepuasan pelayanan publik, penguatan budaya perusahaan dan *capacity building* pegawai PLN, dan penguatan dan pemantauan atas capaian pelaksanaan program melalui survey dan assessment atas pelaksanaan program PLN Bersih.

Dalam pelaksanaan kerja sama lanjutan ini, untuk penguatan pemantauan capaian program PLN Bersih akan dilakukan dengan cara :

1. Penguatan keterbukaan informasi publik;
2. Penguatan anti fraud management system;
3. Penguatan mekanisme perlindungan bagi *whistle blowing system* (WBS);
4. Penguatan desain *complaint handling mechanism* (CHM);
5. Pembentukan forum collective action untuk vendor dan penyusunan kriteria monitoring;
6. Sertifikasi vendor terkait kebijakan internal program anti korupsi dan pencucian uang;
7. Pembentukan forum multi stake holder yang meliputi kelompok konsumen, LSM, media, asosiasi bisnis, instansi/lembaga terkait untuk transparansi pengadaan.

Program PLN Bersih ini merupakan bagian dari kegiatan *Public Relations*(PR) yang merupakan penghubung antara organisasi atau lembaga yang diwakili dengan publiknya sehingga maksud dan tujuan dari organisasi/lembaga dapat sampai ke publiknya, selain itu PR juga memiliki peran untuk menciptakan citra yang positif bagi organisasi dan lembaganya.

Tugas PR adalah menegakkan citra organisasi atau perusahaan yang diwakilkan agar tidak menimbulkan kesalahpahaman dan tidak melahirkan isu-isu yang dapat merugikan. Semakin baik citra dari perusahaan akan memberikan nilai tambah dan *positioning* bagi PLN itu sendiri di dalam perkembangannya, meskipun PLN sendiri tidak memiliki kompetitor. Masyarakat akan cenderung lebih menghargai perusahaan-perusahaan yang memiliki citra baik di pandangannya.

Berkaitan dengan hal tersebut, *positioning* yang tepat pun tidak lain ditujukan untuk membentuk citra yang positif pada PLN. Untuk memahami proses pembentukan citra perusahaan, terlebih dahulu harus dipahami keterlibatan perusahaan dengan produk atau jasa yang ditawarkan, yang berarti PR harus mengidentifikasi bagaimana seseorang memiliki suatu kesan pada perusahaan dan berlanjut pada pencitraan perusahaan tersebut. Citra yang terbentuk tentang

perusahaan di benak konsumen seperti yang diungkapkan oleh Zhang & Shirley (dalam Fitriani, 2012) adalah bagaimana *personality*, *value*, *communication* dan juga *likeability* perusahaan yang dikenalkan kepada konsumen.

Melalui upaya Program PLN BERSIH yang terus menerus dilakukan oleh Manajemen PLN, diharapkan semangat PLN BERSIH akan benar-benar menjadi Budaya Perusahaan yang juga diharapkan akan dapat membantu meningkatkan tingkat kepercayaan publik terhadap PLN.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana respon masyarakat mengenai logo PLN Bersih?
2. Bagaimana respon masyarakat mengenai citra PT PLN (Persero)?
3. Seberapa besar pengaruh logo PLN Bersih terhadap citra perusahaan PT PLN dimata masyarakat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui respon masyarakat terhadap logo PLN Bersih
2. Mengetahui respon masyarakat mengenai citra PT PLN (Persero)
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh logo PLN Bersih terhadap citra perusahaan PT PLN dimata masyarakat

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengkaji kegunaan penelitian ini dari dua aspek, yaitu :

1. Aspek Teoritis



- a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap studi implementasi program PLN Bersih untuk membentuk citra perusahaan PLN menjadi lebih baik.
- b) Penelitian ini dapat memperkaya konsep dan teori mengenai pembentukan citra perusahaan dari program-program yang dilaksanakan oleh *public relations*.

## 2. Manfaat praktis

- a) Bagi Perusahaan, hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi PLN sebagai masukan untuk mengetahui pembentukan citranya dimata masyarakat.
- b) Bagi Penulis, sebagai sarana pembelajaran dalam membuat penelitian, menambah pengetahuan dan wawasan dan juga menambah kemampuan menganalisis sebuah fenomena yang terjadi di masyarakat.

### **1.5 Sistematika Penelitian**

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bagian pertama dalam penelitian yang berisikan latar belakang permasalahan yang diteliti, rumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat dari penelitian

#### BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

Bab ini berisi uraian-uraian teoritis mengenai hal-hal yang terkait dalam penelitian ini serta definisi-definisi mengenai citra perusahaan, program, *public relations*

serta komunikasi yang digunakan dalam penelitian ini, serta kerangka pemikiran yang digunakan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisi metode penelitian apa yang digunakan dalam penelitian ini, kemudian paradigma penelitian, objek penelitian yaitu PLN dan program PLN Bersih, operasional variabel, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data