

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada Bab keempat ini memberikan gambaran umum mengenai proyek, proses pelaksanaan kerja, serta hasil dari pekerjaan tersebut dalam konteks kegiatan media humas dan proses produksi, yang mendukung kampanye “Sosialisasi Digital Aplikasi PLN Mobile”.

#### **4.1 Gambaran umum permasalahan**

Aplikasi “PLN Mobile” merupakan inovasi digital untuk meningkatkan layanan pelanggan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan secara mandiri, mulai dari memeriksa tagihan dan membeli pulsa listrik hingga mengajukan permohonan sambungan baru atau perubahan layanan, melaporkan gangguan, serta memantau perkembangan permohonan mereka secara real-time. Aplikasi ini diharapkan dapat membantu masyarakat memenuhi kebutuhan listrik mereka dengan lebih cepat, efektif, dan efisien.



Gambar 4. 1 Kantor PT. PLN( Persero) UP3 Karawang

Namun, meskipun penyediaan fitur pada PLN Mobile sangat lengkap dan dirancang untuk mempermudah masyarakat, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap aplikasi ini masih tergolong rendah, khususnya di wilayah Kecamatan Karawang Timur. Sebagian besar warga belum mengetahui secara rinci fungsi dari setiap fitur, bahkan beberapa di antaranya

belum pernah mencoba menggunakan aplikasi tersebut meskipun mereka telah menjadi pelanggan PLN. Kondisi ini menandakan adanya kesenjangan antara penyediaan layanan digital dengan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis melakukan diskusi dengan pihak klien untuk menggali lebih jauh permasalahan yang terjadi di lapangan. Hasil diskusi menunjukkan bahwa PT. PLN (Persero) UP3 Karawang masih sering menerima aduan dari masyarakat terkait layanan yang sebenarnya dapat diselesaikan melalui PLN Mobile. Hal ini menunjukkan bahwa potensi aplikasi tersebut belum dimanfaatkan secara optimal oleh warga Karawang Timur. Selain itu, kurangnya pendampingan dalam praktik penggunaan fitur juga menjadi penghambat pelayanan digital berjalan efektif.

Dengan demikian, diperlukan pendekatan yang lebih intensif dan edukatif agar masyarakat memahami manfaat aplikasi PLN Mobile serta mampu menggunakannya secara mandiri. Upaya sosialisasi langsung kepada warga menjadi strategi penting agar kesenjangan pemahaman dapat teratasi dan pelayanan PLN dapat berjalan lebih optimal serta tepat sasaran.

#### **4. 2 Analisis permasalahan**

Berdasarkan gambaran umum permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, dapat diketahui bahwa rendahnya pemanfaatan aplikasi PLN Mobile di wilayah Kecamatan Karawang Timur.

Pertama, dari aspek komunikasi dan sosialisasi, penyampaian informasi terkait aplikasi PLN Mobile dinilai belum optimal. Informasi yang diberikan masih terbatas pada media tertentu dan belum menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata. Kurangnya sosialisasi secara langsung dan interaktif membuat masyarakat tidak mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai manfaat serta cara penggunaan aplikasi.



Gambar 4. 2 Sosialisasi PLN Mobile

Kedua, dari aspek persepsi masyarakat, masih terdapat anggapan bahwa layanan manual atau datang langsung ke kantor PLN lebih mudah dan cepat dibandingkan menggunakan aplikasi. Persepsi ini muncul karena kurangnya pengalaman masyarakat dalam menggunakan PLN Mobile, serta minimnya contoh nyata keberhasilan penggunaan aplikasi dalam menyelesaikan permasalahan kelistrikan.

Ketiga, dari aspek pendampingan dan edukasi, belum terdapat upaya yang berkelanjutan dalam memberikan bimbingan kepada masyarakat terkait penggunaan aplikasi. Masyarakat yang mengalami kesulitan tidak memiliki akses bantuan langsung, sehingga cenderung kembali menggunakan metode konvensional.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama terletak pada kurangnya integrasi antara penyediaan layanan digital dengan kesiapan masyarakat dalam mengadopsi teknologi tersebut. Oleh karena itu, diperlukan strategi komunikasi yang lebih efektif, edukasi yang berkelanjutan, serta pendekatan langsung kepada masyarakat agar penggunaan PLN Mobile dapat meningkat dan pelayanan menjadi lebih optimal.

