

**Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam
Penanganan *Blackout* Tahun 2019**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh
Faridz Muhammad Fazza
14321122**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN JUDUL

**Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam
Penanganan *Blackout* Tahun 2019**



SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi pada Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia**

**Oleh
Faridz Muhammad Fazza
14321122**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS PSIKOLOGI DAN ILMU SOSIAL BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

**Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam
Penanganan *Blackout* Tahun 2019**

**Disusun oleh:
Faridz Muhammad Fazza
14321122**

**Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk dijadikan dan
dipertahankan di hadapan tim penguji skripsi**

Tanggal : 28 Januari 2021

Dosen Pembimbing Skripsi,



Narayana Mahendra Prasya, S. Sos., M. A

NIDN 0520058402

**Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam Penanganan
Blackout Tahun 2019**

Disusun oleh:

Faridz Muhammad Fazza

14321122

Telah dipertahankan dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya

Universitas Islam Indonesia

Tanggal : 24 Maret 2021

Dosen Penguji :

1. Narayana Mahendra Prasty, S.Sos., MA.

NIDN 0520058402



2. Ratna Permata Sari, S.I.Kom., MA.

NIDN 0509118601



Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia




Puji Hartono, S. Sos., M. I. Kom

NIDN 0529098201

PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK

Bismillahirrahimanirrahim

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya:

Nama : Faridz Muhammad Fazza

Nomor Mahasiswa : 14321122

Melalui surat ini Saya menyatakan bahwa:

1. Selama menyusun skripsi ini Saya tidak melakukan tindak pelanggaran akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan, pembuatan skripsi oleh orang lain, atau pelanggaran lain yang bertentangan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Islam Indonesia.
2. Karena itu, skripsi ini merupakan karya ilmiah Saya sebagai penulis, bukan jiplakan atau karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari, setelah Saya lulus dari Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia, ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini karya jiplakan atau karya orang lain, maka Saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia,

Demikian pernyataan ini Saya setuju dengan sesungguhnya,

Yogyakarta, 17 April 2021

Yang menyatakan,



(Faridz/Muhammad Fazza)

HALAMAN MOTTO

“Nunca se es demasiado viejo para fijarse otra meta o para soñar un nuevo sueño”

Tak pernah terlalu tua untuk mulai tujuan hidup dan mimpi yang baru

PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan kepada:

1. Papap, mamam, dan adikku tersayang.
2. Para penekun pengetahuan di negeri ini

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah rabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW, sehingga penulis senantiasa dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam Penanganan Blackout Tahun 2019”**.

Karya tulis ini bertujuan untuk melihat bagaimana strategi-strategi yang dilakukan oleh PT. PLN dalam menangani kasus *blackout* yang terjadi. Peneliti memfokuskannya pada penanganan yang dilakukan oleh unit PLN Jawa Barat. Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan, yaitu *pertama*, Humas PLN menjalankan manajemen krisis dengan membaginya pada 5 (lima) tahapan yaitu, *signal detection* (mengidentifikasi tanda-tanda krisis), *probing & prevention* (mengurangi faktor-faktor resiko krisis), *damage containment* (pembatasan pada dampak kerusakan akibat krisis), *recovery* (pemulihan kondisi perusahaan), *learning* (pendataan dan evaluasi terhadap kinerja sebagai pembelajaran). *Kedua*, krisis yang dialami PLN terbagi menjadi 4 (empat) tahapan yaitu, Tahap Prodromal, Tahap Akut, Tahap Kronis dan Tahap Resolusi. *Ketiga*, selain menggunakan model komunikasi krisis pada umumnya, humas PLN juga menggunakan model komunikasi CPR (*Cyber Public Relations*) dimasa krisis, yaitu pemanfaatan internet sebagai media komunikasi.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Selama penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa telah mendapat bantuan secara langsung maupun tidak langsung dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Narayana Mahendra Prastya, S. Sos., M.A selaku dosen pembimbing skripsi, lalu dosen pembimbing akademik, dan juga kepala Prodi Ilmu Komunikasi yang telah sabar membimbing dan memotivasi demi sempurnanya penyusunan skripsi ini.
2. Kedua Orangtuaku yang tercinta, bapak Agus Muhammad Yusuf dan ibu Elin Marlina yang selalu dan tiada hentinya memberikan doa, dukungan, serta kasih sayang sehingga penulis dapat berjuang menyelesaikan skripsi ini untuk membanggakan mereka. Semoga Allah selalu melimpahkan kebahagiaan kepada Bapak dan Ibu.
3. Adikku tercinta, Farhan Mozart Aditya Fachreza, Terimakasih atas setiap dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis.
4. Fitriyah Mubarakah Bakri, terima kasih sudah mendampingi penulis dan memberikan semangat, serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Keluarga Cemara yang tercinta, Muhammad Farhan, Silvia Dwi Puspita, Fitriyah Mubarakah, Alfyan Chandra dan Reygita Afriani Jayusman. Terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga kita tetap menjadi keluarga seteduh pohon cemara.
6. Sahabatku dan juga saudara di kampus, Pria-Pria Terpercaya, Alfyan, Farhan, Bebe, Anjar, Baguy, Ijay, Aji, Diman, Rafi, Almarhum Isfan, Brian, Agoy, Gilang, Bangkit, dan Andra. Terima kasih atas setiap dukungan, saran, doa dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Semoga kita tetap solid.
7. Seluruh responden yang saya hormati dan mau mambegi waktunya sedikit untuk penyelesaian skripsi ini.
8. Serta seluruh pihak yang tidak secara langsung atau tidak langsung membantu dan menyemengati penulis.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan serta jauh dari kata sempurna dikarenakan keterbatasan pengetahuan. Sehingga penulis menerima segala kritik dan saran demi penyempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Februari 2021

Penulis,



(Faridz Muhammad Fazza)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Tinjauan Pustaka	8
F. Kerangka Teori.....	12
a. Krisis	12
b. Manajemen Krisis	20
c. Pemanfaatan Internet oleh PLN Dalam Penanganan Krisis	31
G. Metode Penelitian.....	37

a. Paradigma dan Pendekatan Penelitian	37
b. Waktu dan Tempat Penelitian	38
c. Narasumber Penelitian	38
d. Pengumpulan Data	38
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah Terbentuknya PLN	42
B. Visi, Misi, dan Strategi PLN	43
C. Logo PLN	45
D. Struktur Organisasi PLN	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Temuan Penelitian	51
B. Analisis dan Pembahasan	76
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	104
B. Faktor Pendukung dan Penghambat	105
C. Saran	106
D. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	107
DAFTAR PUSTAKA	108
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Analisis SWOT Manajemen Krisis Humas PLN UID Jabar 90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo PT. PLN (Persero)	45
Gambar 2. Struktur PT. PLN (Persero).....	46
Gambar 3. Penjelasan Penyebab Gangguan Oleh PLN UID Jabar.....	52
Gambar 4. Daerah Terdampak <i>Blackout</i>	53
Gambar 5. Gangguan Layanan Masyarakat Akibat <i>Blackout</i>	54
Gambar 6. Permohonan Maaf dan Klarifikasi PT. PLN UID Jabar	64
Gambar 7. Penjelasan Kompensasi Listrik	66
Gambar 8. Permohonan Maaf PT. PLN.....	71
Gambar 9. Panduan Akses Kompensasi	72
Gambar 10. Kegiatan CSR PT. PLN (Persero) Pasca Pemadaman	75
Gambar 11. Protes Pelanggan Terdampak <i>Blackout</i>	80
Gambar 12. Reaksi Kontra Pelanggan	82
Gambar 13. <i>Update</i> Penanganan.....	86

ABSTRAK

Faridz Muhammad Fazza. 14321122. *Manajemen Krisis PT PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Barat dalam Penanganan Blackout Tahun 2019*. Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya. Universitas Islam Indonesia. 2021.

Pada bulan Agustus 2019 lalu, PT. PLN mengalami sebuah peristiwa krisis berupa kasus *blackout* yang mengakibatkan padamnya listrik di Provinsi Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat dan sebagian lokasi di Pulau Bali. Hal ini berdampak pada kerugian bagi berbagai pihak seperti konsumen dan tentunya bagi PT. PLN sendiri. Kerugian yang dialami PT. PLN akibat kasus ini kurang lebih mencapai Rp. 90 miliar. Selain itu, kasus ini juga menimbulkan konflik berupa aksi protes dan keluhan dari berbagai pihak, bahkan sempat terjadi aksi demonstrasi di beberapa daerah. Dari dampak tersebut kasus ini juga kemudian berkembang menjadi krisis bagi perusahaan. Berdasarkan permasalahan tersebut, membuat peneliti tertarik untuk melihat bagaimana strategi-strategi yang dilakukan oleh PT. PLN dalam menangani kasus *blackout* yang terjadi, khususnya di Unit Induk PLN Jawa Barat. Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang didukung oleh teknik pengumpulan data berupa observasi langsung ke kantor PLN UID Jawa Barat, melakukan Wawancara dengan Asisten Manajer Humas PLN UID Jawa Barat, serta melakukan wawancara dengan 8 orang pelanggan PLN Jawa Barat untuk dapat melihat kualitas layanan informasi PLN di masa *blackout*.

Penelitian ini menghasilkan beberapa temuan, *Pertama*, kasus *blackout* yang dialami PLN disebabkan oleh malfungsi transmisi Pemalang-Unggaran akibat kelalaian pengawasan dan pemeliharaan. *Kedua*, manajemen krisis yang dijalankan oleh Humas PLN UID Jawa Barat terintegrasi dengan instruksi dari PLN Pusat di DKI Jakarta. Didalamnya terdapat 5 (lima) tahapan yang dilakukan yaitu, pengidentifikasian tanda-tanda krisis, mengurangi faktor-faktor resiko krisis, pembatasan pada dampak kerusakan akibat krisis, pemulihan kondisi perusahaan, serta pendataan dan evaluasi terhadap kinerja penanganan sebagai pembelajaran. *Ketiga*, selain menggunakan model komunikasi krisis pada umumnya, humas PLN juga memanfaatkan layanan internet sebagai media komunikasi di masa krisis.

Kata Kunci:

Manajemen krisis, PLN UID Jabar, Blackout, Pemadaman listrik, Humas

ABSTRACT

Faridz Muhammad Fazza. 14321122. Crisis Management of PT PLN in West Java Distribution Main Unit (DMU) in Handling Blackouts in 2019. Undergraduate Thesis. Communication Study Program, Faculty of Psychology and Socio-Cultural Sciences. Indonesian Islamic University. 2021.

In August 2019, PT. PLN experienced a crisis in the form of blackout cases that resulted in power outages in Banten Province, DKI Jakarta, West Java and some locations on the island of Bali. This has an impact on losses for various parties such as consumers and of course for PT. PLN itself. Losses suffered by PT. PLN due to this case approximately reached Rp. 90 billion. In addition, this case also caused conflicts in the form of protests and complaints from various parties, even there were demonstrations in some areas. From this impact the case also later developed into a crisis for the company. Based on these problems, make researchers interested to see how the strategies carried out by PT. PLN in handling blackout cases that occur, especially in the Main Unit pln West Java. Researchers used qualitative research methods supported by data collection techniques in the form of direct observations to the PLN UID Office in West Java, conducted interviews with assistant public relations managers of PLN UID West Java, and conducted interviews with 8 pln customers in West Java to be able to see the quality of PLN information services in the blackout period.

This study produced several findings, First, the case of blackout experienced by PLN caused by the malfunction of transmission Pemalang-Unggaran due to negligence of supervision and maintenance. Second, crisis management run by PLN UID West Java PR integrated with instructions from PLN Central in DKI Jakarta. In it there are 5 (five) stages carried out, namely, identifying the signs of crisis, reducing crisis risk factors, restrictions on the impact of damage due to the crisis, recovery of the company's condition, as well as data collection and evaluation of handling performance as learning. Third, in addition to using the crisis communication model in general, PLN public relations also utilizes internet services as a medium of communication in times of crisis.

Key Words:

Crisis Management, West Java PLN, Blackout, Power Outage, Public Relation.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dewasa ini, listrik merupakan salah satu sumber daya berupa energi yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Hampir seluruh lapisan masyarakat didunia sangat membutuhkan energi tersebut, mengingat banyak peralatan maupun sarana kebutuhan yang hanya bisa dioperasikan ketika terhubung pada saluran listrik. Oleh karena itu, listrik dapat dikatakan sebagai kebutuhan primer manusia, terutama pada saat ini.

Listrik digunakan dirumah, di lokasi kerja, di sekolah dan lain sebagainya. Dilihat dari hal tersebut, listrik menjadi sangat vital perannya bagi kehidupan manusia karena hampir seluruh aktivitas dijalankan dengan bantuan energi listrik. Dengan itu perlu adanya institusi atau organisasi yang didirikan khusus untuk mengurus dan memberikan pelayanan penyediaan energi listrik, mengingat kebutuhan akan listrik yang cukup besar.

Di Indonesia, terdapat Instansi bentukan pemerintah atau biasa disebut Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang khusus menangani dan menyediakan layanan sumber energi listrik yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN). Didirikan pada 27 Oktober 1945 di Jakarta, PLN hingga kini menjadi satu-satunya perusahaan yang melayani sekaligus menyediakan segala urusan yang berhubungan dengan energi listrik. Dalam hal ini, peran PLN menjadi sangat penting bagi masyarakat Indonesia mengingat layanan energi listrik menjadi hal yang juga penting bagi seluruh aktivitas yang dijalankan.

Selaku satu-satunya perusahaan yang menangani, memberikan pelayanan serta menyediakan sumber energi listrik, tentu PLN harus terus memberikan pelayanan yang optimal. Meski demikian dapat dipastikan terdapat berbagai kendala yang kemudian muncul disela-sela aktivitas kerja yang dilakukan. Dalam hal ini perlu adanya strategi maupun rancangan-rancangan lainnya yang disusun untuk menangani kendala yang terjadi agar dapat diselesaikan

sesingkat mungkin. Peran divisi-divisi terkait menjadi sangat penting guna mempersiapkan strategi yang jitu sehingga kendala atau permasalahan yang terjadi tidak berdampak pada integritas perusahaan. Kendala atau permasalahan tersebut biasa dikenal dalam istilah komunikasi dengan kata “Krisis”.

Kata “krisis” selalu menjadi sebuah momok yang menakutkan bagi sebuah instansi atau organisasi masyarakat, terlebih jika instansi atau kelompok masyarakat tersebut sedang dalam puncak kejayaan. Menjadi hal yang menyeramkan terlebih jika upaya pembangunan atau pemaksimalan proses kerja harus terbuang sia-sia karena timbulnya sebuah krisis. Hal tersebut menjadi kekhawatiran yang cukup beralasan mengingat unsur krisis itu sendiri yang memungkinkan untuk datang secara tiba-tiba dalam bentuk apapun, yang pasti adalah krisis dapat menyebabkan kemunduran disebuah instansi atau organisasi yang terkena krisis tersebut. Maka persiapan secara dini dalam hal ini menjadi sesuatu yang sangat penting untuk menghadapi krisis yang sewaktu-waktu bisa saja terjadi, agar kelangsungan instansi atau organisasi terkait dapat dipertahankan.

Krisis sendiri secara singkat dapat diartikan secara singkat sebagai sebuah ancaman/bahaya yang dapat terjadi disebuah instansi atau organisasi masyarakat. Namun tidak setiap ancaman/bahaya tersebut dapat dikatakan sebagai sebuah krisis, terdapat beberapa kategori yang membuat sebuah permasalahan dapat dikatakan sebagai krisis. Secara sederhana, sebuah permasalahan dapat dikatakan sebagai krisis jika, sistem yang telah berjalan sejak awal terhenti semenjak terjadinya sebuah permasalahan tersebut. Mengingat dampak yang cukup besar jika sebuah instansi atau organisasi masyarakat terkena krisis, maka perlu adanya langkah-langkah antisipatif yang disusun untuk menekan dampak buruk yang timbul akibat krisis tersebut. Metode penyusunan langkah-langkah atau strategi menghadapi krisis ini biasa disebut dengan Manajemen Krisis.

Tidak dapat dipungkiri bahwa krisis adalah sebuah permasalahan serius dan memastikan tidak berjalannya sistem kerja di sebuah perusahaan

sebagaimana mestinya. Beberapa penyebab krisis antara lain sebagai berikut:
(Kriyantono, 2012: 176)

- a. Krisis karena bencana alam
- b. Krisis karena kecelakaan industry
- c. Krisis karena produk yang kurang sempurna
- d. Krisis karena persepsi public
- e. Krisis karena hubungan kerja
- f. Krisis karena kesalahan strategi bisnis
- g. Krisis karena terkait masalah criminal
- h. Krisis karena pergantian manajemen
- i. Krisis karena persaingan bisnis

Melihat cukup banyaknya penyebab krisis. Manajemen krisis dalam hal ini menjadi sangat penting dipahami oleh divisi-divisi di sebuah organisasi atau perusahaan yang secara khusus terlibat dalam menangani krisis sebagai upaya pengendalian, sekaligus pengelolaan bila sewaktu-waktu krisis terjadi. Manajemen krisis dapat diartikan juga sebagai manajemen pengelolaan, penanggulangan atau pengendalian krisis hingga pemulihan citra (Morrison, 2008: 172). Manajemen krisis pada umumnya di dasarkan atas langkah – langkah yang perlu di lakukan ketika menghadapi krisis, atau secara singkat manajemen krisis merupakan tahapan – tahapan penanganan terhadap krisis. Dalam perusahaan, manajemen krisis sering dikenal dengan istilah *manual crisis plan* atau petunjuk menghadapi krisis. Tentu hal ini menjadi sangat penting bagi sebuah organisasi atau instansi karena dapat membantu proses identifikasi kemungkinan terjadinya krisis sehingga dapat diminimalisir dampak yang mungkin timbul akibat krisis tersebut.

Beberapa waktu lalu PT. PLN (Persero) mengalami krisis yang disebabkan oleh *disfungsi* 3 SUTET secara bersamaan yang kemudian menyebabkan pemadaman listrik serentak di provinsi Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat. Peristiwa yang terjadi tepatnya pada 4 Agustus 2019 lalu ini kemudian menyebabkan padamnya listrik yang berlangsung selama 18 jam sehingga tentu menimbulkan banyak sekali kerugian. Dampak yang paling

dominan dirasakan adalah terhentinya aktivitas ekonomi dikota-kota terdampak, mengingat listrik merupakan energi utama dalam menjalankan kegiatan perekonomian terkait dengan sarana dan prasarana yang digunakan hampir seluruhnya menggunakan energi listrik. Misalnya pada sistem perbankan seperti mesin ATM, system layanan, serta jaringan telekomunikasi dan lain-lain. Selain itu dampak besar lainnya juga dirasakan oleh industri manufaktur karena terhentinya mesin-mesin produksi akibat pemadaman listrik yang memakan waktu cukup lama. Dampak ini kemudian juga dirasakan oleh masyarakat umum karena hampir seluruh sarana peralatan rumah tangga memanfaatkan energi listrik.

Dengan terjadinya kasus ini tentu menyita banyak sekali perhatian dari berbagai pihak, salah satunya datang dari Presiden Joko Widodo. Dilansir dari situs portal berita Kompas.com dalam artikel yang berjudul “Dibalik marahnya Jokowi atas *blackout* hingga tinggalkan kantor PLN” Presiden Jokowi kemudian menyatakannya kekecewaannya terhadap PLN karena kasus yang terjadi. Presiden Jokowi mempertanyakan kesiapan PLN dalam menghadapi kondisi-kondisi darurat seperti kerusakan system sebagaimana yang terjadi di Ungaran dan Pemalang kemarin yang terlihat kurang maksimal. Dengan kejadian *blackout* yang juga cukup lama, Jokowi kemudian menganggap persiapan penanggulangan risiko dalam hal ini untuk mengatasi krisis yang terjadi terlihat sangat tidak optimal di lakukan oleh PLN. Presiden juga menyayangkan PLN yang mana merupakan perusahaan besar dan satu-satunya yang menangani layanan listrik terlihat seperti tidak siap ketika dihadapkan pada permasalahan seperti ini (Azanella, <https://nasional.kompas.com/read/2019/08/06/06074861/di-balik-marahnya-jokowi-atas-blackout-hingga-tinggalkan-kantor-pln?page=all> diakses pada 4 Desember 2019, Pukul 22:44 WIB).

Dikutip dari laman situs berita online www.money.kompas.com, disana tertulis bahwa pada hari Minggu 4 Agustus 2019 telah terjadi pemadaman listrik (*blackout*) di Provinsi Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat. Pemadaman tersebut terjadi secara serentak hingga malam hari ini. Djoko Raharjo

Abumanan selaku Direktur Pengadaan Strategis II PLN juga menjelaskan bahwa hal tersebut dikarenakan gangguan pada sistem di SUTET Ungaran-Pemalang yang kemudian membuat aliran listrik di dua sirkuit tersebut turun drastis, hal ini disebut dengan istilah N minus 2. Penurunan drastis daya listrik ini juga mempengaruhi sirkuit di Depok hingga Tasikmalaya, kejadian ini disebut dengan istilah N minus 3 atau penurunan daya yang mengakibatkan terjadinya gangguan listrik pada 3 SUTET secara bersamaan. Hal inilah yang kemudian menyebabkan pemadaman listrik serentak di 3 provinsi tersebut. (Ulya, <https://money.kompas.com/read/2019/08/05/093400126/black-out-listrik-penyebab-hingga-dampaknya?page=all> diakses pada 8 November 2019, Pukul 00:21 WIB)

Berdasarkan kutipan artikel tersebut terlihat bahwa memang terdapat kesalahan teknis berupa *blackout*-nya Saluran Tegangan Tinggi (SUTET) Ungaran hingga Pemalang yang kemudian menyebabkan aliran energi terhadap dua sirkuit turun drastis. Penurunan secara drastis ini juga kemudian mempengaruhi sirkuit Depok hingga Tasikmalaya yang kemudian menyebabkan padamnya listrik secara serentak di 3 provinsi tersebut. Meski demikian, berbagai pihak masih meragukan alasan yang disampaikan oleh PLN ini, karena kemudian muncul beberapa isu-isu lain seperti misalnya ketidaksiapan Plt. Direktur Utama PLN Sripeni Inten Cahyani yang pada masa krisis baru 2 hari menjabat, oleh karena itu penyebab kasus ini pun kemudian menjadi simpang siur.

Selain itu terdapat data lain berupa kerugian di salah satu provinsi terdampak yaitu Jawa Barat yang dikutip dari laman situs berita online www.ayobandung.com, disana tertulis “AYOBANDUNG.COM, BANDUNG WETAN – PLN telah selesai menghitung jumlah pelanggan di Jawa Barat yang dirugikan akibat pemadaman listrik serentak (*blackout*) Ahad (5/8) lalu. Menurut *Senior Manager General Affair* PLN Distribusi Jawa Barat Andhoko Soeyono, akibat *blackout* kerugian ditaksir sekitar Rp 330 miliar.

Sebanyak 14,2 juta pelanggan di Jawa Barat terdampak *blackout* tersebut. “Kalau dirupiahkan kira-kira, ini perhitungan kan belum selesai. Kira-kira itu 30 persen dari yang kemarin diumumkan. Jadi kurang lebih Rp 330 miliar,” ujar Andhoko di Bandung, Jumat (9/8).” (Ranawati, <https://ayobandung.com/read/2019/08/09/60136/14-juta-pelanggan-di-jabar-merugi-akibat-blackout-pln-beri-kompensasi>, diakses pada 8 November 2019, diakses pada 8 November 2019, Pukul 01:14 WIB). Berdasarkan data dan paparan dari pihak PT. PLN tersebut, dapat diketahui akibat peristiwa *Blackout* Agustus lalu, kerugian di Jawa Barat mencapai 330 miliar rupiah. Jumlah tersebut tentu saja belum diakumulasikan dengan kerugian dari 2 provinsi lainnya, yaitu Banten dan DKI Jakarta sehingga nominalnya dapat dipastikan akan lebih dari angka tersebut.

Dilansir dari portal media berita online katadata.co.id, akibat begitu banyaknya kerugian yang timbul karena kasus pemadaman listrik massal ini Direksi PT. PLN menyatakan akan memotong gaji 40.000 karyawan untuk kemudian membayar kompensasi kepada masyarakat yang terkena dampak. Total kompensasi yang akan diberikan oleh PLN yaitu sebesar 839 miliar rupiah. Namun Dirut PLN Sripeni menyatakan bahwa kompensasi bukan berupa uang tunai melainkan dalam bentuk pengurangan tarif listrik. Berikut adalah detail pembagiannya:

1. Bagi golongan yang terkena penyesuaian tarif listrik atau tarif *adjustment* akan mendapatkan pengurangan sebesar 35% dari tagihan listrik. Sedangkan, bagi konsumen golongan yang tidak terkena penyesuaian tarif akan mendapatkan pengurangan sebesar 25% dari total tagihan listrik.
2. Untuk Konsumen pada Tarif Tenaga Listrik Prabayar, pengurangan tagihan disetarakan dengan pengurangan tagihan pada konsumen untuk tarif tenaga listrik reguler dengan daya tersambung yang sama. (Salmahati, <https://katadata.co.id/berita/2019/08/06/pln-potong-gaji-karyawan-untuk-bayar-kompensasi-listrik-mati-2-hari>, diakses pada 3 Juli, Pukul 14:55 WIB, diakses pada 4 Desember 2019, pukul 23:15)

Melihat kasus yang terjadi, jelas ini merupakan sebuah krisis bagi PT. PLN mengingat kendala yang terjadi bersifat mendadak atau datang secara tiba-tiba, sehingga tidak ada persiapan matang terancang sebelumnya untuk mencegah permasalahan tersebut terjadi, terbukti dengan penanganan yang memakan waktu cukup lama yaitu 10-18 jam. Berdasarkan pada krisis yang dihadapi PT. PLN ini kemudian membuat peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh divisi-divisi terkait, khususnya oleh Humas PLN UID Jawa Barat dalam upaya menekan dan/atau menghadapi krisis beserta dampaknya. Berdasarkan tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu untuk mengetahui upaya manajemen yang dilakukan oleh Humas atau divisi lainnya di Kantor PLN UID Jawa Barat dalam mengatasi krisis akibat kasus *blackout* yang juga menimpa provinsi Jawa Barat pada tanggal 4 Agustus 2019 lalu. Maka dalam penelitian ini teori yang akan digunakan sebagai acuan adalah teori manajemen krisis.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka rumusan masalah yang hendak dikaji lebih dalam adalah sebagai berikut:
Bagaimana manajemen krisis yang dilakukan PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat dalam upaya menangani kasus *blackout* yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu?

C. TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan yang ingin dicapai terkait dengan dilakukannya penelitian ini adalah, ingin mengetahui, menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana manajemen krisis yang dilakukan PT. PLN UID Jawa Barat dalam upaya menangani kasus *blackout* pada 4 Agustus 2019 lalu.

D. MANFAAT PENELITIAN

1. Akademis

Dari sisi akademis, peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan kontribusi aktif dalam hal pengembangan penelitian di bidang disiplin ilmu komunikasi, terutama pada penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat pelaksanaan teori Manajemen Krisis dilini Perusahaan atau Instansi.

2. Praktis

Peneliti berharap agar penelitian ini dapat memberikan wacana maupun pandangan lain tentang peran humas atau divisi terkait lainnya dalam sebuah perusahaan yang sedang dilanda krisis terutama dalam praktik penerapan teori manajemen krisis. Manfaat lain yang diharapkan adalah, bertambahnya masukan berupa pengetahuan kepada seluruh masyarakat mengenai proses dan upaya manajemen krisis Humas PT. PLN UID Jawa Barat dalam penanganan kasus *blackout* yang terjadi.

E. TINJAUAN PUSTAKA

Penelitian terdahulu yang pertama berjenis thesis berjudul “Manajemen krisis PT.PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur dalam menangani krisis listrik”. Disusun oleh Elisabeth Walderrudis Parera. Program Studi *Communication Science Faculty of Communication Science Widya Mandala Catholic University Surabaya*. Pada penelitian ini ditemukan bahwa kurangnya pemahaman Humas PLN Kupang tentang penerapan *jobdesc public relation* dalam hal penyebaran informasi mengenai jadwal pemadaman sebagai permasalahan awal. Hal inilah yang kemudian menyebabkan datangnya berbagai konflik di masyarakat yang menuntut PLN Kupang untuk selalu memberikan informasi jika akan dilakukan pemadaman.

PLN Kupang yang melihat konflik di masyarakat tersebut sebagai sebuah krisis yang tidak boleh dibiarkan, kemudian menjalankan tahapan-tahapan selanjutnya, yaitu mengemas dan memberikan informasi kepada masyarakat terkait informasi pemadaman yang terlebih dahulu disesuaikan dengan teori manajemen krisis. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data

berupa studi kasus untuk melihat bagaimana proses manajemen krisis oleh Humas PLN Kupang.

Penelitian terdahulu yang kedua berjenis skripsi berjudul “Manajemen Krisis PT. PLN Cabang Kotamobagu dalam Menyelesaikan Masalah Berkaitan dengan Pemadaman Listrik Tahun 2014”. Disusun oleh Virginia Mokodompit. Program studi Ilmu Komunikasi, fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Berkat teori Manajemen Krisis yang digunakan dalam penelitian ini ditemukan bahwa pada tahap pra krisis PLN mengetahui komplain adalah tindakan awal masyarakat sehingga PLN membuat jadwal pemadaman sebagai pencegahan awal, pada tahap krisis PLN Kotamobagu tidak dapat mengatasi pemadaman sehingga mengakibatkan demonstrasi, pada tahap pasca krisis PLN lebih memperhatikan kinerja dan pelayanan. Dalam penelitian ini akhirnya diketahui juga terdapat kelebihan yang dilakukan PLN karena telah melakukan persiapan yaitu membuat jadwal, dan menerima dengan baik kedatangan demonstrasi. Kekurangan PLN Kota mobagu dalam permasalahan pemadaman listrik ini adalah ketidakpastian informasi, dan tidak terbuka mengenai penanganan masalah dan tidak adanya hubungan baik dengan media.

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan data berupa wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen pada pihak PLN Kotamobagu.

Penelitian terdahulu yang ketiga berjenis jurnal berjudul “Strategi Public Relations Dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations dalam Manajemen Krisis di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara)”. Disusun oleh Tia Malinda Manurung Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Sumatera Utara Medan.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa krisis listrik di Sumatera Utara telah terjadi sejak tahun 1999, yakni pasca krisis moneter pada tahun 1998. Krisis moneter tersebut kemudian berdampak pada kegagalan PLN untuk membangun pembangkit listrik di wilayah tersebut sehingga mengakibatkan krisis listrik di Sumatera Utara. PLN setempat mensiasatinya dengan melakukan pemadaman

listrik bergilir, namun hal tersebut malah mengundang konflik dimasyarakat berupa aksi protes hingga demonstrasi. Untuk mengendalikan situasi krisis di tengah-tengah masyarakat tersebut Humas PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara menerapkan 2 strategi pengendalian krisis yaitu, *corrective action strategy* dan *adaptive strategy*. Kedua strategi ini disampaikan dengan mencakup tiga aktivitas penting yaitu *above the line* (pemanfaatan media lini atas), *below the line* (pemanfaatan media pendukung) dan *activity* (menjalankan aktivitas pendukung).

Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi dan penelusuran online untuk menghimpun data.

Penelitian terdahulu yang ke empat berjenis skripsi berjudul “Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Papua dalam Menangani Krisis dan Pemadaman Listrik di Wamena”. Disusun oleh Jhon Gerson Mansoben Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia Timur Makassar.

Dengan digunakannya teori manajemen krisis pada penelitian ini kemudian ditemukan bahwa PLN Papua mengambil tindakan cukup baik untuk menanggulangi krisis yang terjadi, terbukti dengan pengambilan keputusan berupa mendatangkan 2 unit mesin diesel pembangkit listrik (Genset) dari kota Sorong. Selain itu beberapa keluhan dari masyarakat juga dengan cukup baik ditangani dalam hal ini oleh humas PLN Papua. Namun terdapat beberapa kekurangan berupa kurangnya transparansi informasi mengenai pemadaman listrik yang terjadi kepada masyarakat. Krisis listrik yang terjadi di Wamena disebabkan oleh gangguan pembangkit listrik di Sinakma dan Walesi yang mengakibatkan pemadaman listrik bergilir.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, wawancara dan penelusuran online portal media berita untuk memenuhi proses pengumpulan data.

Penelitian terdahulu yang kelima berjenis skripsi berjudul “Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur dan Utara Dalam Kasus Pemadaman Listrik Pada Tahun 2014-2016”. Disusun oleh Yulisman

Perdana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia.

Dengan menggunakan teori manajemen krisis pada penelitian ini ditemukan bahwa, upaya manajemen krisis PT. PLN KALTIM RA terbagi menjadi lima tahapan yaitu, identifikasi penyebab krisis, analisa faktor penyebab krisis, isolasi krisis, pemilihan strategi penyelesaian krisis. Temuan lain juga menemukan bahwa krisis yang dihadapi PLN KALTIM RA terbagi menjadi empat tahap. Yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronis dan tahap resolusi. Biasanya tahap kronis dan resolusi berjalan bersamaan, baik pada saat krisis berlangsung maupun pada proses penanganannya. Dalam proses upaya penanganan krisis ini juga, PLN KALTIM RA menerapkan dua jenis komunikasi krisis sekaligus, yaitu *mortification strategies* dan *integration strategies*.

Dalam proses pengambilan data, penelitian ini menggunakan metode observasi langsung, wawancara dan dokumentasi di kantor PLN Balikpapan dan PLN Wilayah Kalimantan Timur dan Utara, sebagai data pembanding juga dilakukan wawancara dengan warga sekitar.

Penelitian yang keenam berjenis jurnal dengan judul “Strategi Manajemen Krisis Humas PLN UID Jabar dalam Menangani *Blackout* Jaringan Jawa Bagian Tengah” yang disusun oleh Siti Choerunnisa dan Aat Rochiat Nugraha dari Universitas Padjajaran Bandung.

Pada penelitian ini ditemukan bahwa adanya peran penting Humas PLN UID Jawa Barat dalam menekan dampak yang timbul akibat kasus *blackout* yang terjadi. Hal ini meliputi pemulihan citra negatif perusahaan dari dampak keluhan dan protes masyarakat terhadap PLN. Humas PLN UID Jawa Barat menggunakan strategi manajemen krisis adaptif, yang artinya seorang Humas terlebih dahulu melakukan modifikasi disisi operasional, kompromi, dan pengalihan fasilitas dari yang sebelumnya tertuang dalam program kerja Humas. Penelitian ini juga menemukan bahwa dengan dilakukannya strategi manajemen krisis adaptif, krisis *blackout* lalu dapat ditangani dengan baik oleh

Humas PLN UID Jawa Barat dan menghasilkan penilaian efektif dari publiknya.

Dalam proses pengambilan data, penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara pada sejumlah pihak yang terlibat dalam aktivitas manajemen krisis kasus *blackout* di kantor PLN UID Jawa Barat.

F. KERANGKA TEORI

1. Krisis

a. Pengertian krisis

Krisis merupakan momok yang sangat mungkin terjadi dan menimpa sebuah organisasi atau perusahaan. Dengan sifat yang memungkinkan untuk datang secara tiba-tiba (*immediate crisis*), maka sebuah organisasi atau perusahaan harus dengan sigap mengamati tanda-tandanya. Dalam pasifik telesi, krisis adalah peristiwa luar biasa atau bagian dari peristiwa yang berjalan secara bertahap – tahap yang berpengaruh besar terhadap hal – hal yang berkaitan dengan produk, citra perusahaan, stabilitas keuangan, kesehatan dan/atau kesejahteraan karyawan maupun komunitas publik secara menyeluruh. (Wilcox and Cameron, 2006: 258)

b. Karakteristik krisis

Terdapat beberapa karakteristik pada krisis yang perlu diperhatikan oleh sebuah perusahaan atau organisasi. Dengan mengetahui karakteristiknya kemudian diharapkan agar perusahaan atau organisasi tersebut dapat mengidentifikasi suatu fenomena yang berindikasi menjadi sebuah krisis. Adapun karakteristik krisis adalah sebagai berikut (Kriyantono, 2012: 174) :

1) Peristiwa yang spesifik

Peristiwa krisis dapat diidentifikasi dengan jelas dilapangan berikut juga dampak yang ditimbulkan.

2) Krisis tidak diharapkan dan dapat terjadi kapan saja

Kehadiran peristiwa krisis sangat mengancam kelangsungan sebuah perusahaan atau organisasi, sehingga menjadikan krisis

sebagai suatu kondisi yang tidak diharapkan oleh banyak orang, mengingat dampak negatif yang juga mengiringinya, seperti ancaman pada kelangsungan organisasi, munculnya korban jiwa serta berubahnya sistem sosial maupun budaya dilingkungan organisasi. Krisis juga bersifat tiba-tiba (*immediate*) sehingga tidak dapat diperkirakan kapan akan datang.

3) Krisis menciptakan ketidakpastian informasi

Pada awal kemunculannya, krisis biasanya berupa rumor atau informasi yang jelas asal usulnya. Jika sebuah organisasi tidak segera melakukan tindakan, maka rumor ini kemudian dapat menimbulkan keresahan dan kepanikan di masyarakat.

4) Menimbulkan kepanikan

Dengan adanya rumor-rumor yang beredar serta ketidakpastian informasi ini kemudian akan menimbulkan kepanikan di masyarakat.

5) Dampak bagi operasional organisasi

Dampak dalam hal ini maksudnya adalah, penurunan pendapatan perusahaan, berkurangnya kepercayaan publik, teguran pemerintah, ancaman pada reputasi perusahaan, serta melemahnya aktivitas produktif. Krisis ini kemudian juga dapat memberikan dampak berupa perubahan struktur dan kebijakan perusahaan, pergantian pemimpin dan kemunculan kebijakan-kebijakan baru pada masa setelah krisis (pasca krisis).

6) Berpotensi menimbulkan konflik

Krisis dapat menimbulkan konflik di dalam maupun diluar perusahaan. Konflik tersebut biasanya terjadi karena adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan.

c. Jenis krisis

Berdasarkan penyebab terjadinya krisis dalam sebuah organisasi atau perusahaan, krisis dapat dilihat berdasarkan penyebabnya. Menurut Sen dan Egelhoff secara luas krisis berdasarkan penyebabnya dapat dibagi menjadi 2, yaitu sebab umum dan sebab khusus. Berikut adalah penjelasannya: (Dikutip dari Skripsi, Yulisman, 2016: 12)

1) Sebab Umum:

a) Gangguan kesejahteraan

Gangguan ini memiliki potensi memecah belah kesejahteraan masyarakat, sehingga tercipta kondisi resah yang berujung pada tuntutan bagi sebuah organisasi atau perusahaan untuk segera memperbaiki keadaan.

b) Diabakannya tanggung jawab sosial

Kondisi ini muncul ketika hak-hak suatu kelompok tidak diberikan oleh organisasi, sehingga pada akhirnya terjadilah sebuah perpecahan antara kedua belah pihak yang mengakibatkan krisis seperti ungkapan ketidakpuasan dalam bentuk yang ringan hingga anarkis.

