

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Potensi krisis yang berdampak pada citra dan reputasi perusahaan merupakan situasi yang dapat menimbulkan efek pada operasional bisnis perusahaan dalam jangka panjang atau berkelanjutan. Sama seperti yang terjadi di lingkungan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado. PLN memiliki komitmen secara menyeluruh untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan berinovasi dalam menyediakan solusi energi yang berkelanjutan seperti memperkenalkan layanan pelanggan berbasis online untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam manajemen listrik. Layanan berbasis online tersebut bernama *PLN Mobile*. Aplikasi *PLN Mobile* yang menjadi bagian dari inovasi digitalisasi perusahaan yang mengadaptasikan perkembangan teknologi, menjanjikan pelanggan untuk menerima informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Dikutip dari MANADOPOST.ID, pada 14 Juli 2023 PT. PLN (Persero) UP3 Manado menerima penghargaan yang diberikan oleh Pemerintah kota Manado atas kinerja yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan di kota Manado secara cepat melalui layanan aplikasi *PLN Mobile* (Rompas, 2023). Namun, dalam faktanya pengelolaan aplikasi *PLN Mobile* oleh PT. PLN (Persero) UP3 Manado tidak dilakukan dengan baik sehingga merugikan pelanggan di wilayah PLN tepatnya di kota Manado. Masih terdapat beberapa kendala yang ditemui pelanggan di wilayah Manado, seperti pada beberapa fitur dalam layanan aplikasi *PLN Mobile*. Pada fitur pembelian token listrik, pelanggan terkendala pada saat akan melakukan pembelian melalui *virtual account* yang diberikan oleh aplikasi, yang mana tidak secara langsung merespon nomor token listrik tetapi diwaktu yang bersamaan sudah terdapat pemotongan dana untuk pembelian token. Selain itu, adanya potensi krisis mengenai keterlambatan dalam memproses pengajuan pasang baru juga terkadang membuat pelanggan kesulitan.

*“Mohon informasinya untuk pengajuan pemasangan listrik dengan nomor agenda 311\*\*\*\*\*9354 , kami telah melunasi pengajuan pasang baru sejak 31 Agustus 2023 atau sudah 45 hari sampai hari ini. Sudah berkali-kali kami mendatangi PLN Tomohon untuk melaporkan mengenai hal ini, kami di*

*informasikan bahwa sudah diajukan perluasan jaringan dan anggaran sudah diajukan ke PLN UP3 Manado, .... Di tengah proses menunggu realisasi, suami saya di telepon untuk menarik kembali dana pengajuan pasang baru kami, namun beliau menolak dan di hari yang sama justru saya melihat status pengajuan saya di mobile PLN menjadi ditangguhkan,” (keluhan pelanggan atas nama R\*\*h R.H pada 15 Oktober 2023).*

Pada kasus diatas, mencerminkan sebuah potensi krisis dari seorang pelanggan yang telah melakukan penolakan perihal pengembalian dana pasang baru akan tetapi status pada *PLN Mobile* menjadi ditangguhkan atau tidak tersinkronisasi dengan yang terjadi di lapangan.

Kendala lainnya yang menjadi keluhan utama pelanggan adalah adanya proses penanganan terhadap pengaduan pelanggan melalui aplikasi yang seringkali tidak tertangani dengan cepat atau *real-time* karena respon yang lambat. Hal ini dilihat dengan pengaduan pelanggan yang tidak secara cepat direspon sehingga membuat pelanggan justru tidak dapat memonitoring secara *real-time* terkait dengan jenis penanganan dan tahapan proses penanganan gangguan listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Manado. Permasalahan tersebut, mengakibatkan terjadinya kesenjangan komunikasi antara petugas dan pelanggan akibat adanya laporan yang tidak ditindaklanjuti.



