

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fenomena tentang pemadaman yang dilakukan PT. PLN (Persero) belakangan ini sangat menarik untuk diamati dan menjadi perdebatan di masyarakat karena pemadaman tersebut membuat banyak pihak mengalami kerugian dan bahkan sampai melumpuhkan aktivitas yang biasanya dilakukan menggunakan bantuan energi listrik.



Gambar 1.1

Pemberitaan lumpuhnya aktivitas transportasi

Sumber : tribunews.com

Tidak hanya itu, pemadaman listrik masal tersebut menjadi perbincangan terkait adanya dugaan sabotase dan munculnya perbedaan jawaban antara pihak Polri dan pihak PLN. Masyarakat banyak menduga-duga dan memikirkan hal negatif karena keresahan yang di rasakan. Keresahan yang diakibatkan oleh pemadaman listrik tersebut , dirasakan oleh berbagai lapisan masyarakat mulai lapisan bawah hingga atas dari masyarakat, pemerintah, pengusaha dan pihak-pihak lainnya. Tidak bisa di hindari penggunaan listrik memang sangat lah penting dalam berkehidupan sehari hari

Hal tersebut membuktikan bahwa listrik sudah menjadi bagian terpenting dari kehidupan masyarakat dan akan menghambat banyak sekali aktivitas jika terdapat gangguan atau kendala dalam operasionalnya .



Gambar 1.2

Dugaan mengenai adanya Sabotase

Sumber : liputan6.com

Pemadaman yang terjadi di beberapa wilayah tersebut menjadi perbincangan masyarakat karena hal tersebut sudah lama tidak pernah terjadi dan sangat mengganggu aktivitas masyarakat karena matinya energi listrik tersebut. Bahkan sempat adanya perbedaan jawaban dari pihak Kepolisian dengan PLN mengenai akibat pemadaman listrik tersebut. Menurut data kompas.com pihak PLN menyebutkan bahwa adanya gangguan yang terjadi pada jaringan penyalur listrik dari timur ke barat. Dalam total 4 sirkuit, salah satu sirkuit sedang dalam tahap pemeliharaan, dan dua sirkuit lainnya terdiagnosa gangguan tersebut, namun pihak Kepolisian sempat memberi penjelasan bahwa sudah dilakukannya pemeriksaan ke tower transmisi di daerah Gunung Pati, Semarang, Jawa Tengah, sebagai tempat kejadian perkara (TKP) terkait matinya listrik di beberapa wilayah pulau Jawa dan

Bali bahwa terdapat pohon yang ketinggiannya melebihi batas ROW (right of way) yang mana mengakibatkan *flash* atau lompatan listrik.



Gambar. 1.2

Pemberitaan perbedaan jawaban polisi dan PLN

Sumber : kompas.com

Pemadaman yang terjadi oleh PT. PLN pada Minggu 4 Agustus 2019 sejak pukul 11.45. Menurut Plt Direktur Utama PT PLN (Persero) Sripeni Inten pemadaman listrik pada waktu itu membuat beberapa aktivitas sempat terhenti di beberapa wilayah Jawa, yaitu pukul 11.45 detik 27 adanya masalah saluran udara di Ungaran pada sirkuit 1. Diikuti dengan gangguan di sirkuit kedua menit 48 detik ke 11 yang membuat saluran Depok-Tasik terkena masalah juga. Hal tersebut termasuk pemadaman besar-besaran yang sangat jarang terjadi dan membuat masyarakat kaget ditambah dengan tidak adanya pemberitahuan pemadaman sebelumnya ditambah dengan waktu pemulihan yang tidak sebentar, untuk daerah Jakarta membutuhkan waktu sekitar 3 jam namun untuk wilayah Jawa Barat bisa memakan waktu hingga 5 jam untuk pemulihan. Kejadian ini termasuk dalam pemadaman listrik besar-besaran dan menurut data CNBC Indonesia, peristiwa pemadaman ini termasuk tragedi besar di sektor

kelistrikan. Kejadian yang sama juga pernah terjadi pada tahun 1997. Catatan CNBC Indonesia Pada 18 Agustus 2005 sekira pukul 09:00 WIB, aliran listrik di Jawa-Bali juga pernah mendadak mati sebelumnya. Hal yang membuat terjadinya pemadaman tersebut karena adanya gangguan jaringan transmisi namun pemadaman tersebut tidak separah pemadaman yang terjadi 4 Agustus 2019 kemarin.