2) Sebab Khusus:

a) Krisis karena bencana alam

Penyebab krisis yang paling sering terjadi adalah krisis akibat bencana alam. Bencana alam tersebut biasanya seperti, gempa bumi, erupsi gunung, banjir, dan kebakaran. Dilihat dari dampak dan sifatnya yang masif inilah kemudian membuatnya tidak selalu bisa dicegah untuk terjadi. Selain menelan korban jiwa, bencana alam juga dipastikan mempengaruhi sendi-sendi kehidupan dalam berbagai sektor seperti pendidikan, sosial dan utamanya adalah sektor ekonomi. Ambruknya sektor perekonomian adalah efek berkelanjutan dari bencana alam itu sendiri, mengingat biaya pemulihan yang kemudian dibutuhkan oleh daerah terdampak krisis yang sangat besar.

b) Krisis karena kecelakaan industry

Penyebab krisis oleh kecelakaan industri cukup bervariasi, yang paling sering terjadi biasanya disebabkan oleh malfungsi kerja mesin, kecelakaan kerja (*human error*), hingga kebakaran. Saat krisis dalam bentuk ini terjadi, sebuah perusahaan diharuskan memanfaatkan sumber daya yang ada secara penuh. Pada tipe penyebab krisis seperti ini tidak jarang akan adanya korban jiwa, hal ini dipastikan menjadi magnet bagi media untuk memberitakan hal tersebut.

c) Krisis karena produk yang kurang sempurna

Krisis dalam bentuk ini biasanya akan menimpa perusahaan yang menghasilkan produk berupa barang (*goods*) dan jasa (*service*). Hal ini terjadi dikarenakan oleh cacat produk (*defect*) atau jasa yang kurang sempurna. Krisis dalam jenis ini sangat mungkin terjadi meski sebelumnya sebuah perusahaan telah melakukan riset dan pengembangan terhadap produk yang dihasilkan.

d) Krisis karena persepsi public

Salah satu faktor penyebab krisis pada jenis ini adalah karena krisis yang terjadi sebelumnya tidak dapat diatasi dengan baik oleh sebuah perusahaan. Krisis karena persepsi publik memiliki potensi kerugian yang berlipat ganda, baik dari sisi finansial perusahaan maupun moral karyawan karena citra perusahaan yang terus menurun.

Persepsi publik terhadap perusahaan tersebut biasanya terbentuk karena adanya pelanggaran norma-norma kemasyarakatan oleh perusahaan sehingga kemudian bertentangan dengan kepentingan dan keinginan publik.

e) Krisis karena hubungan kerja yang buruk

Krisis pada jenis ini biasanya ditengarai oleh hubungan kerja yang buruk antar pekerja dengan perusahaan. Krisis akibat

buruknya hubungan kerja sangat berpengaruh terhadap tatanan operasional dalam sebuah perusahaan. Hal ini diperkuat oleh kemungkinan munculnya berbagai aksi dari pekerja sehingga memaksa perusahaan untuk bertindak agresif. Untuk itu, penting gunanya untuk memelihara hubungan baik antara karyawan dengan perusahaan agar tidak jatuh pada level saling menghancurkan satu sama lain.

f) Krisis karena kesalahan strategi bisnis

Penyebab utama dari krisis ini adalah kegagalan manajemen dalam implementasi strategi perencanaan sebuah bisnis untuk membaca permintaan pasar. Hal ini cukup sulit dicegah mengingat pergeseran permintaan pasar yang sifatnya seringkali mendadak. Sehingga, manajemen tidak berhasil menyesuaikan strategi perencanaan yang telah dibuat dengan keadaan pasar. Kesalahan strategi perencanaan kebijakan pasar secara tidak langsung akan berimbas pada bisnis yang dijalankan. Meski hal ini tidak dapat diprediksi, manajemen tetap harus bertanggung jawab atas krisis tersebut dengan membuat strategi lain.

g) Krisis karena terkait masalah kriminal

Krisis akibat permasalahan kriminal biasanya sangat berpotensi terjadi bagi industri pada jenis pariwisata, perbankan, penerbangan, kelautan, dsb. Contoh masalah kriminal yang sering terjadi pada bisnis-bisnis tersebut antara lain terorisme, pembajakan, kekerasan, perjudian, pemalsuan, dan pencurian. Krisis ini membutuhkan respon yang cakap dari industri terdampak karena menjadi akan menjadi daya tarik tersendiri bagi media massa.

h) Krisis karena pergantian manajemen

Krisis pada jenis ini terjadi karena perubahan manajemen dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Hal tersebut biasanya disebabkan oleh perubahan pada sistem maupun tatanan kebijakan yang mengiringi pergantian manajerial tersebut. Karenanya, sebuah perusahaan perlu mempersiapkan strategi sebelum melakukan pergantian manajemen, sehingga krisis semacam itu tidak perlu terjadi.

i) Krisis karena persaingan bisnis

Ketatnya persaingan bisnis dapat menyebabkan persaingan dalam hal ini semakin sering terjadi. Perusahaan besar yang memonopoli pasar dapat mengontrol *trend* yang ada dipasar sehingga menyerang perusahaan-perusahaan pesaing mengalami kerugian dan harus mengeluarkan banyak dana untuk dapat bangkit dan membangun kembali nama dan reputasi yang sebelumnya dibentuk.

d. Tahapan krisis

Terdapat beberapa tahapan pada krisis, antara lain sebagai berikut: (Kriyantono, 2012: 178)

1) Tahap pra krisis

Tahap pra krisis adalah tahap ketika sebuah krisis sudah mulai muncul. Pada tahap ini biasanya anggota dalam sebuah perusahaan baik manajemen ataupun karyawan telah menyadari datangnya krisis. Namun, jika pada situasi ini tidak diambil tindakan apapun, maka dapat dipastikan bahwa krisis akan semakin cepat meluas dan menimbulkan dampak yang besar terhadap perusahaan. Pada tahap pra-krisis ini, kesiapan serta kesigapan dari seluruh elemen dalam perusahaan menjadi poin penting dalam penanganan krisis. Karena walaupun krisis tidak dapat dihindari, setidaknya-tidaknya perusahaan telah memiliki strategi khusus untuk menghadapi langkah selanjutnya yaitu ketika krisis terjadi.

2) Tahap krisis

Tahap krisis merupakan situasi ketika krisis yang menimpa sudah tidak lagi bisa dikendalikan oleh perusahaan. Pada tahap ini krisis telah menyebar dan berdampak ke eksternal perusahaan. Jalan terbaik yang perlu ditempuh oleh perusahaan adalah dengan meminimalisir resiko yang mungkin timbul akibat krisis, sehingga tidak mengakibatkan dampak yang terlampau besar. Pada tahap ini perusahaan terlebih dahulu diharapkan untuk tidak mencari tahu penyebab krisis, sehingga perusahaan bisa memiliki kesempatan untuk memaksimalkan pencegahan dampak-dampak yang terjadi akibat krisis.

3) Tahap pasca krisis

Tahapan ini terjadi ketika krisis sudah terjadi dan perusahaan sedang berupaya mempertahankan citranya yang tercoreng akibat krisis. Dalam masa ini perusahaan berupaya untuk memperbaiki segala dampak yang timbul karena terjadinya krisis (*recovery*). Upaya ini menentukan berhasil atau tidaknya aktivitas manajemen dalam mengatasi krisis.

Sedangkan menurut Steven Fink (Kasali, 1995: 225-230), krisis berdasar pada tahapan-tahapan. Terdapat empat tahapan krisis, antara lain sebagai berikut :

1) Tahap Prodromal

Tahap ini masih memungkinkan sebuah perusahaan untuk dapat bergerak dengan lincah, sehingga pada tahap ini seringkali membuat sebuah perusahaan terlena dan tidak menyadari bahwa dirinya mulai ditimpa krisis. Tahap prodromal ini disebut juga dengan tahap peringatan, karena sekaligus merupakan *sirene* tanda bahaya mengenai aktivitas tak lazim yang harus segera diatasi oleh pihak-pihak terkait dalam sebuah perusahaan.

2) Tahap Akut

Pada tahap ini krisis sudah mulai terlihat dan perusahaan telah menyadari terjadinya krisis. Datangnya krisis pada tahap akut biasanya disertai dengan serangan dari berbagai pihak yang sekaligus dapat memperparah krisis yang dialami perusahaan jika tidak sesegera mungkin diatasi dengan strategi-strategi yang tepat. Kecepatan pada penyebaran krisis di tahap ini ditentukan oleh jenis krisis yang menimpa perusahaan, sedangkan untuk intensitas pada krisis ditentukan oleh tingkat kompleksitas pada permasalahan yang terjadi.

3) Tahap Kronis

Pada tahap kronis, dampak dari krisis yang terjadi akan terlihat. Ini merupakan momentum bagi sebuah perusahaan untuk melakukan pemulihan dan evaluasi pada langkah-langkah yang telah dilakukan. Terdapat beberapa hal yang biasanya dilakukan seperti, pergantian manajemen, pergantian struktur perusahaan atau perubahan pada nama perusahaan. Tahap ini kerap digambarkan dengan jatuhnya sebuah perusahaan. Namun, hal tersebut bisa saja dilewati dengan baik jika sebuah perusahaan memiliki seorang krisis manager yang handal.

4) Tahap Resolusi (penyembuhan)

Tahap ini merupakan tahap penyembuhan atau pemulihan bagi sebuah perusahaan yang telah dilanda krisis. Meski demikian, seorang *crisis manager* perusahaan masih tetap perlu berhati-hati karena krisis tidak akan berhenti begitu saja pada tahap ini, mengingat krisis bersifat seperti siklus yang memungkinkan sebuah perusahaan bisa kembali ke tahap awal (*prodromal stage*). oleh karena itu, perlu adanya kewaspadaan dari berbagai pihak dalam sebuah perusahaan untuk memaksimalkan upayanya pada tahap ini.

2. Manajemen Krisis

a. Pengertian Manajemen Krisis

Manajemen krisis adalah respon yang dilakukan oleh sebuah perusahaan terhadap seluruh kejadian yang dapat mengubah jalannya aktivitas kerja yang telah berjalan normal. Krisis yang timbul kemudian dapat berpengaruh terhadap publik apabila terdapat ‘mispersepsi’ pada kebijakan atau aktivitas bisnis yang dijalankan oleh sebuah perusahaan. Krisis tidak dapat diselesaikan oleh pesan instan, melainkan perlu adanya kerja serta analisa detail terhadap krisis tersebut agar dapat diatasi dengan penanganan yang sesuai, sehingga tidak menimbulkan isu-isu lain. Oleh karena itu penangan manajemen krisis perlu dilakukan secara matang dan tidak boleh sembarangan. (Magdalena, 2010: 45)

Manajemen krisis: suatu krisis didefinisikan oleh berbagai aspek dari sebuah situasi, ia mencakup: (Afdal, 2005: 111)

- 1) Suatu ancaman yang tinggi terhadap kehidupan keamanan atau eksistensi sebuah organisasi.
- 2) Tekanan waktu, artinya para pengambil keputusan harus bekerja sama dengan cepat sebagai upaya penanganan terhadap situasi krisis. Merupakan stress bagi mereka yang bertanggung jawab dalam menangani situasi.

b. Tahapan manajemen krisis

Menurut Coombs (2010), manajemen krisis memiliki beberapa tahapan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Signal detection*, merupakan upaya yang dilakukan untuk mengidentifikasi tanda-tanda peringatan dan merumuskan strategi preventif/pencegahan.
- 2) *Probing & Prevention*, keaktifan dalam mencari dan mengurangi faktor-faktor resiko.
- 3) *Damage containment*, merupakan tahap berupa upaya membatasi dampak yang timbul agar tidak membesar ketika krisis terjadi.
- 4) *Recovery*, merupakan upaya pemulihan kondisi.

5) *Learning*, organisasi dan publik mengkaji ulang segala proses pembelajaran.

c. Langkah-langkah mengatasi krisis public relation

Krisis *public relations* bermula dari krisis internal yang kemudian berubah menjadi krisis *public relations*, yaitu keadaan dimana perusahaan tidak lagi dipercaya dan/atau mendapat complain dari masyarakat akibat kejadian atau isu-isu yang beredar, baik disebabkan oleh pihak internal maupun eksternal perusahaan (Nova, 2009: 168). Dalam menangani krisis yang terjadi, perusahaan harus sesegera mungkin melakukan tindakan seperti memberikan klarifikasi atau penjelasan mengenai isu terkait yang beredar sebagai bentuk tanggung jawab sekaligus upaya pencarian titik munculnya permasalahan, sehingga dapat dilakukan penanganan yang tepat dan cepat. Cara tersebut merupakan upaya yang dikenal dengan istilah manajemen krisis.

Dalam setiap krisis, ada beberapa langkah penting yang perlu diketahui, antara lain sebagai berikut: (Nova, 2009:180)

- 1) Perusahaan yang sedang mengalami krisis sebaiknya secara cepat memberi respon kepada public.
- 2) Perusahaan harus memberikan informasi yang sebenarnya karena public akan mudah memanfaatkan kesalahan apabila menerima informasi yang tidak jujur.
- 3) Perusahaan harus selalu informatif, karena media juga seringkali menciptakan versinya sendiri jika tidak mendapat informasi yang diperlukan. Hal tersebut tentu saja dapat menyebabkan kehancuran yang lebih fatal. Oleh karena itu kejujuran dalam hal ini menjadi poin utamanya.

Pada saat krisis, respon dari perusahaan terhadap media menjadi hal yang perlu diperhatikan, mengingat media sangat mungkin untuk menciptakan informasi baru yang belum tentu bisa dipastikan kebenarannya. Oleh karena itu sebaiknya perusahaan memberi respon

yang baik, terencana, masuk akal dan dapat dipercaya. Transparansi informasi adalah suatu keharusan dilakukan oleh perusahaan yang sedang mengalami krisis, dengan harapan tidak akan muncul spekulasi-spekulasi lain dari masyarakat yang dapat menyebabkan krisis bertambah parah.

Dalam menangani krisis terdapat langkah-langkah yang perlu diperhatikan, antara lain sebagai berikut: (Franz, 2008: 219)

- 1) Aktifkan tim manajemen krisis (TMK), kepada setiap anggota dalam perusahaan perlu diberikan tugas khusus untuk menghadapi peristiwa krisis, diantaranya: dibidang hukum, media, social, politik, dokumentasi segala sesuatu yang diterima secara hukum. Selidiki aliran informasi, baik informasi yang masuk maupun keluar, serta selalu awasi pemberitaan dimedia.
- 2) Berkomunikasilah apa adanya, cekatan dan handal. Jika perusahaan benar segera komunikasikan, jika salah segera akui kesalahan secara cepat dan meminta maaf. Janjikan untuk melakukan penyelidikan atau tindakan tertentu yang berkaitan dengan penanganan. Komunikasi yang tepat dan pada waktunya menjadi poin keberhasilan dari penanganan krisis.
- 3) Perhatikan poin-poin tindakan: meluruskan persoalan, mengendalikan keadaan, membatasi dampak, memperbaiki dampak yang ditimbulkan.
- 4) Berkomunikasi dengan pihak-pihak yang dapat dipercaya dan berwenang untuk mendapatkan informasi, hindari informasi yang dapat menyesatkan.
- 5) Keluarkan pernyataan penyangga sampai perusahaan siap membuat pernyataan resmi atau siaran pers.

Karena krisis dapat terjadi secara tak terduga, sebuah tim manajemen krisis (TMK) hendaknya segera dibentuk sebelum peristiwa krisis terjadi. Para anggota didalamnya dipastikan harus dapat dipercaya serta memiliki kemampuan atau berpengalaman untuk menghadapi

krisis bila sewaktu-waktu terjadi. Orang-orang tersebut juga harus memiliki kemampuan kritik tajam sehingga dapat menolong pemangku kepentingan untuk mengambil keputusan dibawah keadaan yang menekan. (Franz, 2008: 218).

d. Strategi public relation dalam merespon krisis

“Berbagai cara dapat dilakukan untuk merespon situasi krisis. Respon dari perusahaan terhadap krisis bisa bermacam-macam, mulai dari bertahan sampai dengan akomodatif. Beberapa cara yang dapat dilakukan untuk merespon situasi krisis adalah sebagai berikut” (Nova, 2009: 180)

- 1) Menyerang pihak yang memojokan perusahaan dengan memberikan fakta pendukung dan menjelaskan kepada public bahwa tuduhan yang ada tidak beralasan. Maksud menyerang dalam hal ini adalah upaya untuk mengurangi kredibilitas pihak penyerang dan mengklarifikasi isu-isu yang dituduhkan.
- 2) Perusahaan bisa merespon krisis dengan melakukan menyangkalan. Hal ini tidak terlalu sulit karena perusahaan hanya perlu menjelaskan kepada public bahwa tidak benar perusahaan sedang mengalami krisis.
- 3) Melakukan pembenaran. Perusahaan, organisasi atau individu dapat membela diri untuk menyatakan bahwa yang telah dilakukan adalah benar, walaupun hal tersebut kemudian menimbulkan polemic di tengah masyarakat.
- 4) Perusahaan harus berjanji untuk memperbaiki kesalahan dengan melakukan tindakan yang benar. Respon ini sangat memerlukan kebesaran hati dari perusahaan untuk mengakui kesalahan dan meyakinkan pihak terdampak bahwa masalah serupa tidak akan terjadi lagi."

e. **Komunikasi krisis**

Dalam kegiatan manajemen krisis, erat kaitannya serta memiliki hubungan yang dekat dengan komunikasi krisis. Dimana dalam upaya mengatasi krisis yang terjadi, dapat dipastikan pihak dari sebuah perusahaan atau organisasi akan menggunakan rangkaian public relation yang ada, dalam rangka memelihara dan memperkuat organisasi dalam jangka panjang serta pada saat organisasi sedang dalam kondisi yang berbahaya (Lattimore, 2010, 433) seperti memanfaatkan media massa sebagai perantara untuk upaya penanganan krisis, memberikan klarifikasi mengenai permasalahan secara langsung, menerima dan memberikan penjelasan kepada public yang melakukan komplain.

Komunikasi krisis dapat dikelompokkan menjadi dua tipe dasar, yaitu manajemen pengetahuan krisis dan manajemen reaksi publik (Coombs, 2010). manajemen pengetahuan krisis bertujuan untuk mengidentifikasi sumber-sumber informasi, pengumpulan dan analisa terhadap informasi yang tersedia. Sementara manajemen reaksi publik mengacu pada segala aktivitas komunikasi yang bertujuan untuk mempengaruhi persepsi publik mengenai krisis yang terjadi. Didalamnya juga meliputi upaya mempengaruhi persepsi publik tentang perusahaan dan segala upaya perusahaan dalam menangani krisis. (Kriyantono, 2012: 209)

Dalam mengelola komunikasi pada masa krisis, beberapa peraturan sederhana penting dilaksanakan. Hal ini serupa dengan yang terdapat dalam standar komunikasi resiko, namun yang lebih penting adalah pada masa pelaksanaannya. Terkait dengan isi yang dimaksud adalah, apa dan bagaimana pesan yang akan disampaikan pada saat memberi informasi mengenai masalah yang sedang terjadi:

- 1) Sampaikan berita yang sederhana, singkat, dan langsung pada pokok permasalahan.
- 2) Hindari spekulasi, dan selalu berpegang teguh pada fakta.

3) Hormati dan berikan jawaban atas keinginan public akan informasi.

Yang berhubungan dengan gaya, yaitu hubungan dengan bagaimana tindakan yang perlu dilakukan informan dalam memberikan informasi mengenai permasalahan yang terjadi:

- 1) Terus terang dan jujur
- 2) Mengakui pentingnya komunikasi
- 3) Tunjukan empati, perhatian dan komitmen

Dalam menjamin respon yang diinginkan pada masa krisis, perusahaan perlu menentukan siapa saja yang akan bertugas untuk memberi respon dan strategi komunikasi apa saja yang akan digunakan untuk melayani permintaan akan informasi, baik oleh media maupun kelompok *stakeholders*. Metode dan prosedural komunikasi yang tepat sangat perlu dipersiapkan untuk memberikan informasi sehingga dapat menjamin keefektifitasan respon dari segala bentuk pertanyaan mengenai krisis yang terjadi. Juru bicara yang sah dan dengan wewenang yang jelas, serta memiliki keterampilan komunikasi dan pengalaman dalam komunikasi krisis juga penting (Cleary, 2008: 167)

f. Mengelola komunikasi krisis

Cara penanganan krisis pada suatu perusahaan tentu akan berbeda dengan perusahaan yang lain. "Dalam kaitannya dengan krisis komunikasi ada dua falsafah dalam kajian ilmu komunikasi yaitu bersikap diam atau katakana apa yang terjadi dengan segera. Kedua pendekatann tersebut ternyata dapat diaplikasikan dalam situasi nyata dan berhasil." Seperti yang dialami oleh perusahaan amerika Johnson & Johnson dan Gerber (Purwanto, 2006: 47)

Dalam situasi krisis komunikasi, ada beberapa hal yang bisa dilakukan, antara lain sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan tim yang terampil dan cekatan dalam menengani krisis.
- 2) Penanganan segera oleh manajemen puncak pada saat krisis terjadi.

- 3) Menciptakan pusat informasi sebagai representasi perusahaan yang dilengkapi dengan beberapa alat komunikasi.
- 4) Jelaskan secara menyeluruh dan jujur kejadian yang terjadi. Bila terdapat kesalahan, segera meminta maaf.
- 5) Tunjukkan keseriusan perusahaan melalui tindakan langsung.

g. Atribusi krisis dan klaster krisis

Atribusi dalam hal ini adalah, persepsi individu yang kemudian terbentuk ketika dihadapkan pada sebuah krisis. Dengan kata lain, atribusi dapat mempengaruhi pemaknaan individu dalam menentukan perilaku bagi sebuah perusahaan yang kemudian bisa berdampak pada menurunnya reputasi perusahaan. Atribusi dapat dikategorisasikan sebagai bagian dari strategi framing karena sifatnya yang mampu membangun serta mempengaruhi persepsi publik akan realita yang terjadi. Hal ini disebut dengan istilah atribusi publik. (Kriyantono, 2012: 292)

Atribusi publik adalah upaya yang dilakukan sebuah organisasi atau perusahaan dalam membentuk persepsi publik. Persepsi yang dimaksud adalah tanggapan yang muncul dari publik terhadap organisasi atau perusahaan tersebut. Dimasa krisis, penting gunanya bagi organisasi atau perusahaan untuk menentukan siapa saja yang bertanggung jawab sebagai seorang eksekutor dalam hal atribusi publik.

Atribusi publik dimasa krisis atau dapat dikenal juga sebagai klaster krisis dikelompokkan menjadi tiga, antara lain sebagai berikut:

1) Klaster korban

Klaster ini adalah keadaan ketika publik meyakini bahwa krisis bukan disebabkan oleh kelalaian organisasi, dengan kata lain publik justru meyakini organisasi adalah korban atas krisis yang terjadi.

2) Klaster kecelakaan atau tanpa kesengajaan

Klaster ini adalah ketika publik meyakini bahwa krisis yang berlangsung merupakan kecelakaan kerja atau ketidaksengajaan.

3) Klaster kesengajaan

Terjadi ketika atribusi public meyakini organisasi/perusahaan menjadi penyebab krisis.

Coombs menarik kesimpulan bahwa atribusi tentang penanggung jawab krisis berada pada level yang sangat rendah, dimana klaster korban bersifat lemah terjadi, klaster kecelakaan sedang, dan klaster kesengajaan tinggi. (Krisyantono, 2012: 251)

h. Jenis pesan dalam komunikasi krisis

Jenis pesan dalam komunikasi krisis memiliki hubungan dengan klaster krisis, karena dengan adanya persepsi publik mengenai penyebab terjadinya krisis, pihak dari organisasi bisa menggunakan jenis-jenis pesan dalam komunikasi untuk melakukan konfirmasi dan penanganan mengenai krisis dan masalah. Dalam penanganan suatu masalah organisasi, terdapat beberapa jenis pesan, antara lain sebagai berikut:

1) Serangan penuduh

Manajer krisis menghadapkan individu/kelompok yang mengklaim bahwa ada sesuatu yang tidak beres dalam organisasi.

2) Penyangkalan

Manajer krisis membantah adanya krisis terjadi.

3) Kambing hitam

Manajer krisis menyalahkan beberapa individu/kelompok di luar organisasi perihal krisis yang terjadi.

4) Alasan

Manajer krisis mengurangi tanggung jawab organisasi dengan cara menolak niat maupun kegiatan untuk melakukan kejahatan dan/atau mengklaim ketidak sanggupannya dalam upaya mengontrol peristiwa yang menjadi pemicu krisis.

5) Justifikasi

Manajer krisis berupaya mengurangi kerugian yang terjadi akibat krisis,

6) Mengingat

Manajer krisis memberitahu para pemangku kepentingan tentang karya-karya di masa lalu yang dihasilkan oleh organisasi.

7) Menyenangkan

Manajer krisis menyanjung para pemangku kepentingan atas tindakan yang mereka lakukan.

8) Kompensasi

Manajer krisis menawarkan bantuan berupa uang atau hadiah dan lain-lain kepada korban terdampak krisis.

9) Permintaan maaf

Manajer krisis menunjukkan bahwa organisasi akan bertanggung jawab penuh atas krisis yang terjadi dan meminta pengampunan kepada para pemangku kepentingan.

i. Pemetaan pemangku kepentingan

Dalam membangun sebuah hubungan, seorang humas dalam sebuah perusahaan tentu tidak boleh main-main. Kebutuhan dalam membentuk relasi harus diperhatikan berdasarkan pada penting atau tidaknya serta pengaruh hubungan tersebut bagi perusahaan. Public dalam perusahaan tentu sangat luas artinya sehingga perlu diadakan “penyaringan”. Sebelum perusahaan melakukan identifikasi penting atau tidaknya public melalui humasnya, ada baiknya perusahaan untuk kemudian mengetahui 3 jenis tipe public, antara lain sebagai berikut: (Widodo, 2017: 75)

- 1) Publik tersembunyi (*latent public*). Merupakan jenis sekelompok orang yang memiliki permasalahan serupa namun tidak dapat menyadari atau tidak mampu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sehingga cenderung tidak memberikan respon.
- 2) Publik teridentifikasi (*aware public*). Merupakan perkembangan dari *latent public*, yang artinya kelompok orang yang kemudian sadar

dan mampu mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Public pada tahap ini cenderung memberi respon dengan cara complain, protes atau bahkan mendukung sudah mulai terlihat.

- 3) Publik aktif (*active public*). Merupakan sekelompok orang yang sudah mampu mendiskusikan serta merespon sebuah permasalahan secara aktif dengan cara mengutarakan opini atau melakukan aksi-aksi seperti demonstrasi dan lainnya. Pada tahap ini public secara individu maupun kelompok dapat menyampaikan ekspresinya dengan menggunakan berbagai media komunikasi.

Pemangku kepentingan (*stakeholders*) terbagi menjadi 2 definisi, yaitu: (Friedmann, 1983: 437)

- 1) Definisi sempit

Kebergantungan organisasi terhadap sebuah kelompok maupun individu, dengan tujuan mempertahankan eksistensi.

- 2) Definisi Luas

Kelompok maupun individu yang dapat mempengaruhi dan/atau dipengaruhi oleh pencapaian suatu organisasi

Berdasarkan definisi diatas, kemudian muncul prinsip-prinsip pemangku kepentingan, antara lain:

- 1) Prinsip legitimasi perusahaan, merupakan prinsip dimana sebuah perusahaan harus dikelola berdasarkan kepentingan *stakeholders*.
- 2) Pemangku kepentingan diharuskan untuk bertindak pada kepentingan *stakeholders* yang saling bekerjasama untuk memenuhi tujuan korporasi, sekaligus sebagai upaya menjamin kelangsungan perusahaan dan organisasi dalam jangka panjang dari kelompok-kelompok lain.

Melalui pemaparan diatas, pemangku kepentingan dapat diartikan sebagai kelompok maupun individu yang dapat dipengaruhi dan/atau mempengaruhi sebuah organisasi atau perusahaan dalam mencapai target dan tujuan kerja yang telah ditentukan. Proses penentuan stakeholder yang paling perlu diperhatikan kemudian dapat dilihat dari

beberapa tingkatan. Seorang humas perusahaan harus bisa mengkategorisasikan stakeholder berdasarkan tingkat kepentingannya. Berikut adalah penjelasan mengenai beberapa kategorisasi tersebut : (Widodo, 2017: 78)

1) *Primarily Active Public (PAP)*

Publik yang masuk kepada kategori ini bersifat aktif dan reaktif pada setiap kegiatan maupun aktifitas perusahaan yang mempengaruhi mereka. Karena public tersebut masuk sebagai stakeholder primer maka perlu adanya perhatian terhadap kelompok stakeholder ini karena derajat kepentingan kelompok ini adalah yang tertinggi dibandingkan dengan stakeholder lain.

2) *Primarily Identified Public (PIP)*

Publik yang masuk kedalam kategori ini merupakan stakeholder yang telah menyadari dan mampu mengidentifikasi segala sesuatu yang terjadi pada sebuah perusahaan namun belum berbuat tindakan reaktif. Meskipun begitu, stakeholder ini masuk kedalam kategori kelompok primer sehingga perusahaan juga perlu melakukan pengawasan dan pengendalian terhadapnya, sehingga dapat mengantisipasi perubahan mereka menjadi kelompok dengan status PAP.

3) *Primarily Latent Public (PLP)*

Kelompok ini merupakan stakeholder yang berada pada keadaan dimana mereka tidak menyadari adanya suatu permasalahan. Namun meski begitu stakeholder ini masih perlu untuk diberi perhatian khusus oleh perusahaan agar tidak berubah statusnya menjadi PIP atau bahkan PAP.

4) *Secondarily Active Public (SAP)*

Publik yang masuk kedalam kategori ini merupakan public aktif namun berada dalam kategori stakeholder sekunder. Artinya, kelompok public ini tidak secara langsung berpengaruh secara signifikan pada setiap aktifitas perusahaan, meskipun sifatnya yang

aktif. Akan tetapi, perusahaan masih perlu melakukan pengawasan karena bisa saja kelompok SAP berubah menjadi PAP.

5) *Secondarily Identified Public (SIP)*

Kelompok public ini cukup aman bagi perusahaan untuk tidak begitu diberikan perhatian khusus. Perusahaan hanya perlu melakukan pengawasan ringan agar SIP tidak berpotensi untuk berubah menjadi SAP.

6) *Secondarily Latent Public (SLP)*

Kelompok public ini memiliki strata kepentingan paling rendah dibandingkan stakeholder lainnya. Maka dari itu perusahaan dapat secara aman mengabaikan kelompok SLP, karena kelompok ini tidak mengetahui permasalahan yang mungkin sedang terjadi.

3. Pemanfaatan Internet oleh PLN Dalam Penanganan Krisis

a. *Cyber Public Relations*

Cyber Public Relations adalah inisiatif PR yang memanfaatkan internet sebagai media publikasi (Onggo, 2004: 1). Dalam bukunya Bob Julius Onggo juga menjabarkan tentang *Cyber PR* yang disebut dengan istilah *E-PR*. Terdapat 6 media yang dapat dimanfaatkan dalam aktifitas *Cyber PR*, diantaranya adalah:

1) *Website*

2) *E-mail*

3) *Press release online*

4) Media sosial

5) *E-Newsletter*

6) Dan situs pencarian (Google/Yahoo)

Menurut Childs ada beberapa strategi dalam kegiatan kehumasan untuk merancang sebuah pesan dalam bentuk informasi atau berita, yaitu: (Ruslan, 2005:48)

1) *Startegy of Publicity*

Mengadakan kampanye sebagai upaya penyebaran pesan dalam bentuk berita melalui kerjasama dengan berbagai media massa.

2) *Strategy of Persuations*

Berkampanye untuk mengajak khalayak dengan menggunakan teknik sugesti atau persuasi (mengajak) dengan tujuan untuk mengubah opini publik melalui suatu cerita yang mengangkat pesan emosional.

3) *Strategy of Argumentations*

Strategi ini biasanya digunakan sebagai upaya antisipatif terhadap berita-berita negatif yang merugikan. Dalam hal ini kecakapan humas sebagai komunikator sangat diperlukan untuk mengemukakan fakta dan rasional dalam menggiring opini publik melalui sistem yang di publis.

4) *Strategy of Image*

Strategi ini yaitu upaya untuk membentuk berita atau informasi positif dalam publikasi. Hal ini adalah sebagai cara humas dalam menjaga citra lembaga atau organisasi termasuk produknya.

b. *Strategy Cyber Public Relations*

Menurut Cutlip terdapat 3 proses strategi *Cyber Public Relations* yang bersifat dinamis, setiap unsur yang ada akan saling berkesinambungan satu sama lain dan membentuk sebuah pola yang pada akhirnya menjadi tahapan yang perlu diperhatikan oleh seorang Humas dalam menjalankan aktivitas kerja PR secara siber. Ke tiga proses tersebut antara lain: (DananDjaja, 2011: 47)

1) Perencanaan dan Program

Perencanaan dan penentuan program terhadap pesan yang hendak disampaikan oleh seorang praktisi PR harus dasari oleh data dan fakta yang ada, kemudian diteruskan dengan pembuatan rancangan rencana untuk menyelesaikan permasalahan yang terjadi. Agar memperoleh hasil yang diharapkan, kegiatan komunikasi yang dilakukan harus sesuai dengan *master plan* yang telah dibuat, selain harus dilakukan penyesuaian pada anggaran agar tidak melebihi dana anggaran yang ada. beberapa hal yang perlu di perhatikan dalam kegiatan ini yaitu:

a) Sumber komunikasi (*source*) / Komunikator

Sumber komunikasi atau komunikator adalah pemberi pesan yang terpilih berdasar pada karakteristik tertentu. Peran ini perlu ditentukan dengan baik oleh sebuah perusahaan, tentunya dengan terlebih dahulu memperhatikan kemampuan pada SDM kehumasan yang dimiliki.

b) Pesan

Pesan dalam hal ini bisa diartikan sebagai informasi berupa Ide atau gagasan akan disampaikan kepada khalayak luas. Pesan ini hendaknya memperjelas maksud dan tujuan yang ingin dicapai perusahaan.

c) Media

Praktisi PR harus menentukan media yang dipilih sebagai alat komunikasi dalam aktivitas penyampaian dan penyebaran pesan kepada khalayak secara *online*.

d) Komunikan

Praktisi PR terlebih dahulu harus menentukan siapa saja penerima pesan dari proses komunikasi yang hendak dilakukan, baik dari pihak internal maupun eksternal perusahaan.

2) Aksi dan Komunikasi

Pada tahap ini, seluruh hasil perencanaan harusnya sudah dijalankan oleh seorang praktisi PR, pastinya dengan terlebih dahulu menentukan tujuan dan sasaran yang spesifik sehingga pesan yang ingin disampaikan menjadi efektif. Menurut Cutlip dan Allen, pada tahap ini terdapat beberapa komponen pelaksanaan kegiatan yang perlu diperhatikan, hal tersebut meliputi eksekusi terhadap rencana pelaksanaan kegiatan, diantaranya yaitu: (DananDjaja, 2011:51)

- a) Penjelasan terhadap strategi program rencana kerja, eksekusi dan penentuan media yang akan digunakan.
- b) Penjabaran terhadap tindakan strategis yang akan dilakukan dengan menyesuaikan keadaan internal perusahaan terlebih dahulu.
- c) Mendiskusikan permasalahan utama dalam hal pembingkaihan pesan (*Framing the Message*), pemilihan bahasa (*Semantic*), pemilihan logo atau lambang (*Symbol*), dan hambatan komunikasi (*Barrier to Communication*) pada kegiatan tersebut.

3) Evaluasi program

Evaluasi program merupakan proses akhir pada tahap ini. Evaluasi dapat menjadi tolak ukur atas berhasil atau tidaknya kegiatan yang telah dilaksanakan. Selain itu, dengan dilakukannya evaluasi seorang praktisi PR dapat mengetahui kekurangan dari program yang dijalankan. Selanjutnya, hasil dari evaluasi tersebut akan dijadikan bahan pertimbangan dalam proses penyusunan strategi lainnya pada kegiatan-kegiatan PR selanjutnya.

Hal ini juga didukung oleh Rusady Ruslan dalam bukunya, disana dituliskan bahwa aktivitas utama seorang praktisi PR dilapangan meliputi hal-hal sebagai berikut: (Ruslan, 2007:22)

- a) Evaluasi berdasarkan sikap atau opini publik terhadap perusahaan.
 - b) Mengidentifikasi dan menyesuaikan prosedur kebijakan perusahaan pada kepentingan publik .
 - c) Melakukan perencanaan terhadap setiap pelaksanaan aktivitas *Public Relations*.
- c. Komunikasi Melalui *Computer Mediated Communication*

Kemajuan dibidang teknologi tentu sangat berpengaruh pada berbagai bidang, salah satunya adalah bidang komunikasi sehingga cara penyampaiannya yang menjadi semakin beragam. Selain berkomunikasi menggunakan telepon, CMC (*Computer Mediated Communication*) menciptakan cara lain untuk berinteraksi misalnya, E-mail yang mana adalah bentuk CMC yang paling populer, namun tentu itu bukanlah satu-satunya. *Instant messaging* dan *online chat* merupakan media lain yang dapat digunakan sebagai sarana komunikasi dengan sesama bahkan orang-orang yang belum dikenal sebelumnya. Berkomunikasi melalui media online atau yang disebut *Computer Mediated Communication* (CMC) merupakan sebuah aktivitas interaksi secara online, yang memungkinkan individu maupun kelompok saling bertukar pesan atau informasi melalui mediasi mesin yang terhubung pada layanan internet. Komunikasi pada jenis ini sama sekali tidak menampilkan komunikasi nonverbal, dimana ekspresi wajah, nada bicara, penampilan, gestur, sentuhan dan indera penciuman tidak dapat dirasakan dalam aktivitas komunikasi jenis ini.

- d. Media Sosial

Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlein media sosial adalah aplikasi berupa sarana yang memungkinkan seorang individu berkomunikasi dengan individu lainnya secara *online* atau terhubung pada jaringan internet. Layanan komunikasi tersebut dibangun dengan dasar ideologi dan teknologi Web 2.0 yang memungkinkan penciptaan dan pertukaran konten dari setiap penggunaanya. (Nasrullah, 8: 2015).

Berikut merupakan beberapa karakteristik yang ada pada social media (Nasrulli, 15: 2015):

1) Partisipasi

Merupakan bentuk kontribusi berupa *feedback* dari setiap individu yang tertarik untuk menggunakan media sosial yang kemudian mengaburkan batas antara media dengan audiensnya.

2) Keterbukaan

Keterbukaan media sosial pada *feedback* dalam bentuk partisipasi berupa angket atau pengumpulan suara, komentar-komentar dan berbagi pesan (*share*). Hal ini dibuktikan dengan minimnya pembatasan akses dalam pemanfaatan isi pesan yang ada.

3) Perbincangan

Bentuk komunikasi melalui media sosial yang memungkinkan penggunanya melakukan interaksi dua arah atau bahkan lebih.