**Gambar 1. 1 Contoh Keluhan Pelanggan**

**Sumber: Facebook PLN 123 Manado, 2024**

Pelaporan mengenai listrik padam, kondisi tiang listrik yang tidak memadai atau beresiko dan frekuensi tegangan listrik yang tidak normal di wilayah Manado seringkali tidak segera ditindaklanjuti atau berlarut-larut sehingga memunculkan

ketidaknyamanan kepada pelanggan akibat tidak adanya kepastian atau respon dari petugas melalui aplikasi. Layanan aplikasi *PLN Mobile* biasanya terlambat menerima pengaduan yang diajukan pelanggan terkait pasokan listrik, permohonan bantuan teknisi atau masalah kelistrikan lainnya. Berdasarkan temuan tersebut, maka menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara komitmen perusahaan dalam bertransformasi menyediakan layanan pelanggan berbasis digital sehingga menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan perusahaan melalui aplikasi *PLN Mobile*. Apabila dibandingkan dengan wilayah lainnya berdasarkan wilayah PLN Suluttenggo (Sulawesi Utara, Tengah dan Gorontalo) menunjukkan bahwa wilayah UP3 Gorontalo dan UP3 Palu tidak menerima jenis keluhan pelanggan berkaitan dengan adanya keterlambatan respon sehingga tidak menjalankan upaya peningkatan responsivitas berupa pencegahan krisis melalui aplikasi *PLN Mobile*.

<b>Wilayah</b>	<b>Jenis Krisis</b>	<b>Penanganan</b>
UP3 Gorontalo – Wilayah Gorontalo	Gangguan teknis aplikasi yang mengakibatkan aplikasi <i>PLN Mobile</i> tidak dapat diakses oleh pelanggan.	Menyediakan jalur <i>hotline</i> khusus dan memberikan kompensasi berupa potongan tagihan atau <i>voucher</i> .
UP3 Palu – Wilayah Sulawesi Tengah	Masalah stabilitas jaringan dan keterbatasan informasi dalam aplikasi.	Memperluas infrastruktur jaringan dengan bekerja sama dengan operator jaringan lokal dan melakukan peningkatan atau pembaruan aplikasi <i>PLN Mobile</i> .
UP3 Manado – Wilayah Sulawesi Utara	Keluhan pelanggan dalam aplikasi yang tidak di respon dan di tindaklanjuti.	Menerapkan SLA (Service Level Agreement) kepada petugas yang dapat di monitoring langsung oleh manajemen serta pelanggan.

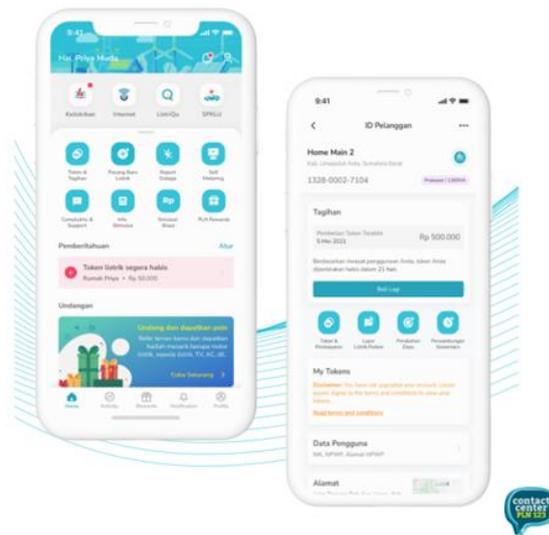
**Tabel 1. 1 Perbandingan Kriteria Krisis di wilayah PLN Suluttenggo**

**Sumber: Olahan Peneliti, 2024**

*PLN Mobile* telah menjadi salah satu aplikasi layanan kelistrikan populer di masyarakat, yang telah terintegrasi dengan Pelayanan Teknik (Yantek) *Mobile*, Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Ahmadhidayat, 2021). Namun, kualitas layanan PLN di kota Manado justru dianggap kurang maksimal akibat pelanggan masih sering mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan listrik sehari-hari. Berdasarkan hal tersebut, maka upaya manajemen krisis oleh humas perlu untuk dipergunakan agar dapat membantu perusahaan dalam mempersiapkan strategi dan taktik untuk menghambat berbagai dampak negatif (Rahmawati, 2017). Maka, potensi krisis akibat kurang optimalnya pelayanan yang diterima pelanggan di wilayah Manado melalui aplikasi *PLN Mobile* disadari akan merugikan perusahaan yang dikarenakan oleh adanya ketidakpuasan yang diterima pelanggan dan menurunnya kepercayaan pelanggan pada aplikasi *PLN Mobile*. Dalam proses jalannya bisnis perusahaan perlu untuk memperhatikan kepuasan pelanggan untuk meningkatkan citra dan reputasi perusahaan. Bersamaan dengan itu, PT. PLN (Persero) UP3 Manado harus dapat menekan krisis melalui strategi yang optimal yaitu dengan memberikan layanannya melalui aplikasi yang melebihi harapan pelanggan sehingga terus dapat mengubah persepsi pelanggan dengan bersikap peka dan tanggap dalam menghadapi keluhan pelanggan mengenai aplikasi *PLN Mobile*. Perusahaan perlu untuk memperbaiki dan melengkapi kemudahan pelanggan dalam menggunakan *PLN Mobile* dengan melakukan komunikasi dengan publik eksternalnya (pelanggan) dan melibatkan partisipasi pelanggan dalam monitoring pada aplikasi agar dapat mengembangkan dan menciptakan kepercayaan pelanggan berdasarkan keselarasan antara tujuan perusahaan untuk menyuguhkan pelayanan yang inovatif dengan harapan pelanggan.

