

BAB I

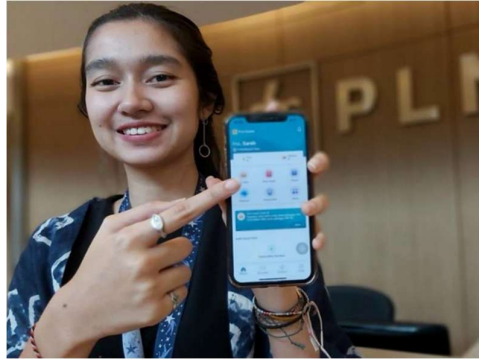
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan yang memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan pengelolaan sektor ketenagalistrikan di Indonesia. Secara berkesinambungan berupaya untuk meningkatkan kualitas dan keandalan pelayanan dalam penyediaan serta distribusi energi listrik kepada masyarakat (Tarigan & Nasution, 2014). Usaha tersebut sejalan dengan visi dan misi perusahaan yang berfokus pada peningkatan kualitas pelayanan serta pencapaian tingkat kepuasan pelanggan (Sudrajat, 2017).

Dalam melaksanakan perannya, PT. PLN (Persero) menerapkan berbagai program strategis yang dirancang untuk mencerminkan komitmen perusahaan terhadap pembangunan berkelanjutan dan pemberdayaan sosial, serta menyediakan layanan yang bermanfaat bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Program-program tersebut meliputi Program Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*CSR*), Program Listrik Pintar (Pra-bayar), Program layanan Pengisian Daya Kendaraan Listrik (*EV*) di Rumah serta Super *EVeryday* yang ditujukan untuk pemilik kendaraan listrik. Salah satu inovasi pelayanan terbaru dari PT. PLN (Persero) yang diharapkan dapat mempermudah pelayanan kepada pelanggan adalah aplikasi PLN Mobile.

Aplikasi ini diluncurkan sebagai inovasi strategis untuk memberikan akses pelayanan listrik yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi pelanggan. Sejak diluncurkan pada Oktober tahun 2016, aplikasi ini memfasilitasi berbagai layanan seperti pengecekan tagihan listrik, pembelian token, pelaporan gangguan, hingga pengajuan sambungan baru atau perubahan daya. Aplikasi ini juga terintegrasi dengan sistem internal. Inovasi yang diciptakan, diharapkan menjadi solusi terhadap keterbatasan layanan konvensional dan meningkatkan interaksi antara PLN dengan masyarakat secara digital (Yuliana et al., 2019).

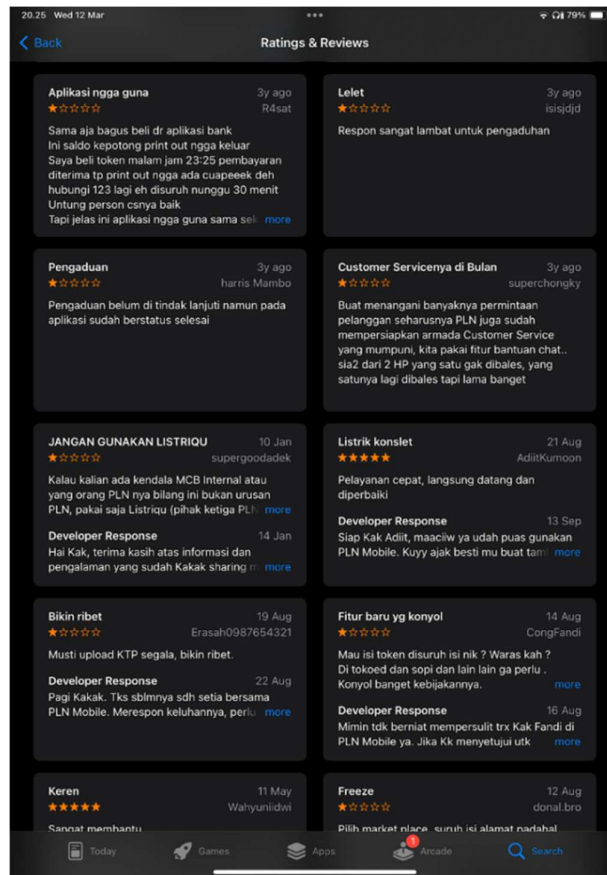


Gambar 1. 1 Pengguna Aplikasi PLN Mobile

Sumber: <https://finance.detik.com/foto-bisnis/d-5069767/mengintip-aplikasi-new-pln-mobile>

Peluncuran aplikasi PLN Mobile didorong oleh meningkatnya penggunaan internet dan telepon pintar di kalangan masyarakat, Meskipun aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan kelistrikan, pemanfaatan aplikasi masih menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi optimalisasi pengalaman pengguna.