4) Komunitas

Sebuah kelompok yang terbentuk di media sosial berkat ditemukan kecocokan atau kesamaan pada aktivitas komunikasi tentang beragam isu atau kepentingan. Misalnya kesamaan pada hobi, diskusi politik dan lain sebagainya.

5) Keterhubungan

Kemampuan media sosial dalam menyediakan layanan yang memungkinkan koneksi diantara para penggunanya. Koneksi ini dapat berupa fasilitas tautan (*link*) menuju website lain, akses mudah pad sumber-sumber informasi dan komunikasi dari satu pengguna ke pengguna lain.

e. *E-Marketplace*

E-marketplace adalah sebuah pasar virtual dimana pasar tersebut menjadi tempat bertemunya penjual dengan pembeli untuk melakukan transaksi. (Nugroho, 27: 2002) "*E-marketplace* dapat disebut sebagai fase lanjutan dari *E-commerce* yang memungkinkan kombinasi dari

bisnis konsumen (B2B, C2B dan C2C) ke dalam B2B menjadi lebih luas. Inti dari penawaran *E-marketplace* yaitu mempertemukan penjual dan pembeli sesuai dengan kebutuhan dan memberikan penawaran yang efisiensi dalam bertransaksi tanpa harus bertatap muka. Nugroho dalam bukunya menuliskan bahwa terdapat dua jenis *E-marketplaces*, antara lain sebagai berikut:" (Nugroho, 32: 2002)

1) *E-marketplaces horizontal*

E-marketplaces horizontal merupakan jenis pasar yang menawarkan produk berdasarkan fungsinya bagi industri umum. Misalnya pasar penjualan *gadget*, baju, komputer dan lain sebagainya. Biaya pengeluaran dari jenis pasar ini biasanya cenderung lebih kecil.

2) *E-marketplaces vertical*

E-marketplaces vertical adalah jenis pasar yang diperuntukan bagi pemenuhan kebutuhan khusus sebuah industri. Seperti toko material yang menjual batu, semen, beton, baja dan lain-lain

G. METODOLOGI PENELITIAN

a. Paradigma dan pendekatan penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif untuk dapat mengamati suatu fenomena atau kasus yang terjadi baik di masyarakat ataupun dalam organisasi, dalam penelitian ini metode penelitian kualitatif digunakan untuk mengamati dan memberikan penjelasan mengenai proses kegiatan manajemen krisis yang dilakukan PLN UID Jawa Barat pada kasus *blackout* lalu terjadi.

Metode penelitian kualitatif ini memiliki tujuan untuk melihat dan mengartikan fenomena atau realitas sosial (Rangkuti, 2002:143). Penelitian ini juga akan melihat realitas sosial yang dilakukan oleh PLN UID Jawa Barat pada kasus *blackout* yang terjadi. Terdapat beberapa karakteristik dari penelitian kualitatif diantaranya:

- 1) Penelitian kualitatif menjadikan peneliti sebagai kunci dari penelitian.

- 2) Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif untuk mendeskripsikan hasil penelitian.
- 3) Penelitian kualitatif tidak mementingkan hasil tetapi penelitian kualitatif lebih mementingkan proses yang terjadi.
- 4) Sebagian besar data kualitatif akan di analisis secara induktif
- 5) Hal utama dalam penelitian kualitatif adalah hasil pemaknaan dari hal hal yang diteliti (Pujileksono, 2015: 36)

Dari karakteristik dan pengertian kualitatif maka peneliti memutuskan untuk menjadikan kualitatif sebagai pendekatan penelitian ini.

b. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan selama 6 (enam) bulan di mulai dari menyusun proposal, melakukan observasi, melakukan pengambilan data secara langsung sampai penyusunan laporan akhir. Tempat penelitian ini akan dilakukan di Kantor PLN Pusat Jakarta Selatan dan Kantor PLN Bandung sebagai bentuk observasi secara langsung ke lapangan.

c. Narasumber Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan narasumber dari *purposive sampling* yaitu narasumber narasumber yang peneliti rasa dapat memberikan informasi yang diperlukan peneliti, narasumber telah ditentukan dengan tujuan tertentu (Pujileksono, 2015:116) Penelitian ini akan memilih narasumber yaitu humas PLN UID Jawa Barat serta sumber-sumber lain yang dapat memberikan informasi pendukung, seperti pelanggan atau pihak-pihak lain yang mungkin terlibat dalam proses pelaksanaan manajemen krisis yang dilakukan.

d. Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini akan didapatkan melalui beberapa teknik pengumpulan data diantaranya :

- 1) Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data penelitian secara langsung, mendalam, tidak terstruktur, dan individual. Karena metode tersebut bersifat tidak terstruktur maka narasumber akan diberi kebebasan dalam mengekspresikan pikiran atau tanggapannya mengenai isu-isu tertentu yang ditanyakan oleh peneliti. Melalui aktivitas wawancara ini, peneliti akan mendapatkan data-data yang dapat mendukung penelitian ini dari setiap partisipan yang telah dipilih.

Dengan menggunakan teknik wawancara mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data, peneliti dapat secara langsung dan jelas mendapatkan informasi dan bertatap muka dengan pihak yang terkait atau berkewenangan dalam penanganan krisis. Teknik wawancara ini juga bertujuan agar data yang diperoleh tidak berasal dari satu sumber saja.

Wawancara akan dilakukan kepada Manajerial Humas di kantor PLN UID Jawa Barat sebagai perwakilan kota terdampak selain Provinsi DKI Jakarta dan Banten. Beberapa pihak lain seperti masyarakat sebagai pelanggan akan menjadi tambahan narasumber sebagai upaya pengumpulan data pembandingan dari data yang telah peneliti peroleh melalui wawancara dengan pihak PLN.

2) Observasi

Observasi adalah penelitian atau pengamatan yang dilakukan peneliti dengan mengunjungi lokasi penelitian secara langsung. Dengan menggunakan teknik observasi dalam upaya pengumpulan data, peneliti akan mendapatkan data lebih sebagai tambahan pada data yang telah diperoleh melalui wawancara.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan tujuan untuk mengamati data-data yang tersaji, baik yang tersedia di lapangan, portal berita online, maupun dokumen-dokumen resmi PLN yang berkaitan dengan krisis. Hal-hal yang akan disoroti dalam penelitian ini yaitu bagaimana proses manajemen krisis yang dilakukan oleh

Manajerial Humas PT. PLN UID Jawa Barat dalam menghadapi krisis *blackout* yang terjadi, baik pada saat pra krisis, krisis, maupun pasca krisis.

3) Studi Pustaka

Penelitian ini juga akan menggunakan teknik studi pustaka untuk menemukan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan proses manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. PLN UID Jawa Barat.

4) Dokumentasi

Dokumentasi akan dilakukan sebagai data pendukung dan bukti penelitian terkait segala proses pengambilan data yang berhubungan dengan manajemen krisis yang dilakukan oleh PT. PLN UID Jawa Barat.

5) Analisis data

Data yang telah didapatkan akan dianalisis dengan menggunakan analisis data kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini akan menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dengan 3 tahap yaitu:

a) Reduksi Data

Data yang sudah di dapatkan akan di rangkum dengan mencari hal hal yang penting dari data yang telah di dapatkan.

Reduksi data juga bagian dari bentuk penyederhanaan data yang telah di dapatkan di lapangan.

b) Penyajian Data

Data yang sudah didapatkan akan disajikan secara naratif agar data yang telah didapatkan dapat di tuliskan lebih lengkap agar mudah dipahami dan dapat direncanakan rencana selanjutnya.

c) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap ini adalah tahap yang dilakukan setelah pengambilan data dilapangan, tahap kesimpulan adalah dimana tahap data atau temuan baru disajikan secara deskriptif dan dengan penggambaran (Pujileksono, 2015:152).

Dari teknik analisis data ini maka peneliti akan menggunakan analisis data model Miles dan huberman untuk merangkum, menyajikan dan menarik kesimpulan tentang data yang didapatkan dari penelitian ini. Adapun subjek dalam penelitian ini merupakan Humas PT. PLN UID Jawa Barat serta pihak-pihak terkait yang terlibat dalam pelaksanaan aktivitas Manajemen Krisis. Sedangkan Objeknya adalah kasus *blackout* yang terjadi pada 4 Agustus 2019.

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti akan menjelaskan tentang bagaimana sejarah terbentuknya objek penelitian yang dipilih. Objek penelitian yang dimaksud ialah PLN yang merupakan sebuah instansi pemerintah yang beroperasi dalam segala aspek kelistrikan yang ada di Indonesia meliputi penyediaan, pengelolaan dan pelayanan tenaga listrik sebagaimana diatur dalam UU Republik Indonesia Nomor : 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan, serta mengenai pelaksanaan, pelayanan dan penyediaan tenaga listrik itu sendiri dijelaskan pada Bab III “PENGUASAAN DAN PENGUSAHAAN” bagian kedua (Pengusahaan) pasal 4 ayat (1), serta ditegaskan kembali pada Bab VII “USAHA KETENAGALISTRIKAN” bagian kesatu hingga ketiga pasal 8 sampai 17.

A. Sejarah terbentuknya PLN

Dewasa ini, energi listrik menjadi penting perannya bagi kehidupan manusia. Berbagai sektor kegiatan masyarakat sangat bergantung pada sumber daya yang satu ini. Dimulai dari sektor ekonomi, bisnis, rumah tangga, bahkan politik. Di Indonesia, terdapat sebuah instansi bentukan pemerintah yang secara khusus ditugaskan dalam hal pengelolaan energi listrik yaitu Perusahaan Listrik Negara atau biasa dikenal dengan PT. PLN (Persero). PT. PLN (Persero) didirikan dan diresmikan pada 27 Oktober 1945 di Jakarta oleh Presiden Ir. Soekarno.

Pada mulanya, di akhir abad 19 perusahaan ketenagalistrikan di Indonesia dikelola oleh Belanda untuk membantu kegiatan operasional pada masa itu. Namun, pada tahun 1942-1945, terjadi peralihan kekuasaan oleh Jepang setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Hal tersebut otomatis membuat perusahaan-perusahaan yang tadinya dikuasai oleh Belanda beralih ke tangan Jepang, termasuk perusahaan ketenagalistrikan. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi pada akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945 dimana saat itu Jepang menyerah pada Sekutu. Menyerahnya Jepang dilihat sebagai momentum oleh pemuda Indonesia dan buruh-buruh

perusahaan untuk menghadap Presiden Soekarno agar perusahaan-perusahaan yang ada segera diambil alih oleh Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian, pada 27 Oktober 1945 Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas dibawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW (Mega Watt).

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah namanya menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dalam bidang listrik, gas dan kokas, namun kemudian dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, dua perusahaan negara yaitu PLN (Perusahaan Listrik Negara) dan PGN (Perusahaan Gas Negara) diresmikan. Status PLN kemudian ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara sekaligus sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum, hal tersebut tercantum dalam Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1972. Seiring dengan berjalannya waktu, pada tahun 1994 status PLN yang tadinya merupakan Perusahaan Umum kemudian berubah menjadi Perseroan (Persero) dan sekaligus sebagai Pemegang Kuasa Umum Ketenagalistrikan dalam penyediaan listrik bagi masyarakat Indonesia hingga kini. (www.pln.co.id Diakses pada 3 Juli, Pukul 14:55 WIB)

B. Visi, Misi dan Strategi PLN

Sebuah perusahaan tentunya wajib memiliki visi sebagai pedoman dalam menjalankan misi-misi perusahaan. Sebagai suatu badan usaha, PT. PLN (Persero) memiliki visi yaitu:

***“Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang,
Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.”***

Sebagai bentuk realisasi dari visi tersebut, PT. PLN (Persero) menjabarkannya kedalam beberapa misi. Misi tersebut diantaranya:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Misi-misi tersebut diatas kemudian akan menentukan tujuan serta sasaran PT. PLN (Persero) dalam pelaksanaan aktivitas kerja perusahaan. Adapun tujuan kerja PT. PLN (Persero) yaitu:

1. Korporatisasi (kelayakan keuangan) sebagai perusahaan yang mandiri
2. Transparansi/aluntabilitas dalam bidang peran, tugas, tanggung jawab dan wewenang.
3. Peningkatan efisiensi dan pengembangan usaha.

Sedangkan sasaran PT. PLN (Persero) dalam menjalankan aktivitas kerjanya yaitu sebagai berikut:

1. Menyiapkan Strategi Unit Bisnis menjadi anak perusahaan yang mandiri.
2. Meningkatkan *Customer Service Value*, *Share Holder* dan *Employee Value*.
3. Meningkatkan kompetensi dan efektifitas kinerja SDM.
4. Mengupayakan penerapan tarif tenaga listrik sesuai dengan nilai ekonominya (*Customer Oriented Company*).
5. Menyediakan tenaga listrik dengan jumlah dan kualitas yang memadai sesuai dengan kaidah bisnis yang wajar.

C. Logo PLN

1. Bentuk Lambang

Bentuk, warna dan makna lambang resmi yang digunakan PT. PLN (Persero) sebagaimana tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara Nomor : 031/DIR/76 Tanggal 1 Juni 1976, mengenai pembakuan Lambang Perusahaan Listrik Negara.



Gambar 1. Logo PT. PLN (Persero)

(<https://web.pln.co.id/>)

2. Elemen-Elemen Dasar Lambang

a. Bidang persegi panjang kuning vertikal

Persegi panjang berwarna kuning memiliki makna bahwa PT. PLN (Persero) merupakan sebuah wadah yang terorganisir dengan sempurna. Kuning sebagai warna dipilih untuk melambangkan semangat yang menyala-nyala dari setiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

b. Petir atau Kilat

Petir dan kilat yang terdapat pada logo mengandung makna sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu, petir sekaligus mengartikan kinerja cepat dan tepat para insan PT. PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan serta solusi terbaik bagi pelanggannya.

Berdasarkan pada gambar diatas, pembagian struktural organisasi PT. PLN terbagi menjadi:

1. Kantor Pusat PLN

Kantor Pusat adalah tingkat paling tinggi dalam struktur organisasi PLN, dimana merupakan pusat penyelenggaraan operasi bisnis PLN di seluruh Indonesia. Kantor Pusat dihuni oleh para direksi-direksi PT. PLN dan dipimpin oleh pimpinan tertinggi perusahaan yaitu Direktur Utama. Kantor ini terletak di Jl. Trunojoyo Blok M-I Melawai, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan.

Nama Struktural:

- a. Direktorat (DIT) Dipimpin oleh Direktur (DIR)
- b. Satuan Pengawas Intern (SPI) Dipimpin oleh *Chief Audit Executive* (CAE)
- c. Departemen (DEP) Dipimpin oleh *Senior Executive Vice President* (SEVP)
- d. Sekretaris Perusahaan (SETPER) Dipimpin oleh *Corporate Secretary* (CRS)
- e. Divisi Hukum Korporat (DIVHK) Dipimpin oleh *Senior Vice President* (SVP)
- f. Divisi (DIV) Dipimpin oleh *Executive Vice President* (EVP)
- g. Inspektorat Development (IPOD) Dipimpin oleh *Head of Development* (HOD)
- h. Inspektorat Audit (IPAD) Dipimpin oleh *Senior Audit Executive* (SAE)
- i. Bidang (BID) pada Direktorat (DIT) Dipimpin oleh *Manager Executive Director* (MED)
- j. Bidang (BID) pada Divisi (DIV)/Sekretariat Perusahaan (SETPER) Dipimpin oleh *Vice President* (VP)
- k. Bidang (BID) pada Inspektorat Development (IPOD) Dipimpin oleh *Head of Division* (HOV)
- l. Bidang (BID) pada Inspektorat Audit (IPAD) fungsi audit Dipimpin oleh *Group Head Audit* (GHA)

- m. Bidang (BID) pada Inspektorat Audit (IPAD) fungsi konsultansi
Dipimpin oleh *Senior Audit Business Partner* (SBR)
 - n. Bidang (BID) pada Divisi Hukum Korporat (DIVHK) Dipimpin
oleh *Executive Legal Council* (ELC)
 - o. Sub Bidang (SB) pada DIV/SETPER/DIVHK/IPOD Dipimpin oleh
Manajer Sub Bidang (MSB)
 - p. Sub Bidang (SB) pada Inspektorat Audit (IPAD) fungsi audit Dipimpin
oleh *Deputy Group Head* (DGH)
 - q. Sub Bidang (SB) pada Inspektorat Audit (IPAD) fungsi konsultansi
Dipimpin oleh *Advisor Audit Business Partner* (ABR)
 - r. Bagian (SB) pada Inspektorat Audit (IPAD) fungsi konsultansi
Dipimpin oleh *Resident Audit* (RDT)
 - s. Bagian (BAG) pada DIVHK dan DIVSTI Dipimpin oleh Assistant
Manajer (AMN)
2. Unit Induk dan/atau Pusat-Pusat

Unit ini merupakan kepanjangan tangan dari Kantor PLN Pusat dalam hal pelayanan kelistrikan terhadap pelanggan, serta sebagai penunjang bisnis dalam urusan kelistrikan PLN di suatu wilayah tertentu. Misalnya UID Jawa Barat yang terletak di Bandung bertugas untuk melayani distribusi kelistrikan di Provinsi Jawa Barat. Sedangkan Pusat-Pusat yaitu, lembaga PLN yang menunjang bentuk bisnis lain PLN. Contohnya, PLN Pusat Pendidikan dan Latihan (PUSDIKLAT) yang merupakan lembaga dalam hal pengembangan dan pelatihan pegawai PLN.

Nama Struktural :

- a. Unit Induk (UI) Dipimpin oleh General Manajer (GM)
- b. Bidang (BID) Dipimpin oleh Senior Manajer (SRM)
- c. Sub Bidang (SB) Dipimpin oleh Manajer Sub Bidang (MSB)
- d. Bagian (BAG) Dipimpin oleh Assistant Manajer (AMN)
- e. Biro (BRO) Dipimpin oleh Pejabat Perencana Pengadaan (RENDAN I),
Pejabat Pelaksana Pengadaan (LAKSDA I), dan Pejabat Pengendalian
K3L (DALK3L)

- f. Sub Biro (SUB) Dipimpin oleh Pejabat Perencana Pengadaan (RENDAN II), Pejabat Pelaksana Pengadaan (LAKSDA II), Pejabat Operasional K3L (OPK3L), Pejabat Operasional K3 dan Keamanan (OPK4), Pejabat Operasional K3 (OPK3), Pejabat Operasional Keamanan (OPKAM), dan Pejabat Operasional Lingkungan (OPLK)
3. Unit Pelaksana

Unit pelaksana berada dibawah naungan unit induk dan/atau pusat-pusat yang berfungsi sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN kedalam lingkup yang lebih mengerucut sehingga PLN dapat dengan lebih mudah menjangkau pelanggan. Contoh dari unit ini yaitu Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang berada dibawah unit induk distribusi, Unit Pelaksana Transmisi (UPT) dibawah naungan unit induk transmisi, contoh lain yaitu Unit Pelaksanan Pendidikan dan Latihan (UPDL) yang berada dibawah PLN Pusdiklat. Unit Pelaksana dipimpin oleh seorang Manajer Unit Pelaksana.

Nama Struktural :

- a. Unit Pelaksana (UP) Dipimpin oleh Manajer Unit Pelaksana (MUP)
- b. Bagian (BAG) Dipimpin oleh Manajer Bagian (MB)
- c. Seksi (SIE) Dipimpin oleh Supervisor (SPV)
- d. Sub Biro (SUB) Dipimpin oleh Pejabat Perencana Pengadaan (RENDAN III), Pejabat Pelaksana Pengadaan (LAKSDA III), dan Pejabat Pengendalian K3L (DALK3L)
- e. Urusan (URS) Dipimpin oleh Pejabat Perencana Pengadaan (RENDAN IV), Pejabat Pelaksana Pengadaan (LAKSDA IV), Pejabat Pelaksana K3L (LAKSK3L), Pejabat Pelaksana K3 dan Keamanan (LAKSK4), dan Pejabat Pelaksana Lingkungan (LAKSLK)

4. Unit Layanan

Unit layanan merupakan unit dibawah naungan unit pelaksana dengan pembagian lingkup wilayah dari unit pelaksana. Namun, tidak semua unit pelaksana PLN memiliki unit layanan. Hal tersebut, bergantung pada jumlah pelanggan serta area pelayanan unit pelaksana PLN. Contoh dari unit layanan misalnya, Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang merupakan unit layanan dibawah naungan UP3.

Nama Struktural :

- a. Unit Layanan (UL) Dipimpin oleh Manager Unit Layanan (MUL)
- b. Seksi (SIE) Dipimpin oleh Supervisor (SPV)
- c. Urusan (URS) Dipimpin oleh Pejabat Pelaksana K3L (LAKSK3L), Pejabat Pelaksana K3 dan Keamanan (LAKSK4), dan Pejabat Pelaksana Lingkungan (LAKSLK)

BAB III

TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. TEMUAN PENELITIAN

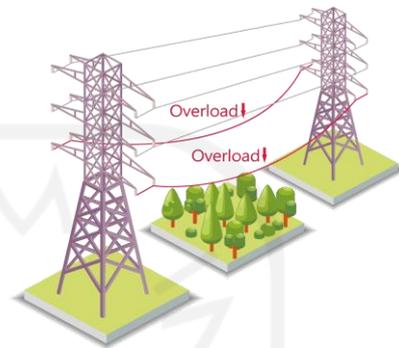
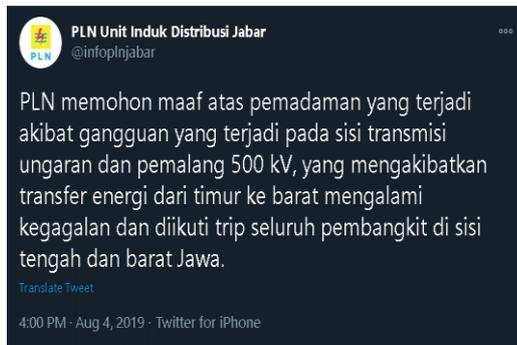
Pada bab ini, peneliti akan menyajikan hasil temuan sekaligus pembahasan mengenai data-data yang telah peneliti dapatkan dilapangan. Data tersebut peneliti peroleh melalui proses wawancara, observasi dan dokumentasi setelah melakukan penelitian di PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat sebagai eksekutor pelaksanaan manajemen krisis terhadap kasus *blackout* yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu. Adapun proses wawancara tersebut peneliti lakukan bersama Ibu Eriga selaku Asisten Manajer Public Relations PT. PLN UID Jawa Barat (selanjutnya Jabar) yaitu pada 17 Maret 2020.

1. Krisis yang Dihadapi: Kasus *Blackout* PT. PLN 4 Agustus 2019

Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan serta penyediaan energi listrik, tanggung jawab utama PT. PLN adalah menyediakan dan memastikan ketersediaan energi listrik bagi masyarakat Indonesia. Didalam prosesnya, disfungsi operasional merupakan salah satu resiko yang mungkin saja terjadi bagi PT. PLN di tengah aktivitas kerjanya. Kegagalan fungsi tersebut harus segera diatasi ketika sudah berdampak luas dan mengganggu aktivitas operasional perusahaan maupun masyarakat secara umum. Dalam hal ini, jika suatu fenomena negatif terjadi dan tidak sesegera mungkin dibendung, maka krisis bagi PT. PLN tidak dapat dihindari lagi. Pada akhirnya, diperlukan kecakapan serta *professional teamwork* dari segala lini didalam perusahaan untuk menjalankan metode manajemen krisis agar kelangsungan perusahaan dapat dipertahankan.

Krisis yang dialami PT. PLN (Persero) bermula ketika kasus *blackout* (Pemadaman) terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu yang disebabkan oleh gangguan pada transmisi Ungaran dan Pemalang sehingga mengakibatkan penyaluran daya listrik dari bagian timur jawa ke barat mengalami kegagalan. Tepat pada hari yang sama (4/9/19), PLN UID Jabar dalam akun

twitter @infoplnjabar memberikan penjelasan mengenai kronologi pemadaman yang berlangsung selama kurang lebih 18 jam tersebut.



Gambar 3. Penjelasan penyebab gangguan oleh PLN UID Jabar

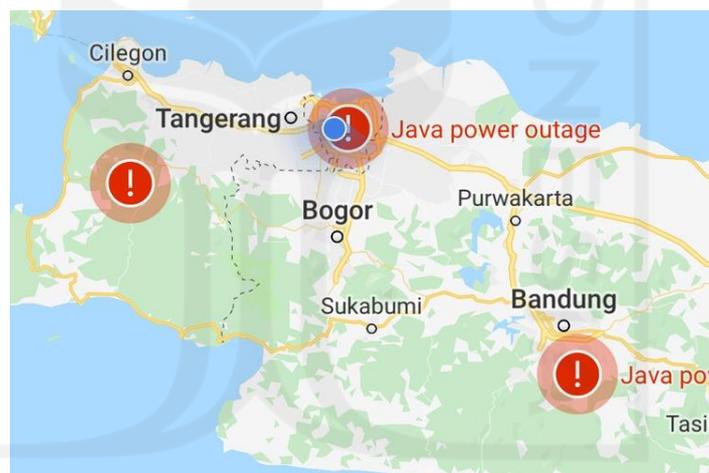
(sumber: <https://twitter.com>)

Seiring berjalannya waktu, penjelasan PLN tersebut beriringan dengan rumor-rumor lain yang beredar di muka publik terkait penyebab pemadaman. Hal ini kemudian membuat banyak pihak meragukan penjelasan awal yang PLN berikan pada saat itu. Rumor-rumor penyebab pemadaman yang sempat beredar antara lain, pemadaman terjadi dikarenakan adanya pohon besar yang tumbang di areal transmisi pembangkit, sehingga terjadilah gangguan tersebut dan menyebabkan padamnya transmisi. Adapun rumor lain yang paling panas dibahas pada saat itu adalah anggapan bahwa Sripeni Inten Cahyani tidak mampu mengemban tugas dengan baik sebagai Plt. Direktur Utama PLN, dimana pada saat kasus pemadaman tersebut berlangsung, beliau baru 2 hari menjabat.

Ketidakpastian kabar mengenai penyebab inilah yang kemudian mengundang banyak tanda tanya dari berbagai pihak tentang bagaimana sebenarnya kasus pemadaman ini bisa terjadi. Hal ini menjadi titik awal dari investigasi yang akhirnya di lakukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) untuk mencari sumber permasalahan yang objektif.

Melalui investigasi tersebut, Ombudsman menemukan bahwa adanya maladministrasi atau penyimpangan prosedur oleh PT. PLN (Persero) dalam pengoperasian Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi (GITET) 500 kV Pemalang menjadi faktor utama penyebab kasus *blackout* ini. Selain itu, ditemui juga kelalaian pemeliharaan dan pengawasan oleh PT. PLN pada pohon-pohon besar yang tumbuh disekitar area transmisi pembangkit. Fakta ini sekaligus membantah rumor mengenai pohon tumbang di areal transmisi yang pada mulanya di sebut sebagai penyebab pemadaman.

Akibat kasus *blackout* (Pemadaman) ini, setidaknya 3 Provinsi besar di pulau Jawa terkena dampaknya. 3 provinsi tersebut antara lain, Provinsi Banten, DKI Jakarta dan Jawa Barat.



Gambar 4. Peta daerah terdampak blackout

(sumber: <https://kompas.com>)

Kasus ini sudah barang pasti juga berdampak besar bagi PT. PLN sendiri. Mengingat bahwa PT. PLN merupakan satu-satunya perusahaan BUMN yang melayani kebutuhan akan energi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Maka, ketika kasus *blackout* (pemadaman) ini terjadi, dapat dipastikan bahwa krisis adalah momok yang kemudian ada di hadapan PLN, karena dalam hal ini, protes dari berbagai pihak terutama pelanggan akan terus menerus berdatangan silih berganti, seiring dengan

anggapan bahwa PLN telah lalai terhadap tugasnya tadi, yaitu sebagai penyedia layanan energi listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Dengan demikian, *blackout* pada tahun lalu ini jelas berdampak juga pada berbagai aktivitas masyarakat. Salah satunya adalah kegiatan perekonomian ketika peristiwa tersebut terjadi. Hal ini sesuai dengan penuturan salah satu pelanggan PLN yang sempat peneliti wawancara dan kebetulan memiliki usaha *steam* kendaraan. Dalam wawancara tersebut dikatakan bahwa, beliau merasa dirugikan oleh pemadaman pada saat itu karena terjadi bertepatan dengan hari libur yang mana seharusnya bisa mendapat banyak *customer*.

“Kalau hari minggu tuh lagi rame-rame nya.. Nah kemarin tuh apa ya istilah nya kita gapunya genset yaudah kita andelin listrik dari negara kan PLN, yaudah pas mati gabisa kerja gitu kang.. kita nolak beberapa customer itu kang. Ya... gimana ya, rugi lah pokonya.” (Dicky, Pelanggan PLN)

Selain itu, dampak dari *blackout* ini juga berpengaruh terhadap gangguan layanan masyarakat, seperti terganggunya akses jaringan provider. Informasi gangguan tersebut dapat dilihat melalui akun media sosial *twitter* pada masing-masing provider.



Gambar 5. Gangguan layanan masyarakat akibat blackout

(sumber: <https://twitter.com>)

Jika dilihat berdasarkan penyebabnya, krisis oleh kasus pemadaman massal yang dialami PLN ini merupakan krisis karena kecelakaan industri. Hal tersebut mengacu pada hasil investigasi yang kemudian ditemukan oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang menyebutkan bahwa *blackout* yang terjadi pada tahun lalu itu adalah akibat dari kelalaian PLN dalam melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap transmisi Pemalang dan Ungaran. Inilah yang membuat peneliti mengkategorisasikan kasus *blackout* PLN sebagai krisis kecelakaan industri, karena didalamnya meliputi mesin yang tidak berfungsi sebagai salah satu penyebab krisis. Pada kasus PLN, ini sesuai dengan malfungsi transmisi pembangkit akibat kurangnya pengawasan dan pemeliharaan yang seharusnya dilakukan.

2. Krisis Akibat *Blackout* Menurut Humas PLN UID Jabar

Pada kesempatan wawancara yang peneliti lakukan di kantor PLN UID Jabar beberapa waktu lalu, Ibu Eriga selaku Asisten Manajer Public Relations disana menyampaikan bahwa kasus *blackout* pada 4 Agustus 2019 merupakan sebuah krisis bagi perusahaannya, mengingat bahwa PT. PLN adalah perusahaan yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyedia layanan energi listrik.

Jika dilihat dari sisi bisnis, hal ini tentu menyebabkan kerugian dan mengganggu operasional bisnis perusahaan dari semestinya. Mengingat peristiwa *blackout* ini kemudian berakibat pada terhambatnya layanan utama PT. PLN sebagai penyedia layanan energi listrik di hari tersebut.

“Tentu krisis ya mas buat kami, karena kan PLN merupakan perusahaan yang berfokus pada jasa penyediaan energi listrik untuk masyarakat. Nah, ketika listrik mati, apapun faktor yang menjadi penyebabnya, maka hal tersebut tentu adalah krisis buat PLN.” (Eriga, Manager PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020)

Jika dilihat berdasarkan waktu kejadiannya, tipe krisis yang dialami PLN saat itu adalah krisis yang bersifat segera (*immediate crisis*) atau terjadi secara tiba-tiba, sehingga tidak ada persiapan yang sempat dilakukan sebelumnya. PLN UID Bandung juga tidak melihat indikasi atau tanda-tanda akan terjadinya pemadaman pada tanggal 4 Agustus 2019

tersebut, sehingga padamnya listrik yang terjadi saat itu berada diluar kendali PLN.

“Sama sekali gaada indikasi atau pertanda ya mas. Karena prosesnya begitu cepat dan mendadak sehingga kami juga tidak bisa berbuat banyak saat itu dan kami juga gaada persiapan sebelumnya.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020)

Tidak adanya pertanda bahwa krisis akan terjadi, semakin membuat posisi PLN pada saat itu lebih sulit untuk melakukan pembatasan pada dampak-dampak yang kemudian ditimbulkan. Seperti kita ketahui bersama, kasus *blackout* 4 Agustus 2019 lalu menimbulkan banyak sekali reaksi negatif dari berbagai pihak terhadap kinerja PLN. Mayoritas diantaranya muncul dari masyarakat dalam bentuk kekecewaan pada PLN yang dianggap lalai dalam menjalankan tugas, bahkan sempat membuat kepercayaan masyarakat kepada PLN menurun, seperti dalam penuturan salah satu pelanggan PLN berikut ini;

“Ya, rada kecewa, kesel juga... masalahnya, gini... kan kalau memang mati lampunya memang gara-gara yang pohon itu, kenapa itu sampai gabisa di...maksudnya gak ada pengawasan gitu, pencegahan. Soalnya kan PLN itu kan pasti ada bagian lapangannya yang harusnya bisa ngukur itu pohon kalo ketinggian udah sekian ya berarti harus ada tindakan gitu kan, takutnya nanti membahayakan atau segala macem... harusnya kan ada kan itu yang mengawasi dilapangan gitu harusnya...” (Deby Setiawati, Pelanggan PLN)

Keberpihakan publik merupakan hal yang perlu diperjuangkan oleh sebuah perusahaan yang sedang dilanda krisis. Pada kasus ini, Humas PLN UID Jabar menyadari betul bahwa kepercayaan masyarakat adalah hal yang vital bagi perusahaannya di masa krisis. Namun, dengan begitu banyaknya ungkapan kekecewaan seperti contoh kutipan wawancara diatas, tentu menjadi kendala besar bagi PLN saat itu. Dimana ketika kepercayaan dari masyarakat menurun, maka penjelasan dalam bentuk apapun terkait krisis menjadi lebih sulit untuk memulihkan keadaan.

Melihat kendala ini, Humas PLN UID Jabar mengakalinya dengan melakukan modifikasi terhadap pesan atau informasi menjadi lebih ringan

dan menghilangkan istilah teknis didalamnya, sehingga pesan tersebut dapat diterima lebih baik oleh pelanggan.

“Kalau kendala sih lebih kepada pemahaman masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi ya mas, ya kita tahu masyarakat kita ini ya mas. Dari hal itu, kami sebisa mungkin menyusun informasi terkait krisis dengan bahasa yang lebih mudah dipahami sehingga lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Soalnya, kalau penjelasan dalam istilah teknis cukup sulit dipahami oleh masyarakat awam. Selain itu langkah ini bertujuan agar tidak menimbulkan kepanikan yang berlebihan di masyarakat.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020)

Sampai sini, terlihat bahwa kepercayaan masyarakat merupakan prioritas PLN. Dengan dilakukannya penyederhanaan bahasa terhadap penjelasan terkait krisis, merupakan langkah lanjutan PLN untuk menarik kembali kepercayaan masyarakat. Selebihnya, sebagai bentuk upaya PLN dalam mencegah kepanikan yang muncul akibat kasus yang terjadi.

3. Dampak yang ditimbulkan Akibat Kasus *Blackout* PT PLN

a. Perusahaan PT. PLN

Kasus *blackout* menimbulkan banyak kerugian bagi berbagai pihak, tak terkecuali untuk PT. PLN sendiri. Dikutip dari laman artikel online fin.co.id yang berjudul “*PLN Klaim Rugi Rp 90 Miliar Akibat Blackout*”, dalam artikel tersebut Direktur Pengadaan Strategi II PT. PLN Djoko R. Abumanan mengatakan bahwa, PLN mengalami kerugian sebanyak 90 Miliar Rupiah akibat pemadaman yang terjadi.

Maksud dari angka tersebut adalah potensi energi listrik yang bisa terjual jika saja gangguan pada saat itu tidak terjadi. Menurut Djoko, dalam perhitungan yang dilakukan tim PT. PLN, pasokan listrik yang terganggu pada saat itu berkisar 9.000 MW per jam. Pada estimasi pemadaman yang berlangsung 10 jam, maka 9.000 MW tersebut dikalikan 10 jam menjadi 90.000 MW. Harga listrik rata-rata yang dijual PLN adalah Rp. 1.000 per Kwh, jika disesuaikan dengan 90.000 MW maka totalnya menjadi Rp. 90 Miliar, dan angka inilah yang merupakan kerugian kasar yang dialami PLN pada saat kasus

pemadaman listrik terjadi. Namun, angka tersebut belum di tambah dengan biaya pembayaran kompensasi yang harus PLN berikan kepada pelanggan-pelanggan terdampak.

Dalam wawancara yang peneliti lakukan beberapa waktu lalu, Ibu Eriga selaku narasumber pada saat itu tidak menjawab poin pertanyaan terkait kerugian yang dialami PLN akibat pemadaman yang terjadi. Dalam poin ini, Ibu Eriga selaku Asisten Manajer Humas terlihat sedikit menutupi kerugian yang di alami PLN pada saat itu. Beliau hanya menyebutkan bahwa pengaruh signifikan yang berdampak pada perusahaan adalah membuat PLN menjadi lebih teliti secara operasional dalam melihat resiko-resiko yang sekiranya berindikasi menjadi sebuah krisis. Masih pada pertanyaan yang sama, beliau juga menyebutkan bahwa dampak lainnya dari pemadaman lalu yang perusahaan rasakan yaitu membuat berbagai kalangan semakin berfokus pada PLN dan menyadari pentingnya listrik.