### 4.3 Tahap Pelaksanaan Kegiatan

#### 4.3.1 Tahap Pra-Kegiatan

Setelah melakukan proses analisis permasalahan yang telah penulis jelaskan, pada tahap berikutnya ada pada tahap perancangan *project* melalui laporan Tugas Akhir yang selanjutnya yaitu pelaksanaan *project*.

Adapun beberapa tahapan yang dilakukan penulis pada *project* sebagai berikut:

1. Menghubungi Perusahaan terkait mengenai maksud dan tujuan penulis, yaitu melaksanakan *project* dan mengajukan Kerjasama dengan pihak PT. PLN (Persero) UP3 Karawang
2. Melakukan koordinasi pengambilan data dengan Perusahaan terkait
3. Melakukan koordinasi terkait pelaksanaan kegiatan



Gambar 4.3 Diskusi Terkait Pelaksanaan Kegiatan

#### 4.3.2 Tahap Kegiatan

Tahap berikutnya yaitu Pelaksanaan kegiatan sosialisasi aplikasi PLN Mobile dilaksanakan secara langsung di lapangan dengan melibatkan masyarakat sebagai peserta utama. Kegiatan diawali dengan persiapan perlengkapan oleh penulis, seperti pengecekan brosur serta alat dokumentasi. Setelah seluruh peserta

hadir, kegiatan dibuka dengan sambutan dari perangkat desa dan penulis yang menjelaskan tujuan serta pentingnya pemanfaatan aplikasi PLN Mobile.



Gambar 4. 4 Pemaparan Materi

Selanjutnya, penulis melakukan *pre-test* untuk mengetahui tingkat pengetahuan awal masyarakat terkait penggunaan aplikasi. Setelah itu, penulis menyampaikan materi sosialisasi mengenai fungsi, manfaat, dan fitur-fitur utama PLN Mobile secara informatif dan interaktif. Penyampaian materi dilanjutkan dengan demonstrasi langsung tentang cara mengunduh aplikasi, membuat akun, hingga menggunakan fitur pengaduan listrik. Warga yang membawa *smartphone* dipandu untuk mencoba penggunaan aplikasi secara mandiri.

Sebagai upaya meningkatkan partisipasi dan antusiasme peserta selama kegiatan sosialisasi PLN Mobile, tim penyelenggara mengadakan sesi interaktif berupa tanya jawab setelah pemaparan materi. Peserta yang aktif berpartisipasi serta mampu memberikan jawaban yang tepat mendapatkan apresiasi berupa *merchandise* dari PT.PLN (Persero), yaitu payung dan botol minum.



Gambar 4. 5 Pembagian Merchandise

Pemberian *merchandise* tersebut bertujuan untuk mendorong keterlibatan peserta dalam proses pembelajaran, menciptakan suasana sosialisasi yang lebih interaktif, serta meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai fitur dan manfaat aplikasi PLN Mobile. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi bentuk penghargaan kepada peserta yang telah menunjukkan perhatian dan pemahaman terhadap materi yang disampaikan selama kegiatan berlangsung. Dengan adanya apresiasi tersebut, diharapkan pesan-pesan sosialisasi dapat diterima dengan lebih baik dan memberikan dampak positif terhadap penggunaan layanan digital PLN Mobile oleh masyarakat.



Gambar 4. 6 Pembagian Boklet

Pada sesi berikutnya, masyarakat diberikan waktu untuk menyampaikan pertanyaan seputar kendala dan pemahaman mereka terhadap aplikasi. Penulis memberikan penjelasan dan solusi atas setiap pertanyaan tersebut. Untuk memperkuat pemahaman, brosur berisi panduan penggunaan aplikasi dibagikan kepada seluruh peserta, serta dilakukan pendampingan individu bagi warga yang masih kesulitan menggunakan aplikasi.



