

ABSTRAK

Potensi krisis yang dapat mempengaruhi citra dan reputasi PT. PLN (Persero) UP3 Manado adalah terkait dengan *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* adalah bagian dari inovasi digitalisasi perusahaan yang bertujuan untuk meningkatkan kepraktisan, efisiensi dan akurasi dalam manajemen layanan listrik. Dalam faktanya, terdapat beberapa kendala yang dialami pelanggan, utamanya keterlambatan dalam memproses dan menindaklanjuti pelaporan pelanggan dalam aplikasi PLN Mobile yang mencerminkan kurangnya profesionalisme dalam pelayanan. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan dan ketidakpercayaan dari pelanggan yang berpotensi merusak citra perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah meningkatkan partisipasi dan kepercayaan pelanggan terhadap penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di kota Manado melalui strategi yang dilakukan humas PT. PLN (Persero) UP3 Manado dalam mencegah krisis yang muncul akibat kurang optimalnya fungsi aplikasi. Teori yang digunakan adalah Teori Komunikasi Situasi Krisis / SCCT (*Situational Crisis Communication Theory*) yang dikembangkan oleh W. Timothy Coombs pada tahun 1995 pada *The Handbook of Communication and Corporate Reputation* (Carroll, 2013). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Pengumpulan data diperoleh melalui wawancara dengan dua informan kunci, satu informan ahli dan tiga informan pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) UP3 Manado menjalankan tiga tahapan pencegahan krisis, yaitu: identifikasi potensi krisis, penentuan strategi berupa penerapan SLA (*Service Level Agreement*) dan melakukan proses evaluasi serta monitoring terhadap aplikasi. Disisi lain, PT. PLN (Persero) UP3 Manado secara efektif menerapkan strategi *rebuild crisis response strategies* berdasarkan teori SCCT dengan melakukan tindakan korektif, meningkatkan interaksi bersama pelanggan dan menyampaikan permintaan maaf sebagai upaya membangun kembali kepercayaan pelanggan di kota Manado dalam penggunaan aplikasi *PLN Mobile*.

Kata Kunci: Aplikasi *PLN Mobile*, Manajemen Krisis, Strategi SCCT.