“Pengaruh kasus ini buat kami sih sudah pasti kami jadi lebih teliti ya mas dalam melihat resiko-resiko yang kira-kira bisa jadi krisis. Disini dampak baiknya buat kami, banyak pihak yang jadinya semakin fokus sama PLN dan menyadari bahwa listrik itu penting...” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar, 17 Maret 2020)

b. Konsumen

Terjadiya kasus pemadaman pada 4 Agustus 2019 lalu juga berdampak pada konsumen dari berbagai latar belakang profesi. Dampak ini berupa kerugian materiil dan non materiil. Melalui wawancara peneliti dengan 8 orang narasumber, antara lain: mahasiswa, ibu rumah tangga, wirausahawan, dan pekerja informal, diperoleh informasi sebagai berikut:

1) Mahasiswa

Dampak yang dirasakan mahasiswa adalah berupa terhambatnya aktivitas belajar dan sarana komunikasi. Hal ini sesuai penuturan salah satu mahasiswa yang menjadi narasumber sebagai berikut;

“Kemaren itu masalah handphone gak bisa ngecas, terus juga saya lagi kerjain skripsi lagi deadline. Nah jadi saya itu gak bisa kerjain skripsi, jadinya saya pergi ke MCD untuk ngecas laptop, tapi disana gak lama sih mas. Nah MCD nya juga gak buka 24 jam kan karena mikir mati lampunya gak lama. Tapi ternyata lama, jadi terhambatnya itu sih dalam pengerjaan skripsinya aja. Jadi gak bisa banyak yang terkerjakan itu.” (Vivi, Mahasiswa UNISBA)

2) Ibu Rumah Tangga

Berdasarkan wawancara peneliti dengan pelanggan PLN yang merupakan seorang ibu rumah tangga, diperoleh informasi dampak yang dirasakan adalah terhambatnya aktivitas sehari-hari, dimana mayoritas menggunakan sarana listrik sebagai penunjang. Hal ini sesuai dengan penuturan narasumber sebagai berikut;

“Saya sih ngerasa terganggu aja gitu aktivitasnya soalnya itu kan weekend, jadi dirumah seharian juga mau nyiapin makan, mau nyuci-nyuci juga jadi susah. Nah air pun juga kan saya pake pompa ya dirumah, jadi pas listrik mati kemarin juga jadi gaada air, gitu... saya malah sampai beli galon isi ulang buat kami mandi, buat nyuci piring gitu. Soalnya kan anak saya bayi juga kan banyak keperluannya ya mas.” (Dian, Ibu Rumah Tangga)

3) Wirausahawan

Dampak yang dirasakan oleh pelanggan PLN yang berprofesi sebagai wirausahawan adalah terhambatnya produksi barang komoditi yang menggunakan mesin berdaya listrik yang pada gilirannya berpengaruh terhadap omset penjualan. Hal ini sesuai dengan penuturan narasumber sebagai berikut :

“Kalau dikonveksi itu kan sablon, sablon itu kan harus ada pengeringnya ya... soalnya kan pengeringnya pake lampu ultra violet gitu, imbasnya ya sablonnya ya masih basah gitu, gak bisa capai target dihari itu gitu... yang seharusnya sehari bisa kecapai 8 lusin atau 9 lusin, gara-gara itu 2 lusin aja juga engga gitu” (Sigit, Wirausahawan)

4) Pekerja Informal

Pekerja informal sebagai pelaku usaha merasakan dampak yang ditimbulkan akibat *blackout* yang terjadi, dengan terhambatnya jaringan komunikasi sebagai sarana pekerjaan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan pekerja transportasi daring (ojek online) dengan informasi sebagai berikut :

“...jadi buat usaha tuh agak tersendat, karena menggunakan sarana listrik sama bantuan sinyal provider... dan provider juga ya pasti itu ada gangguan karena ada sangkut pautnya dengan PLN. Itu juga cuman bisa bertahan beberapa waktu gitu, ga lama sih karena kan dari si provider itu kan tetap menggunakan tenaga baterai gitu”
(Nurman, Transportasi Daring)

Berdasarkan beberapa kutipan wawancara yang peneliti lakukan dengan beberapa pelanggan PLN Jawa Barat diatas, dapat dilihat bahwa kasus *blackout* yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu cukup mengganggu kegiatan masyarakat dari berbagai latar belakang profesi. Yang utama terlihat, pemadaman tersebut sangat berdampak pada kerugian di sektor ekonomi serta terganggunya aktivitas pelanggan pada hari itu.

4. Manajemen Krisis pada Kasus *Blackout* PT. PLN

a. Pra krisis

Pada masa pra krisis, PLN telah menjalankan berbagai upaya pencegahan untuk memastikan kelancaran operasional dengan meminimalisir resiko terjadinya gangguan. Hal ini sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Eriga sebagai berikut:

“Di pra krisis ini... kami melakukan upaya preventif sih mas... biasanya berupa pengecekan rutin perangkat-perangkat yang paling rawan gangguan atau kerusakan. Kayak misalnya kabel-kabel, terus komponen dalam gardu dan lain-lain. Selain itu, kami juga lakukan pengecekan dan pengawasan kemungkinan gangguan eksternal... kayak misalnya pohon-pohon besar yang tumbuh disekitar pembangkit itu... kami juga rutin sosialisasi ke warga-warga yang bangunan rumahnya tinggi dan memiliki resiko mengganggu jalur kabel...” (Eriga, Asisten Manajer Humas PLN UID Jabar)

Beberapa tindakan preventif yang dilaksanakan oleh PLN UID Jabar sebagaimana diutarakan diatas, telah menunjukkan bahwa PLN menaruh perhatian besar terhadap resiko-resiko gangguan dengan melakukan pemeliharaan rutin peralatan dan sarana penunjang operasional. Hal ini ditujukan sebagai bentuk mitigasi PLN pada kemungkinan krisis dikemudian hari.

b. **Krisis**

1) **Identifikasi Krisis**

Model ini telah dilakukan oleh PLN dengan beberapa hal, diantaranya adalah mitigasi resiko, mempunyai divisi khusus untuk penanganan krisis yakni *Corporate Communications*, serta melihat tanggapan publik eksternalnya mengenai tanggapan terhadap perusahaan. Berikut penjelasan yang dipaparkan oleh Manajer Humas PLN UID Jabar:

“Dalam mengidentifikasi kemungkinan krisis, kami dari dulu udah menjalankan pola mitigasi resiko terhadap segala kemungkinan krisis dari mulai yang terkecil sampai yang terbesar. Nah... dengan begitu kami jadi lebih mudah dalam menentukan reaksi ketika krisis mulai terlihat. Di PLN tu sebenarnya kami punya divisi khusus ya mas, tugasnya yaitu secara aktif melakukan identifikasi dan penanganan krisis. namanya Corporate Communication, tapi ini tu di pusat sana mas. Nah... baru deh, kepanjangan tangan dari divisi itu yang tersebar di setiap unit di berbagai provinsi (Humas). Kalo untuk melihat tanda-tanda krisis, kami biasanya mengidentifikasi melalui pemberitaan media dan pernyataan masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Ketika hal tersebut semakin nampak berkemungkinan menjadi krisis maka, langkah penanganan melalui metode-metode mitigasi krisis mulai kami jalankan.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Setidaknya dalam model ini PT. PLN memiliki tingkatan peran untuk aktivitas manajemen krisis yang akan dilakukan, tergantung pada besar atau kecilnya krisis yang terjadi. PT. PLN sendiri menunjuk juru bicara dari kantor pusat PLN di Jakarta untuk menjadi eksekutor dalam manajemen krisis kasus *blackout*. Berikut penjelasannya :

“Kalau untuk itu, kami ada beberapa tingkatan peran dalam pelaksanaan aktivitas manajemen krisis, nah... itu disesuaikan dulu

pada besar kecilnya cakupan krisis yang sedang berlangsung. Pada kasus kemarin, yang berperan sebagai eksekutor dalam aktivitas manajemen krisis yaitu juru bicara di kantor PLN Pusat di Jakarta.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Menurut Eriga, pelaksanaan manajemen krisis di PT. PLN UID Jabar juga memiliki jenjang penanganan yang mengacu pada besar kecilnya krisis yang terjadi. Penanganan ini dimulai dari rayon terkecil yaitu Unit Layanan Pelanggan (ULP), lalu ke Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), Kemudian ke Asst. Manager Komunikasi, MSB Komunikasi, SRM General Affair, baru tertinggi kepada General Manager.

“Kalo disini (Bandung), untuk pelaksanaan manajemen krisis memiliki jenjang penanganan yang mengacu pada besar kecilnya cakupan krisis. Dimulai dari Rayon terkecil yaitu di ULP (Unit Layanan Pelanggan), kemudian naik ke UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) di bagian MBKSA, kemudian naik ke Asst. Manager Komunikasi, lalu ke MSB Komunikasi, kemudian SRM General Affair, lalu ke yang tertinggi General Manager. Jika kasus yang terjadi merupakan skala berat dan cakupannya nasional (luas), maka dilanjutkan ke Sekretaris Koorporat di kantor pusat.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

2) Menyelidiki dan Pencegahan Perluasan Krisis

Keaktifan dalam mencari dan mengurangi faktor-faktor resiko. Model ini dilakukan PLN dengan upayanya untuk mencegah krisis tidak meluas adalah dengan menganalisa dan mencari sumber permasalahan yang menjadi penyebab krisis, lalu dibuatlah *press release* dengan segera.

*“Nah, kalo untuk upaya yang kami lakukan dalam mencegah krisis agar kemudian tidak meluas adalah dengan menganalisa dan mencari sumber permasalahan yang menjadi penyebab krisis, kemudian secepat mungkin mengeluarkan *press release* terkait berita yang ada sehingga krisis tidak berkembang dan meluas kemana-mana.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).*

Langkah penunjang yang dilakukan saat krisis mulai muncul adalah dengan melakukan koordinasi baik antar bidang maupun antar unit.

“Dalam rangka menunjang upaya pencegahan terhadap tanda-tanda krisis yang mulai muncul, kami PLN UID Bandung biasanya melakukan koordinasi antar bidang dan antar unit untuk kemudian menganalisa permasalahan yang terjadi. Sehingga dapat dilakukan perumusan terkait metode penyesuaian terhadap masalah yang terjadi.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Dapat dilihat melalui penjelasan diatas bahwa PLN memiliki kesadaran dan kewaspadaan yang baik terhadap krisis yang kemungkinan akan terjadi. Hal ini diwujudkan dengan selalu memperhatikan berbagai aspek pencegahan dan pemeliharaan.

“Kami tentu sadar dan waspada yang atas krisis yang terjadi. Makanya kami juga selalu memperhatikan berbagai aspek pencegahan dan pemeliharaan sehingga dapat meminimalisir kerusakan ataupun kegagalan fungsi yang lebih luas lagi. Hal tersebut malah merupakan agenda yang rutin dilakukan bahkan sebelum krisis terjadi.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Menyadari bahwa krisis yang terjadi pada kasus *blackout* tidak dapat dicegah, PLN melihat hasil investigasi yang telah dilakukan oleh pihak ke-3 dan internal dari PLN untuk kemudian hasil tersebut dijadikan sebagai modal upaya penanganan pada krisis yang sedang berlangsung.

“Kami menyadari bahwa krisis yang terjadi tidak dapat dicegah, sehingga yang kami melihat lihat dulu hasil dari investigasi yang telah dilakukan oleh pihak ke-3 dan internal kami ya mas, karna kami pun sadar bahwa kasus ini memang gabisa dicegah. Hasil investigasi nya lalu dijadikan modal upaya penanganan pada krisis yang sedang berlangsung. Dengan begitu kami bisa menjadikan hal tersebut sebagai acuan penanganan terhadap kasus-kasus serupa yang mungkin saja muncul dikemudian hari.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Penjelasan manager PR PT. PLN UID Jabar diatas setidaknya telah mewakili bahwa PT. PLN telah dengan aktif mencari dan mengurangi kemungkinan resiko terjadinya krisis.

3) Pembatasan krisis

Membatasi dampak yang timbul akibat krisis, PT. PLN dengan segera melakukan respon cepat. Respon yang pertama kali PLN lakukan ketika krisis terjadi adalah meminta maaf atas kerugian dan ketidaknyamanan yang ditimbulkan akibat pemadaman yang terjadi. PLN juga memberikan ganti rugi kepada masyarakat/pihak-pihak terdampak berupa kompensasi tarif listrik.

“Respon yang pertama kami lakukan ketika krisis terjadi sudah pasti minta maaf ya mas. Minta maaf atas kerugian dan ketidaknyamanan yang timbul akibat pemadaman yang terjadi. Kami juga memberikan ganti rugi kepada masyarakat dan pihak-pihak terdampak lain berupa kompensasi tarif listrik.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).



Gambar 6. Permohonan maaf & klarifikasi PT. PLN UID Jabar melalui akun Twitter
(sumber: <https://twitter.com>)

Selain itu, agar masyarakat yang terdampak oleh kasus ini dapat terpenuhinya kebutuhan akan informasi mengenai kasus yang sedang terjadi, maka PLN memberikan tanggung jawab melalui PR-nya untuk memberikan klarifikasi serta *update* informasi.

“Dalam memberikan penjelasan terkait kasus yang akhirnya menjadi krisis, kami biasanya mengklasifikasikan hal tersebut berdasarkan pada besar atau kecilnya kasus yang terjadi. Kalau skalanya masih kecil, yang bertanggung jawab memberikan keterangan terkait kasus biasanya dimulai dari humas rayon-rayon yang terkecil di unit PLN. Pada saat krisis akibat pemadaman kemarin, kami Humas PLN UID Bandung bertanggung jawab untuk memberikan klarifikasi penyebab pemadaman kepada masyarakat Jawa Barat. Sedangkan untuk tanggung jawab yang lebih besar, seperti misalnya komunikasi dengan Presiden, Menteri dll. (Stakeholder Eksekutif) berada dalam tanggung jawab Humas PLN Pusat. Selain itu, upaya lain kami untuk menekan kemungkinan krisis yang lebih luas adalah dengan selalu memberikan update informasi terkini dilokasi (Jawa Barat) ke PLN Pusat di Jakarta, karena keputusan kebijakan tertinggi dalam penanganan krisis kemarin berada di tangan PLN Pusat, maka kita di UID Bandung terlebih dahulu menunggu arahan. Nah... Terkait bentuk laporan yang diberikan, yaitu berupa situasi terkini di Jawa Barat, misalnya daerah mana saja (di Jawa Barat) yang terkena dampak pemadaman, serta upaya apa saja yang telah dilakukan sebagai antisipasi awal (penanganan) terhadap situasi yang terjadi. Dan lain sebagainya.”. (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

4) Pemulihan kondisi

Pada masa pemulihan, upaya yang dilakukan PLN UID Bandung untuk memulihkan kondisi operasional yaitu dengan melakukan tindakan berupa penormalan terhadap dispatcher (pengatur beban) karena PLN UID Bandung fokusnya kepada sisi distribusi.

“...maka, pengatur beban dalam hal ini maksudnya adalah pengendalian beban-beban listrik yang ada diseluruh daerah di Jawa Barat, misalnya beban yang masuk ke Bekasi, Bandung, Bogor dan daerah-daerah lainnya sehingga dapat membantu proses pemulihan terhadap pemadaman listrik yang terjadi. Dalam pelaksanaannya kami memaksimalkan fungsi UPS (Unit Power Supply).” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Selain menjalani pemulihan pada permasalahan listrik yang menyebabkan *blackout*, PLN juga secara terus menerus meminta maaf

kepada seluruh pihak yang dirugikan dan memberikan ganti rugi berupa kompensasi listrik.

“Kami minta maaf secara terus menerus kepada seluruh pihak yang dirugikan atas terjadinya kasus blackout (pemadaman listrik) yang terjadi, terutama pada pelanggan yang dirugikan dari sisi bisnis, social, ekonomi dan juga masyarakat umum. kami juga memberikan ganti rugi kepada pihak-pihak terdampak berupa kompensasi listrik.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Dapat dilihat bahwa selain memulihkan kembali listrik yang padam, PLN juga melakukan aktivitas untuk memulihkan kepercayaan masyarakat kepada perusahaannya dengan mengucapkan maaf secara terus-menerus serta pemberian ganti rugi berupa kompensasi listrik kepada masyarakat terdampak. Disamping itu, PLN Jabar juga secara konsisten memberikan *update* berupa perkembangan dari hasil penanganan yang telah dilakukan melalui kanal-kanal media sosial yang dimiliki.



Gambar 7. Update penanganan & penjelasan kompensasi listrik
 (sumber: <https://pln123.co.id>)

Dalam aktivitas komunikasi di masa krisis, PLN mengerahkan humas-humas yang dimiliki untuk mengkomunikasikan hal-hal terkait krisis yang terjadi kepada pihak eksternal perusahaan.

5) Pasca Krisis

Organisasi dan *public* mengkaji ulang segala proses pembelajaran. Pada tahap ini, PLN melakukan pendataan sebagai modal pembelajaran dari krisis yang terjadi. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk membatasi resiko-resiko krisis serupa dikemudian hari. Selain itu langkah mitigasi terhadap potensi krisis juga terus dilakukan.

“Kami melakukan pendataan sebagai modal pembelajaran dari krisis yang terjadi. Dalam upaya untuk membatasi resiko-resiko krisis kami masih terus menjalankan langkah mitigasi terhadap segala permasalahan yang terjadi, begitu pun pada kemungkinan permasalahan dimasa yang akan datang.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

5. Peran Humas PLN UID Jabar dalam Manajemen Krisis

Sebelum menentukan aktivitas manajemen krisis, seorang *public relations* harus terlebih dulu memahami publiknya. Kebutuhan dalam membentuk relasi harus diperhatikan berdasarkan pada penting atau tidaknya serta pengaruh hubungan tersebut bagi perusahaan. Publik dalam perusahaan tentu sangat luas artinya sehingga perlu diadakan “penyaringan” sebelum kemudian menjalankan langkah lanjutan. Berikut menurut Widodo (2007) publik dapat dibagi menjadi beberapa kelompok, yaitu Publik tersembunyi (*latent public*), Publik teridentifikasi (*aware public*), dan Publik aktif (*active public*).

PT. PLN telah memahami bahwa publik aktif bagi perusahaan adalah publik yang perlu diperhatikan secara khusus. Dalam hal ini PT. PLN memiliki publik dari masyarakat (konsumen), pemerintahan, kepolisian dan media massa sebagai publik aktif. Oleh karena itu, PT. PLN menggunakan peran humas pada kasus blackout lalu sebagai garda depan dalam hal penyedia informasi mengenai permasalahan yang terjadi, dan menjelaskan upaya-upaya yang telah

dilakukan oleh PLN dalam menangani kasus blackout yang terjadi untuk memuaskan kebutuhan akan informasi dari publik aktifnya.

a. **Aktivitas Humas PT. PLN dengan Konsumen pada Kasus *Blackout***

Untuk memastikan kompensasi yang diberikan telah diterima oleh pelanggan terdampak, PLN melakukan beberapa langkah agar tidak mengecewakan konsumen. Hal ini dijelaskan Manager PR sebagai berikut:

“Pertama kami menginformasikan melalui kanal digital (website, medsos, kanal media online, press release dll.) maupun cetak terkait informasi dimana pelanggan bisa mengakses kompensasi tersebut. Nah... kalo untuk mastiin bahwa kompensasi sudah diterima oleh pelanggan, kami lihat dengan cara memantau pendapat pelanggan di media-media tersebut. Ketika tidak terjadi complain maka kami menganggap bahwa kompensasi tersebut sudah berhasil diterima oleh pelanggan.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Pada aktivitas ini terlihat bahwa PT PLN ingin membuat konsumen merasa bahwa haknya akan dipenuhi dan kerugiannya akan diganti. Hal ini dapat dikatakan PT. PLN ingin membangun kedekatan dan kepercayaan konsumen kembali.

b. **Aktivitas Humas PT PLN dengan Pemerintah pada Kasus *Blackout***

Selain konsumen, PT. PLN memiliki stakeholder eksekutif seperti pemerintah. PLN dan pemerintah termasuk didalamnya PLN UID Jabar memiliki hubungan yang cukup baik dan juga sering mengadakan Kerjasama dalam berbagai hal. Hubungan baik ini berdampak bagi perusahaan setelah mendapat teguran dari pemerintah yaitu PLN kemudian melakukan koreksi kinerja untuk lebih baik lagi.

“Untuk meyakinkan pemerintah bahwa kejadian serupa tidak akan terulang kembali, kami memberikan transparansi informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan dan apa yang selanjutnya akan kami lakukan kedepannya dalam upaya pemaksimalan kinerja dan system PLN.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Media yang digunakan PT. PLN untuk *update* informasi mengenai kasus *blackout* ini kepada pemerintah adalah whatsapp chat, atau telpon langsung serta tatap muka langsung

“Kalau sama pemerintah sih kami komunikasi biasanya lewat whatsapp chat, atau telpon langsung. Karena kebetulan saya dan temen-temen

Humas lain cukup dekat juga sama pemerintah, terutama pemerintah Jawa Barat ya... malah dibeberapa kesempatan kami ketemu langsung.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Pada aktifitas ini PT. PLN berhasil memuat langkah pencegahan yang baik dengan membangun hubungan baik diawal dengan pemerintah. Sehingga saat krisis terjadi, PT. PLN sekalipun mendapat teguran tetapi langkah untuk mengambil kepercayaan pemerintah dan mendapatkan dukungan pemerintah tidaklah sulit.

c. Aktivitas Humas PT PLN dengan Kepolisian pada Kasus *Blackout*

Pada kasus *blackout* ini, PLN UID Jawa Barat tidak terlibat dalam membantu penyelidikan yang dilakukan oleh kepolisian.

“Kalau dengan pihak kepolisian waktu kami gak terlibat sih mas... Soalnya kan proses penyelidikan dilakukan bukan di Jawa Barat, sehingga kami dari UID Jabar gak bisa berperan secara optimal dalam hal ini.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

d. Aktivitas Humas PT PLN dengan Media Massa pada Kasus *Blackout*

PT. PLN menyadari bahwa kehadiran media massa akan sangat membantu persebaran informasi dari perusahaan ke pada publik, oleh karena itu PT. PLN cukup terbuka dalam hal penyediaan informasi yang dibutuhkan media terkait pemadaman yang terjadi. Pembangunan hubungan baik PLN UID Jawa Barat dengan media massa menjadi langkah awal agar bisa membangun win win solutions diantara keduanya.

“Beberapa cara yang kami lakukan yaitu dengan sering melakukan media relations dengan media-media massa, mengadakan gathering, melibatkan teman-teman jurnalis untuk peliputan kegiatan PLN dan konferensi pers. Hal ini sekaligus sebagai upaya kami untuk membangun relasi perusahaan dengan media-media massa supaya akrab gitu mas.”. (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Selain itu, untuk pemberitaan selama krisis terjadi. Humas PT. PLN selalu *update* berita mengenai kasus yang terjadi. Sehingga ketika terdapat informasi yang tidak sesuai, humas dapat secara langsung mengambil langkah cepat untuk klarifikasi.

“Saya dan teman-teman (Humas PLN) tetap melakukan pengawasan terhadap pemberitaan di media terkait perusahaan dan kasus pemadaman

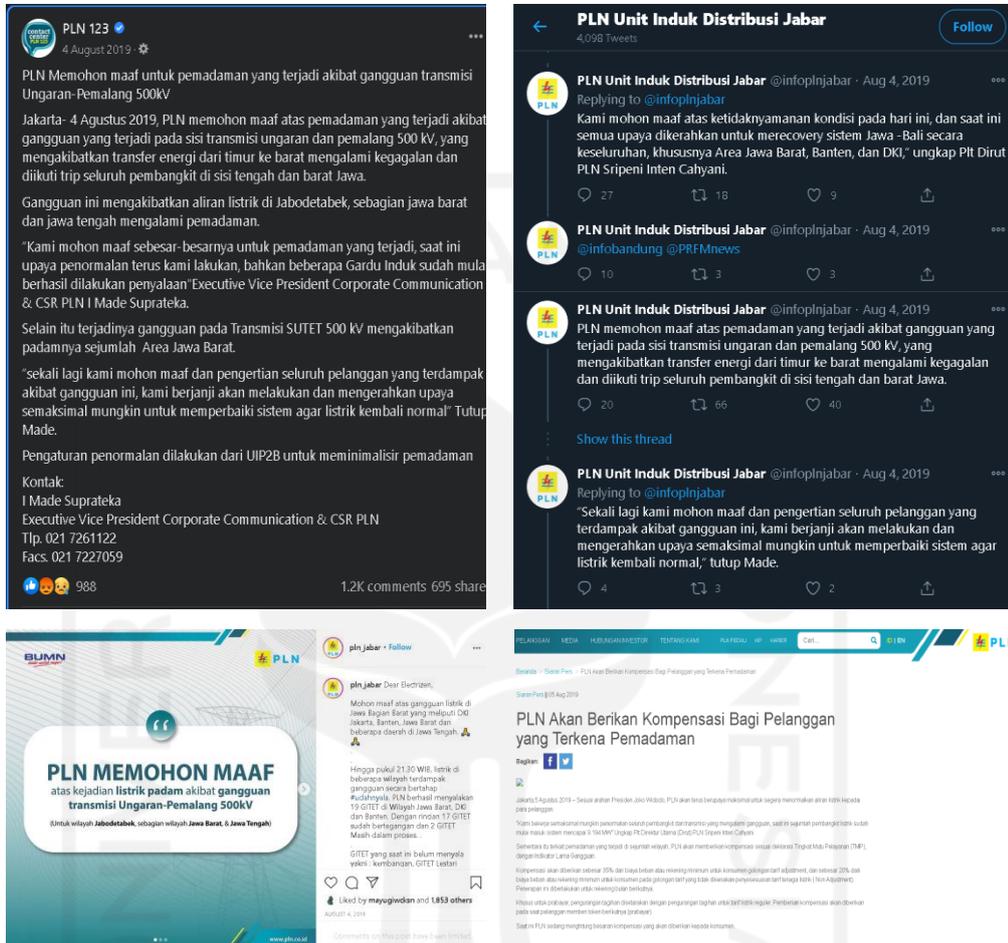
yang terjadi. Hal tersebut sekaligus sebagai upaya media controlling yang dilakukan oleh Humas PLN sehingga berita yang tersebar terkait perusahaan dan kasus pemadaman dapat dikendalikan dengan optimal. pemberitaan media terkait kasus pemadaman yang terjadi sudah sesuai. Jika ada beberapa hal yang tidak sesuai (informasi kasus pemadaman), mungkin karena narasumber yang ditemui berbeda-beda sehingga informasi yang diberikan seolah menjadi tidak konsisten. Humas PLN langsung menghubungi media untuk men-takeout informasi yang dirasa tidak sesuai (salah).” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Dalam melaksanakan aktivitas manajemen krisis, humas juga menggunakan strategi untuk penyampaian pesan kepada media. Selain itu PLN UID Bandung memiliki KPI (Key performance Indicator) untuk menjalankan kegiatan media relations.

“Dalam menentukan strategi penyampaian pesan kepada media terkait penjelasan mengenai krisis yang terjadi. Kami kebetulan ada yang namanya KPI (Key performance Indicator) untuk menjalankan kegiatan media relations. Ini malah udah dari lama mas, sebelum kasus pemadaman terjadi. cara lain yang dilakukan oleh kami selaku humas PLN UID Jabar dalam mengendalikan pemberitaan negative di media terkait perusahaan yaitu dengan membuat berita positif yang lebih banyak. Misalnya dengan mengangkat berita mengenai kegiatan CSR yang kami lakukan atau kegiatan sosial lain, sehingga diharapkan bisa menekan dampak dari berita negative tadi bagi perusahaan.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Dapat dilihat pada aktivitas ini, bahwa PT. PLN sangat menyadari bahwa peran media dalam krisis serta dampaknya pada perusahaan sangat besar. Sehingga PT. PLN telah menganulirnya dari awal dengan membangun hubungan yang baik dengan media.

6. Cyber Public Relations PT PLN untuk Menangani Krisis Blackout



Gambar 8. Permohonan maaf PT. PLN

(sumber: Dokumentasi Pribadi)

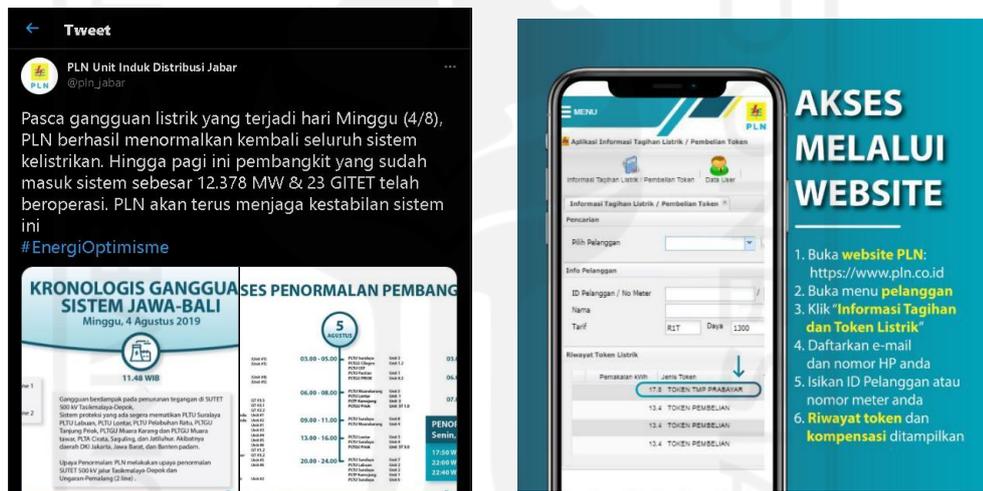
Cyber Public Relations yang dilakukan PT. PLN saat krisis terjadi diantaranya yaitu melalui website perusahaan, media sosial; Instagram, twitter, facebook dll. Namun PLN menyebutkan bahwa media yang paling sering digunakan pada saat krisis yaitu Instagram.

“Alasannya pakai media tadi karena lebih mudah buat menjangkau pelanggan dari berbagai kalangan, baik dari usia, golongan, dan profesi. Nah... untuk kekurangan kayak Instagram misalnya, karna kami banyak juga pake Instagram ya mas, ternyata kekurangannya yaitu, tidak semua orang punya Instagram dan mayoritas penggunanya adalah anak-anak muda, jadi pesannya

tidak tersebar secara optimal kepada semua lapisan pelanggan.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Konten terkait krisis dalam media yang digunakan biasanya berupa informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan PLN, daerah mana yang listriknya sudah menyala dan daerah mana yang masih mati, permintaan maaf, rencana PLN kedepan setelah kasus pemadaman terjadi, cara mengakses kompensasi, dsb. Konten konten ini juga dirumuskan oleh humas.

“Konten dimedia kami pas krisis kemarin paling berupa informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan PLN, daerah mana yang listriknya sudah menyala, listrik mana yang masih mati, permintaan maaf, rencana PLN kedepan setelah kasus pemadaman terjadi, cara mengakses kompensasi, dsb.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).



Gambar 9. Update penanganan & Panduan akses kompensasi

(sumber: <https://pln.co.id>)

Aktivitas *Cyber Public Relations* yang dilakukan PT. PLN pada pasca krisis tidak jauh berbeda dengan bentuk pesan di masa krisis. Hanya saja terdapat perbedaan kendala yang ditemui berupa keluhan-keluhan pelanggan terdampak yang tidak mengerti atau tidak mengetahui informasi mengenai kompensasi dan kemudian melakukan komplain ke unit-unit PLN terdekat. Keluhan lain juga muncul ketika pelanggan menganggap jumlah kompensasi yang diberikan tidak cukup untuk mengganti kerugian yang dialami pada saat pemadaman 4 Agustus 2019 lalu.

“Bentuk pesan yang kami sampaikan pada masa pasca krisis masih sama mas, masih terkait dengan panduan dalam mengakses informasi mengenai kompensasi dan apa saja hal lain yang akan didapatkan sama pelanggan, rincian kompensasi, dll. Kalo kendala sih paling ketika pelanggan tidak tahu informasi mengenai kompensasi terus melakukan complain, tapi biasanya itu ke unit-unit PLN terdekat aja.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar. 17 Maret 2020).

Dalam menjalankan upaya manajemen krisis pada kasus *blackout*, humas PLN UID Jabar menggunakan 2 strategi CPR (*Cyber Public Relations*), yaitu:

a. *Strategy of Publicity*

Humas PLN tetap melakukan pengawasan terhadap pemberitaan dimedia terkait perusahaan dan kasus pemadaman yang terjadi. Salah satu cara yang dilakukan yaitu dengan memilah informasi yang perlu diketahui oleh media dan menyimpan informasi yang sifatnya rahasia bagi perusahaan terkait pemadaman, hal ini sekaligus sebagai upaya *media controlling* yang dilakukan oleh Humas PLN, sehingga berita yang tersebar terkait perusahaan dan kasus pemadaman dapat dikendalikan dengan optimal.

“...kami mengundang media-media di Bandung mas, saat itu kami kasih penjelasan mengenai kasus mati lampu yang terjadi. Tapi memang tidak semua informasi kami sampaikan, karena memang ada beberapa hal yang sifatnya internal perusahaan” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar, 17 Maret 2020)

b. *Strategy of Image*

Bentuk strategi ini diwujudkan PLN UID Jabar dengan cara memelihara hubungan yang baik dengan media massa. Beberapa cara yang dilakukan yaitu dengan sering melakukan media relations dengan media-media massa, melakukan gathering, melibatkan media sebagai sarana peliputan kegiatan PLN dan konferensi pers. Hal tersebut sekaligus sebagai upaya PLN dalam membangun reputasi perusahaan dimata media-media massa yang selebihnya juga akan berpengaruh terhadap pemberitaan yang disajikan kepada masyarakat luas.

Cara lain yang dilakukan oleh humas PLN UID Jabar dalam mengendalikan pemberitaan negatif di media terkait perusahaan yaitu dengan mengimbangnya melalui pemberitaan positif yang lebih banyak. Misalnya dengan mengangkat berita mengenai kegiatan CSR atau kegiatan social lain sehingga dapat menekan dampak dari berita negatif tadi bagi perusahaan.

“...dalam mengimbangi pemberitaan negatif, kami melakukan expose pemberitaan yang bersifat positif. Selain itu, kami juga melakukan kegiatan kemasyarakatan yang bersifat sosial yang bersumber dari CSR.” (Eriga, Asisten Manajer PR PLN UID Jabar, 17 Maret 2020)

Melalui uraian tersebut diatas, manajemen krisis PLN dilaksanakan dengan cara mengumpulkan media-media massa, untuk menyampaikan penyebab terjadinya *blackout*. Selain itu, dalam penyampaian kepada media massa dilakukan *counter* terhadap berita-berita negatif dengan menyajikan pemberitaan positif berupa; tindakan preventif yang dilakukan PLN serta upaya-upaya penanganan perbaikan maupun kelancaran pelayanan untuk masyarakat.

Upaya lain yang dilakukan untuk meningkatkan reputasi perusahaan, yaitu dengan melaksanakan kegiatan kemasyarakatan yang bersifat sosial berupa kegiatan CSR.



PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pengatur Beban (UP2B) Jawa Barat, Rabu, menyalurkan Corporate Social Responsibility (CSR) semester II Tahun 2019 untuk perbaikan tiga ruang kelas di SD Yayasan Atikan Muslim Indonesia (Yami) di Kelurahan Karasak, Kecamatan Astanaanyar, Kota Bandung.

Manager PT PLN UP2B Jawa Barat Mohamad Tresna Wikarsa, mengatakan selain rehabilitasi tiga ruang kelas tersebut pihaknya juga memberikan pelatihan menjahit dan otomotif kepada puluhan warga di Kelurahan Ciseureuh yang berada di sekitar Kantor UP2B Jawa Barat.

Gambar 10. Kegiatan CSR PT. PLN (Persero) Pasca Pemadaman
 (Sumber: Dokumentasi Pribadi)

B. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1. Krisis *Blackout* 4 Agustus 2019

Berikut ini merupakan analisa yang peneliti lakukan pada kasus *blackout* PLN yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu. Dalam analisa tersebut, peneliti menemukan beberapa karakteristik krisis yang sesuai, penjabarannya antara lain sebagai berikut:

a. Peristiwa yang spesifik

Karakteristik ini terlihat pada kasus *blackout* yang dialami PLN karena melalui wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Humas PLN UID Jabar dijelaskan bahwa penyebab dari pada kasus pemadaman ini berupa krisis yang datang secara tiba-tiba (*immediate crisis*). Lebih jelasnya, kasus ini disebabkan karena adanya gangguan transmisi pembangkit di Pemalang-Ungaran, sehingga menyebabkan matinya aliran listrik yang seharusnya mengalir 3 provinsi di pulau Jawa diantaranya Banten, DKI Jakarta dan Jawa Barat dan sebagian daerah di Provinsi Bali.

Pada kasus ini juga kemudian di lakukan investigasi oleh Ombudsman Republik Indonesia (ORI). Dalam investigasi tersebut ditemukan adanya maladministrasi atau penyimpangan prosedur oleh PT. PLN (Persero) dalam pengoperasian Gardu Induk Tegangan Ekstra Tinggi (GITET) 500 kV Pemalang sehingga menyebabkan kasus *blackout* ini terjadi. Selain itu, ditemui juga kelalaian pemeliharaan dan pengawasan oleh PT. PLN pada pohon-pohon besar yang tumbuh disekitar areal transmisi pembangkit.

b. Krisis tidak diharapkan dan dapat terjadi kapan saja

Kasus *blackout* yang dialami PLN bersifat segera atau tiba-tiba (*immediate crisis*) sehingga tidak adanya waktu yang memungkinkan bagi PLN untuk melakukan persiapan maupun pencegahan terhadap krisis yang terjadi.

c. Krisis menciptakan ketidakpastian informasi

Krisis datang beriringan dengan isu-isu maupun rumor yang menyertainya. Banyaknya rumor negatif maupun ketidakpastian informasi mengenai penyebab krisis pada kasus *blackout* lalu, yang beredar di masyarakat, hal ini kemudian memperparah krisis yang sedang PLN alami. Berikut beberapa keluhan pelanggan PLN yang peneliti kutip melalui kolom komentar akun twitter @infopljabar:

@Miedanesteh Emg gak ada pengecekan secara berkala apa? Jadi bisaantisipasi gitu perbaikan sebelum kejadian kek gini? Org awam gak perlu maaf perlunya kepastian sampe kapan mati begini.

@surya_sanjaya_ Bandung Timur selalu terlupa, selalu dipadamkan paling lama. Dan paling sering terjadi gangguan juga pemadaman. Sampai sekarang masih belum teraliri listrik, bisa ada kepastian mau sampai jam berapa??? atau mau di paskan biar 24 jam padamnya. Maaf butuh kepastian. (dikutip dari akun twitter resmi @infopljabar)

Adapun rumor lain yang paling panas dibahas pada saat itu adalah anggapan bahwa Sripeni Inten Cahyani tidak mampu mengemban tugas dengan baik sebagai Plt. Direktur Utama PLN yang baru. Dimana pada saat kasus pemadaman tersebut berlangsung, beliau baru 2 hari menjabat.

d. Menimbulkan kepanikan

Kasus *blackout* yang terjadi pada 4 Agustus lalu tentu akan menimbulkan kepanikan di masyarakat, mengingat begitu banyak dampaknya pada aktivitas masyarakat dari berbagai kalangan maupun profesi. Hal ini kemudian ditambah dengan ketidakpastian informasi yang beredar, sehingga inilah yang akan menjadi sumber dari kepanikan tersebut.

Dalam salah satu artikel online tirto.id yang berjudul “*PLN mengaku keliru berikan informasi ke publik saat Blackout*” Sripeni Inten Cahyani (Plt. Direktur Utama PLN) menyebutkan bahwa memang sempat ada informasi yang tidak jelas diperusahaannya yang kemudian menyebabkan timbulnya kepanikan di masyarakat. Informasi yang

dimaksud terkait dengan keterangan resmi kronologi pada pemadaman (*blackout*) yang terjadi. (tirto.id, diakses pada 24 November 2020, Pukul 11:46 WIB)

e. Dampak bagi operasional organisasi

Kasus *blackout* lalu juga tentu mempengaruhi sektor operasional PLN, didalamnya meliputi hambatan yang kemudian mengganggu aktivitas kerja serta kerugian finansial yang diakibatkan. Dilansir dari laman artikel online fin.co.id yang berjudul “*PLN Klaim Rugi Rp 90 Miliar Akibat Blackout*”, disana Direktur Pengadaan Strategi II PT. PLN Djoko R. Abumanan mengatakan bahwa PLN mengalami kerugian sebanyak 90 Miliar Rupiah akibat pemadaman yang terjadi. Maksudnya, angka tersebut merupakan potensi energi listrik yang bisa terjual jika saja gangguan pada saat itu tidak terjadi. Melalui perhitungan yang dilakukan tim PT. PLN, pasokan listrik yang terganggu pada saat itu berkisar 9.000 MW per jam. Pada estimasi pemadaman yang berlangsung 10 jam, maka 9.000 MW tersebut dikalikan 10 jam menjadi 90.000 MW. Harga listrik rata-rata yang dijual PLN adalah Rp. 1.000 per Kwh, jika disesuaikan dengan 90.000 MW maka totalnya menjadi Rp. 90 Miliar, dan angka inilah yang merupakan kerugian kasar yang dialami PLN pada saat kasus pemadaman listrik terjadi. (fin.co.id, diakses pada 24 November 2020, Pukul 00:54 WIB)

Angka tersebut belum ditambah dengan biaya pembayaran kompensasi yang harus PLN berikan kepada pelanggan-pelanggan terdampak, dimana hal ini dibahas dalam artikel berbeda yaitu dari laman kompas.com. Disana disebutkan bahwa PLN juga harus membayarkan biaya kompensasi atau ganti rugi kepada 21,9 juta pelanggan terdampak pemadaman yang biaya totalnya sebesar Rp. 839,88 Miliar. (kompas.com, diakses pada 24 November 2020, Pukul 01:13 WIB)

f. Timbulnya konflik

Salah satu potensi krisis adalah timbulnya konflik akibat permasalahan yang terjadi. Dalam hal ini isu-isu maupun rumor negatif yang beredar terkait pemadaman kemudian ikut memperpanjang masalah yang harus ditangani oleh PLN. Salah satu contoh konflik yang dialami PLN akibat kasus ini yaitu, teguran dari Presiden Joko Widodo yang mendatangi langsung kantor pusat PLN di Jakarta selatan.