Menurut Cutlip dalam (Widhara, 2023) kegiatan manajemen krisis dianggap efektif untuk membantu mempengaruhi citra organisasi dalam pandangan publiknya yang berdampak pada eksistensi perusahaan di masa yang akan datang. Berdasarkan dengan itu maka PT. PLN (Persero) UP3 Manado perlu melakukan strategi pencegahan krisis yang menunjukkan sebuah tindakan aktif dalam merespon agar pelanggan dapat merasa diperhatikan oleh perusahaan. Selain itu, menurut Hanson dalam (Widhara, 2023) menerangkan bahwa manajemen krisis adalah sebuah bentuk aktivitas yang dilakukan oleh seorang *Public Relations* secara rinci dan terencana serta telah dipertimbangkan untuk menghadapi setiap kemungkinan terjadinya sebuah krisis

dalam batas-batas yang dapat dipahami. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) UP3 Manado menjalankan strategi manajemen krisis berupa evaluasi, penerapan komunikasi transparan, pelaksanaan monitoring dan pemberian standarisasi pelayanan yang dilakukan untuk menangani potensi krisis yang terjadi pada perusahaan terhadap keluhan pelanggan yang tidak terlepas dari adaptasi perkembangan teknologi perusahaan yakni pada aplikasi *PLN Mobile*. Penerapan strategi pencegahan krisis dilakukan untuk kembali memberikan sistem pelayanan yang responsif sebagai pengoptimalan produktivitas perusahaan terhadap pelayanan.



**Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi *PLN Mobile***

**Sumber: Website Layanan PLN, 2024**

PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado merupakan bagian dari Perusahaan Listrik Negara atau biasa disingkat menjadi PLN yang juga bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Indonesia di bidang ketenagalistrikan. Dengan semakin besarnya inovasi bagi setiap perusahaan dalam era global saat ini, membawa dampak besar juga untuk pemberian kualitas pelayanan kepada masyarakat. Perusahaan ini terus berupaya untuk turut serta mengikuti perkembangan zaman. Upaya untuk maju dan berkembang yang dilakukan oleh PLN UP3 Manado terlihat dari upaya perusahaan dalam mengadakan transformasi yang berbasis digital dengan terus mempertahankan sistem pelayanan yang responsif sebagai pengoptimalan produktivitas perusahaan terhadap pelayanan. Peranan inovasi bagi setiap organisasi perusahaan saat ini memberikan dampak pada proses pelayanan

yang ditujukan kepada pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan inovasi untuk dapat menarik pelanggan dan memperluas relasinya dengan pelanggan.

Terhitung sejak tahun 2016, perusahaan mulai meluncurkan dan mempromosikan aplikasi *PLN Mobile* yang merupakan salah satu hasil dari transformasi digital PLN terhadap sistem pelayanan. Aplikasi yang kemudian diperbarui pada akhir tahun 2020 tersebut hadir untuk menjawab setiap kebutuhan kelistrikan dari pelanggan melalui beberapa layanan yang ditawarkan, seperti: pasang baru, tambah daya, pembayaran listrik, pembelian token, pengaduan, informasi stasiun pengisian kendaraan listrik umum (SPKLU) hingga *marketplace*. Selain menyediakan layanan kelistrikan, *PLN Mobile* juga menyediakan fitur lain yaitu ICONNET yang merupakan fitur layanan internet PLN. Aplikasi *one-stop solution* ini telah diunduh hampir 44 juta pengguna dengan rating 4,9 dari skala 5 yang secara berkesinambungan terus di *update* (Santikaaristi, 2022). Hadirnya aplikasi *PLN Mobile* diharapkan akan membantu untuk memberikan potensi yang bermanfaat secara signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan dengan memberikan akses yang lebih mudah dan cepat dalam proses interaksi dengan PLN sehingga pelanggan dapat mengurangi penggunaan waktu yang lama untuk mengunjungi kantor PLN secara langsung.