Dengan segala aktivitas masyarakat pada jaman sekarang semakin banyak memerlukan tenaga listrik dalam memudahkan aktivitas sehari-hari namun jika listrik tidak dimanfaatkan dengan baik dan bijak maka akan menimbulkan sebuah masalah dan kerugian seperti kejadian pemadaman tersebut . Menurut Wakil Ketua Kamar Dagang dan Industri (Kadin) Indonesia Johnny Darmawan menghitung terkait kerugian yang terjadi akibat pemadaman tersebut sementara senilai Rp90 miliar dan bisa jadi akan terus bertambah jika listrik masih belum stabil.



Gambar 1.3

Pemberitaan mengenai kerugian PT. PLN

Sumber : cnbcindonesia.com

Kejadian pemadaman listrik tersebut ikut membuat resah 120 juta pelanggan atau separuh masyarakat Indonesia. Kejadian yang bukan pertama kali nya tersebut tetap memberi kan dampak yang besar pada aktivitas masyarakat dan menimbulkan banyak

kerugian. Terutama dalam sektor industri yang turut serta memegang peran penting dalam perekonomian Indonesia juga ikut dirugikan dengan nilai yang tidak sedikit.



Gambar 1.4 Pemberitaan mengenai kerugian dalam sektor industri

Sumber: cnnindonesia.com

Pemadaman lampu massal yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu berakhir dengan rencana adanya ganti rugi dari PT PLN (Persero) kepada pihak-pihak yang dirugikan. Namun kabarnya sebelum pemberian ganti rugi kepada pihak yang bersangkutan akan di adakan revisi terlebih dahulu mengenai aturan tentang pemberian ganti rugi kepada pihak-pihak yang dirugikan karena pemadaman massal tersebut. Menurut Plt Direktur Utama PLN Sripeni Inten, ganti rugi tersebut rencana nya akan otomatis diberikan berupa potongan tagihan biaya atas penggunaan listrik di Agustus 2019. Ganti rugi tersebut berupa potongan tarif penggunaan listrik sebesar 20% untuk pelanggan subsidi, dan untuk pelanggan non-subsidi potongan biaya beban sebesar 35%. Aturan mengenai pemberian ganti rugi sudah ada dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017. Dalam Permen 27/2017 dijelaskan bahwa, jika pelanggan yang terdampak pemadaman ingin mendapatkan kompensasi, sebelumnya harus melakukan

pelaporan kepada PLN. Pemberian kompensasi akan diberikan pada saat pelanggan membeli token berikutnya.

Menurut data idntimes.com, pemadaman yang terjadi pada 4 Agustus 2019 tersebut masuk dalam kategori pemadaman terparah sepanjang sejarah Indonesia. Beberapa pemadaman pernah terjadi sebelumnya namun tidak menimbulkan kerugian yang besar dan tidak menjadi masalah yang cukup serius seperti pemadaman yang terjadi pada 4 Agustus 2019 kemarin.



Gambar 1.5 Pemberitaan pemadaman terparah sepanjang sejarah

Sumber : idntimes.com

Terkait pemaparan kasus di atas, Pentingnya peranan *Public Relations* akan sangat diperlukan dan terlihat ketika perusahaan terkena oleh pemberitaan negatif. Tolak ukur dari baik dan buruknya kinerja seorang *Public Relations* dalam melindungi perusahaan akan terlihat dari kemampuannya dalam menangani sebuah kejadian dan bagaimana cara melindungi perusahaan serta menjaga citra perusahaannya agar tetap memiliki citra atau reputasi yang baik. *Public Relations* harus bisa tanggap dan peka dalam menangani peristiwa serta membuat strategi yang tepat dalam penanganannya. Strategi yang dibuat harus sesuai dengan kondisi tersebut dan harus dapat membuat citra perusahaan tetap baik.