Dalam pertemuan tersebut, kemarahan dan kekecewaan sangat terlihat dari raut wajah Presiden. Jokowi menyayangkan kinerja PLN yang seakan tidak mempertimbangkan kemungkinan terjadinya pemadaman sebelum kasus ini terjadi. Pada pertemuan yang tak sampai 2 menit itu, Presiden juga berharap agar kasus ini tidak boleh terjadi di waktu yang akan datang. Setelah itu, Presiden kemudian langsung pergi meninggalkan ruang pertemuan dan menolak permintaan wawancara dari wartawan. Pertemuan ini berlangsung pada hari senin 5 Agustus 2019.

Selain teguran dari presiden, konflik berupa protes yang muncul dari masyarakat juga sangat beragam, salah satunya berupa aksi demonstrasi yang dilakukan oleh masyarakat Sukabumi ke kantor-kantor PLN. Selain itu aksi protes ini juga terlihat melalui cuitan-cuitan pelanggan yang membanjiri kolom komentar akun twitter PLN.



Gambar 11. Protes pelanggan terdampak Blackout

(sumber: Dokumentasi Pribadi)

2. Jenis Krisis *Blackout* PT. PLN (Persero) pada 4 Agustus 2019

Berdasarkan penyebabnya, pemadaman listrik PLN terbagi menjadi 2, yaitu pemadaman terencana dan pemadaman tidak terencana. Dalam hal ini pemadaman terencana maksudnya adalah, pemadaman yang dilakukan pada jadwal-jadwal yang telah ditetapkan secara rutin oleh PLN, dan biasanya sebelum pemadaman dilakukan, terlebih dahulu ada pemberitahuan mengenai informasi pemadaman kepada masyarakat. Sedangkan pemadaman tidak terencana adalah, pemadaman yang sifatnya tiba-tiba dan tidak ada pemberitahuan sebelumnya dilakuakn oleh PLN. Biasanya yang menjadi penyebab pemadaman jenis ini yaitu karena kegagalan mesin transmisi, bencana alam, dsb. Pada kasus *blackout* 4 Agustus 2019 lalu, pemadaman ini dapat dikategorikan pada jenis pemadaman tidak terencana karena sifatnya yang tiba-tiba dan tidak terjadwalkan sebelumnya.

Faktor penyebab krisis dapat dibagi menjadi 2, yaitu sebab umum dan sebab khusus (Sen & Egelhoff, 1991: 79). Faktor penyebab pada kasus *blackout* yang dialami oleh PT. PLN lebih mengarah pada krisis akibat kecelakaan industri, dimana didalamnya meliputi kerusakan pada mesin transmisi yang disebabkan oleh *human error* (kesalahan manusia) atau pengelola yang dalam hal ini adalah PT. PLN sendiri.

Peneliti melihat jenis krisis yang dialami oleh PT. PLN disebabkan oleh 2 macam faktor penyebab yaitu, faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor penyebab krisis yang berasal dari dalam perusahaan atau bisa dikatakan muncul karena kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan itu sendiri. Pada kasus *blackout* lalu, PT. PLN diperkirakan gagal melakukan tindakan preventif berupa pengawasan terhadap areal transmisi Pemalang-Ungaran, sehingga menyebabkan pemadaman di 3 provinsi terjadi, yaitu Provinsi Banten, DKI Jakarta dan Jawa Barat.

Sedangkan faktor eksternal adalah faktor penyebab krisis yang datang dari luar perusahaan, misalnya bencana alam, dll. Kedua faktor ini saling berhubungan pada krisis yang dialami PLN, dimana faktor eksternal tersebut bisa terjadi akibat adanya kelalaian yang dilakukan oleh PLN sebelumnya sehingga mengakibatkan faktor eksternal terjadi. Pada kasus *blackout* PLN lalu, di sinyalir pemadaman terjadi akibat fenomena alam berupa pohon sagon yang terlampaui tinggi dan menyebabkan pohon tersebut tumbang sehingga mengenai jalur transmisi tegangan tinggi Ungaran-Pemalang.

3. Tahapan Krisis di PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat

Menurut Steven Fink, tahapan pada sebuah krisis terbagi menjadi 4 tahap yaitu, Tahap Prodromal, Tahap Akut, Tahap Kronis dan Tahap Resolusi. Berikut merupakan penjelasan tahapan krisis pada kasus *blackout* yang menimpa PT. PLN: (Kasali, 1995: 225-230)

a) Tahap Prodromal

Pada tahap ini, PLN tidak dapat mendeteksi tanda-tanda bahwa akan terjadinya pemadaman karena prosesnya yang begitu cepat dan mendadak sehingga hal tersebut membuat padamnya listrik yang terjadi berada diluar kendali PLN.

b) Tahap Akut

Pada tahap akut, krisis sudah terjadi yang ditandai dengan pemadaman di tiga provinsi yaitu Provinsi Banten, DKI Jakarta dan Jawa Barat. Hal ini mengganggu aktivitas masyarakat dalam berbagai sektor kegiatan, didalamnya meliputi aktivitas komunikasi, ekonomi dan bisnis. Kemudian, pemadaman ini juga menyebabkan reaksi kontra dari masyarakat yang disampaikan dalam media sosial, seperti twitter, facebook dan instagram.



Gambar 12. Reaksi kontra Pelanggan

(sumber: Dokumentasi Pribadi)

Pada tahap ini, humas PLN memberikan informasi kepada masyarakat melalui media sosial yang berisi permintaan maaf dan pemberitahuan bahwa akan dilakukan perbaikan secepatnya pada masalah yang sedang terjadi. Selain itu Humas PLN Jabar juga melakukan pengamatan pada keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat melalui berbagai platform *online* yang kemudian dijadikan modal dalam merumuskan strategi penanganan terhadap krisis yang terjadi berdasarkan besar atau kecilnya krisis. Langkah ini juga bisa disebut sebagai langkah lanjutan yang diterapkan PLN untuk mengidentifikasi krisis yang terjadi, sehingga dapat menentukan strategi manajemen krisis yang tepat pada kasus pemadaman ini.

Dengan dilakukannya identifikasi cakupan krisis ini juga PLN kemudian dapat mengkategorisasikan penanganan krisis pada *stakeholder* berdasarkan kepentingannya, sehingga diharapkan akan mengurangi konflik-konflik lain yang tidak diharapkan.

c) Tahap Kronis dan Resolusi

Tahap kronis ini bisa juga disebut sebagai tahap resolusi atau tahap pemulihan. Meski begitu, kemungkinan tersulutnya sumbu-sumbu krisis yang tersisa masih sangat besar. Jika tahap ini gagal dilakukan, maka bisa jadi PLN akan kembali pada sebelumnya, yaitu tahap kronis. Oleh karena itu, tindakan PLN pada tahap ini sangat krusial dalam menentukan keberhasilan terkait upaya-upaya yang telah dijalankan.

Pada tahap ini, PLN UID Jabar sekali lagi melakukan pengamatan di media sosial terkait respon masyarakat terhadap tindakan penanganan yang diterapkan. Selain itu, PLN juga sekaligus melakukan evaluasi dan pembelajaran pada penyebab pemadaman dengan tujuan, agar kejadian serupa tidak terulang kembali di kemudian hari. Selain itu, evaluasi juga dilakukan pada strategi-strategi yang telah dilakukan, karena Humas PLN menyadari betul bahwa krisis dikemudian hari juga sangat mungkin menimpa perusahaannya, mengingat pemadaman bisa terjadi

karena banyak faktor. Pada tahap resolusi, PLN UID Jabar mewujudkannya dalam bentuk permintaan maaf serta pemberian ganti rugi berupa kompensasi potongan dan voucher listrik kepada pelanggan-pelanggan di daerah terdampak.

4. Manajemen krisis humas PT. PLN (Persero) UID Jawa Barat

Manajemen krisis adalah respon yang dilakukan oleh sebuah perusahaan terhadap seluruh kejadian berupa permasalahan yang dapat mempengaruhi kenormalan aktivitas kerja. Menurut Coombs (2010), manajemen krisis terbagi menjadi 5 tahapan, antara lain:

- a) *Signal detection*
- b) *Probing & Prevention*
- c) *Damage containment*
- d) *Recovery*
- e) *Learning*

Dari 5 tahapan diatas, humas PLN UID Jabar melakukan 5 tahapan manajemen krisis tersebut. Berikut penjabaran terkait tahapan-tahapan manajemen krisis yang PLN UID Jabar lakukan:

- a) *Signal detection*, atau tahap yang bertujuan untuk mengidentifikasi tanda-tanda bahwa krisis akan terjadi. Pada tahapan ini PLN UID Jabar mewujudkannya dengan cara menjalankan pola mitigasi resiko terhadap segala kemungkinan krisis dari mulai yang terkecil sampai yang terbesar, dengan begitu PLN sudah dapat menentukan reaksi yang tepat ketika krisis mulai terlihat. Selain itu, PLN UID Jabar juga memiliki divisi khusus yang bertugas secara aktif untuk melakukan identifikasi dan penanganan krisis, divisi tersebut disebut *Corporate Communication* yang terkoordinasi dengan kantor pusat PLN. Salah satu tugas penting dari *Corporate Communication* yaitu mendeteksi tanda-tanda krisis pada saat itu adalah memantau pemberitaan media dan pernyataan masyarakat terkait kasus yang terjadi. Ketika hal tersebut semakin nampak berkemungkinan menjadi sebuah krisis maka,

langkah penanganan melalui metode-metode mitigasi krisis akan segera dijalankan.

- b) *Probing & Prevention*, merupakan upaya dengan bentuk keaktifan PLN UID Jabar dalam mencari dan mengurangi faktor-faktor resiko krisis. Pada tahapan ini, upaya yang PLN lakukan yaitu menganalisa sumber-sumber permasalahan yang menjadi penyebab pemadaman, kemudian secepat mungkin mengeluarkan *press release* terkait kasus yang terjadi, sehingga krisis tidak berkembang dan meluas kemana-mana. Selain itu, PLN UID Jabar juga melakukan koordinasi antar bidang dan antar unit untuk menganalisa permasalahan yang terjadi. Sehingga dapat dilakukan perumusan terkait metode penyesuaian terhadap masalah yang mungkin terjadi.
- c) *Damage containment*, atau tahap berupa upaya pembatasan terhadap dampak dari krisis yang sudah terlanjur terjadi sehingga tidak membesar. Pada tahap ini, PLN UID Jabar telah menyadari bahwa krisis yang terjadi tidak dapat dicegah, sehingga yang PLN lakukan adalah melihat hasil dari investigasi yang telah dilakukan oleh pihak ke-3 dan internal. Selagi menunggu proses investigasi tersebut, PLN UID Jabar secara terus menerus meminta maaf kepada pelanggan terdampak atas kerugian dan ketidaknyamanan yang ditimbulkan akibat pemadaman. Selain itu, PLN juga memberikan ganti rugi kepada masyarakat dan pihak-pihak lain yang terdampak berupa kompensasi tarif listrik.
- d) *Recovery*, atau tahap pemulihan. Pada tahap ini upaya yang dilakukan PLN UID Jabar untuk memulihkan kondisi operasional yaitu dengan melakukan tindakan berupa penormalan terhadap dispatcher (pengatur beban) karena PLN UID Bandung fokusnya kepada sisi distribusi. Maka, pengatur beban dalam hal ini maksudnya adalah pengendalian beban-beban listrik yang ada diseluruh daerah di Jawa Barat, misalnya beban yang masuk ke Bekasi, Bandung, Bogor dan daerah-daerah lainnya sehingga dapat membantu proses pemulihan terhadap pemadaman listrik yang terjadi. Dalam pelaksanaannya PLN UID

Bandung memaksimalkan fungsi UPS (Unit Power Supply). beriringan dengan upaya ini, PLN Jabar juga selalu memberikan *update* informasi mengenai perkembangan dari upaya yang telah dilakukan.



Gambar 13. Update penanganan

(Sumber: Dokumentasi pribadi)

- e) *Learning*, atau tahap pembelajaran. Pada tahap ini PLN UID Jabar melakukan pendataan dan evaluasi terhadap kinerja sebagai modal pembelajaran. Selain itu, untuk membatasi resiko-resiko krisis, PLN UID Bandung masih terus menjalankan langkah mitigasi terhadap segala permasalahan yang terjadi, begitu pun pada kemungkinan permasalahan dimasa yang akan datang.

5. Komunikasi krisis PT. PLN UID Jabar pada kasus *blackout*

Kegiatan manajemen krisis, erat kaitannya dengan aktivitas komunikasi dimasa krisis. Dalam mengatasi sebuah krisis seperti kasus *blackout* yang dialami PLN, peran humas sangat penting untuk menjalankan pola-pola komunikasi krisis. Berikut merupakan komponen komunikasi krisis pada kasus *blackout* PLN:

- a) Komunikator

Pada kasus *blackout* ini, yang bertindak sebagai komunikator yaitu PLN maupun Humas PLN UID Jabar.

- b) Pesan

Terkait isi pesan yang disampaikan meliputi, upaya apa saja yang telah dilakukan, penyebab pemadaman, informasi kompensasi listrik, panduan akses kompensasi, dan permintaan maaf kepada pelanggan terdampak terkait pemadaman yang terjadi.

c) Saluran

Saluran yang digunakan oleh PLN UID Jabar antara lain, akun media sosial resmi; Facebook PLN UID Jabar, Twitter @infopl Jabar, dan website www.pln.co.id/disjabar. selain itu, PLN UID Jabar juga memanfaatkan media massa lokal sebagai saluran penebar pesan.

d) Komunikasikan

Komunikasikan atau penerima pesan pada kasus ini yaitu, pelanggan PLN di Jawa Barat yang terdampak kasus *blackout*.

e) Umpan balik

Pada kasus ini, *feedback* yang diterima oleh PLN UID Jabar dari pelanggan berbentuk kekecewaan atas terjadinya *blackout*. Bentuk kekecewaan ini dapat dilihat melalui kolom komentar pada akun media sosial PLN UID Jabar. Namun, hal ini berangsur-angsur pulih seiring dengan upaya penormalan yang telah berhasil dilakukan secara bertahap.

Dalam aktivitas komunikasi krisis, pemetaan *stakeholder* berdasarkan kepentingannya tidak boleh luput dari perhatian seorang humas, terutama ketika perusahaannya sedang mengalami krisis. Pada kasus *blackout* ini, Humas PLN UID Jabar hanya mengkategorisasikan *stakeholder* sebagai berikut:

- 1) Eksternal, meliputi seluruh lapisan pelanggan yang menggunakan fasilitas layanan listrik PLN. Misalnya, masyarakat umum, perusahaan, pemerintah, media massa dan lain-lain.
- 2) Internal, didalamnya meliputi pegawai, keluarga pegawai.

6. *Cyber Public Relation* Humas PLN UID Jabar pada krisis *blackout*

Internet merupakan sarana pendukung yang dimanfaatkan humas PLN untuk mempermudah aktivitas penanganan terhadap sebuah krisis yang terjadi pada perusahaannya. Pada aktivitas komunikasi krisis, humas PLN UID Jabar mengatakan bahwa internet sangatlah penting sebagai sarana penyebar pesan dimasa krisis. Beberapa layanan internet yang digunakan oleh Humas PLN UID Jabar antara lain:

- a) *Website* korporat
- b) Media sosial (twitter, facebook, instagram)
- c) Whatsapp
- d) PLN Mobile

Layanan tersebut diatas secara langsung dikelola oleh Humas PLN UID Jabar, sehingga konten sekaligus pengawasannya berada dalam standar yang telah disepakati oleh Humas PLN UID Jabar sendiri. Contoh informasi yang disampaikan PLN melalui media-media tersebut misalnya informasi mengenai pembayaran listrik, informasi untuk mengakses kompensasi listrik, informasi mengenai promo dan lain sebagainya.

Dalam pelaksanaan *cyber public relation* pada saat krisis, humas PLN UID Jabar juga memperhatikan kategori khalayak yang ingin dituju berdasarkan media yang dipilih. Misalnya, jika yang ingin dituju adalah anak muda, maka media yang pilih biasanya adalah twitter dan Instagram. Sedangkan, untuk kalangan dewasa yang cenderung lebih suka membaca, humas PLN mempublis informasi pemadaman lewat portal berita digital. Media yang dipilih yaitu website perusahaan, dsb.

Menurut Cutlip terdapat 3 proses strategi *Cyber Public Relations* yang bersifat dinamis, yang dimana setiap unsur yang ada akan saling berkesinambungan satu sama lain. Ketiga proses tersebut antara lain: (DananDjaja, 2011: 47)

- a) Perencanaan dan Program

PLN UID Jabar memahami betul perannya sebagai komunikator. Hal tersebut diwujudkan dengan perancangan strategi terhadap konten informasi terkait krisis kepada pelanggan yang terlebih dahulu

disesuaikan dengan latar belakang pendidikan, usia, profesi dan kondisi sosialnya.

b) Aksi dan Komunikasi

Pada strategi ini, PLN UID Jabar memanfaatkan internet untuk menjelaskan latar belakang penyebab pemadaman. Selain itu, PLN UID Jabar juga terus meng-*update* upaya apa saja yang telah dilakukan. Permintaan maaf melalui berbagai media online yang PLN miliki juga selalu disampaikan, didalamnya sekaligus meliputi sosialisasi terkait kompensasi berserta panduan akses.

c) Evaluasi Program

PLN menjadikan pendapat pelanggan dalam kolom komentar sebagai bahan evaluasi untuk melihat kekurangan dari strategi yang telah dijalankan, sekaligus sebagai masukan terhadap tindakan strategis selanjutnya.

7. Analisis SWOT Manajemen Krisis Penanganan Blackout oleh Humas PLN

Peneliti membuat analisis SWOT untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dari pelaksanaan manajemen krisis yang dilakukan oleh PLN secara menyeluruh terhadap kasus Blackout yang terjadi, karena dalam hal ini penanganan yang dilakukan kemudian merupakan kerja kolektif dari divisi humas dari masing-masing daerah terdampak yang berpedoman pada instruksi dari Kantor Pusat PLN. Analisis ini kemudian dapat digunakan sebagai acuan awal bagi perusahaan untuk membuat strategi. SWOT didasarkan pada logika yang kemudian dapat memaksimalkan kekuatan maupun peluang, sekaligus dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. (Rangkuti, 2008: 19)

Tabel 1. Analisis SWOT Penanganan Blackout

Strenghts/ Kekuatan	Weakness/ Kelemahan
<ul style="list-style-type: none"> — PLN memiliki divisi khusus bernama <i>CorporateCommunication</i> dalam hal terkait penanganan krisis — Humas PLN UID Jabar menerapkan KPI (<i>Key performance Indicator</i>) dalam aktivitas media relations. — Humas memiliki media sosial yang aktif dan banyak memberikan <i>update</i> informasi terkait <i>blackout</i>. — Humas PLN UID Jabar memiliki hubungan yang baik dengan pemerintah setempat — Humas PLN UID Jabar memiliki Hubungan yang baik dengan media massa local 	<ul style="list-style-type: none"> — PLN tidak dapat menjelaskan penyebab terjadinya pemadaman dengan jelas — Kompensasi tidak dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat pada segmentasi tertentu. — Layanan informasi dimasa krisis tidak begitu optimal. — Tidak adanya SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) yang matang dalam hal pelayanan pelanggan di masa krisis.
Opportunity/ Kesempatan	Threat/ Ancaman
<ul style="list-style-type: none"> — Media sosial sudah dapat dengan 	<ul style="list-style-type: none"> — Pemberitaan terkait penyebab

<p>mudah diakses masyarakat sehingga <i>feedback</i> dapat secara langsung diketahui oleh PLN.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Hubungan baik dengan Media dapat mempermudah PLN dalam membentuk kembali citra positif. — Hubungan yang baik dengan Pemerintah dapat mempermudah upaya PLN dalam mengembalikan kepercayaan pelanggan. 	<p><i>blackout</i> menjadi simpang siur dan multi tafsir.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Munculnya aksi protes pelanggan dalam kanal-kanal informasi milik PLN. — Timbulnya permasalahan lain akibat SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) yang tidak matang. — Citra negatif yang disematkan pada PLN.
---	--

Melalui hasil analisis SWOT pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa:

a. ***Strenght***

Terdapat kekuatan/keunggulan bagi PLN dalam pelaksanaan penanganan *blackout* ini. Yang Pertama, PLN Jabar memiliki divisi khusus bernama *Corporate Communication* yang bertugas dalam hal penanganan dan identifikasi terhadap krisis yang terjadi. Selain itu, Humas PLN juga secara aktif menggunakan media sosial untuk memberikan informasi tentang pemadaman, sehingga pelanggan dengan mudah mengakses informasi tersebut. Penerapan KPI (*Key performance Indicator*) juga mempermudah Humas dalam menjalankan aktivitas *media relations*, hal ini merupakan strategi Humas PLN berupa standart filterisasi dalam proses penyampaian pesan kepada media massa mengenai informasi-informasi terkait *blackout* yang layak untuk dipublikasikan, langkah ini sekaligus juga sebagai salah satu upaya pembatasan terhadap resiko-resiko lain yang tidak diharapkan oleh PLN. Keadaan ini kemudian diperkuat berkat terjalannya hubungan yang baik antara humas PLN dengan media massa dan pemerintah,

sehingga dapat mempermudah proses pelaksanaan manajemen krisis yang dilakukan.

b. Weakness

Walaupun memiliki berbagai kekuatan dalam penanganan *blackout*, PLN juga memiliki beberapa kelemahan yaitu tidak adanya informasi yang jelas dari PLN terkait penyebab dari *blackout* yang terjadi. Kemudian, banyaknya proses yang harus ditempuh untuk melakukan klaim kompensasi pun menyebabkan beberapa pelanggan tidak mendapat kompensasi tersebut. Hal ini ditengarai oleh layanan unit informasi yang tidak optimal karena tidak adanya SOP (*Standard Operating Procedure*) yang matang.

c. Opportunity

Peluang yang dimanfaatkan oleh PLN dalam manajemen krisis kasus *blackout* adalah dengan menjadikan media sosial dan media massa sebagai wadah informasi dalam menciptakan komunikasi dengan masyarakat. Pada era modern ini, media sosial dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat, sehingga informasi yang diberikan PLN dapat dengan mudah sampai kepada masyarakat. Selain itu, terjalinnya hubungan baik dengan pemerintah ini juga dapat meringankan upaya PLN dalam mengembalikan kepercayaan pelanggan.

d. Threat

Ketidakpastian informasi dari PLN terkait penyebab *blackout* dapat menjadi ancaman lain bagi perusahaan berupa munculnya pemberitaan dan rumor-rumor yang sifatnya multitafsir bahkan negatif. Hal ini kemudian bisa mengakibatkan kanal-kanal informasi PLN dipenuhi dengan aksi protes dan keluhan dari pelanggan yang kecewa terhadap PLN. Tidak adanya SOP yang matang dalam hal pelayanan pelanggan juga bisa berakibat pada munculnya masalah-masalah baru dikemudian hari dan berdampak pada penyematan citra negatif bagi PLN.

8. Perbandingan dengan penelitian terdahulu

Pada proses penyusunan sebuah penelitian berjenis skripsi, kemiripan atau kesamaan pada subjek maupun objek yang dipilih sangatlah mungkin terjadi. Oleh karena itu dalam kasus seperti ini, seorang peneliti harus dapat mencari titik pembeda antara karya yang dibuatnya dengan penelitian sebelumnya. Dalam hal ini, dapat dikatakan juga bahwa kemampuan peneliti dalam mengembangkan konten penelitian yang disusun menjadi tolak ukur yang vital, sehingga titik pembeda dengan penelitian lainnya dapat dilihat dengan jelas.

Pada sub bab ini peneliti akan membandingkan skripsi yang disusun dengan penelitian terdahulu serupa, dimana penelitian tersebut sama-sama membahas upaya manajemen krisis PT. PLN dalam menangani kasus mati listrik. Perbandingan ini bertujuan untuk dapat melihat perbedaan maupun kesamaan pada temuan penelitian skripsi ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya. Terdapat 6 (enam) penelitian terdahulu yang akan peneliti jadikan bahan perbandingan pada skripsi ini. Penelitian yang pertama berjenis thesis dengan judul “Manajemen krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur dalam menangani krisis listrik”. Disusun oleh Elisabeth Walderrudis Parera. Program Studi *Communication Science Faculty of Communication Science Widya Mandala Catholic University Surabaya*.

Di dalam penelitian tersebut ditemukan bahwa krisis yang di alami oleh PT. PLN Kupang adalah karena ketidakpastian informasi jadwal pemadaman listrik kepada pelanggan. Hal ini terjadi secara berulang-ulang, sehingga menimbulkan konflik di masyarakat berupa aksi protes dan demonstrasi. Kasus ini pun diperparah oleh kurangnya pemahaman humas PT. PLN Kupang dalam menjalankan aktivitas krisis *public relations*, yang didalamnya meliputi strategi penyebaran informasi jadwal pemadaman kepada masyarakat. Namun, hal ini segera disadari oleh humas PT. PLN Kupang sebagai permasalahan yang tidak boleh dibiarkan. Sehingga tahapan selanjutnya yang ditempuh oleh humas yaitu perumusan strategi penyebaran informasi terkait jadwal pemadaman agar dapat lebih luas

menjangkau pelanggan. Langkah ini dilakukan dengan harapan agar dapat meminimalisir pandangan negatif masyarakat kepada PLN Kupang.

Terdapat beberapa kesamaan temuan pada penelitian ini dengan skripsi yang peneliti susun. Kesamaan pertama adalah ketika kedua humas dari masing-masing daerah menemui permasalahan yang sama, yaitu krisis akibat kasus pemadaman. Terlihat juga bahwa dalam hal ini kedua pihak humas PLN menjalankan salahsatu aspek KPI (*Key Performance Indicator*) yang sama yaitu mengayomi dan melayani kebutuhan masyarakat akan informasi. Pada kasus ini, informasi yang dimaksud berupa kejelasan penyebab dan jadwal pemadaman. Kesamaan lainnya dapat terlihat dari bagaimana humas PLN memodifikasi pesan yang hendak disebarkan. Sama halnya dengan humas PLN UID Jabar, humas PLN Kupang juga melakukan pengemasan terhadap pesan yang disampaikan, agar pelanggan sebagai penerima pesan dapat mengerti betul pada informasi yang diberikan oleh humas PLN Kupang. Selain itu, tujuan lain dari pengemasan terhadap informasi atau pesan ini adalah untuk mencegah timbulnya representasi negatif dari masyarakat kepada PT. PLN Kupang.

Melalui kesamaan ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketentuan bagi seorang humas PT. PLN adalah mengedepankan pelayanan terhadap masyarakat dan keterbukaan informasi bagi para pelanggan. Sementara itu, selain persamaan diatas ditemui juga beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan skripsi yang peneliti susun. Perbedaan pertama terletak pada penyebab dari pemadaman yang terjadi. Pada kasus pemadaman di NTT, krisis disebabkan oleh ketidakterbukaan humas PT. PLN Kupang terkait informasi pemadaman. Maksudnya, pihak humas PT. PLN Kupang tidak secara aktif menginformasikan jadwal-jadwal pemadaman kepada pelanggan. Sedangkan pada kasus yang peneliti angkat dalam skripsi ini, krisis PT. PLN disebabkan oleh kegagalan transmisi akibat kurangnya pengawasan dan pemeliharaan yang seharusnya dilakukan. Perbedaan lainnya yang ditemui yaitu, ketika kasus pemadaman terjadi humas PLN UID Jabar langsung melakukan penjelasan terkait penyebab *blackout*

melalui berbagai kanal digital yang mereka miliki, sehingga hal inilah yang cukup membantu kerja humas dan sekaligus menjadi pembeda temuan pada penelitian ini dengan penelitian yang disusun Elisabeth, karena ternyata krisis yang dialami oleh PT. PLN Kupang muncul karena humasnya tidak segera memberikan penjelasan terkait pemadaman yang sering terjadi.

Penelitian kedua yang akan peneliti bandingkan dengan skripsi ini berjudul “Manajemen Krisis PT. PLN Cabang Kotamobagu dalam Menyelesaikan Masalah Berkaitan dengan Pemadaman Listrik Tahun 2014”. Penelitian berjenis skripsi ini disusun oleh Virginia Mokodompit. Program studi Ilmu Komunikasi, fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia.

Dengan teori manajemen krisis pada penelitian ini ditemukan bahwa, pada tahap pra krisis PLN Kotamobagu kemudian mengetahui komplain adalah tindakan awal masyarakat sehingga humas PLN membuat jadwal pemadaman sebagai pencegahan awal. Pada tahap krisis PLN Kotamobagu tidak dapat mengatasi pemadaman sehingga mengakibatkan konflik di masyarakat berupa aksi demonstrasi pelanggan. Pada tahap pasca krisis PLN Kotamobagu lebih berfokus pada peningkatan kinerja dan pelayanan, dengan harapan agar krisis serupa tidak terjadi lagi. Dalam penelitian ini akhirnya diketahui juga terdapat kelebihan yang dilakukan PLN karena telah melakukan persiapan yaitu membuat jadwal, dan menerima dengan baik kedatangan demonstran. Kekurangan PLN Kotamobagu dalam permasalahan pemadaman listrik ini adalah ketidakpastian informasi, dan tidak terbuka mengenai penanganan masalah dan tidak adanya hubungan baik dengan media.

Persamaan yang peneliti lihat dari penelitian ini dengan skripsi yang peneliti susun terletak pada ketidakterbukaan humas PLN dalam memberikan informasi secara lengkap mengenai kronologis penyebab pemadaman. Melalui proses wawancara yang peneliti lakukan di kantor PLN UID Jabar, humas UID Jabar tidak secara rinci menjelaskan kronologi seperti halnya data yang kemudian peneliti temui melalui website resmi

Ombudsman Republik Indonesia (ORI). dimana dalam website tersebut Ombudsman menjelaskan secara rinci hasil investigasi atas penyebab dari pemadaman yang terjadi pada 4 Agustus 2019 lalu. Selain itu, informasi yang di berika oleh humas PLN melalui media sosial perusahaan juga hanya menjelaskan gangguan yang terjadi pada transmisi, dan tidak menjelaskan bahwa adanya kesalahan yang dilakukan oleh pihak PLN dalam melakukan pengawasan maupun pemeliharaan terhadap areal transmisi Pemalang-Ungaran. Kesamaan lain yang peneliti temui yaitu, munculnya konflik di masyarakat berupa aksi demonstrasi oleh pelanggan PLN Sukabumi di kantor-kantor PLN terdekat.

Selain persamaan tersebut, tentu terdapat beberapa perbedaan yang peneliti temui pada penelitian ini. Perbedaan pertama jelas pada kasus yang kemudian menyebabkan krisis, dimana untuk PLN UID Jabar yang menjadi penyebab krisis adalah kasus *blackout* dan protes-protes yang kemudian muncul dari masyarakat Jawa Barat. Krisis ini dihadapi dengan cukup baik oleh PLN UID Jabar berkat humasnya yang juga cukup paham pola-pola penanganan berdasarkan teori manajemen krisis. Berbagai langkah termasuk didalamnya teori kehumasan siber juga dilakukan dengan terlebih dahulu melihat khalayak yang dituju berdasarkan beberapa aspek seperti profesi, usia, tingkat pendidikan dan lain-lain. Hal ini menjadi kelebihan tersendiri dari humas PLN UID Jabar jika dibandingkan dengan humas PLN pada penelitian diatas. Perbedaan lain terletak pada hubungan humas dengan media massa. Pada penelitian diatas disebutkan bahwa hubungan humas PLN Kotamobagu dengan media kurang baik.. Berbeda dengan hal ini, humas PLN UID Jabar mengaku bahwa hubungan divisinya dengan media-media massa terutama media lokal Jawa Barat sangatlah baik. Hal ini didukung juga dengan pernyataan bahwa humas PLN UID bisa saja sewaktu-waktu memberi instruksi kepada media untuk men-*takeout* berita-berita mengenai perusahaan yang tidak sesuai.

Penelitian ketiga berjenis jurnal dengan judul “Strategi Public Relations dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi

Public Relations dalam Manajemen Krisis di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara)”. Disusun oleh Tia Malinda Manurung Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Negeri Sumatera Utara Medan.

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa krisis listrik di PT. PLN Sumatera Utara telah terjadi sejak tahun 1999, yakni pasca krisis moneter tahun 1998. Krisis moneter tersebut mengakibatkan terjadinya kegagalan pembangunan pembangkit listrik hingga memunculkan krisis listrik di wilayah Sumatera Utara dan berakhir dengan pemadaman listrik bergilir. Untuk mengendalikan situasi krisis di tengah-tengah masyarakat, *public relations* PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara menggunakan *corrective action strategy* dan *adaptive strategy* yang disampaikan melalui *above the line* (media lini atas), *below the line* (media pendukung) dan *activity* (aktivitas pendukung).

Kesamaan yang langsung terlihat antara penelitian ini dengan skripsi yang peneliti susun terletak pada pemanfaatan media massa oleh humas PLN Sumut sebagai salahsatu cara yang ditempuh untuk mengendalikan krisis agar tidak meluas kemana-mana. Hal ini merupakan langkah yang kurang lebih mirip dilakukan oleh humas PLN UID Jabar berupa pemanfaatan media sebagai salahsatu sarana peredam krisis. Namun perbedaan yang juga terlihat, terletak pada bagaimana humas PLN Sumut mengkategorisasikan media berdasarkan cakupan lini yaitu *above the line* (media lini atas), *below the line* (media pendukung). Hal ini tidak dijadikan humas PLN UID Jabar sebagai konsentrasi utama, mengingat besarnya kasus ini yang juga sekaligus mengundang pemberitaan oleh media-media besar di Indonesia. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti menilai bahwa fokus utama PLN UID Jabar lebih kepada pemberian informasi yang *up to date* mengenai kasus pemadaman yang terjadi sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman pelanggan maupun pihak-pihak lainnya, karena kasus ini berdampak masiv dan juga mengundang banyak sekali perhatian dari berbagai pihak, satu diantaranya adalah Presiden Joko Widodo.

Penelitian yang keempat berjenis skripsi berjudul “Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Papua dalam Menangani Krisis dan Pemadaman Listrik di Wamena”. Disusun oleh Jhon Gerson Mansoben Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia Timur Makassar.

Dengan digunakannya teori manajemen krisis pada penelitian ini kemudian ditemukan bahwa PLN Papua mengambil tindakan cukup baik untuk menanggulangi krisis yang terjadi, terbukti dengan pengambilan keputusan berupa mendatangkan 2 unit mesin diesel pembangkit listrik (Genset) dari kota Sorong. Selain itu beberapa keluhan dari masyarakat juga dengan cukup baik ditangani dalam hal ini oleh humas PLN Papua. Namun terdapat beberapa kekurangan berupa kurangnya transparansi informasi mengenai pemadaman listrik yang terjadi kepada masyarakat. Krisis listrik yang terjadi di Wamena disebabkan oleh gangguan pembangkit listrik di Sinakma dan Walesi yang mengakibatkan pemadaman listrik bergilir.

Persamaan temuan pada penelitian diatas dengan skripsi yang peneliti susun terletak pada penyebab dari krisis yang terjadi, dimana keduanya disebabkan oleh gangguan pada transmisi pembangkit di masing-masing daerah. Kesamaan lainnya juga terletak pada kekurangan humas PLN dalam keterbukaan informasi akan kronologi penyebab krisis. Hal ini padahal merupakan bagian yang paling mengundang penasarannya berbagai pihak termasuk pelanggan. Seperti halnya di Papua, pada kasus *blackout* 4 Agustus 2019 lalu humas PLN UID Jabar juga tidak secara terbuka menjelaskan kronologi dari penyebab pemadaman. Akibatnya, berbagai rumor miring pun kemudian beredar dimasyarakat. Salah satu yang paling panas adalah rumor bahwa Plt. Dirut PT. PLN Sripeni Inten Cahyani dianggap tidak bisa mengemban tugasnya dengan baik karena masa jabatannya pada saat itu yang baru 2 hari.

Selain persamaan diatas, ditemui juga perbedaan antara penelitian Jhon dengan skripsi yang peneliti susun. Perbedaan pertama yaitu dampak dari gangguan yang terjadi, dimana pada penelitian diatas disebutkan bahwa

gangguan tersebut hanya mengakibatkan pemadaman bergilir. Sementara pada kasus yang peneliti angkat dalam skripsi ini, gangguan transmisi di Pemalang-Ungaran menyebabkan fenomena mati lampu terbesar dalam 20 tahun terakhir yang mengakibatkan pemadaman setidaknya di 3 Provinsi besar di pulau Jawa. Beberapa Provinsi tersebut antara lain, Banten, DKI Jakarta, Jawa Barat, dan sebagian di Pulau Bali. Perbedaan lainnya terletak pada penanganan keluhan pelanggan oleh masing-masing humas, dimana pada penelitian yang dilakukan oleh Jhon tertulis bahwa humas PLN Papua dapat menangani keluhan-keluhan masyarakat terdampak pemadaman bergilir dengan cukup baik. Sementara pada penelitian ini, peneliti menemukan data berupa pengakuan beberapa pelanggan terdampak yang keluhannya tidak digubris oleh humas PLN UID Jabar, salahsatu diantaranya bahkan mengatakan bahwa dirinya tidak dilayani dengan optimal ketika sedang mengurus kompensasi di kantor PLN dekat kediamannya.