Gambar 4. 7 Sesi Tanya Jawab

Kegiatan kemudian diakhiri dengan *post-test* untuk menilai peningkatan pemahaman masyarakat setelah sosialisasi. Dokumentasi berupa foto kegiatan diambil sebagai bukti pelaksanaan, kemudian penulis menutup kegiatan dengan

ucapan terima kasih kepada seluruh peserta dan pihak desa. Setelah acara selesai, penulis membereskan perlengkapan serta menyusun berkas dokumentasi sebagai bahan laporan akhir.



Gambar 4. 8 Sesi Foto dengan Peserta Kegiatan

#### **4. 3. 3 Tahap Pasca-Kegiatan**

Tahap pasca-kegiatan merupakan rangkaian aktivitas evaluasi yang dilakukan setelah seluruh rangkaian kegiatan utama selesai dilaksanakan. Tahap ini bertujuan untuk menilai efektivitas kegiatan, mengukur tingkat keberhasilan pencapaian tujuan, serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya. Pada tahap ini, panitia atau pelaksana kegiatan melakukan beberapa proses penting, antara lain pengumpulan data evaluasi, analisis hasil kegiatan, penyusunan laporan, serta tindak lanjut terhadap rekomendasi yang dihasilkan.

##### **1. Evaluasi Umum Pelaksanaan Kegiatan**

Evaluasi dilakukan untuk menilai kesesuaian antara perencanaan dan pelaksanaan kegiatan. Proses ini mencakup penilaian terhadap kesiapan panitia, kelancaran acara, partisipasi peserta, serta efektivitas metode penyampaian materi.

## 2. Pengumpulan dan Analisis Data *Pretest–Post Test*

Salah satu komponen evaluasi penting dalam kegiatan sosialisasi atau edukasi adalah pelaksanaan *pretest* dan *post test*.

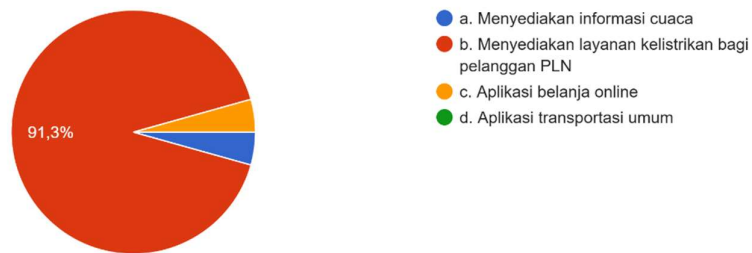
### a. *Pre-test*

Tujuannya untuk mendapatkan gambaran mengenai tingkat pemahaman peserta terkait materi yang akan disampaikan. Melalui hasil pretest, penyelenggara dapat mengetahui sejauh mana pengetahuan awal peserta dan menyesuaikan penyampaian materi agar lebih tepat sasaran.

Adapun kuesioner sebagai berikut:

#### 1. Apa fungsi utama dari aplikasi PLN Mobile?

23 jawaban

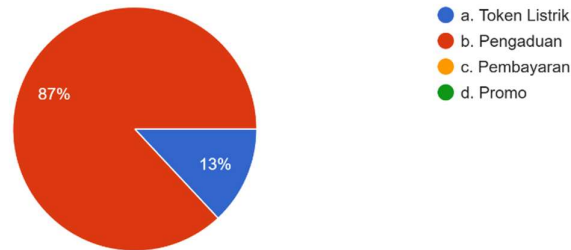


Gambar 4. 9 Pertanyaan *Pre-test* 1

Berdasarkan diagram hasil pre-test terhadap 23 responden, sebanyak 91,3% responden menjawab dengan benar bahwa fungsi utama aplikasi PLN Mobile adalah menyediakan layanan kelistrikan bagi pelanggan PLN. Sementara itu, masing-masing 4,3% responden memilih jawaban yang kurang tepat, yaitu menyediakan informasi cuaca dan aplikasi belanja online, serta tidak ada responden yang memilih aplikasi transportasi umum. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memahami fungsi utama aplikasi PLN Mobile dengan baik.