Penelitian yang serupa juga pernah dilakukan oleh (Arika Sari et al., 2024) dengan judul “*Analisis Tingkat Atribusi Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang dalam Menanggapi Krisis Aplikasi M-Paspor.*” Penelitian ini menggunakan Teori *Situational Crisis Communication* (SCCT) sehingga diketahui jenis krisis Aplikasi M-Paspor berdasarkan tingkat tanggung jawab klaster dalam SCCT. Penelitian ini hanya menyatakan bahwa publik mempunyai atribusi tertentu mengenai krisis karena atribusi itu akan menentukan reputasi instansi. Namun, penelitian ini tidak menjelaskan strategi respon krisis yang dilakukan dalam menangani krisis yang mengancam reputasi instansi melalui aplikasi. Disisi lain terdapat penelitian oleh (Ginting et al., 2023) dengan judul “*Pemanfaatan Aplikasi RIHANA sebagai Strategi Mengelola Krisis untuk Membangun reputasi Perusahaan (Studi Kasus Direktorat Consumer Telkom Indonesia.*” Hasil penelitian ini hanya memfokuskan upaya perusahaan dalam mengidentifikasi isu negatif dari keluhan pelanggan yang dituang dalam aplikasi. Namun secara keseluruhan penelitian ini tidak menyertakan bentuk penanganan krisis yang pernah direspon melalui aplikasi.

Dari penelitian yang sudah dijelaskan dapat diketahui bahwa keberadaan krisis ditengah perusahaan dapat merusak citra dan reputasi perusahaan secara signifikan, hal tersebut akibat adanya persepsi dari publik (pelanggan) sehingga diperlukan strategi manajemen krisis dan respon krisis yang dilakukan oleh *Public Relations* untuk membantu kelangsungan operasional bisnis perusahaan yang sedang terancam. Maka dari itu, peneliti melakukan penelitian untuk mengkaji strategi penyelesaian krisis melalui manajemen krisis dan strategi respon krisis yang dilakukan melalui *tools* digital perusahaan berupa layanan aplikasi yang saat ini masih kurang diteliti pada penelitian-penelitian sebelumnya. Berdasarkan dengan adanya fenomena diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan fokus riset “Strategi Humas PT. PLN (Persero) UP3 Manado dalam Mencegah Krisis (Studi Kasus Pencegahan Krisis melalui Penggunaan Aplikasi *PLN Mobile* di Kota Manado).”

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Adapun pertanyaan penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana humas PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado mencegah krisis melalui aplikasi *PLN Mobile*?
2. Bagaimana humas PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado membangun kepercayaan pelanggan dalam pencegahan krisis melalui aplikasi *PLN Mobile*?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan humas PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado dalam mencegah krisis yang muncul akibat kurang optimalnya fungsi aplikasi.
2. Untuk membangun kembali kepercayaan pelanggan dan meningkatkan partisipasi pelanggan terhadap penggunaan aplikasi *PLN Mobile* di kota Manado.

## 1.4 Manfaat dan Kegunaan Penelitian

### 1. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu untuk menjadi masukan bagi perusahaan khususnya PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado dalam mencegah potensi krisis yang muncul di lingkungan perusahaan berdasarkan pemahaman mengenai strategi *Public Relations* yang tepat.

### 2. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada bidang kehumasan khususnya di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado dalam praktiknya pada manajemen perusahaan agar menyadari pentingnya melakukan strategi komunikasi manajemen krisis untuk mempertahankan citra positif perusahaan.

## 1.5 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado yang beralamat di Jalan Ahmad Yani, No. 17, Sario Utara, Kecamatan Sario, Kota Manado, Sulawesi Utara. Proses penelitian telah dimulai sejak bulan Januari 2024. Adapun rincian keterangan waktu dan jenis kegiatan yang sedang dan akan dilaksanakan dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

NO.	JENIS KEGIATAN	BULAN							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1.	Menentukan Topik dan Judul Penelitian	■							
2.	Penyusunan Proposal Bab I, Bab II dan Bab III		■	■	■	■			
3.	Desk Evaluation					■			
4.	Pengumpulan Data					■	■	■	
5.	Pengolahan dan Analisis Data							■	
6.	Ujian Skripsi								■