Berdasarkan literatur jurnal, Salah satu masalah yang sering muncul adalah ketidakkonsistenan pengalaman pengguna, Beberapa pengguna mengeluhkan bahwa aplikasi tidak selalu responsif atau tampak kurang berfungsi di perangkat tertentu. Selain itu, banyak yang melaporkan kesulitan dalam mengakses fitur-fitur seperti pengecekan tagihan dan pelaporan gangguan, yang terkadang tidak berfungsi dengan baik. Masalah teknis juga tidak jarang terjadi, seperti aplikasi yang mendadak berhenti atau gagal dimuat, yang tentunya mengganggu proses transaksi atau pengajuan keluhan. Situasi ini sangat mengurangi kenyamanan pengguna, terutama bagi mereka yang berharap dapat menyelesaikan berbagai urusan melalui aplikasi dengan cepat dan efisien.



Gambar 1. 2 Review Aplikasi PLN Mobile

Sumber: *Apple Store*

Data di wilayah Jawa Barat, hingga Februari 2026 menunjukkan tercatat sebanyak 18.143.215 pengguna akun aplikasi PLN Mobile yang terdaftar di Provinsi Jawa Barat (Winarti, 2026). Dari jumlah tersebut, Kabupaten Karawang memiliki 934.257 pengguna aplikasi PLN Mobile. Meskipun jumlah akun tercatat tinggi tingkat pengguna aktif tercatat 373.702 pengguna, Tingginya jumlah pengguna tersebut tidak terlepas dari masifnya kegiatan edukasi kepada masyarakat terkait pemanfaatan aplikasi PLN Mobile.



Gambar 1. 3 Sapa Pelanggan PLN Karawang

Sumber: Dokumen Internal Perusahaan

Berbagai upaya edukasi telah dilakukan oleh perusahaan dalam memperkenalkan dan meningkatkan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat. Berikut adalah kegiatan yang telah dilakukan oleh PT. PLN (Persero) UP3 Karawang:

Tabel 1. 1 Kegiatan Perusahaan PT. PLN (Persero) UP3 Karawang

No	Kegiatan Perusahaan	Deskripsi	Dokumentasi
1.	<i>Light Up The Dream</i>	Program dilaksanakan setiap 1 minggu sekali pada ulp wilayah PT.PLN (Persero) UP3 Karawang.	

No	Kegiatan Perusahaan	Deskripsi	Dokumentasi
2.	Pln Mobile Goes To School	Program telah dilaksanakan pada 31 mei 2026, namun kegiatan tidak rutin dijalankan setiap bulannya.	
3.	Sarling (Pemasaran Keliling)	Program telah dilaksanakan pada bulan 8 Juli 2025, namun kegiatan tidak rutin dijalankan setiap bulannya dikarenakan menyesuaikan dengan <i>event</i> yang ada.	

Kegiatan yang telah dipaparkan bertujuan untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai fitur, manfaat, serta kemudahan layanan yang tersedia dalam aplikasi PLN Mobile. Selain pelaksanaan secara langsung PT. PLN (Persero) UP3 Karawang melakukan pemanfaatan media sosial *instagram* sebagai sarana edukasi. Berikut beberapa jenis konten yang sudah di *upload*:

Tabel 1. 2 Konten *Instagram* @plnkarawang

Jenis Konten	Pesan	Insight
Reels	Peringat saatnya SWACAM Catat Meter Mandiri dimulai. Lakukan pencatatan meter mandiri tanggal 23–27 setiap bulannya, langsung melalui PLN <i>Mobile</i> .	Like: 71 Komen: 33
Link: https://www.instagram.com/reel/DRYG5PJkoRI/?utm_source=ig_web_button_share_sheet&igsh=MzRIODBiNWFIZA==		
Carousel	Login ke aplikasi PLN <i>Mobile</i> cukup menggunakan nomor <i>handphone</i> saja. Electrizen juga dapat mengatur PIN pribadi sebagai lapisan keamanan tambahan, sehingga informasi dan transaksi tetap terlindungi.	Like: 3 Komen: 1
Link: https://www.instagram.com/p/DlyOI7jPuIU/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=MzRIODBiNWFIZA==		
Stories	Semua semakin Mudah pembelian token dan pembayaran melalui aplikasi PLN <i>Mobile</i> .	150 <i>viewers</i>

Namun demikian, pemanfaatan media sosial sebagai sarana edukasi dan sosialisasi layanan digital masih dinilai belum maksimal. Hal ini terlihat dari masih terbatasnya jangkauan informasi serta tingkat keterlibatan masyarakat terhadap konten edukasi yang disampaikan.



Gambar 1. 4 Komentar pengguna pada aplikasi *instagram* @plnkarawang

Implementasi aplikasi belum menunjukkan hasil yang maksimal di PT. PLN (Persero) UP3 Karawang, Pemanfaatan aplikasi PLN Mobile tergolong masih rendah. Pelanggan di wilayah ini cenderung lebih memilih mendatangi langsung kantor pelayanan atau menggunakan layanan *WhatsApp* dan telepon untuk menyampaikan keluhan atau kebutuhan kelistrikan. Minimnya pemahaman masyarakat terhadap penggunaan aplikasi menjadi faktor penghambat utama.