Maka dari itu strategi komunikasi harus direncanakan dengan baik agar memberikan hasil yang baik bagi perusahaan. Kejadian yang tidak baik bukanlah hal yang diinginkan setiap perusahaan namun peristiwa tak terduga dapat datang kapan

saja maka dari itu perusahaan seharusnya sudah mengantisipasi dan membuat plan yang sesuai dengan berbagai peristiwa yang dialami yang mungkin akan di hadapi yang akan memiliki dampak yang krusial bagi perusahaan. Peristiwa yang tidak diinginkan yang dialami perusahaan dapat terjadi kapan saja tanpa ada nya prediksi waktu terjadinya namun bisa saja menjadi bahan untuk memberi masukan, menaikkan citra dan lebih membangun bagi perusahaan itu sendiri apabila kejadian tersebut ditangani secara baik dan dengan tindakan yang tepat. Namun jika tahapan penanganan yang dilakukan tidak tepat atau tidak sesuai maka akan memberikan dampak yang tidak baik untuk reputasi dan kinerja perusahaan, maka perlu nya peran dan penanganan yang tepat dari seorang *Public Relations* untuk segera melakukan tindakan pada saat peristiwa buruk tersebut menimpa. Peranan seorang *Public Relations* sangat penting untuk membentuk citra positif perusahaan maka dari itu seorang publik relations perlu tanggap dengan perkembangan yang ada.

Seperti yang dikatakan oleh Dr. Rex. F. Harlow dalam Nova (2011:44) “*Public Relations* adalah fungsi manajemen yang khas membantu pembentukan dan pemeliharaan garis komunikasi dua arah, saling pengertian, penerimaan, dan kerja sama antara organisasi dan masyarakatnya membantu manajemen untuk mendapatkan informasi dan merespon pendapat umum, mendefinisikan dan menekankan tanggung jawab manajemen dalam melayani kepentingan masyarakat, membantu manajemen mengikuti dan memanfaatkan perubahan dengan efektif, berfungsi sebagai sistem peringatan awal untuk membantu mengantisipasi krisis, dan menggunakan riset serta komunikasi yang logis dan etis sebagai sarana utamanya.” Jadi seorang *Public Relations* haruslah bisa mengatasi segala krisis yang menimpa perusahaan dan menangani dengan memberikan komunikasi dua arah dengan masyarakat dan membuat masyarakat memahami kondisi yang sedang dialami perusahaan hingga selanjutnya siap untuk melakukan langkah yang tepat sigap dan tanggap dengan semua masalah umum yang terjadi serta berusaha bertanggung jawab untuk mengatasi krisis tersebut dengan komunikasi yang logis dan etis serta efektif untuk menelaraskan hubungan internal dan eksternal perusahaan.

Tentunya peristiwa buruk bukanlah hal yang diinginkan oleh perusahaan karena hal sekecil apapun yang terjadi akan berdampak pada kegiatan dan citra perusahaan.

Maka dapat disimpulkan bahwa hal tersebut adalah hal yang riskan dan harus ditindak dengan serius oleh sebuah perusahaan agar citra perusahaan tetap terjaga dengan baik dan tidak berpengaruh dalam aktivitas perusahaan. Seorang *Public Relations* diperlukan untuk memberitahu kepada seluruh stakeholders perusahaan mengenai krisis yang terjadi sekaligus mengarahkan untuk sedikit membantu mengubah pandangan masyarakat mengenai krisis tersebut agar pandangan negatif dapat diminimalisir dan citra baik perusahaan tetap terjaga dengan baik.

Seorang *Public Relations* harus langsung tanggap membuat taktik dan meredam dengan cerdas mengubah kondisi yang tidak baik tersebut menjadi kekuatan untuk perusahaan untuk tetap memiliki reputasi yang baik. Strategi *Public Relations* yang pintar bisa menjadi cara yang ampuh bagi perusahaan untuk mendapat dukungan dan pemahaman dari masyarakat dengan menggunakan komunikasi yang baik.