Penelitian yang kelima berjenis skripsi dengan judul “Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur dan Utara Dalam Kasus Pemadaman Listrik Pada Tahun 2014-2016”. Disusun oleh Yulisman Perdana Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Dengan menggunakan teori manajemen krisis pada penelitian ini ditemukan bahwa, upaya manajemen krisis PT. PLN KALTIM RA terbagi menjadi lima tahapan yaitu, identifikasi penyebab krisis, analisa faktor penyebab krisis, isolasi krisis, pemilihan strategi penyelesaian krisis. Temuan lain juga menemukan bahwa krisis yang dihadapi PLN KALTIM RA terbagi menjadi empat tahap. Yaitu tahap prodromal, tahap akut, tahap kronis dan tahap resolusi. Biasanya tahap kronis dan resolusi berjalan bersamaan, baik pada saat krisis berlangsung maupun pada proses penanganannya. Dalam proses upaya penanganan krisis ini juga, PLN KALTIM RA menerapkan dua jenis komunikasi krisis sekaligus, yaitu *mortification strategies* dan *integration*

strategies. Kasus yang menyebabkan krisis bagi PLN KALTIMRA adalah kecelakaan kapal yang menyebabkan putusnya kabel listrik.

Terdapat beberapa kesamaan temuan yang kemudian ditemui dalam penelitian ini dengan skripsi yang peneliti susun. Yang pertama adalah karakter krisis yang terjadi secara tiba-tiba, sama halnya dengan kasus yang dialami PLN KALTIMRA, PLN UID Jabar juga tidak sempat melakukan persiapan untuk mencegah pemadaman yang kemudian terjadi, karena kasus gangguan transmisi yang terjadi secara mendadak, akibatnya krisis bagi keduanya tidak dapat dihindari lagi. Kesamaan lainnya yaitu kedua humas PLN melibatkan pihak ketiga dalam penyelesaian kasus pemadaman yang terjadi. Selain itu, ditemui juga data berupa strategi pemanfaatan media yang kurang lebih sama sebagai sarana komunikasi kepada pelanggan. Yaitu *media release* melalui media sosial dan media massa baik cetak maupun artikel daring berupa *press conference* dan/atau *press release*, didalamnya juga sama-sama mencantumkan informasi mengenai kompensasi yang diberikan kepada masyarakat terdampak. Pada pemanfaatan media massa, humas PLN UID Jabar memiliki keuntungan lebih karena hubungannya yang baik dengan media massa di Jawa Barat, sehingga dalam pelaksanaan proses ini menjadi lebih mudah.

Penelitian oleh Yulisman ini juga menemui data yang hampir sama, yaitu berupa pendekatan strategi manajemen krisis yang kurang lebih sama. Mulai dari tahapan pada krisis, hingga tahapan penanganan atau manajemen krisis PLN terhadap kasus pemadaman yang terjadi dimana yang menjadi tujuan akhirnya adalah memulihkan citra perusahaan di mata masyarakat atas krisis yang telah terjadi.

Selain persamaan tersebut diatas, ditemui juga beberapa perbedaan. Perbedaan pertama terletak pada kasus pemadaman di KALTIMRA yang ternyata telah terjadi berulang-ulang dengan penyebab yang beragam. Sementara pada temuan peneliti di PLN UID Jabar, pemadaman akibat gangguan transmisi tersebut baru kali itu terjadi. Temuan lain mengenai penyebab krisis ini juga ditemukan perbedaan diantara keduanya, dimana

krisis bagi PLN KALTIMRA disebabkan oleh kecelakaan kapal yang kemudian memutuskan kabel listrik, sementara PLN UID Jabar menemui krisis yang disebabkan oleh gangguan transmisi pembangkit Pemalang-Ungaran akibat kelalaian dari pengelola (PLN) dalam melakukan pemeliharaan dan pengawasan terhadap faktor-faktor resiko gangguan pada areal tersebut.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Yulisman, humas PLN KALTIMRA menggunakan RCPS sebagai pedoman dalam melakukan analisa terhadap krisis, sedangkan humas PLN UID Jabar hanya berpedoman pada KPI (*Key Performance Indicator*) untuk mengkaji langkah-langkah penanganan yang akan dan telah dilakukan. Pada penelitian Yulisman juga tidak ditemukan data pembanding untuk melihat efektivitas kompensasi yang PLN berikan kepada pelanggan terdampak, maksudnya tidak ada validasi yang dilakukan kepada pelanggan melalui proses wawancara sebagai tolak ukur keefektivan kompensasi tersebut.

Penelitian yang keenam berjenis jurnal dengan judul “Strategi Manajemen Krisis Humas PLN UID Jabar dalam Menangani *Blackout* Jaringan Jawa Bagian Tengah” yang disusun oleh Siti Choerunnisa dan Aat Rochiat Nugraha dari Universitas Padjajaran Bandung.

Harus diakui bahwa penelitian ini memiliki objek dan subjek dan penelitian yang sama dengan skripsi yang peneliti susun. Oleh karena itu, dalam hal ini peneliti akan coba membandingkan penelitian ini dengan lebih berfokus pada perbedaannya dengan skripsi yang peneliti susun. Skripsi ini mengangkat kasus yang sama yaitu krisis PLN UID Jabar akibat kasus *blackout* pada 4 Agustus 2019 lalu. Namun berdasarkan pemahaman peneliti setelah membaca jurnal ini kemudian ditemui beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang disusun. Perbedaan pertama terletak pada ketidakterediaan data pembanding sebagai tolak ukur keberhasilan upaya manajemen krisis menurut pelanggan, dimana hal tersebut sangatlah penting dilakukan karena dapat melihat efektivitas pelaksanaan upaya manajemen krisis PLN UID Jabar

dalam penanganan pada kasus yang terjadi menurut sudut pandang pelanggan sebagai pihak terdampak. Hanya berfokus pada aktivitas manajemen krisis yang dilakukan PLN. Didalam penelitian ini juga tidak tersedia pembahasan mengenai segmentasi pemangku kepentingan yang dilakukan oleh PLN sebagai upaya penyesuaian penanganan bagi *stakeholder* berdasarkan pengaruhnya bagi perusahaan. Hal ini sangat penting dilihat, karena kita kemudian dapat mengetahui bagaimana PLN mengelompokkan pelanggan-pelanggannya.

Perbedaan lainnya juga terletak pada tidak adanya pembahasan yang mendalam mengenai aktivitas humas pada kegiatan *cyber public relations* dan pemanfaatan media-media lain yang digunakan oleh humas dimasa krisis, dimana meliputi aktivitas kehumasan PLN UID Jabar dalam memanfaatkan sarana siber (internet) sebagai salah satu langkah penanganan terhadap kasus yang terjadi.

Didalam penelitian ini, sumber data yang hanya berasal dari wawancara dengan karyawan PLN. sedangkan dalam skripsi yang peneliti susun, dilibatkan juga pelanggan sebagai narasumber pembanding. Hal ini bertujuan untuk melihat keberhasilan upaya PLN dari segi kualitas informasi dimasa krisis, karena dengan melibatkan pelanggan sebagai narasumber pembanding, peneliti sekaligus dapat mengetahui seberapa efektif kompensasi listrik yang diberikan kepada pelanggan terdampak bagi kerugian yang dialami, karena akibat tidak dilakukannya perbandingan data, jurnal ini terasa hanya mengangkat sisi positif PLN dalam penanganan krisis.

Selain hasil wawancara dengan pelanggan, terdapat juga data yang peneliti peroleh melalui artikel berbagai media massa, website perusahaan, investigasi dalam website resmi Ombudsman Republik Indonesia (ORI), media sosial dll. Dengan kata lain, data pembanding dalam penelitian ini lebih beragam, sehingga terdapat banyak tolak ukur yang bisa dilihat untuk menilai keberhasilan dari upaya manajemen krisis yang dilakukan, baik pada masa pra krisis, krisis, hingga pasca krisis.



A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan observasi yang peneliti lakukan terhadap Humas PT. PLN UID Jabar terkait perannya dalam aktivitas manajemen krisis pada kasus *blackout* 4 Agustus 2019 lalu dapat disimpulkan bahwa, Humas PLN UID Jabar menjalankan instruksi dari PLN Pusat dengan

baik karena dapat secara aktif memenuhi peran pentingnya sebagai komunikator perusahaan bagi publik Jawa Barat dimasa krisis. Hal ini juga kemudian meliputi penyederhanaan bahasa pada pesan terkait krisis yang disampaikan di publik serta pelaksanaan *media controlling* dengan penerapan KPI (*Key Performance Indicator*) yang bertujuan untuk mengatur arus informasi yang beredar, baik di internal maupun eksternal perusahaan saat krisis terjadi.

Melalui sebuah divisi khusus yang dimiliki bernama *Corporate Communication*, PLN melakukan identifikasi penanganan terhadap krisis yang terjadi. Penanganan tersebut meliputi mitigasi resiko-resiko krisis, perumusan strategi penanganan yang sesuai, serta melakukan penyesuaian dengan melihat cakupan skala krisis.

Pelaksanaan manajemen krisis PLN pada kasus *blackout* ini terintegrasi dengan instruksi dari PLN Pusat yang kemudian membagi penanganan kepada unit di masing-masing daerah, sehingga jenis penanganan dapat menyesuaikan pada besar kecilnya dampak krisis yang timbul. Setelah itu, dari Humas PLN UID Jabar tugas-tugas penanganan tersebut kemudian kembali dibagi kepada beberapa humas di rayon-rayon kecil yang mereka naungi. Penanganan ini dimulai dari rayon terkecil yaitu Unit Layanan Pelanggan (ULP), lalu ke Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), Kemudian ke Asst. Manager Komunikasi, MSB Komunikasi, SRM General Affair, baru yang tertinggi kepada General Manager.

Dilihat dari reaksi masyarakat Jawa Barat setelah kasus *blackout* ini berhasil diatasi, dapat disimpulkan bahwa manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PLN UID Jabar berjalan dengan cukup baik, meski terdapat beberapa penyesuaian dan masih beberapa kali terjadi di beberapa daerah. Selain itu, beberapa pelanggan juga mengaku cukup puas dengan penanganan yang telah dilakukan oleh PLN, terbukti dengan penurunan jumlah keluhan secara drastis di kanal-kanal informasi PLN seiring dengan informasi perkembangan penanganan yang terus PLN berikan.

B. Faktor Pendukung dan Penghambat

Pada penelitian ini, ditemukan juga adanya faktor pendukung dan faktor penghambat bagi PT. PLN UID Jabar dalam melaksanakan aktivitas manajemen krisis pada kasus *blackout* 4 Agustus 2019 lalu. Beberapa faktor tersebut antara lain sebagai berikut.

1. Faktor Pendukung:

- a. Humas PLN UID Jabar memiliki pemahaman yang cukup baik pada pola-pola pelaksanaan manajemen krisis.
- b. Humas PLN UID Jabar memiliki hubungan yang baik dengan media massa. Sehingga jika ada pemberitaan yang tidak sesuai, PLN UID Jabar bisa dengan mudah meminta media untuk *men-takeout berita tersebut*.
- c. Memiliki hubungan yang baik dengan perangkat pemerintah setempat.
- d. Humas PLN UID Jabar telah memiliki beberapa divisi humas yang tergabung dalam divisi khusus bernama *Corporate Communication* yang secara aktif melakukan penanganan dan identifikasi terhadap krisis.
- e. Memiliki strategi berupa pembagian tugas kepada beberapa rayon kecil untuk meringankan penanganan.
- f. PLN UID Jabar memiliki kesadaran dan kewaspadaan yang cukup baik terhadap krisis dengan selalu memperhatikan berbagai aspek pencegahan dan pemeliharaan sehingga dapat meminimalisir kerusakan ataupun kegagalan fungsi.
- g. Pelanggan memiliki atensi khusus pada media-media sosial yang PLN UID Jabar miliki, sehingga informasi yang diberikan pada saat itu dapat tersampaikan dengan baik.

2. Faktor Penghambat:

- a. Kasus pemadaman terjadi secara tiba-tiba, sehingga tidak dapat melakukan upaya pencegahan.
- b. Kepanikan yang timbul dimasyarakat, sehingga timbul bermacam konflik seperti aksi protes dan demonstrasi.

- c. Kurangnya pemahaman dari masyarakat terhadap kasus yang terjadi, sehingga Humas PLN UID Jabar perlu menyusun informasi dengan bahasa yang lebih sederhana.
- d. Pemberitaan dan rumor simpang siur yang beredar terkait kasus *blackout* yang terjadi.
- e. Pada saat pelaksanaan aktivitas *cyber public relations* dijumpai beberapa pelanggan yang belum bisa mengakses internet.
- f. Akibat kegagalan dalam mendapat informasi (pemadaman, kompensasi, dsb.), beberapa pelanggan ada yang melakukan aksi protes dikantor PLN terdekat.

C. Saran

Terdapat beberapa saran yang akan peneliti berikan kepada PLN UID Jabar terkait dengan aktivitas manajemen krisis yang dilakukan, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Memaksimalkan dan menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam hal pelayanan pelanggan terhadap karyawan PLN terutama yang berhubungan secara langsung dengan pelanggan.
- b. Keterbukaan atas informasi yang dibutuhkan publik terkait kasus yang terjadi.
- c. Membuat sebuah metode khusus untuk memastikan pemberian kompensasi telah menjangkau seluruh pelanggan terdampak.
- d. Humas PLN dapat terlibat secara langsung dalam aktivitas investigasi yang dilakukan oleh Ombudsman, untuk kemudian dapat mengetahui secara detil penyebab dari pemadaman yang terjadi.
- e. Sebagai pelaku kehumasan, Humas PLN diharapkan dapat meningkatkan lagi pemahaman pada teori-teori maupun pola-pola kehumasan dalam aktivitas manajemen krisis, sehingga dapat lebih baik lagi dalam melakukan penanganan terhadap kasus-kasus serupa yang mungkin muncul dikemudian hari.

- f. Pertimbangan pada jenis kompensasi dalam bentuk potongan listrik, karena pada faktanya beberapa pelanggan terdampak masih kurang puas dengan kompensasi jenis ini.
- g. Humas diharapkan dapat membuat agenda untuk melaksanakan kegiatan FGD (*Forum Group Discussion*) dengan masyarakat melalui perwakilan perangkat setempat seperti RT, RW, dll. untuk berdiskusi dan mendengarkan keluhan masyarakat terkait kinerja PLN. Hal ini sekaligus dapat menjadi sarana evaluasi bagi Humas dalam meningkatkan performa kerjanya.

D. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengangkat konsep serupa, diharapkan adanya penelitian dengan variasi metode yang berbeda, sehingga dapat melihat ragam dari pelaksanaan manajemen krisis yang dilakukan oleh perusahaan lain yang bergerak dibidang layanan masyarakat. Hal ini juga dapat memperbanyak referensi tentang variasi penanganan krisis oleh perusahaan-perusahaan yang menerapkan strategi manajemen krisis.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Afdal, Fuad A. (2005). *Tips dan trik Public Relations*. Jakarta: Grasindo.

Cleary, Sean, Thierry M. (2008). *Berbisnis dengan Osama*. Jakarta: Serambi Ilmu Semesta.

DananDjaja. (2011). *Peranan Humas dalam Perusahaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Franz, Josef E. (2008). *Berkomunikasi dalam Pelayanan Misi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kasali, Rhenald. (1994). *Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: PT. Pustaka Utama Grafisi.
- Kriyantono, Rachmat. (2012). *Public Relations & Crisis Management*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Lattimore &, Otis Baskin Suzette T Heiman, Elizabeth L Toth. (2010) *Public Relations Profesi dan Praktik*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Magdalena, Merry. (2010). *Public Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Nasrullah, Rulli. (2015). *Media Sosial*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nova, Firsan. (2009). *Crisis Relations*. Jakarta: Grasindo.
- Nugroho, Adi S. (2016). *E-Commerce Teori dan Implementasi*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Onggo, Bob J. (2004). *Cyber Public Relations: Membangun dan Mempertahankan Merek*. Yogyakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pujileksono, Sugeng. (2015). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Malang: Kelompok Intrans Publishing.
- Purwanto, Djoko. (2009). *Komunikasi Bisnis*. Jakarta: Grasindo.
- Rangkuti, Freddy. (2002). *Creating Effective Marketing Plan*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, Yohannes, Mukaromah , Dzuha Hening, Mutia Rahmi Pratiwi, Puji Hariyanti, Riza Ardita, et al. (2017). *Applied Public Relations*. Yogyakarta: PERHUMAS BPC Yogyakarta.
- Wilcox, Dennis L., dan Glen T. Cameron. (2006). *Public Relations: Strategies and Tactic (8th edition)*. Pearson.

Internet:

- Azanella, Lutfhia Ayu.
<https://nasional.kompas.com/read/2019/08/06/06074861/di-balik-marahnya-jokowi-atas-blackout-hingga-tinggalkan-kantor-pln?page=all>, diakses pada 4 desember, Pukul 22:44 WIB.

Fathurrohman.

<https://fin.co.id/2019/08/05/pln-klaim-rugi-rp-90-miliar-akibat-blackout/>, diakses pada 24 November 2020, Pukul 00:54 WIB.

Pamungkas, Wisnu Wage
<https://bandung.bisnis.com/read/20190809/550/1134680/pln-jabar-kerugian-blackout-capai-rp330-miliar>, diakses pada 8 November, Pukul 01.14 WIB.

Ranawati, Nur Khansa.
<https://ayobandung.com/read/2019/08/09/60136/14-juta-pelanggan-di-jabar-merugi-akibat-blackout-pln-beri-kompensasi>, diakses pada 8 November 2019, Pukul 01:14 WIB)

Ratriani, Virdita Rizky.
<https://www.kompas.com/tren/read/2019/12/24/054500365/pln-sepanjang-2019-ganti-dirut-sebanyak-4-kali?page=all>, diakses pada 24 November 2020, Pukul 01:13 WIB.

Setiawan, Riyana.
<https://tirto.id/penyebab-black-out-pln-ori-temukan-soal-gardu-tak-tersertifikasi-elhn>, diakses pada 20 Juli, Pukul 00:21 WIB.

Sulmaiati, Fariha.
<https://katadata.co.id/berita/2019/08/06/pln-potong-gaji-karyawan-untuk-bayar-kompensasi-listrik-mati-2-hari>, diakses pada 3 Juli, Pukul 14:55 WIB.

Ulya, Fika
Nurul. <https://money.kompas.com/read/2019/08/05/093400126/black-out-listrik-penyeab-hingga-dampaknya?page=all>, diakses pada 8 November, Pukul 00:21 WIB.

Skripsi:

Mansoben, Jhon Gerson. (2017). "Strategi Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Papua dalam Menangani Krisis dan Pemadaman Listrik di Wamena Tahun 2016." Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Indonesia Timur. Makassar.

Mokodompit, Virginia. (2015). "Manajemen Krisis PT. PLN Cabang Kotamobagu dalam Menyelesaikan Masalah Berkaitan dengan Pemadaman Listrik Tahun 2014." Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Parera, Elisabeth Walderrudis. (2018). "Manajemen krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur dalam menangani krisis listrik." Tesis Magister, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Widya Mandala Katolik, Surabaya.

Perdana, Yulisman. (2017). "Manajemen Krisis Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Timur dan Utara Dalam Kasus Pemadaman Listrik Tahun 2014-2016." Skripsi Sarjana, Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.

Jurnal:

Choerunnisa, Siti, Aat Ruchiat Nugraha. "Strategi Manajemen Krisis Humas PLN UID Jabar dalam Menangani *Blackout* Jaringan Jawa Bagian Tengah". *Communiverse: Jurnal Ilmu Komunikasi Universitas Padjajaran Bandung*. Vol. 5 No. 2, 2020.

Manurung, Tia Malinda. "Strategi Public Relations Dalam Manajemen Krisis (Studi Deskriptif Kualitatif Strategi Public Relations dalam Manajemen Krisis di PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Utara)". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FISIP Universitas Negeri Sumatera Utara*. Vol. 2 No. 11, 2015.

LAMPIRAN



INTERVIEW GUIDE

Teori	Kata Kunci	Pertanyaan
Krisis	a. Ciri-ciri krisis	A1. Apa bentuk krisis yang muncul akibat pemadaman massal sehingga kemudian mempengaruhi perusahaan? A2. Bagaimana PLN melihat ciri-ciri krisis yang terjadi pada perusahaan akibat kasus pemadaman massal yang terjadi? A2. Adakah metode khusus yang dilakukan oleh

		<p>PLN untuk mengidentifikasi ciri-ciri krisis yang terjadi?</p> <p>A3. Mengapa metode tersebut dilakukan?</p> <p>A4. Apa kendala yang kemudian ditemui pada saat pelaksanaan metode tersebut? Jika ada, bagaimana PLN menangani hal tersebut?</p> <p>A5. Adakah indikasi yang terlihat sebagai pertanda akan terjadinya pemadaman massal tersebut?</p> <p>A6. Bagaimana PLN melihat tahapan krisis yang terjadi dari mulai pada masa pra krisis, krisis hingga pasca krisis?</p> <p>A7. Seberapa besar krisis yang terjadi mempengaruhi aktivitas normal di perusahaan?</p>
	<p>b. Penyebab Krisis</p>	<p>B1. Apa dan bagaimana kronologi penyebab terjadinya pemadaman? Mengingat pemberitaan dimedia terkait penyebab yang simpang siur.</p> <p>B2. Menurut PLN, mengapa pemberitaan dimedia terkait penyebab begitu simpang siur?</p> <p>B3. Adakah kemungkinan bahwa krisis yang terjadi adalah akibat kelalaian dari petugas PLN?</p> <p>B4. Adakah kemungkinan faktor-faktor lain (eksternal) yang kemudian menyebabkan pemadaman massal terjadi? Misalnya, hujan lebat, pohon tumbang, petir, dsb.</p> <p>B5. Apakah telah dilakukan agenda pengecekan pada SUTET-SUTET yang rusak sebelum pemadaman massal terjadi?</p> <p>B6. Adakah kemungkinan sabotase dari pihak internal maupun eksternal sebagai penyebab dari pemadaman massal yang terjadi?</p> <p>B7. Apakah pemberitaan media perihal pemadaman massal yang terjadi justru sebagai penyebab dari krisis pada perusahaan?</p>

	c. Dampak Krisis	<p>C1. Apa pengaruh yang signifikan berdampak terhadap perusahaan akibat krisis yang terjadi?</p> <p>C2. Apa upaya yang dilakukan untuk meminimalisir dampak tersebut pada saat pra krisis, krisis hingga pasca krisis?</p> <p>C3. Adakah kendala yang ditemui pada saat dilakukannya upaya tersebut?</p> <p>C4. Bagaimana strategi yang dilakukan PLN untuk meminimalisir kendala yang ditemui?</p> <p>C5. Bagaimana pengaruh teguran dari Presiden Joko Widodo dan para pemangku kepentingan lainnya terhadap perusahaan?</p> <p>C6. Dari krisis yang terjadi tentu menimbulkan kerugian. Apa saja bentuk kerugian tersebut?</p>
--	------------------	--

Teori	Kata Kunci	Pertanyaan
Manajemen krisis	1. Tahap manajemen krisis a. <i>Signal Detection</i>	<p>A1. Apa yang biasa dilakukan PLN dalam proses identifikasi pada setiap kemungkinan krisis yang muncul, sebelum krisis yang terjadi akibat pemadaman massal ini?</p> <p>A2. Adakah strategi atau metode khusus yang PLN terapkan dalam aktivitas tersebut?</p> <p>A3. Apakah ada divisi khusus yang bertugas secara aktif dalam kegiatan <i>controlling</i> terhadap segala sesuatu hal yang bisa menjadi factor penyebab munculnya krisis?</p> <p>A4. Apakah PLN mampu melihat tanda-tanda khusus yang muncul sebagai awal mula bahwa krisis akan terjadi?</p> <p>A5. Bagaimana dan kapan tanda-tanda tersebut mulai PLN maknai sebagai awal mula bahwa krisis akan terjadi?</p> <p>A6. Siapakah yang bertanggung jawab sebagai regulator atau eksekutor dalam pelaksanaan upaya manajemen krisis di PLN?</p>
	b. <i>Probing & Prevention</i>	B1. Setelah PLN mampu memaknai pertanda yang terlihat sebagai awal mula krisis, apa upaya yang pertama kali dilakukan agar krisis yang

	<p>terjadi tidak meluas?</p> <p>B2. Apa saja persiapan yang dilakukan untuk menunjang proses upaya pencegahan terhadap tanda-tanda krisis tersebut?</p> <p>B3. Pada fase ini, apakah PLN sudah siap jika permasalahan yang terjadi kemudian berkembang menjadi sebuah krisis yang dapat mempengaruhi perusahaan?</p> <p>B4. Apa saja upaya yang dilakukan PLN untuk meningkatkan kesadaran dan kewaspadaan seluruh divisi terhadap aktivitas <i>controlling</i> dan <i>maintaining</i> pada setiap sarana kelistrikan?</p> <p>B5. Memahami bahwa krisis yang terjadi sudah tidak dapat dicegah, apa upaya yang dilakukan oleh PLN dalam menyelidiki kasus pemadaman massal tersebut?</p>
<i>c. Damage Containment</i>	<p>C1. Apa respon yang pertama kali dilakukan oleh PLN pada krisis dari kasus pemadaman massal yang terjadi?</p> <p>C2. Siapa yang bertugas untuk memberikan kepastian informasi kepada pihak terdampak terkait penyebab dari pemadaman yang terjadi?</p> <p>C3. Kapan PLN mulai menyadari bahwa hal tersebut diatas sudah perlu dilakukan?</p> <p>C4. Adakah upaya khusus lain yang dilakukan untuk mengurangi dampak yang dapat ditimbulkan oleh krisis yang terjadi?</p>
<i>d. Recovery</i>	<p>D1. Pada masa pemulihan, upaya apa yang PLN lakukan untuk mengembalikan keadaan operasional agar berjalan seperti semula?</p> <p>D2. Bagaimana sikap PLN terhadap pihak-pihak yang dirugikan akibat kasus pemadaman yang terjadi?</p>
<i>e. Learning</i>	<p>E1. Pasca terjadinya krisis, apakah PLN melakukan pendataan sebagai modal pembelajaran dari kasus yang terjadi agar krisis serupa tidak terulang kembali dikemudian hari?</p> <p>E2. Apa saja pembelajaran yang didapat dari krisis yang terjadi akibat pemadaman massal ini?</p> <p>E3. Bagaimana upaya PLN sekarang dalam membatasi resiko-resiko krisis? baik dalam bentuk yang sama maupun dalam bentuk lainnya.</p>

<p>2. Pemetaan Pemangku Kepentingan</p>	<p>1. Siapa saja stakeholder yang terhubung dengan perusahaan? 2. Bagaimana PLN mengkategorisasikan stakeholder pada saat menjalankan aktivitas manajemen krisis? 3. Bagaimana hubungan perusahaan dengan para stakeholder sebelum dan sesudah terjadinya krisis?</p>
<p>1. <i>Primary</i></p>	<p>A1. Siapa saja stakeholder yang PLN anggap paling berpengaruh terhadap perusahaan dan secara aktif memberi respon pada kasus pemadaman yang terjadi? A2. Siapa saja stakeholder yang PLN anggap berpotensi menjadi stakeholder aktif ? A3. Siapa saja stakeholder yang PLN anggap perlu diberi perhatian khusus meski sama sekali tidak mengetahui kasus pemadaman yang terjadi?</p>
<p>2. <i>Secondarily</i></p>	<p>B1. Siapa saja stakeholder yang masuk kedalam kategori aktif namun tidak memberi pengaruh yang signifikan terhadap perusahaan? B2. Siapa saja stakeholder yang PLN anggap hanya perlu diberi pengawasan ringan? B3. Siapa stakeholder yang PLN anggap memiliki pengaruh paling rendah terhadap perusahaan pada saat kasus pemadaman terjadi?</p>
<p>3. Aktivitas kehumasan dalam manajemen krisis</p> <p>a. Konsumen</p>	<p>A1. Apa peran humas PLN dalam proses manajemen krisis terhadap kasus <i>blackout</i> yang terjadi? A2. Bagaimana strategi yang humas PLN terapkan dalam proses penyampaian pesan terhadap konsumen terkait penjelasan mengenai krisis yang terjadi? A3. Apakah humas PLN melakukan konfirmasi/pemberitahuan kepada masyarakat sebelum pemadaman terjadi? Dalam bentuk apa konfirmasi/pemberitahuan tersebut disampaikan? A4. Apa respon yang kemudian muncul dari konsumen terkait pemadaman massal yang terjadi? A5. Bagaimana humas PLN menanggapi keluhan yang muncul dari konsumen?</p>

	<p>A6. Adakah strategi yang disusun sebelumnya untuk menanggapi keluhan?</p> <p>A7. Bagaimana humas PLN mengaplikasikan strategi yang direncanakan pada konsumen & stakeholder?</p> <p>A8. Apa bentuk tanggung jawab PLN terhadap konsumen dan stakeholder yang terkena dampak dari kasus pemadaman massal yang terjadi?</p> <p>A9. Bagaimana humas PLN memastikan bahwa kompensasi yang diberikan telah sampai kepada konsumen terdampak?</p> <p>A10. Bagaimana humas PLN memastikan bahwa kerugian yang dialami oleh konsumen telah teratasi dengan baik?</p>
b. Pemerintah	<p>C1. Untuk menghadapi stakeholder eksekutif seperti pemerintah, tentu perlu adanya hal-hal yang terlebih dahulu dipersiapkan. Bagaimana peran humas dalam proses tersebut?</p> <p>C2. Apa dampak yang kemudian berpengaruh terhadap perusahaan setelah munculnya teguran dari pemerintah? bagaimana PLN mengatasi hal tersebut?</p> <p>C3. Bagaimana upaya PLN untuk meyakinkan pemerintah bahwa kejadian serupa tidak akan terulang lagi?</p> <p>C4. Adakah media khusus yang digunakan untuk melakukan aktivitas komunikasi dengan pemerintah? Apa media yang digunakan?</p>
c. Kepolisian	<p>F1. Bagaimana peran humas PLN dalam membantu proses penyidikan terkait investigasi penyebab pemadaman massal oleh kepolisian?</p> <p>F2. Adakah kendala dalam proses tersebut? Bagaimana humas PLN menanggulangnya?</p> <p>F3. Adakah media khusus yang digunakan oleh humas PLN untuk berkomunikasi dengan kepolisian? Apa media yang digunakan?</p>
d. Media Massa 1). Prinsip Media Relations	<p>B1.1. Bagaimana hubungan humas PLN dengan media massa?</p> <p>B1.2. Bagaimana upaya humas PLN dalam membangun reputasi sebagai perusahaan yang</p>

		<p>dapat dipercaya oleh media?</p> <p>B1.3. Bagaimana metode penyampaian pesan yang dilakukan humas PLN untuk menyampaikan keterangan/informasi kepada media terkait pemadaman yang terjadi?</p> <p>B1.4. Bagaimana bentuk tanggung jawab PLN terhadap media yang mencari informasi terkait kasus pemadaman massal yang terjadi?</p> <p>B1.5. Berkaitan dengan hubungan PLN dengan media. Apa saja batasan-batasan yang berlaku bagi media dalam proses pencarian informasi yang mereka lakukan?</p> <p>B1.6. Bagaimana tanggapan humas PLN terhadap pemberitaan media mengenai kasus pemadaman massal? Apakah sudah sesuai atau tidak sesuai?</p> <p>B1.7. Jika tidak, apa pemberitaan media terkait pemadaman massal yang dinilai tidak sesuai?</p> <p>B1.8. Bagaimana humas PLN menyikapi pemberitaan media yang dianggap tidak sesuai?</p>
	2). Tahap Media Relations	<p>B2.1. Apa strategi yang humas PLN terapkan dalam proses penyampaian pesan terhadap media terkait penjelasan mengenai krisis yang terjadi?</p> <p>B2.2. Bagaimana tahapan media relations yang humas PLN terapkan berkenaan dengan proses menjalin hubungan perusahaan dengan media?</p> <p>B2.3. Bagaimana PLN melakukan pengendalian terhadap pemberitaan dimedia terkait krisis akibat pemadaman yang terjadi?</p> <p>B2.4. Bagaimana PLN membatasi pemberitaan dimedia terkait krisis akibat pemadaman yang terjadi?</p>

Teori	Kata Kunci	Pertanyaan
Cyber Public Relations	a. Penggunaan internet sebelum krisis	<p>A1. Seberapa penting layanan internet bagi PLN?</p> <p>A2. Fasilitas internet apa saja yang humas PLN gunakan dalam aktifitas <i>cyber public relations</i>? Mengapa media tersebut yang dipilih?</p> <p>A3. Bagaimana strategi penyampaian pesan yang diterapkan dalam pemanfaatan internet?</p>

		<p>A4. Adakah segmentasi/penyesuaian pada siapa khalayak yang hendak dituju untuk proses penyampaian pesan/informasi berdasarkan pada media yang dipilih?</p> <p>A5. Apa saja jenis informasi yang biasa disampaikan oleh PLN melalui media-media internet tersebut?</p>
	<p>b. Penggunaan internet saat krisis</p>	<p>B1. Fasilitas internet apa saja yang humas PLN gunakan dalam aktivitas <i>cyber public relations</i> pada saat krisis terjadi? Mengapa media tersebut dipilih?</p> <p>B2. Apa kelemahan dan kelebihan dari media yang dipilih?</p> <p>B3. Adakah penambahan atau pengurangan pada media yang dipilih untuk menyampaikan informasi dimasa krisis?</p> <p>B4. Bagaimana konten terkait krisis dalam media tersebut disajikan?</p> <p>B5. Bagaimana strategi yang diterapkan PLN dalam pemanfaatan internet sebagai media penyebar pesan pada masa krisis?</p> <p>B6. Apakah strategi tersebut efektif tertuju pada khalayak yang menjadi sasaran?</p> <p>B7. Adakah kendala yang kemudian ditemui dalam proses pelaksanaannya? Bagaimana humas PLN menanggulangi hal tersebut?</p> <p>B8. Apa kelemahan dan kelebihan dari pemanfaatan internet sebagai media penyebar informasi dimasa krisis?</p> <p>B9. Seberapa penting layanan internet bagi PLN dimasa krisis?</p>
	<p>c. Penggunaan internet setelah krisis</p>	<p>C1. Seberapa penting layanan internet bagi PLN pada masa setelah krisis?</p> <p>C2. Bagaimana strategi yang diterapkan PLN dalam pemanfaatan internet sebagai media penyebar pesan terkait informasi pasca krisis?</p> <p>C3. Apa saja bentuk pesan/informasi yang disampaikan melalui internet pada pasca krisis?</p> <p>C4. Adakah kendala yang kemudian ditemui dalam proses pelaksanaannya? Bagaimana humas PLN menanggulangi hal tersebut?</p>



Nama Narasumber : Ibu Eriga Wahyuwiranti

Jabatan : Assistant Manager PT. PLN UID Jawa Barat

Waktu : 44:41 Menit

Wawancara dilakukan pada 17 Maret 2020 Kantor PT. PLN UID Jawa Barat.

P : Penulis

N : Narasumber

P : Assalamualaikum Mbak Eriga, Selamat pagi. Perkenalkan, Saya Faridz Muhammad Fazza mahasiswa Universitas Islam Indonesia. Disini saya kebetulan sedang melakukan penelitian tentang kasus *blackout* PLN lalu mbak. Nah, saya fokuskan wawancara ini pada upaya penanganan yang

dilakukan PLN berdasarkan teori manajemen krisis. Apakah Mbak Eriga bersedia menjadi narasumber saya?

N : Waalaikumsalam, oh oke Mas Faridz, Silahkan... Gimana gimana?

P : Baik Mbak, langsung dimulai saja ya Mbak. Bagaimana PLN UID Jabar melihat kasus blackout yang terjadi pada 4 Agustus lalu? Apakah kasus tersebut tidak bisa tercegah?

N : Waktu itu sama sekali gak ada indikasi atau pertanda ya mas, karena prosesnya juga begitu cepat dan mendadak, sehingga kami tidak bisa berbuat banyak saat itu dan kami juga gak ada persiapan sebelumnya.

P : Oh... begitu Mbak, lalu apakah kasus tersebut merupakan krisis buat PLN?

N : Tentu krisis ya mas buat kami, karena kan kami merupakan perusahaan yang berfokus pada jasa penyediaan energi listrik untuk masyarakat. Nah, ketika listrik mati, apapun faktor yang menjadi penyebabnya, maka hal tersebut tentu adalah krisis buat PLN.

P : Oke, Lalu apa tindakan awal yang pada saat itu PLN lakukan untuk penanganan awal?

N : Yang pertama pastinya kami meminta maaf dulu ya mas... ke publik, pelanggan, masyarakat, minta maaf atas kerugian dan ketidaknyamanan yang timbul akibat pemadaman yang terjadi. Kami juga memberikan ganti rugi kepada masyarakat dan pihak-pihak terdampak lain berupa kompensasi tarif listrik. Tapi sebenarnya kami punya yang namanya divisi tanggap bencana, Nah itu khusus menangani pemeliharaan aset-aset disaat ada bencana.

P : Aset yang dimaksud itu apa Mbak?

N : Aset itu ya... perangkat-perangkat yang digunakan untuk menyalurkan listrik kepada pelanggan. Gitu mas...

P : Oke... lalu dalam hal penanganan pada krisis yang terjadi, apakah PLN UID Jabar punya metode khusus gitu Mbak?

N : Nah... kalau metode biasanya kami terlebih dulu melakukan analisa terhadap besar kecilnya krisis. Ini juga sekaligus sebagai langkah mitigasi yang kami lakukan terhadap dampak dari krisis itu sendiri, manajemen resiko lah istilahnya ya. Nah, di dalam situ juga ada tindakan untuk bisa melihat berbagai kemungkinan buruk yang muncul akibat si blackout ini. Misalnya penurunan *cash income* perusahaan atau yang lebih jauh lagi seperti terganggunya aktivitas masyarakat akibat matinya listrik.

P : Berarti penanganan awal difokuskan untuk memastikan listrik nyala dulu ya Mbak?

N : Oh iya dong, kan pada akhirnya tujuan utama dari upaya-upaya ini supaya permasalahan utamanya teratasi dulu. Nah, disini masalah utamanya kan kemarin mati listrik, nah itu dulu yang kami fokuskan, supaya nyala dulu lah gitu. Untuk keluhan-keluhan dan lain sebagainya kami atasi sambil jalan.

P : Oke, nah kalo untuk keluhan pelanggan tuh mbak. Ada kendala tersendiri gak pada saat penanganan?

N : Kalau kendala sih lebih kepada pemahaman masyarakat terhadap permasalahan yang terjadi ya mas, ya kita tahu masyarakat kita ini ya mas. Dari hal itu, kami sebisa mungkin menyusun informasi terkait krisis dengan bahasa yang lebih mudah dipahami sehingga lebih mudah dimengerti dan dipahami oleh masyarakat. Soalnya, kalau penjelasan dalam istilah teknis cukup sulit dipahami oleh masyarakat awam. Selain itu langkah ini bertujuan agar tidak menimbulkan kepanikan yang berlebihan di masyarakat.

P : Oh gitu ya Mbak... nah, sekarang kalo kita throw back dari awal krisis ini muncul, apa saja upaya PLN UID Jabar berdasarkan tahapan-tahapan krisis yang ada? Maksudnya dari mulai tahap pra krisis, krisis hingga pasca krisis.