Berdasarkan data perusahaan tingkat aduan masyarakat Karawang tergolong cukup tinggi di wilayah Karawang Timur. Pada setiap bulannya setidaknya PT. PLN (Persero) UP3 Karawang menerima lebih dari 20 Aduan, Masyarakat Karawang Timur memiliki karakteristik yang beragam, terutama dalam hal pemahaman teknologi dan layanan digital. Sebagian besar warga masih terbiasa mengandalkan cara-cara tradisional ketika membutuhkan layanan kelistrikan, seperti mendatangi kantor PLN, bertanya kepada perangkat desa, atau menunggu informasi dari tetangga dan lingkungan sekitar. Kebiasaan ini membuat pemanfaatan aplikasi PLN Mobile belum optimal di wilayah tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Karawang Timur masih membutuhkan pendampingan dan sosialisasi untuk mengenal serta memanfaatkan PLN Mobile sebagai sarana layanan kelistrikan yang cepat dan praktis. Melalui kegiatan sosialisasi inilah diharapkan warga dapat lebih memahami manfaat aplikasi sehingga pelayanan listrik ke depannya menjadi lebih efektif.

Kegiatan sosialisasi PLN Mobile ini dilaksanakan selama satu hari dengan tujuan memberikan pemahaman langsung kepada masyarakat mengenai manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi tersebut. Setibanya di lokasi, penulis mulai berinteraksi langsung dengan warga yang sudah berkumpul. Sosialisasi diawali dengan memperkenalkan apa itu aplikasi PLN Mobile dan mengapa aplikasi ini penting untuk digunakan di era layanan digital. Penulis menjelaskan bahwa PLN Mobile bukan hanya aplikasi biasa, tetapi merupakan sarana layanan resmi dari PLN yang memudahkan masyarakat untuk mengakses berbagai kebutuhan listrik tanpa harus datang ke kantor PLN. Setelah pemaparan awal, penulis melanjutkan dengan demonstrasi langsung menggunakan ponsel.

Untuk memperkuat pemahaman, penulis juga membagikan booklet panduan berisi informasi ringkas seputar pelaporan aduan gangguan pada PLN Mobile. Buklet ini diharapkan menjadi pegangan warga ketika ingin mempelajari kembali langkah-langkah penggunaan aplikasi setelah kegiatan selesai. Tidak hanya memberikan penjelasan, penulis juga membantu warga yang mengalami kesulitan dalam mengunduh atau mendaftar akun PLN Mobile. Pendekatan seperti ini membuat warga merasa lebih terbantu dan lebih percaya diri dalam menggunakan layanan digital.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penulis merancang analisis SWOT untuk mengidentifikasi PT PLN (Persero) UP3 Karawang terkait pelaksanaan sosialisasi layanan digital Aplikasi PLN Mobile.

Tabel 1. 3 Analisis SWOT Kegiatan Sosialisasi

Analisis SWOT	
<u>S (Strengths)</u>	<u>O (Opportunity)</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Interaksi langsung dengan masyarakat menjadi lebih mudah membangun kepercayaan 2. Penjelasan fitur PLN Mobile bisa dilakukan secara praktik 3. Dapat menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan secara langsung. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan jumlah pengguna aktif aplikasi PLN Mobile. 2. Menjadi sarana edukasi listrik yang aman.
<u>W (Weakness)</u>	<u>T (Threats)</u>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Jangkauan terbatas (hanya area lokasi sosialisasi) 2. Membutuhkan biaya operasional (SDM, transportasi, alat peraga, dll.) 3. Respon masyarakat bisa pasif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kendala jaringan internet di lokasi sosialisasi 2. Tingkat kehadiran tidak sesuai target 3. Tingkat kesadaran masih rendah di daerah tersebut

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, rumusan masalah yang dapat diidentifikasi yakni "Bagaimana strategi komunikasi yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Karawang dalam melakukan sosialisasi layanan digital melalui Aplikasi PLN Mobile kepada masyarakat?"

1.3 Tujuan

Meningkatkan pemahaman masyarakat terkait fungsi, fitur, dan manfaat layanan digital Aplikasi PLN Mobile.

1.4 Manfaat

1. Bagi Penulis

Tugas akhir ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengimplementasikan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan, khususnya di bidang hubungan masyarakat.

2. Bagi Perusahaan

Hasil tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT. PLN (Persero) UP3 Karawang dalam mengevaluasi dan mengembangkan strategi komunikasi pada kegiatan sosialisasi layanan digital PLN Mobile. Selain itu, booklet dan brosur yang dihasilkan dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung sosialisasi.

3. Bagi Program Studi

Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi Program Studi Informasi dan Humas, khususnya mengenai penerapan strategi komunikasi dalam sosialisasi layanan digital pada perusahaan milik negara.

4. Bagi Masyarakat

Tugas akhir ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat mengenai penggunaan aplikasi PLN Mobile beserta berbagai fitur layanannya. Dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, diharapkan pelanggan dapat memanfaatkan layanan PLN secara lebih mudah, cepat, dan efisien.

1.5 Luaran

Luaran dari *project* tugas akhir yaitu kegiatan Sosialisasi Edukasi Penggunaan Aplikasi PLN Mobile Bersama PT. PLN (Persero) UP3 Karawang. Adapun luaran tambahan menggunakan produksi media *Public Relations* dalam bentuk Booklet panduan pengaduan.