2. Fitur apa yang dapat digunakan pelanggan untuk melaporkan gangguan listrik?

23 jawaban

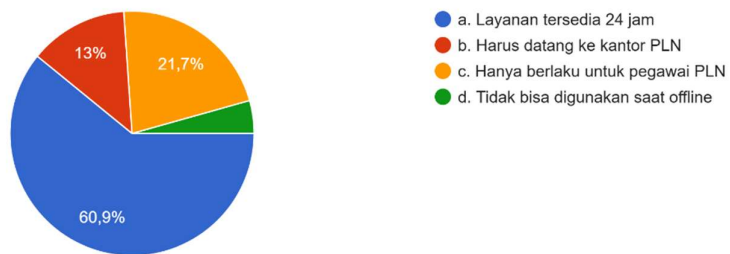


Gambar 4. 10 Pertanyaan *Pre-test 2*

Berdasarkan diagram hasil pre-test terhadap 23 responden, sebanyak 87% responden menjawab dengan benar bahwa fitur yang digunakan untuk melaporkan gangguan listrik pada aplikasi PLN Mobile adalah fitur Pengaduan. Sementara itu, 13% responden masih memilih jawaban yang kurang tepat, yaitu Token Listrik, dan tidak ada responden yang memilih opsi Pembayaran maupun Promo. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas peserta telah memahami fitur pengaduan pada aplikasi PLN Mobile, meskipun masih terdapat sebagian kecil responden yang memerlukan pemahaman lebih lanjut.

3. Keuntungan menggunakan PLN Mobile adalah

23 jawaban

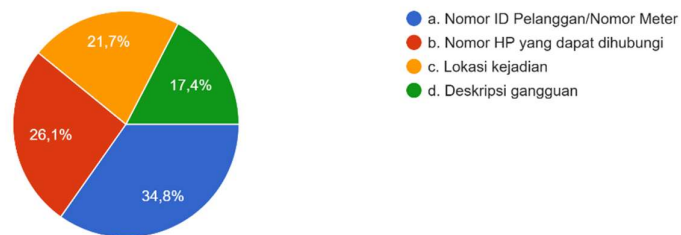


Gambar 4. 11 Pertanyaan *Pre-test 3*

Berdasarkan diagram hasil pre-test terhadap 23 responden, sebanyak 60,9% responden menjawab dengan benar bahwa salah satu keuntungan menggunakan PLN Mobile adalah layanan tersedia selama 24 jam. Sementara

itu, 21,7% responden memilih jawaban hanya berlaku untuk pegawai PLN, 13% memilih harus datang ke kantor PLN, dan 4,3% memilih tidak bisa digunakan saat offline. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas peserta telah memahami manfaat utama PLN Mobile, masih terdapat sebagian responden yang memiliki pemahaman yang kurang tepat mengenai keunggulan aplikasi tersebut.

4. Pada fitur Pengaduan, informasi apa yang wajib diinput pelanggan untuk melaporkan gangguan listrik?  
23 jawaban

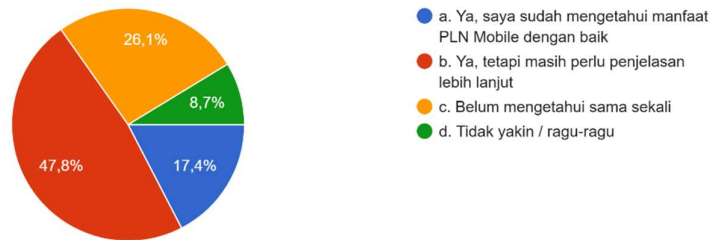


Gambar 4. 12 Pertanyaan *Pre-test* 4

Berdasarkan diagram hasil pre-test terhadap 23 responden, sebanyak 34,8% responden menjawab dengan benar bahwa informasi yang wajib diinput pada fitur Pengaduan untuk melaporkan gangguan listrik adalah Nomor ID Pelanggan/Nomor Meter. Sementara itu, 26,1% responden memilih Nomor HP yang dapat dihubungi, 21,7% memilih Lokasi kejadian, dan 17,4% memilih Deskripsi gangguan. Hasil ini menunjukkan bahwa pemahaman peserta mengenai informasi utama yang harus diinput pada fitur Pengaduan masih relatif rendah, sehingga diperlukan penjelasan lebih lanjut dalam kegiatan sosialisasi.