N : Oke oke... nah kalau menurut tahapnya, mulai di pra krisis ini... kami melakukan upaya preventif sih mas... biasanya berupa pengecekan rutin perangkat-perangkat yang paling rawan gangguan atau kerusakan. Kayak misalnya kabel-kabel, terus komponen dalam gardu dan lain-lain. Selain itu,

kami juga lakukan pengecekan dan pengawasan kemungkinan gangguan eksternal... kayak misalnya pohon-pohon besar yang tumbuh disekitar pembangkit itu... kami juga rutin sosialisasi ke warga-warga yang bangunan rumahnya tinggi dan memiliki resiko mengganggu jalur kabel... gitu... Nah, kemudian ketika krisis sudah *up*, tahap pertama yang kami lakukan yaitu mengidentifikasi sumber penyebab krisisnya, masalahnya apa, apakah ada kerusakan dan lain sebagainya. Nah ini baru kemudian disesuaikan dengan penyusunan metode maupun strateginya, sehingga bisa segera ditentukan maneuvranya yang tercepat untuk dilakukan langkah penanganan. Selain itu, kami juga berikan penjelasan kepada masyarakat terkait krisis yang terjadi tentunya dengan bahasa yang mudah dipahami, sehingga tadi itu... tidak menimbulkan kepanikan. Nah terus tadi selanjutnya pasca krisis ya mas... di masa ini kami biasanya konfirmasi kepada masyarakat melalui aparat RT/RW setempat terkait informasi pengoperasian kembali listriknnya nyala jam berapa. Dan bagi masyarakat yang merasa rumahnya masih padam biasanya kami persilahkan untuk menghubungi (022) 123 (*hotline PLN*). gitu mas kalau dari tahapnya...

P : Baik... Lalu seberapa berpengaruh sih Mbak kasus ini bagi aktivitas normal perusahaan ketika itu?

N : Ehm... Kalau dari aktivitas di perusahaan tidak terlalu terpengaruh ya mas... karena divisi-divisi vital kan harus selalu beroperasi selama 24 jam penuh dalam kondisi apapun. Ini juga justru sekaligus bisa dikatakan bentuk upaya penanganan kami juga ya Mas... karena kalau ini ga berjalan, kelihatannya efek yang kemudian timbul akan semakin luas dan parah ya mas.

P : oh begitu ya Mbak...

N : Iya Mas... Tapi kalau secara keseluruhan yang sedikit keganggu paling di sisi distribusi/penyalurannya (yang dimaksud adalah penyaluran listrik).

P : Oke Mbak... nah kita sekarang masuk ke penyebab dari blackoutnya ya Mbak... Kalau boleh tahu, sebenarnya gimana sih kronologi kasus ini Mbak?

Apakah ada kemungkinan lain yang menjadi penyebab kasus ini Mbak? Seperti misalnya sabotase, atau kelalaian petugas PLN begitu Mbak?

N : Kalau untuk penyebab, saya belum bisa menjelaskan ya, yang jelas faktor eksternal... Nah tapi kalau untuk sabotase sama sekali tidak ada kemungkinan ke arah sana ya... ini bisa di pastikan, baik dari pihak internal maupun eksternal yang menyebabkan pemadaman terjadi itu tidak ada... Kelalaian dari petugas juga saya rasa juga enggak sih ya... karena pengecekan rutin pada setiap pembangkit selalu kami lakukan, jadi sepertinya pemadaman kemarin ya... murni karena faktor eksternal di pembangkit itu ya mas. Di Unggaran ya...

P : Baik Mbak, Nah seperti kita ketahui pada saat kasus ini mencuat kan ramai sekali pemberitaan di media ya Mbak, ada yang beritain ini ada yang beritain itu, intinya cukup simpang siur lah gitu untuk penyebabnya disana. Nah, menurut Mbak Eriga kenapa hal tersebut bisa terjadi?

N : Oke, jadi gini. Sebenarnya itu banyak sekali ya kemungkinan penyebabnya... tapi yang paling sering di kita sih gini... Siapapun kan terkadang bisa jadi narasumber ya... Nah, anggapan media yang ada, ketika melihat petugas berlogo PLN biasanya langsung dianggap sebagai narasumber yang kompeten dan bisa nih jelasin permasalahan yang terjadi. Nah, padahal belum tentu petugas yang ditanya itu mengerti betul pada permasalahan yang ditanya. Atau malah kalaupun petugasnya mengerti, bisa jadi beliau kurang punya skil komunikasi yang cukup untuk menjelaskan permasalahan yang terjadi, sehingga informasi yang kemudian didapat menjadi tidak valid.

P : Oh... iya betul ya Mbak... Nah, kalau untuk berita-berita simpang siur yang beredar itu jadi nambahin krisisnya gak Mbak?

N : Oh kalau itu enggak sih Mas kayaknya ya... Soalnya kita bisa minta take-out berita-berita yang gak sesuai ke media yang bersangkutan. Karena hubungan kita juga cukup baik ya mas sama media-media.

- P : Oh begitu ya Mbak. Nah, kalo kita bicara soal pengaruh, apa pengaruh signifikan yang berdampak pada perusahaan akibat kasus yang terjadi ini Mbak?
- N : Pengaruh kasus ini buat kami sih sudah pasti kami jadi lebih teliti ya mas, terutama dalam melihat resiko-resiko yang kira-kira bisa menjadi krisis. Disini dampak baiknya buat kami, banyak pihak yang jadinya semakin fokus sama PLN dan menyadari bahwa listrik itu penting...
- P : Betul Mbak... Lalu dari krisis ini kerugian apa yang timbul bagi perusahaan?
- N : Nah, itu juga maaf kami belum bisa kasih informasi ya kalau mengenai itu...
- P : Oh begitu, baik Mbak gak apa-apa. Nah, seperti yang udah diketahui pada kasus kemarin itu kan juga sempat ada teguran dari Presiden ya Mbak, Nah itu apa pengaruhnya buat PLN Mbak?
- N : Oh... Teguran itu tentu berpengaruh baik ya buat kami... kami jadi bisa lebih fokus juga untuk menangani kasus ini supaya dikemudian hari juga tidak terjadi lagi seperti ini... kami jadi lebih teliti, lebih detil... itu di Pusat ya pada saat itu ya...
- P : Iya iya, hanya di Pusat itu ya Mbak... Oke kita ke pembahasan pelaksanaan Manajemen krisis yang lebih detilnya ya Mbak... Apa yang biasanya PLN UID Jabar lakukan pada proses identifikasi kemungkinan-kemungkinan krisis yang muncul?
- N : Dalam mengidentifikasi kemungkinan krisis, kami dari dulu udah menjalankan pola mitigasi resiko terhadap segala kemungkinan krisis dari mulai yang terkecil sampai yang terbesar. Nah... dengan begitu kami jadi lebih mudah dalam menentukan reaksi ketika krisis mulai terlihat. Di PLN tu sebenarnya kami punya divisi khusus ya mas, tugasnya yaitu secara aktif melakukan identifikasi dan penanganan krisis. namanya Corporate Communication, tapi ini tu di pusat sana mas. Nah... baru deh, kepanjangan

tangan dari divisi itu yang tersebar di setiap unit di berbagai provinsi (Humas).

P : Oh Jadi ada Bagian pada divisi khususnya itu ya Mbak? Nah, ketika sudah terlihat kemungkinan tersebut adalah indikasi dari akan terjadinya krisis, bagaimana PLN memaknai hal itu sebagai tanda-tanda atau sinyal bahwa krisis nih akan segera terjadi nih?

N : Iya, ada divisi khususnya Mas... Nah, kalo untuk melihat tanda-tanda krisis, kami biasanya mengidentifikasi melalui pemberitaan media dan pernyataan masyarakat terkait permasalahan yang terjadi pada perusahaan. Ketika hal tersebut semakin nampak berkemungkinan menjadi krisis maka, langkah penanganan melalui metode-metode mitigasi krisis mulai kami jalankan.

P : Nah, untuk melakukan hal tersebut siapa saja yang bertanggung jawab jadi eksekutor pelaksanaannya Mbak? Apakah Corporate Communication juga?

N : Kalau untuk itu, kami ada beberapa tingkatan peran dalam pelaksanaan aktivitas manajemen krisis, nah... itu disesuaikan dulu pada besar kecilnya cakupan krisis yang sedang berlangsung. Pada kasus kemarin, yang berperan sebagai eksekutor dalam aktivitas manajemen krisis yaitu juru bicara di kantor PLN Pusat di Jakarta. Kalo disini (Bandung), untuk pelaksanaan manajemen krisis memiliki jenjang penanganan yang mengacu pada besar kecilnya cakupan krisis. Dimulai dari Rayon terkecil yaitu di ULP (Unit Layanan Pelanggan), kemudian naik ke UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) di bagian MBKSA, kemudian naik ke Asst. Manager Komunikasi, lalu ke MSB Komunikasi, kemudian SRM General Affair, lalu ke yang tertinggi General Manager. Jika kasus yang terjadi merupakan skala berat dan cakupannya nasional (luas), maka dilanjutkan ke Sekretaris Korporat di kantor pusat.

P : Oh jadi ada jenjang penanganannya gitu ya Mbak?

N : Iya... semuanya disesuaikan sama permasalahan yang ada... kalau kaya keluhan-keluhan itu biasanya masuk ke UP3.

- P : Oke... Nah kalau di kasus kemarin itu Mbak kan berarti krisis juga ya Mbak buat PLN... lalu apa upaya dari PLN sendiri pertama kali untuk mencegah krisis ini supaya tidak meluas?
- N : Nah, kalo untuk upaya yang kami lakukan dalam mencegah krisis agar kemudian tidak meluas adalah dengan menganalisa dan mencari sumber permasalahan yang menjadi penyebab krisis, kemudian secepat mungkin mengeluarkan press release terkait berita yang ada sehingga krisis tidak berkembang dan meluas kemana-mana.
- P : Untuk melaksanakan itu semua, persiapan apa saja yang dilakukan sama PLN Mbak?
- N : Nah... kalau dalam rangka menunjang upaya pencegahan terhadap tanda-tanda krisis yang mulai muncul, kami PLN UID Bandung biasanya melakukan koordinasi antar bidang dan antar unit untuk kemudian menganalisa permasalahan yang terjadi. Sehingga dapat dilakukan perumusan terkait metode penyesuaian terhadap masalah yang terjadi.
- P : Berarti persiapan ini sudah dilakukan sebelum krisis blackout kemarin terjadi ya Mbak?
- N : Oh iya sudah dari jauh-jauh hari kami memang tetap koordinasi antar bidang buat segala kemungkinan atau resiko permasalahan yang mungkin muncul di kemudian hari...
- P : Nah, berarti untuk permasalahan blackout ini apakah PLN sudah siap ketika kemudian berkembang menjadi sebuah krisis yang berpengaruh juga ke operasional perusahaan?
- N : Kalau itu tentu kita harus siap ya Mas... Mau gak mau harus siap yakkan...
- P : Betul Mbak hehehe... Nah, kalau berdasarkan pernyataan Mbak tadi, berarti PLN sendiri sudah sadar akan segala resiko-resiko tidak terduga diluar sana ya Mbak? Maksudnya resiko kerusakan dan lain sebagainya...

N : Kami tentu sadar dan waspada atas krisis yang terjadi. Makanya kami juga selalu memperhatikan berbagai aspek pencegahan dan pemeliharaan sehingga dapat meminimalisir kerusakan ataupun kegagalan fungsi yang lebih luas lagi. Hal tersebut malah merupakan agenda yang rutin dilakukan bahkan sebelum krisis terjadi.

P : Kalau begitu bagaimana dengan kasus blackout kemarin Mbak? Bukankah krisis dari kasus ini sangat sulit untuk dicegah? Lalu apa upaya dari PLN terkait dengan proses penyelidikan penyebab pemadaman tersebut?

N : Untuk itu, tentu kami menyadari bahwa krisis yang terjadi tidak dapat dicegah, sehingga yang kami melihat lihat dulu hasil dari investigasi yang telah dilakukan oleh pihak ke-3 dan internal kami ya mas, karna kami pun sadar bahwa kasus ini memang gabisa dicegah. Hasil investigasi nya lalu dijadikan modal upaya penanganan pada krisis yang sedang berlangsung. Dengan begitu kami bisa menjadikan hal tersebut sebagai acuan penanganan terhadap kasus-kasus serupa yang mungkin saja muncul dikemudian hari.

P : Oh begitu ya Mbak... nah di tengah-tengah upaya investigasi itu kan pas akan terus ada banyak pertanyaan dari berbagai pihak khususnya pelanggan mengenai apa penyebab dari pemadaman yang terjadi... nah, itu siapa saja yang bertugas buat menyebar informasi terkait hal tersebut Mbak?

N : Oh... kalau dalam hal memberikan penjelasan terkait kasus yang akhirnya menjadi krisis, kami biasanya mengklasifikasikan hal tersebut berdasarkan pada besar atau kecilnya kasus yang terjadi. Kalau skalanya masih kecil, yang bertanggung jawab memberikan keterangan terkait kasus biasanya dimulai dari humas rayon-rayon yang terkecil di unit PLN. Pada saat krisis akibat pemadaman kemarin, kami Humas PLN UID Bandung bertanggung jawab untuk memberikan klarifikasi penyebab pemadaman kepada masyarakat Jawa Barat. Sedangkan untuk tanggung jawab yang lebih besar, seperti misalnya komunikasi dengan Presiden, Menteri dll. (Stakeholder Eksekutif) berada dalam tanggung jawab Humas PLN Pusat. Selain itu, upaya lain kami untuk

menekan kemungkinan krisis yang lebih luas adalah dengan selalu memberikan update informasi terkini dilokasi (Jawa Barat) ke PLN Pusat di Jakarta, karena keputusan kebijakan tertinggi dalam penanganan krisis kemarin berada di tangan PLN Pusat, maka kita di UID Bandung terlebih dahulu menunggu arahan. Nah... Terkait bentuk laporan yang diberikan, yaitu berupa situasi terkini di Jawa Barat, misalnya daerah mana saja (di Jawa Barat) yang terkena dampak pemadaman, serta upaya apa saja yang telah dilakukan sebagai antisipasi awal (penanganan) terhadap situasi yang terjadi. Dan lain sebagainya.

P : Oke... Lalu bagaimana PLN mengetahui atau membaca momentum yang tepat untuk mulai melakukan klarifikasi terkait informasi mengenai penyebab pemadaman?

N : Nah, kalau untuk keputusan dalam hal penyebaran informasi mengenai kepastian penyebab dari pemadaman (atau kasus-kasus lain) yang terjadi akan dilakukan dengan terlebih dahulu melihat seberapa luas dampak yang timbul berupa keluhan masyarakat yang biasanya kami pantau melalui trending topic di media social lalu baru kemudian diputuskan bentuk klarifikasi akan seperti apa. kalau skala keluhan sudah tinggi, maka PLN pusat yang kemudian akan mengambil alih tanggung jawab informasi ini Mas.

P : Oh tetap ke pusat ya Mbak penanganannya kalau sudah terlampau besar?

N : Iya kami serahkan ke Pusat Mas...

P : Nah disaat krisis sudah mulai reda nih Mbak, atau kita sebutnya masa pemulihan ya Mbak... Saat itu apa upaya PLN untuk mengembalikan keadaan operasional agar Kembali seperti semula Mbak?

N : Oh... kalau dimasa pemulihan ini kami terlebih dahulu melakukan tindakan penormalan terhadap sisi dispatcher atau pengatur bebannya Mas... ini dulu yang kami normalkan maka...

P : Pengatur beban ini maksudnya apa Mbak?

- N : Pengatur beban dalam hal ini maksudnya adalah pengendalian beban-beban listrik yang ada diseluruh daerah di Jawa Barat, misalnya beban yang masuk ke Bekasi, Bandung, Bogor dan daerah-daerah lainnya sehingga dapat membantu proses pemulihan terhadap pemadaman listrik yang terjadi. Dalam pelaksanaannya kami memaksimalkan fungsi UPS (Unit Power Supply)
- P : Oh... oke oke... selain itu apa lagi tindakan yang PLN lakukan dimasa pemulihan ini Mbak? Kepada pihak-pihak terdampak misalnya...
- N : Ya... Kami minta maaf secara terus menerus kepada seluruh pihak yang dirugikan atas terjadinya kasus blackout (pemadaman listrik) yang terjadi, terutama pada pelanggan yang dirugikan dari sisi bisnis, social, ekonomi dan juga masyarakat umum. kami juga memberikan ganti rugi kepada pihak-pihak terdampak berupa kompensasi listrik.
- P : Oke... Nah terkait di masa pasca krisis ini, apakah PLN juga melakukan evaluasi dan pendataan terhadap sumber permasalahan pada kasus kemarin Mbak?
- N : Tentu ya... Kami melakukan pendataan sebagai modal pembelajaran dari krisis yang terjadi. Dalam upaya untuk membatasi resiko-resiko krisis kami masih terus menjalankan langkah mitigasi terhadap segala permasalahan yang terjadi, begitu pun pada kemungkinan permasalahan dimasa yang akan datang.
- P : Oke... Oh iya Mbak saya jadi penasaran sama cara PLN membagi para stakeholder berdasarkan kepentingannya bagi perusahaan itu gimana Mbak? Siapa aja stakeholder PLN Mbak?
- N : Kalau stakeholder pokoknya semua yang pakai listrik kami Mas... dan buat kami semuanya stakeholder penting ya Mas... semuanya berpengaruh. Tapi kalau untuk pembagiannya paling kami membaginya jadi eksternal dan internal. Kalau eksternal tu ya pasti seluruh masyarakat yang menggunakan fasilitas pelayanan listrik PLN ya Mas... lalu kalau yang internal itu kayak

pegawai atau keluarga pegawai gitu Mas... jadi kami ga spesifik membagi-bagi secara khusus ya Mas...

P : oh oke... nah tapi untuk penanganan buat stakeholder ini sama humas sendiri atau ada bagian lain Mbak?

N : di Humas... tapi ada lagi bagian khususnya yang khusus dengan hal yang berkaitan pada stakeholder... kayak mengaktegorikan berdasarkan ring-ringnya...

P : Lalu bagaimana hubungan perusahaan dengan stakeholder-stakeholder tersebut setelah kasus ini terjadi Mbak?

N : Setelah kasus kemarin Alhamdulillah hubungan dengan para stakeholder malah semakin baik. Ya... mungkin karena para stakeholder terutama pemerintah menjadi semakin menyadari bahwa keberadaan listrik dan PLN sebagai perusahaan yang melayani dibidang tersebut sangatlah penting. Dengan tidak tersedianya listrik saat itu, pemerintah terutama semakin menyadari bahwa berbagai sektor baik bisnis, ekonomi, social, dll. mengalami penurunan yang cukup signifikan

P : Oke... nah Mbak, tapi tadi Mbak bilang ada ring-ringnya untuk stakeholder kan Mbak... ring-ringnya tuh maksudnya gimana Mbak? Bisa dijelaskan?

N : Oh... iya kalau yang besar kepentingannya buat kita itu misalnya seperti masyarakat, pemerintah, media, DPR, perusahaan-perusahaan bisnis, Ombudsman dan lain-lain. Kalau yang rendah kepentingannya itu kayak LSM-LSM kecil gitu atau media-media yellow journalism lah misalnya... tapi intinya tidak ada stakeholder yang tidak berpengaruh buat kita ya Mas... semuanya punya pengaruhnya masing-masing.

P : Oke... kita lanjut ke peran humas pada saat blackout kemarin ya Mbak... Nah pada kasus kemarin, apa peran humas PLN saat itu Mbak?

N : Oh kami sebagai garda terdepan buat perusahaan Mas pada saat itu... terutama dalam hal penyediaan informasi mengenai permasalahan yang waktu

itu terjadi, seperti penjelasan mengenai upaya-upaya apa saja yang sudah dilaksanakan dan lain sebagainya...

P : Penyediaan informasi ini termasuk juga untuk pelanggan ya berarti Mbak?

N : Oh iya dong Mas...

P : Oh iya iya... itu informasinya apa saja Mbak yang dibagikan ke pelanggan? Dan media yang digunakan dalam aktivitas ini apa Mbak kalau boleh tahu?

N : Pertama kami menginformasikan melalui kanal digital (website, medsos, kanal media online, press release dll.) maupun cetak terkait informasi dimana pelanggan bisa mengakses kompensasi tersebut. Nah... kalo untuk mastiin bahwa kompensasi sudah diterima oleh pelanggan, kami lihat dengan cara memantau pendapat pelanggan di media-media tersebut. Ketika tidak terjadi complain maka kami menganggap bahwa kompensasi tersebut sudah berhasil diterima oleh pelanggan.

P : Oh begitu Mbak... kalau dengan pemerintah bagaimana waktu itu komunikasinya Mbak? Maksudnya, bagaimana peran humas PLN pada saat kasus tersebut terjadi dihadapan pemerintah?

N : Justru kalau sama pemerintah sih kami komunikasi biasanya lewat whatsapp chat, atau telpon langsung. Karena kebetulan saya dan temen-temen Humas lain cukup dekat juga sama pemerintah, terutama pemerintah Jawa Barat ya... malah dibeberapa kesempatan kami ketemu langsung.

P : Oh begitu ya Mbak... berarti cukup diuntungkan dengan hal tersebut ya Mbak? Lalu bagaimana Humas meyakinkan pemerintah yang kecewa sebelumnya?

N : Untuk meyakinkan pemerintah bahwa kejadian serupa tidak akan terulang kembali, kami memberikan transparansi informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan dan apa yang selanjutnya akan kami lakukan kedepannya dalam upaya pemaksimalan kinerja dan sistem PLN.

- P : Oke... kalau dengan kepolisian bagaimana Mbak waktu itu?
- N : Kalau dengan pihak kepolisian waktu kami gak terlibat sih mas... Soalnya kan proses penyelidikan dilakukan bukan di Jawa Barat, sehingga kami dari UID Jabar gak bisa berperan secara optimal dalam hal ini.
- P : Oh begitu ya Mbak... Nah, dari tadi sempat kita singgung soal media massa ya Mbak... ada cara khusus tidak Mbak untuk treatment bagi media-media massa ini di masa krisis kemarin?
- N : Kalau dengan media massa, Humas PLN punya beberapa cara yang kami lakukan yaitu dengan sering melakukan media relations dengan media-media massa, mengadakan gathering, melibatkan teman-teman jurnalis untuk peliputan kegiatan PLN dan konferensi pers. Jadi kami mengundang media-media di Bandung mas, saat itu kami kasih penjelasan mengenai kasus mati lampu yang terjadi. Tapi memang tidak semua informasi kami sampaikan, karena memang ada beberapa hal yang sifatnya internal perusahaan. Hal ini sekaligus sebagai upaya kami untuk membangun relasi perusahaan dengan media-media massa supaya akrab gitu mas.
- P : ada Batasan-batasan tertentu tidak Mbak dari humas sendiri terkait proses pencarian informasi yang mereka lakukan?
- N : oh... untuk itu saya dan teman-teman (Humas PLN) tetap melakukan pengawasan terhadap pemberitaan di media terkait perusahaan dan kasus pemadaman yang terjadi. Hal tersebut sekaligus sebagai upaya media controlling yang dilakukan oleh Humas PLN sehingga berita yang tersebar terkait perusahaan dan kasus pemadaman dapat dikendalikan dengan optimal. pemberitaan media terkait kasus pemadaman yang terjadi sudah sesuai. Jika ada beberapa hal yang tidak sesuai (informasi kasus pemadaman), mungkin karena narasumber yang ditemui berbeda-beda sehingga informasi yang diberikan seolah menjadi tidak konsisten. Humas PLN langsung menghubungi media untuk men-takeout informasi yang dirasa tidak sesuai (salah).

- P : Berarti ada metode dan strategi khususnya dalam hal ini ya Mbak?
- N : Oh iya harus Mas... Dalam menentukan strategi penyampaian pesan kepada media terkait penjelasan mengenai krisis yang terjadi. Kami kebetulan ada yang namanya KPI (Key performance Indicator) untuk menjalankan kegiatan media relations. Ini malah udah dari lama mas, sebelum kasus pemadaman terjadi. cara lain yang dilakukan oleh kami selaku humas PLN UID Jabar dalam mengendalikan pemberitaan negative di media terkait perusahaan yaitu dengan membuat berita positif yang lebih banyak. Misalnya dengan mengangkat berita mengenai kegiatan CSR yang kami lakukan atau kegiatan sosial lain, sehingga diharapkan bisa menekan dampak dari berita negative tadi bagi perusahaan.
- P : Oke Mbak... ohiya saya lihat kemarin pada saat kasus pemadaman terjadi PLN juga cukup aktif memanfaatkan platform-platform digital sebagai media informasi ya Mbak? Nah, menurut Mbak sendiri selaku Humas PLN, layanan internet ini penting tidak Mbak di masa krisis seperti kemarin?
- N : Penting sekali mas, kebetulan pada saat itu juga kan dikelolanya sama kami ya Mas Humas-humas ini...
- P : oh begitu ya Mbak... kalau yang saya pernah lihat itu twitternya Mbak, selain itu apa lagi fasilitas internet yang digunakan sama humas Mbak?
- N : Nah itu juga salah satunya... selain itu kami ada Website perusahaan, PLN mobile dan media-media social lain mas tidak hanya twitter, ada facebook dan yang paling sering kita pakai itu Instagram Mas...
- P : Oke... Lalu apa alasan pakai media-media tadi itu Mbak? Ada alasan tertentu kah?
- N : Alasannya pakai media tadi karena lebih mudah buat menjangkau pelanggan dari berbagai kalangan, baik dari usia, golongan, dan profesi. Nah... untuk kekurangan kayak Instagram misalnya, karna kami banyak juga pake Instagram ya mas, ternyata kekurangannya yaitu, tidak semua orang punya

Instagram dan mayoritas penggunaannya adalah anak-anak muda, jadi pesannya tidak tersebar secara optimal kepada semua lapisan pelanggan.

P : Nah terkait konten atau isi pada saat krisis apa saja Mbak?

N : Konten dimedia kami pas krisis kemarin paling berupa informasi mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan PLN, daerah mana yang listriknya sudah menyala, listrik mana yang masih mati, permintaan maaf, rencana PLN kedepan setelah kasus pemadaman terjadi, cara mengakses kompensasi, dsb. Sebenarnya penyebaran informasi yang paling cepat dan juga pernah kami gunakan itu pakai media Whatsapp Mas. Tapi resikonya lebih tinggi karena banyaknya hoax yang seringkali beriringan dengan informasi yang disampaikan.

P : Oh iya betul Mbak Whatsapp besar sekali resikonya ya Mbak... bisa jadi semakin simpang siur juga ya Mbak.

N : Nah itulah makanya penting sekali untuk pelanggan-pelanggan untuk mem-validasi setiap informasi-informasi yang diterima...

P : Hehehe iya Mbak... Oke... kita lanjut ya Mbak... Nah waktu itu ada kendala tidak Mbak dalam pelaksanaan penyebaran informasi lewat internet ini?

N : Kalau kendala sih karena masih ada beberapa kalangan yang belum bisa mengakses internet karena ternyata beberapa kawasan di Jawa Barat pun ditemui masih kesulitan sinyal. Misalnya seperti Jatihandap atas, Ciwidey ke Pangalengan dan lain-lain... sama paling terkadang beberapa pelanggan belum mengetahui kemana untuk menyampaikan keluhan, karena ternyata banyak pelanggan yang tidak familiar dengan call center PLN 123 itu Mas...

P : Oh iya iya... Kalau dimasa pasca krisis bagaimana tuh Mbak?

N : Bentuk pesan yang kami sampaikan pada masa pasca krisis masih sama mas, masih terkait dengan panduan dalam mengakses informasi mengenai kompensasi dan apa saja hal lain yang akan didapatkan sama pelanggan,

rincian kompensasi, dll. Kalo kendala sih paling ketika pelanggan tidak tahu informasi mengenai kompensasi terus melakukan complain, tapi biasanya itu ke unit-unit PLN terdekat aja.

P : Oh begitu... ada kendala lain yang ditemui tidak Mbak pada masa ini?

N : Kalau kendala Ya itu... ketika pelanggan tidak mengetahui informasi kompensasi itu ya mas... dan kemudian melakukan komplain yang biasanya dilakukan ke unit-unit PLN terdekat... Nah kalau untuk itu biasanya lewat customer service di unit-unit tersebut untuk menangkap sisa-sisa keluhan yang ada.

NARASUMBER 1

NAMA : AYU

STATUS : MAHASISWA UNISBA

ASAL : PERANTAU

P : Hallo mba, selamat sore...

NR : Iya, selamat sore mas

P : saya kebetulan sedang penelitian skrrripsi, mau minta waktu nya sebentar untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya sebagai pelanggan PLN, kira-kira berkenan ?

NR : oh iya iya boleh.. Gimana ?

P : Mba tau gak kasus mati lampu di bulan agustu yang tanggal 4 itu ?

NR : Tahun lalu 2019 ya ? Oh iyaiya tau.

P : Nah waktu itu lokasi mbak lagi dimana ?

NR : Itu yg lama itukan mati lampunya ? kalo gasalah lagi dikosan

P : Nah waktu itu mati lampu kan lama bgt tu kan ya ? apa kegiatan yang terhambat saat mati lampu yang terjadi?

NR : Yang terhambat pertama sih pastinya handphone ya, soalnya itu yang di pakai tiap hari sama laptop soalnya kalau gasalah aku hari itu aku mau ngerjain tugas nah kebetulan malam nya batre laptop sisa dikit jadi yaa susah nya ya dari situ aja, kan mikirnya kalo hp lowbat bisa di charge di laptop nah kalo laptop kan butuh colokan. Jadi paling itu sih

P : Oh berarti yang terpengaruh lebih kepada sarana komunikasi gitu-gitu ya mba ?

NR : Iya betul..

P : Nah pada saat itu mba sempet gak cari informasi mengenai mati lampu yang terjadi ?

NR : Iya waktu itu sih sempet nanya-nanya ini kok mati lampunya lama bgt, biasanya paling setengah jam atau mungkin paling lama 2jam. Nah ini tuh lama banget, waktu itu akhirnya aku nanya sama penjaga kosan “ada apa? Apa ada yang kebakaran atau gimana?” nah terus katanya dia nya juga udah ngehubungin PLN dan ternyata semua nya tuh memang mati lampu. Gitu doang paling..

P : nah waktu di daerah mba dari jam berapa kalau inget ?

NR : kira-kira dari siang cuma lupa jam berapa nya sampai subuh tuh seinget ku..

P : Mba tempat tinggal nya daerah mana ?

NR : Saya kebetulan ngekost di daerah bahureksa tinggal nya mas,

P : Setelah kejadian mati lampu mba sempat cari-cari informasi gak penyebab nya itu karena apa ?

NR : Engga sih, aku gak sempet untuk cari-cari tahu soalnya aku mikir itu untuk urusan listrik udah diurus sama penjaga kos. Dan aku setelah tanya-tanya yang tadi ke penjaga kos gak ada lagi cari info tentang mati lampu

P : Jadi waktu itu kabar nya mati lampu disebabkan karena gangguan SUTET, terus ada lagi yang bilang kalau itu disebabkan oleh pohon tumbang. Sehingga akhirnya mempengaruhi kerja transmisi, pada akhirnya menyebabkan mati lampu di 3 Provinsi yaitu Banten, DKI Jakarta, dan Jawa Barat.

NR : Oh gitu, iyadeh kayanya pernah denger deh kabar-kabar itu cuma gak ngikutin banget aku.

P : Setelah mati lampu ini bagaimana pandangan mba terhadap PLN ?

NR : Pandangannya sih awalnya kesel, kecewa pasti karena itu bukan seperti bukan biasanya sejam - 2jam yang kaya aku bilang tadi. Tapi alhamdulillah nya udah gak ada lagi kejadian yang selama itu mati lampunya jadi gak yang gimana-gimana banget ke PLN

P : kalau mba asli dari sini, dari bandung maksudnya ?

NR : Oh bukan-bukan, aku cuma kuliah aja disini..

P : Mbak sekedar informasi ternyata pihak PLN ini memberi kompensasi kepada pelanggan-pelanggan terdampak mati lampu tahun lalu itu, berupa potongan harga kalau untuk yang pascabayar sebesar 20%, nah kalau yang sudah token kompensasi berupa voucher listrik. Mba untuk informasi hal itu udah tau atau belum ?

NR : Aku gatau sih, soalnya yang tadi aku bilang urusan listrik udah di handle sama penjaga kos. Jadi penjaga kos juga gak ada ngasih tau hal itu mas

P : Oke kita langsung ke pembahasan mengenai kesan mbak sebagai pelanggan terhadap penanganan yang sudah dilakukan oleh PLN untuk kasus mati lampu tahun lalu. Sejauh ini kan mati lampu sudah jarang lagi terjadi di Bandung, terutama yang lama seperti kasus lalu. Tanggapan mbak sejauh ini terhadap penanganan yang dilakukan PLN gimana mbak ? berhasil atau enggak ?

NR : Kalau menurut aku, PLN juga kan mungkin sudah berusaha semaksimal mungkin untuk mencegah pemadaman yang sama, jadi kayanya sih untuk

sekarang udah jauh lebih baik paling itu sih apalagi pernah kasus yang mati lampu itu seharusnya bisa jadi pelajaran.

P : Ada saran gak atau kritik untuk PLN ?

NR : kalau menurutku sarannya paling, semoga kinerja nya bisa lebih baik apalagi kita kan listriknya bergantung sama PLN doang jadi seharusnya bisa lebih fokus karena PLN gak punya pesaing dan lebih cepat tanggap untuk menangani kasus yang sama. Jadi intinya lebih ke kualitasnya secara keseluruhan.

P : untuk secara garis besar mbak bisa menilai gak kualitas layanan informasi dari PLN sendiri minimal bagi warga Jawa Barat bagus gak sih ?

NR : Kalau informasi nya lumayan bagus, soalnya aku juga pernah sih beberapa kali coba telfon ke PLN 123 untuk nanya-nanya perihal masalah listrik, tapi ya kadang slow respon tapi aku masih bisa maklumin karena yang telfon juga banyak.

P : oh gitu, kalau pas mati lampu kemarin sempet telfon gak mba ke PLN ?

NR : waktu itu engga sih soalnya aku mikirnya itu udah diurus sama penjaga kos karena kalau ada apa-apa nanya nya ke penjaga kos itu

P : oke baik, dari informasi nya sepertinya sudah cukup mbak. Nanti kalau ada kekurangan mohon bantuannya untuk saya repotin lagi wawancara nih mbak..

NR : Oh iya mas, silahkan gapapa..

P : Baik mba, terimakasih selamat sore...

NARASUMBER 2

NAMA : VIVI

STATUS : MAHASISWA UNISBA

ASAL : PERANTAU

P : Assalamualaikum

NR : Waalaikumsalam

P : Iya mba, ini dengan mba vivi ya?

NR : Iya benar mas

P : Iya ini dengan faridz yang barusan chat mba

NR : Oiya..

P : Iya saya ingin mewawancarai tentang mati lampu yang tahun lalu bulan agustus itu. Boleh langsung dimulai ya mba?

NR : Iya gapapa mas lanjut aja

P : Sekali lagi saya mau nanya ni untuk memastikan bahwa mba nya mengetahui tentang kasus mati lampu PLN yang 4 agustus itu?

NR : Iya kebetulan saya merasakan mas

P : Oke merasakan ya mba ya. Waktu terjadi peristiwa itu mba sedang dimana ya?

NR : Di pati ukur mas

P : Pas sedang mati lampu mba nya sedang melakukan aktivitas apa?

NR : Posisinya itu sebenarnya saya sedang tidur. Jadi saya itu malamnya sedang mengerjakan skripsi dan begadang, nah baru tidurnya itu pagi. Siang nya itu saya masih tidur tapi terbangun karena AC mati dan panas. Nah dari sana saya

sebenarnya gak tau sih mati lampunya bakal selama itu. Tapi kok udah sore belum nyala juga mati lampunya mas.

P : Nah waktu itu yang terlalu terasa itu apa ya mba akibat dari mati lampu?

NR : Kemaren itu masalah handphone gak bisa ngecas, terus juga saya lagi kerjain skripsi lagi *deadline*. Nah jadi saya itu gak bisa kerjain skripsi, jadinya saya pergi ke MCD untuk ngecas laptop, tapi disana gak lama sih mas. Nah MCD nya juga gak buka 24 jam kan karena mikir mati lampunya gak lama. Tapi ternyata lama, jadi terhambatnya itu sih dalam pengerjaan skripsinya aja. Jadi gak bisa banyak yang terkerjakan itu.

P : Jadi waktu itu mba kiranya cuma mati lampu biasa aja ya?

NR : Iya biasanya kan gak selama itu kan ma, tapi kok lama. Jadi risau sendiri gitu mas

P : Jadi pengaruhnya lebih ke aktivitas pembuatan skripsi ya mba?

NR : Iya sama handphone gabisa ke cas jadi gak bisa hubungi teman

P : Nah setelah mati lampu ni, ntah itu pas hidup atau keesokan hariny. Mba nya sempat mencari informasi gak tentang kenapa mati lampunya kenapa penyebabnya itu

NR : Nyari sih mas, pertama itu cari info ke grup WA kan, maksudnya WA gitu kenapa mati lampu. Terus katanya ada pohon tumbang. Nah setelah itu baru deh ngecek di internet dan google, kaya peristiwa apa yang terjadi.

P : terus mba nya ngikutin penyebabnya apa gitu?

NR : Katanya itu ya mas ya pohon tumbang itu ya

P : Iya mba iya bener

NR : Ya gitu doang sih, pas udah tau oh iya bener terus yaudah gak cari-cari lagi

P : Nah itu dari media apa ya itu mba yang waktu itu mba pakai untuk mencari informasi itu?

NR : Internet aja sih mas, paling sama WA

P : Internet kayak google gitu ya mba?

NR : Sama youtube juga sih sambil lihat video nyata pohon itu beneran tumbang gitu

P : Takutnya hoax gitu ya mba ya?

NR : Nah iya, takutnya hoax gitu makanya cari video yang *real*.

P : Iya iya, setelah kejadian mati lampu ini pandangan mba ke PLN pas kasus ini terjadi ada kecewa atau gimana gitu ga mba?

NR : Sebenarnya sih agak kecewa nya karena terlalu lama ya mas ya. Maksudnya sih kaya kok bisa sampai sebelas belas jam gitu mati lampunya.

P : Oh berarti masalah penanganannya ya mba

NR : Iya tapi kadang mikir juga apa karena itu hari minggu, jadi gak pada ditempat gitu tapikan harusnya ada rencana lainnya

P : Nah ternyata itu, kemaren kan saya sempat ke PLN ya mba untuk mengambil data yang lain juga. Saya ke PLN di alun-alun sana. Nah ternyata mereka juga mengasih informasi mengenai kompensasi terhadap pelanggan-pelanggan yang waktu itu terdampak. Nah mba kan termasuk yang terdampak ya, mba nya tau gak mengenai informasi itu?

NR : Gak tau sih saya ya mas ya masalah kompensasi itu. Apa mungkin karena saya mahasiswa, jadikan saya kan merantau ya gitu jadinya ya gitu. Saya aslinya dari Pekanbaru mas. Jadinya karena saya bukan orang asli sini, ya mungkin ya nge kos juga jadinya mungkin gak dapat kali ya mas ya. Jadinya mungkin yang udah lama tinggal di Bandung aja kali ya yang dapat gitu..