Komunikasi adalah faktor penting untuk meredam berbagai kondisi yang terjadi. Komunikasi secara baik dan terbuka kepada *public* akan menjadi hal yang sangat berpengaruh, hal ini bertujuan untuk mengkomunikasikan apa yang terjadi namun agar citra perusahaan tetap terlihat baik dimata publik. Seorang *Public Relations* juga perlu memberikan penjelasan sekaligus menenangkan dan memberi keterangan mengenai bagaimana sikap, langkah dan tindakan yang akan ditempuh oleh perusahaan untuk mengatasi krisis tersebut.

Seorang *Public Relations* harus mampu membentuk komunikasi yang tetap baik antara perusahaan dengan masyarakat meskipun dalam berbagai macam keadaan dan terutama untuk hal penting seperti kebijakan perusahaan yang akan berdampak kepada masyarakat agar tidak menimbulkan keresahan yang lain dari masyarakat yang membuat krisis semakin besar di kemudian hari dan tidak hanya di masyarakat, media pun tentunya akan ikut mengeluarkan pemberitaan terkait kebijakan yang dinilai merugikan masyarakat, seperti halnya yang terjadi pada salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN).

Peran dari *Public Relations* PT. PLN (Persero) menjadi hal yang sangat penting. Diharapkan dengan adanya strategi komunikasi yang dibuat oleh *Public Relations* adalah sebagai salah satu senjata perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang tengah menimpa karena komunikasi yang diberikan oleh *Public Relations* perusahaan

kepada masyarakat dan media akan mengubah persepsi, mengurangi pemberitaan negatif yang membuat pemberitaan meluas dan akan menjadi langkah yang bermanfaat untuk memperbaiki baik citra.

Maka dari itu, dengan adanya kasus tersebut maka penulis ingin melakukan penelitian untuk meninjau lebih lanjut mengenai strategi komunikasi *Public Relations* PT. PLN yang diterapkan dengan judul penelitian “STRATEGI KOMUNIKASI *PUBLIC RELATIONS* PT. PLN (PERSERO) DALAM MENANGANI PEMADAMAN SEJAWA-BALI ”

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dibahas, maka fokus masalah yang ingin diteliti oleh penulis adalah mengenai bagaimana strategi komunikasi divisi *Public Relations* PT. PLN dalam menangani kondisi terkait kasus terjadinya pemadaman Sejava-Bali.

1.3 Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana upaya penanggulangan yang dilakukan divisi *Public Relations* PT. PLN dalam menangani pemadaman Sejava Bali?
- b. Bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan divisi *Public Relations* PT. PLN dalam menangani pemadaman Sejava Bali?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui upaya penanggulangan yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. PLN dalam menangani pemadaman Sejava Bali.
- b. Untuk mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh *Public Relations* PT. PLN dalam menangani pemadaman Sejava Bali .

1.5 Kegunaan Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sumber ilmu baru yang dapat diambil oleh peneliti kualitatif dalam ruang lingkup kajian ilmu komunikasi, khususnya mengenai strategi yang dibuat oleh *Public Relations* dalam

menghadapi krisis, terkait dengan pendekatan secara langsung maupun menggunakan media (*Media Relations*).

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa Ilmu Komunikasi

Menambah wawasan mengenai strategi *Public Relations* dalam menghadapi krisis baik secara langsung maupun dengan menggunakan media.

2. Bagi PT. PLN

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu masukan atau manfaat bagi PT. PLN untuk digunakan sebagai bahan acuan dalam mengevaluasi aspek komunikasi, terkait dengan peran PR dalam menghadapi permasalahan yang menimpa perusahaan.

3. Bagi Masyarakat Umum

Sebagai referensi bacaan untuk menambah wawasan mengenai strategi PR yang baik dan benar dalam menghadapi krisis yang menimpa perusahaan.

1.6 Waktu Penelitian

Tabel 1.1
Waktu Penelitian

NO	TAHAPAN PENELITIAN	SEP	OKT	NOV	DES	JAN	FEB	MAR
1	Menentukan topik dan judul Penelitian							
2	Mengumpulkan kajian dan penelitian terdahulu							
3	Desk Evaluation							
4	Mengumpulkan dan megolah data							
5	Analisis dan interpretasi Data							
6	Menyusun hasil penelitian berupa Skripsi							
7	Sidang Skripsi							

Sumber: Olahan Peneliti 2019