5. Apakah Anda sudah mengetahui terkait manfaat dari aplikasi PLN Mobile?

23 jawaban



Gambar 4. 13 Pertanyaan *Pre-Test 5*

Berdasarkan diagram hasil survei terhadap 23 responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden telah mengetahui manfaat aplikasi PLN Mobile, namun masih memerlukan penjelasan lebih lanjut, yaitu sebanyak 47,8% (11 orang). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun masyarakat sudah memiliki pemahaman awal mengenai PLN Mobile, informasi yang mereka terima belum sepenuhnya mendalam.

Selanjutnya, sebanyak 26,1% (6 orang) menyatakan belum mengetahui manfaat aplikasi PLN Mobile sama sekali, yang menunjukkan masih adanya kebutuhan sosialisasi kepada masyarakat terkait fungsi dan kegunaan aplikasi tersebut.

Sebanyak 17,4% (4 orang) responden menyatakan sudah mengetahui manfaat PLN Mobile dengan baik, sedangkan 8,7% (2 orang) responden mengaku tidak yakin atau masih ragu-ragu mengenai manfaat aplikasi tersebut. Secara keseluruhan, hasil survei menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap manfaat PLN Mobile masih perlu ditingkatkan. Mayoritas responden berada pada kategori yang membutuhkan informasi tambahan atau bahkan belum mengetahui manfaat aplikasi sama sekali. Oleh karena itu, kegiatan sosialisasi mengenai fitur, manfaat, dan kemudahan layanan PLN Mobile menjadi penting untuk meningkatkan pemahaman serta mendorong pemanfaatan aplikasi oleh masyarakat.

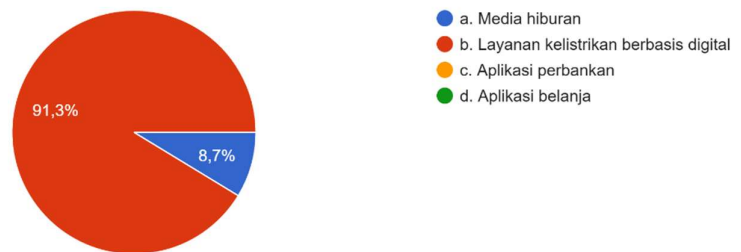
*b. Post Test*

Tujuannya untuk mengukur peningkatan pemahaman, perubahan perilaku, atau tingkat keberhasilan penyampaian materi. Perbandingan antara hasil pretest dan post test menjadi indikator nyata untuk menilai efektivitas kegiatan dalam meningkatkan pengetahuan atau kemampuan peserta.

Adapun kuesioner sebagai berikut:

1. Apa fungsi utama aplikasi PLN Mobile?

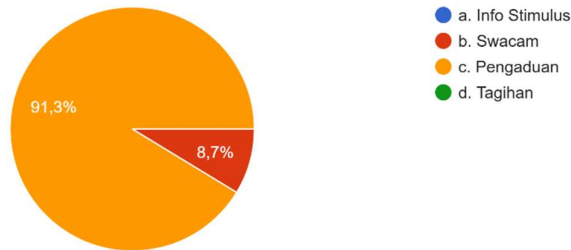
23 jawaban



Gambar 4. 14 Pertanyaan *Post-Test 1*

Berdasarkan diagram hasil post-test terhadap 23 responden, sebanyak 91,3% responden menjawab dengan benar bahwa fungsi utama aplikasi PLN Mobile adalah layanan kelistrikan berbasis digital. Sementara itu, 8,7% responden masih memilih jawaban yang kurang tepat, yaitu media hiburan, dan tidak ada responden yang memilih opsi aplikasi perbankan maupun aplikasi belanja. Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta telah memahami fungsi utama aplikasi PLN Mobile sebagai layanan digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan.

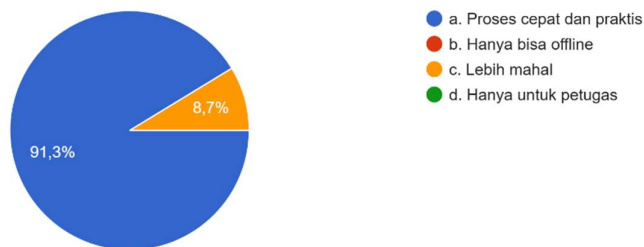
2. Menu apa yang digunakan untuk membuat pengaduan gangguan listrik?  
23 jawaban



Gambar 4. 15 Pertanyaan *Post-Test 2*

Berdasarkan diagram hasil post-test terhadap 23 responden, sebanyak 91,3% responden menjawab dengan benar bahwa menu yang digunakan untuk membuat pengaduan gangguan listrik pada aplikasi PLN Mobile adalah menu Pengaduan. Sementara itu, 8,7% responden masih memilih jawaban yang kurang tepat, yaitu Swacam, dan tidak ada responden yang memilih opsi Info Stimulus maupun Tagihan. Hasil ini menunjukkan bahwa hampir seluruh peserta telah memahami menu yang tepat untuk menyampaikan pengaduan gangguan listrik melalui aplikasi PLN Mobile setelah mengikuti kegiatan sosialisasi.

3. Apa keuntungan menggunakan PLN Mobile untuk pembayaran tagihan?  
23 jawaban

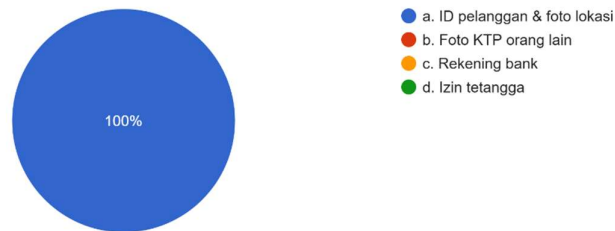


Gambar 4. 16 Pertanyaan *Post-Test 3*

Berdasarkan diagram hasil post-test terhadap 23 responden, sebanyak 91,3% responden menjawab dengan benar bahwa keuntungan menggunakan

PLN Mobile untuk pembayaran tagihan adalah proses pembayaran yang cepat dan praktis. Sementara itu, 8,7% responden masih memilih jawaban yang kurang tepat, yaitu lebih mahal, dan tidak ada responden yang memilih opsi hanya bisa *offline* maupun hanya untuk petugas. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar peserta telah memahami manfaat PLN Mobile dalam mempermudah proses pembayaran tagihan listrik secara digital.

4. Apa yang perlu disiapkan untuk membuat laporan pengaduan?  
23 jawaban



Gambar 4. 17 Pertanyaan *Post-Test* 4

Berdasarkan diagram hasil *post-test* terhadap 23 responden, sebanyak 100% responden menjawab dengan benar bahwa yang perlu dipersiapkan untuk membuat laporan yaitu id pelanggan dan foto Lokasi.

5. Apakah Anda sudah mengetahui terkait manfaat dari aplikasi PLN Mobile?  
23 jawaban



Gambar 4. 18 Pertanyaan *Post-Test* 5

Berdasarkan diagram hasil pre-test yang melibatkan 23 responden, diketahui bahwa sebagian besar peserta telah memahami manfaat aplikasi PLN Mobile. Sebanyak 82,6% responden (19 orang) menyatakan bahwa mereka sudah

mengetahui manfaat PLN Mobile dengan baik. Sementara itu, 17,4% responden (4 orang) mengaku telah mengetahui aplikasi PLN Mobile, namun masih memerlukan penjelasan lebih lanjut mengenai fitur dan manfaat yang tersedia di dalamnya.

Tidak terdapat responden yang memilih jawaban "belum mengetahui sama sekali" maupun "tidak yakin/ragu-ragu". Hal ini menunjukkan bahwa seluruh peserta telah memiliki pengetahuan dasar mengenai aplikasi PLN Mobile sebelum kegiatan sosialisasi dilaksanakan. Meskipun demikian, masih terdapat sebagian peserta yang membutuhkan informasi lebih mendalam sehingga pelaksanaan sosialisasi tetap diperlukan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat terkait berbagai layanan. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa tingkat awareness masyarakat terhadap PLN Mobile sudah cukup baik, namun perlu didukung dengan edukasi yang berkelanjutan agar pemanfaatan aplikasi dapat dilakukan secara optimal.

c. Dokumentasi Hasil Kegiatan

Pada tahap ini, tim dokumentasi melakukan pengumpulan dan penyusunan dokumentasi kegiatan, baik berupa foto, video.

Link Dokumentasi:

[https://drive.google.com/drive/folders/1EGB0CFatA0WvGLptrO91VL9D\\_c2Uwju?usp=drive\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1EGB0CFatA0WvGLptrO91VL9D_c2Uwju?usp=drive_link)

#### **4.4 Analisis Keberhasilan Pelaksanaan**

Pelaksanaan kegiatan sosialisasi berhasil melampaui target jumlah peserta yang telah ditetapkan. Semula, sasaran peserta yang direncanakan berdasarkan rekomendasi PT. PLN (Persero) UP3 Karawang adalah sebanyak 15–20 orang. Namun, pada pelaksanaannya kegiatan diikuti oleh 23 peserta yang merupakan masyarakat desa di Kecamatan Karawang Timur. Pencapaian tersebut menunjukkan adanya antusiasme dan partisipasi yang baik dari peserta terhadap kegiatan sosialisasi layanan digital aplikasi PLN Mobile.

Jika dibandingkan secara keseluruhan, hasil *pre-test* dan *post-test* menunjukkan adanya peningkatan tingkat pemahaman peserta mengenai manfaat aplikasi PLN Mobile setelah mengikuti kegiatan sosialisasi. Pada tahap *pre-test*, masih terdapat responden yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut mengenai

manfaat aplikasi PLN Mobile, bahkan sebagian responden mengaku belum mengetahui manfaat aplikasi tersebut. Setelah pelaksanaan sosialisasi, hasil *post-test* menunjukkan peningkatan yang signifikan, di mana dari total 23 responden, sebanyak 82,6% telah memahami manfaat aplikasi PLN Mobile dengan baik, sedangkan 17,4% responden masih membutuhkan penjelasan lebih lanjut. Tidak ada lagi responden yang menjawab belum mengetahui atau ragu-ragu mengenai manfaat aplikasi PLN Mobile. Hasil ini menunjukkan bahwa kegiatan sosialisasi yang dilaksanakan berhasil meningkatkan pengetahuan dan pemahaman peserta terhadap manfaat aplikasi PLN Mobile, bahkan dengan jumlah peserta yang melebihi target awal, yaitu 23 peserta dari target 15–20 peserta.

#### **4.5 Analisis Strategi Komunikasi**

Strategi komunikasi yang dilakukan diawali dengan identifikasi karakteristik khalayak sasaran. Dalam pelaksanaan sosialisasi, masyarakat dipilih sebagai target utama karena masih terdapat warga yang belum mengetahui manfaat, fungsi, serta cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Melalui identifikasi tersebut, materi sosialisasi dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan tingkat pemahaman masyarakat sehingga pesan yang disampaikan lebih mudah diterima.

Selanjutnya, PT PLN (Persero) UP3 Karawang menyusun pesan komunikasi yang bersifat informatif dan edukatif. Materi yang disampaikan mencakup pengenalan aplikasi PLN Mobile, manfaat penggunaan aplikasi, fitur-fitur yang tersedia, serta tata cara penggunaan layanan seperti pembayaran tagihan listrik, pembelian token listrik, pengajuan pasang baru, tambah daya, hingga penyampaian pengaduan pelanggan.

Melalui sesi tanya jawab dan demonstrasi penggunaan aplikasi, masyarakat dapat memperoleh penjelasan secara langsung terkait kendala maupun pertanyaan yang mereka miliki. Selain itu, penggunaan media pendukung seperti presentasi, brosur, leaflet, dan demonstrasi aplikasi membantu memperjelas informasi yang disampaikan.

Strategi komunikasi yang diterapkan juga menggunakan pendekatan persuasif. Tidak hanya memberikan informasi, pemateri turut menjelaskan keuntungan yang diperoleh masyarakat apabila menggunakan PLN Mobile, seperti