P : Oh iya iya

NR : Soalnya saya juga gak dapat informasi dari teman-teman gitu juga gak ada, kaya “eh ada ini dapat kompensasi gitu”, ini gak ada

P : Terus itu dikosan mba itu listriknya satu listrik bersama-sama atau perkamar gitu per listrik.

NR : Per kamar mas token gitu

P : Oh gitu, tapi mba gak tau gitu ya. Harusnya mba dapat itu mba

NR : Oh iya harusnya dapat ya?

P : Iya harusnya dapat ya.

NR : Tapi itu saya harus konfirmasi ke pihak PLN nya langsung ya mas?

P : Gak tau sih sekarang itu masih ada gak ya. Nah kita lanjut ya mba ya.

NR : Iya lanjut mas

P : Keadaan sudah normal nih keesokan hari nya, nah melihat penanganan PLN ini apakah mba nya nilai udah berhasil atau belum gitu?

NR : Ya alhamdulillahnya karena hidup ya berhasil sih mas. Karena hidupnya itu

P : Kalau dah nyala gitu ya mba ya, yang penting nyala

NR : Iya yang penting nyalalah.

P : Itu untuk kerugian-kerugian yang dialami itu bisa terganti rugi gak tu mba? Ntah itu skripsinya itu, apakah ada kayak sosialisasi atau gimana gitu?

NR : Gak ada sih mas

P : Okedeh, mungkin yang terakhir ni ya mba untuk penutup. Saat ini pendapat mba terhadap PLN setelah kasus ini terjadi gimana?

NR : Ya kalau menurut saya sih sekarang ini udah bagus ya mas ya. Udah jarang mati lampu sekarang. Cuma ya itu, listrik kan jadi naik ya, kemaren kan sempat listrik benar-benar naik drastis, ntah itu karena masalah pandemi atau apa, saya juga gak paham dan gak nyari info lebih banyak. Cuma emang pada marah-marah gitu karena listriknya itu naiknya langsung drastis. Itu sih mungkin yang harus di

perbaiki, kalau pun memang bakal mau dinaikin, setidaknya itu pihak PLN nya memberitahu gitu,

P : Oke begitu saja mungkin mba pertanyaannya. Makasih banyak ya mba, mohon maaf malah jadi ganggu ni

NR : Iya gapapa mas, sukses ya mas

P : Nanti kalau saya mau hubungi lagi boleh ya mba

NR : Iya gapapa mas

P : Makasih ya mba, Assalamualaikum

NR : Waalaikumsalam mas



NARASUMBER 3

NAMA : DIAN

STATUS : IRT

ASAL : BEKASI

P : Hallo assalamualaikum mba, kenalin saya ini Faridz M Fazza. Sebelumnya ini dengan mbak siapa ?

NR : Iya, walaikusallam saya Dian

P : Iya mba dia, kebetulan saya sudah melakukan penelitian disini mba dian diminta waktunya sebagai Narasumber saya sebagai pelanggan PLN yang pada tahun lalu terdampak dalam kasus mati lampu massal

NR : Oh iya boleh-boleh..

P : saya mulai ya mbak.

NR : iya silahkan..

P : Pada saat itu mbak tau kan kasus mati lampu pada tahun lalu di bulan agustus itu ?

NR : Iya tau yang mati lampu lama itu kan mas ya? kalau gasalah sih seharian ditempat saya tuh.

P : Ohiya nah itu mbak. Waktu itu kalo boleh tau mbak tinggal di daerah mana?

NR : Saya itu tinggal di daerah Bekasi, daerah bekasi selatan si Mas, deket tol Bekasi Barat, gitu.

P : nah, yang waktu itu terganggu di aktivitas mbak dihari itu apa aja tu mbak yang ke hambat?

NR : nah, itu kan kebetulan hari minggu ya mas ya... Terus seharian, kayaknya dari jam 9 atau 10an gitu sampai malam banget. Nah, kebetulan kan saya punya

baby kan... tahun lalu sih masih 5 bulanan gitu mas... jadi cukup terhambat gitu sih mas dirumah, karena lampu mati terus masak juga kan, kebetulan itu kan hari minggu tuh mas yaa, suami juga lagi dirumah juga tuh waduh... jadi saya juga pusing sih dirumah, udah listrik mati, air juga mati gitu kan, anak juga jadinya rewel kan...

P : Oke, nah selain itu ada lagi ga kerugian lain ga mbak yang mbak rasain? Apa mungkin mbak punya usaha-usaha gitu...

NR : kalau usaha engga sih, cuman yaa saya sih ngerasa terganggu aja gitu aktivitasnya soalnya itu kan weekend, jadi dirumah seharian juga mau nyiapin makan, mau nyuci-nyuci juga jadi susah. Nah air pun juga kan saya pake pompa ya dirumah, jadi pas listrik mati kemarin juga jadi gaada air, gitu... saya malah sampai beli galon isi ulang buat kami mandi, buat nyuci piring gitu. Soalnya kan anak saya bayi juga kan banyak keperluannya ya mas.

P : kalau mba nya nih kira-kira ngikutin informasi kasusnya itu kenapa-kenapa nya sempet dicari tau atau enggak ?

NR : kalau saya sih paling nonton di TV aja sih ya mas, pas yang berita-berita kaya gitu kan dan itupun kan nonton nya setelah lampu karena pas mati lampu gimana mau nonton tv kan mas.. soalnya kan mau nonton gimana ya mandi pun susah ya

P : Tapi waktu itu jaringan susah mbak ?

NR : Nah iya lumayan keganggu sama jaringan juga karena susah sih di jangkau kan mas, kalau buat WA-an gitu masi bisa cuma mau buka buka apa yang lain susah karena jaringan itukan ikut kehambat

P : Tadi mbak nya ngikutin dari TV ya ? selain dari TV tuh ada lagi gak mbak ?

NR : Iya paling saya baca-baca diinternet habis itu mungkin berita-berita dari grup keluarga

P : Dan akhirnya mba tau penyebabnya apa waktu itu ?

NR : waktu itu kalau gasalah kena pohon tumbang itu bukan ya di daerah mana gitu, pokoknya intinya dari pihak PLN karena kena pohon jadi jalur listrik utamanya di perbaikiin gitu

P : Lalu setelah itu pandangan mbak terhadap PLN setelah terjadinya pemadaman ini gimana mba ? ada yang berubah atau enggak ?

NR : ya... sebenarnya sih kan kalau PLN memang suka mati lampu gitu ya, maksudnya mati listrik itu gak cuma saat itu aja yang parah kan emang pas itu sampe bisa seharian tapi sebelum-sebelumnya memang pernah juga pemadaman listrik misalnya dari siang sampai sore. Cukup mengganggu juga sih, karena gak ada pemberitahuan kalau ada perbaikan, misalnya kan kayak pemberitahuan resmi lah istilahnya kita bisa siap-siap dulu, tapi kalau ini karena mendadak saya juga agak terganggu juga.

P : sebelumnya pernah yang lama gini baru sekarang atau dari dulu juga sempet lama gitu ?

NR : kalau di bekasi sih alhamdulillah nya walaupun mati lampu pasti gak sampai seharian full gitu, udah lama lah ya..

P : nah ini mbak, PLN itu ternyata ada kompensasi nih buat pelanggan yang terdampak. Nah, mbak tau gak informasi mengenai kompensasi ini ?

NR : saya sih kurang tau ya... kompensasi apa itu mas ?

P : kompensasi nya tuh jadi PLN menyediakan ganti rugi berupa kalau misalnya mba pakai listrik yang pulsa itu nanti mengakses lewat webnya PLN, itu katanya waktu saya wawancara kesana mereka udah menyediakan informasi itu (kompensasi) lewat berbagai media, gitu..

NR : kebetulan sih saya gatau kalau ada kompensasi, jadi pas mati lampu yaudah terima-terima aja gitu

P : Oke, berarti mbak nya gatau ya soal itu... Setelah terjadinya krisis nih kan PLN tuh udah melakukan penanganan yang sampai ada pak Jokowi juga sampai

turun tangan tuh waktu itu kalau mungkin mbak nya ngikutin. Nah, dari penanganannya PLN nih, menurut mbak ada gak pengaruh yang dirasakan buat mbak nya atau keluarga ?

NR : saya sih engga begitu ini ya... gak begitu dapet pengaruh apa-apa gitu, soalnya kalau dari segi tadi juga kompensasi gak dapet informasinya.

P : Oke berarti berhasil atau enggak nya gabisa menilai ya mbak ya? Soalnya mungkin ya lampu nyala yaudah gitu mbak ya?

NR : Nah iya jadi itu udah nyala juga udah alhamdulillah sih mas

P : tapi nih terlepas dari itu, sekarang kan kayak nya udah jarang ada mati-mati lampu yang lama kayak kemarin lagi. Menurut mbak, upaya nya PLN nih udah berhasil atau belum ?

NR : Ya... kalau mau bilang berhasil atau engga sih saya engga bisa menilai ya, karena gak ada pilihan lain juga cuma PLN doang kan yang sebagai penyedia listrik. Cuma kan memang ya harapan nya sih itu tadi, walaupun ada perbaikan yang dia membutuhkan waktu lama apalagi listrik itu kan kita apa-apa butuh listrik ya... dipercepat gitu perbaikannya atau emang ada pemberitahuan dulu, jadi kita juga bisa prepare.

P : Okedeh mbak, mungkin itu aja nih pertanyaannya... Makasih banyak waktu nya

NR : Oiya sama-sama, lancar juga skripsi nya ya...

NARASUMBER 4

NAMA : DICKY

STATUS : WIRAUSAHA

ASAL : TASIKMALAYA

P : halo kang..

NR : halo kumaha?

P : iya gini, kebetulan saya teh dari jogja kang lagi penelitian.. mungkin akang tau soal di bulan agustus tahun lalu di tahun 2019 ada nya mati lampu yang lama pisan kang..

NR : oh iyaiya pernah itu inget-inget

P : nah saya itu lagi penelitian tentang itu, jadi gimana PLN menangani kasus itu ? dan disini akang sebagai pelanggan gimana pendapatnya dalam melihat pelayanan PLN, Sebelumnya dengan akang siapa ini ?

NR : saya dengan diki ramdan..

P : untuk menengaskan lagi kang diki tau kan dengan kasus mati lampu di tahun 2019 di bulan agustus itu ?

NR : Taulah, soalnya saya juga punya usaha gitu jadi mengalami kerugian gitu jadinya teringat

P : terus waktu itu kan kejadiannya hari minggu kang, usaha nya waktu itu apa kang ?

NR : kebetulan saya punya steam mobil, salon mobil, cuci mobil, cuci motor kang. Nah kebetulan kalau hari minggu tuh lagi rame-rame nya.. Nah kemarin tuh apa ya istilah nya kita gapunya genset yaudah kita andelin listrik dari negara kan

PLN yaudah mati gabisa kerja gitu kang.. kita nolak beberapa *customer* gitu kang, ya.. gimana ya, rugi lah pokonya

P : Lama tuh kang mati lampunya ya ?

NR : lumayan lama

P : nah akang sendiri tinggal nya dimana nih kang ?

NR : kalo saya sih tinggal nya daerah Tasik, Rajapolah.

P : Dirumah juga mati lampu ya ?

NR : Mati juga... seini sama rumah dekat, usaha sama rumah dekat

P : Nah jadi kerugiannya lebih kepada usaha akang yang cuci mobil itu ya?

NR : Iya, rugi

P : Bentuk lain selain kerugian itu ada lagi engga kang ?

NR : Kalau kerugiannya sih lebih ke kaya itu sih kaya pendapatan perhari nya, kalau untuk alat-alat sih karena mati kan cuma sekali kan engga “ngajepret” lah kata sundanya ma jadi kaya sekali mati bukan mati nyala - mati nyala kaya gitu jadi engga ada yang rusak sih

P : jadi pengaruh nya lebih ke pendapatan ya ?

NR : Iya

P : Nah untuk saat itu, akang ngikutin gak perkembangan informasi tentang kasus itu ?

NR : Nah sebetulnya kemarin juga kebetulan saya juga sibuk kang, disamping saya ada usaha. Saya juga ada kerja harian, maksudnya ya kerja kantoran jadi kemarin tuh ada yang ngurusin sih pegawai saya kaya gitu

P : Itu bisnis- bisnis diluar pekerjaan gitu ya kang ?

NR : Iya kang

P : Untuk penyebab nya nih kang, akang pernah denger-denger gak penyebab nya waktu itu apa ?

NR : Kalau kata pegawai ma katanya gardu nya ada yang rusak atau gimana gitu tuh, kurang tau juga sih tapi denger-denger kaya gitu sih ada kerusakan lah dari PLN nya

P : Oke, jadi sebenarnya saya kan ada sempet wawancara juga sama PLN

NR : Ohh, akang nya tau ini ? Gimana-gimana ?

P : Iya jadi waktu itu tuh ada kerusakan di gardu pusat itu daerah nya saya kurang inget daerah mana nya, pokonya daerah jawa kesana. Itu tuh ada pohon tumbang yang mempengaruhi sistem kerja dari kelistrikan di sutet utama nya itu

NR : Oh iya-iya, itu ma lagi musim angin, hujan angin..

P : Nah iya bulan agustus itukan ?

NR : Iya

P : Nah kang kan waktu itu mati lampu lama pisan ya kang ya... Mati lampu lama, punya cucian mobil akhirnya keganggu waktu itu ya... nah pandangan akang pada saat itu sama PLN gimana kang? Kecewa mungkin...

NR : Kalau dibilang kecewa ma ya kecewa ya, karena pegawai saya juga kan butuh makan dan istilahnya pendapatan dari situ nyuci. Kebetulan mati lampunya itu di hari minggu gitu tuh, pas rame-ramenya, dibilang rugi ya ada kerugian juga kaya gitu.

P : Jadi kecewa mah kecewa gitu ya kang ?

NR : Iya, soalnya kan lama banget mati lampu nya.

P : Kalau waktu itu kan saya posisi lagi gak di Bandung, saya dapet kabar ada keluarga yang ada di Bandung itu memang dari siang sampai malem kang.. sampe malem nya juga itu larut malem sampai dini hari baru nyala, mungkin di Tasik kurang lebih sama kaya gitu juga ya kang ?

NR : iya lama, pokonya pas buka (Toko) gitu kan, saya kan buka toko itu jam 7an. Nah, itu tuh masih nyala, gitu. Maksudnya masih ada pelanggan lah gitu, dan untungnya kemarin tuh udah selesai lah gitu, ga sampai hidrolik gitu, karena kalo hidroliknya macet kan nyangkut diatas gitu, kan jadi bingung nanti sayanya. Untungnya kemarin itu ga kejadian gitu.

P : Ohiya, nyangkut ya kang ya... Nah, untuk kompensasi nih kang. Tadi sempat disinggung juga soal informasi-informasi PLN gitu ya... Nah, barangkali akang tau informasi PLN mengenai pemberian kompensasi kepada pelanggan-pelanggan yang terdampak, itu akang tau ga informasi tentang itu?

NR : Nah, kemarin tuh sebenarnya kan yang ngurusin tuh pegawai, tapi tuh kayaknya ada, cuman kan ini udah setahun yang lalu ya, udah lama ya... jadi saya lupa sih berapa-berapanya mah, tapi ada sih dapet ada potongan, gitu.

P : Oh gitu, jadi kalau untuk detailnya mah akang berarti ga terlalu tahu mungkin ya? Karena yang ngurus juga bukan akang gitu ya?

NR: Iya betul.

P : Oke... Nah, mungkin kalo secara garis besarnya gimana akang melihat pemberian kompensasi ini? Apakah cukup membantu, atau tidak?

NR : Bisa dibbilang sih ga terlalu ini ya... (tidak terlalu membantu) karena seingat saya kemarin tuh ga gede-gede amat kompensasinya, saya juga lupa sih nominalnya, tapi bisa dibbilang, ga gede lah gitu kalo dibanding dengan penghasilan seharusnya dihari minggu itu ga ada apa-apanya gitu kalo boleh jujur nih, maaf PLN nih aduh.

P : hehehe, iya kang... Berarti ga ter-cover lah ya kang waktu itu ya... Nah, kalo untuk layanan informasi PLN diluar dari pada kasus mati lampu ini kualitasnya menurut akang gimana?

NR : kalo PLN kan kebetulan saya juga nge follow di twitter ya... kadang-kadang, dia (PLN) biasanya suka ngasih tahu sih, misalkan pada jam

sekian akan ada mati lampu gitu... tapi, kadang-kadang ada juga yang ga dikasih tahu, gitu...

P : oke... kita langsung ke penanganannya ya kang... nah, setelah kasus itu kan, udah lumayan jarang lagi ya mati lampu yang selama itu, ya mungkin ada satu kali, dua kali mati lampu aja. Kalau penilaian akang terhadap PLN dalam segi penanganan mati lampu kemarin gimana kang?

NR : iya, apa ya bisa dibilang kan kita mah sebagai warga Indonesia istilahnya kan kita dimonopoli ya sam PLN gitu kan, gaada lagi yang swasta. Jadi kita ya mengandalkan PLN mau gimana pun jeleknya PLN, tapi kan kita tergantung sama PLN, gitu kan. Tapi, istilahnya kalau untuk masalah itunya sih (penanganan)... eh maaf, tapi gimana pertanyaannya? Hahaha...

P : hehehe... Nanyain, gimana pendapat akang terhadap kualitas penanganannya PLN...

NR : oh iya itu tadi, maksudnya untuk secara penanganan sih, masih belum terhandle sih gitu, jadi istilahnya kan emang di monopoli gitu kan di listrik negara itu... jadi mereka tuh istilahnya kaya mereka tuh gaada kompetitor, jadi kaya mau ga mau gitu lah, kaya kalo kalian ga make mah mau pake listrik siapa gitu kan... jadi saya melihatnya sih kaya, yaudah gitu... jadi ga setulus hati lah gitu... di handlenya seadanya aja gitu, ga maksimal...

P : ohiya iya... jadi penanganannya ga maksimal gitu ya penilaian akang mah...kalo untuk ya blackout ini menurut akakng penanganannya berhasil gak kang?

NR : Kalo yang blackout kemarin mah, gimana ya... soalnya lama juga sih... kalo dibilang berhasil mah ya berhasil karena udah nyala lagi, cuma dari segi durasi penanganannya yang ga efektif karena butuh waktu lama kan... istilahnya kan, kalo saya nih sebagai segilintir orang yang dirugikan lah, banyak juga UMKM-UMKM lain yang mengandalkan listrik negara juga dirugikan gitu kan. Makanya alangkah lebih baiknya untuk hal-hal seperti ini bisa dihindari gitu kan, apalagi dengan masalah yang pohon tumbang itu kan harusnya PLN bisa tau tuh, mana saja

tempat tempat yang rawan, beresiko, dibersihkan lah pohon-pohonnya ditumbangin gitu kan...kaya gitu sih, bisa lebih maksimal disitunya...

P : oke oke... nah, sebagai pelanggan nih kang, yang terakhir ya... (pertanyaan) ada gak sih saran atau kritik dari akang sebagai pelanggan PLN, gitu...

NR : kalau saran dan kritik sih, PLN ini sekarang kan lagi rugi nih ya... rugi sekitar 38 triliun gitu... jadi ya, harapannya sih banyak inovasi lah gitu kan... maksudnya, jangan karena emang dia single fighter gitu kan, memonopoli layanan listrik negara, jadi dari segi inovasi itu gak ada. Harapannya sih bisa melayani masyarakat dan pelanggannya itu dengan sebaik mungkin lah gitu, kalau ada keluhan tuh langsung sigap tanggap kayak gitu... soalnya kan kita gak tahu mau nanya kemana lagi kan, gitu... jadi bisa di optimalin ketika ada asalah CS nya bisa ngebantu, kayak gitu...

P : lebih interaktif gitu ya kang?

NR : nah iya...

P : oke... mungkin segitu dulu aja kang ya... terima kasih banyak ya kang...

NR : oh udah ini teh? Ohiya atuh iya sama-sama.....



NARASUMBER 5

NAMA : SIGIT

STATUS : WIRUSAHA

ASAL : BANDUNG

P : Halo, Assalamualaikum

NR : Waalaikumsalam

P : Iya, ini sama kang Igit ya?

NR : Iya, betul Pak Betul. Bisa di Bantu Pak?

P : Iya saya ini Mahasiswa UII, kebetulan lagi melakukan penelitian untuk menganalisis kasus blackout PLN yang terjadi pada tahun 2019 lalu. Nah ini mau minta tolong, kira-kira kang Igit berkenan ga untuk jadi narasumber sebagai pelanggan PLN kang?

NR : oh iya, boleh-boleh... Silahkan pak.

P : Oke... dimulai ya kang Igit...

NR : Iya mari Pak...

P : sebelumnya mau tanya, kang Igit tau kan ya kasus mati lampu yang tahun 2019 lalu yang lama banget itu?

NR : oh iya-iya, yang bulan Agustus kalo gasalah itu tuh.

P : Nah iya, waktu itu posisinya lagi dimana kang Igit?

NR : kebetulan saya lagi di konveksi, kebetulan saya tu punya konveksi juga, konveksi baju sablon, gitu.

P : Oh gitu, kalo kang igit tinggal di daerah mana? Dekat daerah usaha juga atau gimana?

NR : Saya tinggal di Bandung, Bandungnya di Arcamanik Pak.

P : oh iya... nah mati lampu kan lumayan lama tuh ya kang Igit ya...

NR : ohiya betul memang lama itu ya...

P : katanya sih dari siang ya kang kalau gak salah?

NR : iya betul dari siang, soalnya kan dari siang tu saya lagi kejar produksi ya...
buat sablon yang produksi kiriman...

P : Nah, kira-kira waktu itu terganggu gak tuh dengan peristiwa blackout? Apa yang paling terganggu yang paling kerasa gara-gara mati lampu nih?

NR : Iya-iya, kalau dikonveksi itu kan sablon, sablon itu kan harus ada pengeringnya ya... soalnya kan pengeringnya pake lampu ultra violet gitu, imbasnya ya sablonnya ya masih basah gitu, gak bisa capai target dihari itu gitu... yang seharusnya sehari bisa kecapai 8 lusin atau 9 lusin, gara-gara itu 2 lusin aja juga engga gitu...

P : ohiya iya, soalnya lama itu ya mati lampunya... dari siang sampe jam berapa tu kang Igit kalau inget mati lampunya?

NR : kalau gak salah, siang sampai malem, nah tapi malemnya itu saya kurang tahu, soalnya saya dari konveksi langsung cari beli bahan lagi...

P : oh gitu... berarti pengaruhnya mati lampu ini dampaknya ke usaha dihari itu ya kang igit?

NR : iya, betul...

P : nah, waktu mati lampu itu kang Igit ngikutin perkembangannya gak mengenai kasus itu waktu itu?

NR : nah kalo itu, katanya saya lihat dari PLN nya katanya buat pembayaran di bulan septemhernya dikurangi 20% kalo gak salah...

P : oke oke... waktu itu media yang dipake kang igit apa tuh kang?

NR : dari media sosial Pak...

P : nah untuk layanan informasinya menurut penilaian kang igit gimana kang? Apakah sudah cukup baik? Mudah dimengerti atau engga ni kang Igit?

NR : kalau saya sih ya dibilang ribet engga pusing engga, ya biasa aja gitu...

P : oh iya-iya, nah terkait info penyebab nih, kira-kira kang Igit tahu gak kenapa bisa mati lampu itu?

NR : penyebabnya kalau saya lihat diberita sih, masih simpang siur ya... ada yang bilang gangguan dari pusat PLN nya se Jabar itu kan, jadi ya ga terlalu di pikirin sih kalau penyebabnya mah gitu...

P : jadi waktu itu yang kang Igit lebih fokus inf mengenai kompensasinya itu gitu ya? Kalau penyebab mungkin ga terlalu di cari tahu gitu kang Igit ya?

NR : iya gak terlalu saya cari tahu waktu itu. Cuma kalau yang dari berita sih karena ada gangguan dari gardu induk se Jabar itu sih kalau gak salah...

P : nah, kang Igit kang tadi sempet singgung soal usahanya yang agak terhambak ya kang igit... lalu kegiatan dihari itu juga sempat terganggu diluar dari konveksi. Nah, pada saat itu pandangan kang Igit ke PLN gimana? Apakah kecewa, apakah mempertanyakan? Apa marah atau gimana kang Igit?

NR : kalau kecewa sih iya gitu ya... pasti kecewa , kesel iya... soalnya kan lagi dikejar target nih buat orderannya, malah mati lampu gitu kan... ya kalau mati lampunya satu jam dua jam ya masih bisa dimaklum sih... kalau itu kan dari siang sampai malem kalau ga salah di info sama pegawai saya waktu itu... ya semet jengkel juga sih, tapi pas saya lihat di sosial media ada berita dari penyebab PLN kaya gitu ya jadi gimana lagi gitu waktu itu tuh... karena memang ada gangguan ya yaudah.

P : betul-betul... nah tadi kan sempet disinggung juga nih kang igit tentang kompensasi ya... nah kang igit sendiri dapet gak?

NR : kalau masalah kompensasi, kebetulan kan emang bukan saya ya yang bayar listriknya, soalnya dipegang sama istri saya. Tapi katanya untuk pembayaran kata istri saya ada potongan harga waktu itu 20%...

P : oh 20% ya... untuk dirumah sendiri listriknya sudah token atau masih yang biasa kang Igit?

NR : masih yang biasa. Belum yang token pulsa gitu...

P : oh masih yang biasa yang kang... oke, nah terkait informasi mengenai kompensasi tadi sempat juga disinggung ya kang, dibilang susah engga, dibilang gampang juga engga ya untuk cari informasi kompensasi itu ya...

NR : iya iya, betul.

P : nah, secara keseluruhan nih kang mengenai kompensasi dari PLN. Menurut kang Igit kompensasi ini sudah cukup untuk mengobati rasa kecewa atau kerugian pada hari itu atau gimana kang Igit?

NR : yah... kalau menurut saya pribadi gitu, kalau menutupi untuk kepuasan pelanggan gitu, itu kan mati lampunya lama, ya kalau buat yang usaha-usaha kecilan kaya saya kan ya kaya konveksi sablon atau konveksi bordil, ya pokonya yang bersangkutan paut sama listrik aja, ya pasti merasa dirugikan banget gitu. Dengan potongan harga segitu ya kita masih kecewa.

P : masi kecewa berarti belum cukup gitu ya kang?

NR : iya betul pak...

P : oke oke... kita beralih ke tanggapan kang Igit melihat penanganan PLN dalam hal ini kan mati lampu. Setelah kejadian itu pernah ada mati lampu yang lama seperti waktu itu lagi gak kang?

NR : kalau perasaan sih ada, cuman ga terlalu lama banget lah, kaya yang satu jam atau 30 menit lah... masih bisa diwajarin gitu...

P : oke-oke... nah, untuk penanganan PLN terhadap kasus yang terjadi pada saat itu, kang Igit nilainya gimana nih? Upaya mereka ini apa sudah cukup baik? Atau lamban? Atau biasa-biasa aja? Atau gimana kang Igit?

NR : kalau buat penganannya yang mati lampu buat PLN ya cukup baik juga sih... soalnya saya lihat berita juga, dari mati lampu dan kebetulan saya langsung lihat sosial media ga jarak beberapa lama udah langsung ramai gitu ada info dari PLN, menyatakan bahwa ada trouble di gardu induk pusatnya dan sedang dalam

tahap perbaikan gitu ya jadi menurut saya ya bagus lah karena langsung diperbaiki, tapi kalau bisa lebih ditingkatkan lagi lah gitu...

P : nah, mungkin terakhir nih kang Igit. Gimana pandangan kang Igit kepada PLN untuk saat ini deh?

NR : Ehmm... buat saat ini, baik sih. Cuma ya memang sih taguhan listrik pasti naik-naik terus sih, tergantung dari kebijakan pemerintahnya gitu. Jadi ya kalau bisa disesuaikan lah sama keadaan ekonomi warganya saat ini terutama. Padahal kan dirumah listrik juga ga terlalu banyak elektronik kulkas satu, mesin cuci gak ada... paling gitu aja sih Pak...dan kita juga mau berharap sama siapa lagi ya, soalnya listrik ya cuman PLN gitu kan...

P : iya betul-betul... oke kang Igit kayanya cukup sekian dulu aja kang, terimakasih banyak bantuannya ya kang...

NR : oh gitu, iya sama-sama.

P : Assalamualaikum.

NR : Waalaikumsalam.

NARASUMBER 6

NAMA : DEBY SETIAWATI

STATUS : IRT

ASAL : BANDUNG

P : nah, wa. Uwa berarti tau ya kasus mati lampu yang 4 Agustus lalu tea yang lama?

NR : iya, tau...

P : waktu itu posisinya ua lagi dimana wa? Dirumah? Atau dimana?

NR : uwa lagi dirumah...

P : oh lagi dirumah ya. Rumah teh di daerah alun-alun kan wa ya?

NR : di Bandung iya di daerah alun-alun, asia-africa.

P : nah, kan mati lampu kan lama ya wa ya... dari siang kalo gasalah ya wa? Nah, waktu itu kerugian yang paling ua rasain apa wa?

NR : waktu itu teh terganggu aja kegiatan sehari-hari sebagai ibu rumah tangga, terus kan gaada penerangan gitu kan, pokonya jadi susah aja mau berkegiatan gitu...

P : nah, waktu itu uwa, didaerah situ dari jam berapa sampai jam berapa mati lampunya kalo ingat?

NR : aduh... itu teh pokonya sampai malem dari jam berapa itu ya... kalo gasalah dari siang itu teh a...

P : oh gitu wa... jadi tadi pengaruh yang terasa teh berarti lebih kepada terhambatnya kegiatan sehari-hari di hari itu sebagai ibu rumah tangga ya wa?

NR : iya betul...

P : nah, wa waktu itu ngikutin informasinya gak wa?

NR : iya ngikutin...

P : waktu itu, media yang dipakai buat nyari informasi apa wa? Medianya...

NR : dari media sosial sih banyaknya mah...

P : oh dari media sosial ya wa... TV mah ga nyala kan ya wa soalnya...

NR : iya ga nyala, kan mati lampu tadi... jadi itu juga pas dari sosmed itu dengan harap-harap cemas aja karena kan takut habis hp nya kan takut lowbat gitu kan...

P : iya-iya betul... nah menurut uwa nih, layanan informasinya PLN pada waktu itu sudah cukup bagus atau belum wa? Untuk pas mati lampu waktu itu. Soalnya waktu aa sempat kesana mereka bilang kalau waktu itu mereka juga memberikan penjelasan mengenai penyebabnya kenapa, kronologinya kenapa, gitu wa.

NR : sebenarnya sih, jadi kadang penyampaiannya itu ga akurat. Jadi alasan pertama, katanya karena gangguan turbin Banten. Terus tiba-tiba dirubah lagi, gangguan listriknya terjadi dari transmisi ungaran yang dari timur ke barat... nah gitu itu aja yang pas kejadiannya.

P : ada juga yang bilang karena pohon tumbang juga kan wa ya kalo gasalah?

NR : nah iya yang itu, bukan tumbang tapi terlalu ketinggian gitu katanya... nah itu yang gangguan listrik itu yang terjadi di unggaran teh...

P : jadi agak simpang siur gitu ya wa soal penyebab ini teh?

NR : iya agak simpang siur, betul...

P : nah, waktu itu lihat informasi penyebab juga dari media sosial wa?

NR : iya sama dari situ, dari media sosial

P : kan, itu teh penjelasan teh kan berarti belum semenjak mati lampu kan wa ya?
Baru setelahnya baru ada penjelasan kan wa ya?

NR : iya baru setelahnya... jadi begitu ada kejadian itu, pas diumumkan bahwa ada gangguan yang turbin banten itu yang rusak, tau tau pas besoknya diumumkannya beda lagi alasannya gangguannya kenapa...

P : oh iya iya... nah, pandangan uwa pas mati lampu waktu itu ke PLN, ada rasa gimana gitu gak wa? Kecewa gitu, apa gimana?

NR : iya, rada kecewa, kesel juga... masalahnya, gini... kan kalau memang mati lampunya memang gara-gara yang pohon itu, kenapa itu sampai gabisa di...maksudnya gak ada pengawasan gitu, pencegahan. Soalnya kan PLN itu kan pasti ada bagian lapangannya yang harusnya bisa ngukur itu pohon kalo ketinggian udah sekian ya berarti harus ada tindakan gitu kan, takutnya nanti membahayakan atau segala macem... harusnya kan ada kan itu yang mengawasi dilapangan gitu harusnya...

P : iya-iya betul... jadi kecewa ya wa ya... waktu itu juga sempet kesel gitu wa ya...

NR : iya kesel... karena lama juga kan...

P : oke oke... nah, kita ke kompensasi nih wa... waktu itu tahu informasi gak wa kalau PLN kasih kompensasi buat pelanggan-pelanggan terdampak?

NR : ohiya... tau itu, waktu itu teh lokasinya dari media sosial, dari loket-loket pembayaran, gitu...

P : nah kalau di uwa waktu itu kompensasinya berupa apa wa?

NR : karna uwa teh kan pake token ya... jadi kalau pas pembayaran atau pembelian tokennya baru ada potongan, itu bukan kalau kita beli di bank... harus

kaya di pos giro atau apa itu baru ada potongan kelihatan... kalau di bank engga, gaada itu...

P : oh gitu... nah itu akses kompensasi ini sebagai awam, itu waktu itu ribet atau gampang wa?

NR : sebetulnya mah engga ribet... gampang. Hanya cara penyampaiannya ke kitanya misalnya “ ini bu ada potongan, segini segini...” nah kadang-kadang si petugasnya teh ada yang nyampein ada yang engga itu teh...

P : oh... jadi ga selalu dikasih tau ya wa ya?

NR : iya iya...

P : Informasinya dari media sosial juga ya wa kompensasi itu?

NR : iya dari media sosial...

P : nah, waktu itu kan dapet kompensasi berarti uwa ya? Cukup mengobati gak wa dari kekecewaan yang waktu itu uwa rasain?

NR : engga sih... sebetulnya mah engga mengobati kekecewaan, karena itu kompensasinya kecil, dibandingkan dengan kerugian yang kita alami gitu waktu pemadaman itu...

P : oh iya iya... dan itu kita juga pelanggan berarti tetap bayar ya wa? Soalnya tadi kan itu kompensasi cuma berupa potongan harga gitu ya wa?

NR : Iya, Cuma potongan harga itu aja. dari potongan kan uwa mah udah pake token, jadi hanya pemotongan di token aja gitu...

P : oh oke oke... nah, kalau tanggapan uwa untuk kompensasi ini efektif gak untuk pelanggan-pelanggan nih wa?

NR : cukup efektif sih, karena kan langsung dipotong dari... misalkan pembelian token gitu ya, nah itu langsung dipotong disitu. Soalnya kan kalau diganti kompensasi berupa uang tunai kan ga mungkin, itu malah lebih ribet ya... ini sih efisien sih sebenarnya kalo kata uwa, gitu...

P : Nah... kan sekarang juga di Bandung udah jarang mati lampu yang selama itu... ya mungkin masih ada, mati-mati lampu gitu ya wa...

NR : iya... untuk daerah tertentu lah itu mah...

P : nah pada saat itu kan penanganan juga makan waktu lumayan lama tuh ya wa... menurut uwa penanganan PLN untuk kasus ini berhasil ga wa?

NR : ehm... cukup berhasil sih sebetulnya... walaupun ya memang lama sih ya itu ya soalnya mungkin butuh proses ya...

P : nah, dirasain tuh wa dari penanganan ini apa wa? Bisa mengobati kekecewaan tadi ga wa?

NR : ya... bikin lega kita aja gitu. Begitu PLN bisa mengatasi pemadaman itu, begitu sudah berhasil ya bikin lega aja ke kitanya.

P : nah, secara keseluruhan nih wa, ini yang terakhir... pandangan uwa saat ini kepada kualitas layanan informasi PLN, bisa mungkin dalam bentuk saran, kritik gitu wa?

NR : ehm... gini aja lah, kalau menurut uwa sih sampai saat ini pelayanan PLN sudah cukup baik. Hanya, kalau untuk penanganan gangguan waktu itu, kaya call centernya kadang cara penyampaianya suka terlalu berbelit-belit... gitu. Itu aja. Jadi kadang, keluhan-keluhan kita tuh seperti “ini”, nah... kadang orang yang menyampaikannya juga kurang paham, jadi nanti suka dilempar sana, lempar sini, gitu... dari pelayanannya aja sih masih harus diperbaiki.

P : oke wa, makasih banyak buat jawabannya.

NR : oh udah? Iya sama-sama a...

P : iya wa... Assalamualaikum

NR : Waalaikumsalam...



NARASUMBER 7

NAMA : NURMAN

STATUS : WIRUSAHA & OJEK ONLINE

ASAL : BANDUNG

P : iya om uman... ini teh aa mau nanya soal kasus mati lampu PLN. Om uman tau kan ya yang kasus mati lampu?

NR : iya tau tau...

P : nah... kalau inget, waktu itu om uman posisinya lagi dimana waktu mati lampu itu?

NR : kalau inget tuh... masih disekitaran rumah, masih di area-area di dekat rumah, gitu jadi waktu itu lagi ada kerjaan cuman agak aneh si telepon itu mulai agak aneh, jaringan gitu... kok agak adayang aneh gitu ini teh kenapa, cuman masih belum tau gituitu tuh apa... apaka dari pihak provider atau apa lah waktu itu tuh...

P : diarcamanik kan ya om uman berarti?

NR : iya diarcamanik...

P : oke... waktu itu yang paling kerasa dirugikan karena mati lampu waktu itu apa om uman? Kan itu dari siang tuh ya kalo gasalah...

NR : iya dari siang... jadi buat usaha tuh agak tersendat, karena menggunakan sarana listrik sama bantuan sinyal provider... dan provider juga ya pasti itu ada gangguan karena ada sangkut pautnya dengan PLN. Itu juga cuman bisa bertahan beberapa waktu gitu, ga lama sih karena kan dari si provider itu kan tetap menggunakan tenaga baterai gitu...

P : nah... berarti yang akhirnya berpengaruh saat itu lebih kepada usaha dan kegiatan dihari itu ya om uman?

NR : iya betul... usaha dan aktivitas pekerjaan...

P : nah... ngikutin informasi mengenai kasus gak om uman waktu itu?

NR : buat informasi sih cuman seliwer-seliweran aja gitu... karena ya awalnya sih gak tau kalo ada kejadian... apa sih istilahnya blackout gitu ya?

P : iya betul sebutannya mah blackout...

NR : nah... cuman gak tau masalahnya tuh apa, kirain cuman yang sebentar-sebenar aja sih waktu itu tuh... cuman ya lama-lama kenapa kok "ini"

gitu... ya akhirnya penasaran gitu, cari informasi... informasi pertama sih ya dari temen-temen lah kaya gitu, ya mungkin temen-temen juga dapet informasi dari media massa juga sih awalnya sih gitu. Penasaran akhirnya coba baca-baca om uman teh cuma akhirnya ya ga begitu ambil pusing lah... eh, tapi kok lama-lama kok jadi terasa juga gitu akhirnya mengikuti juga.

P : oke oke oke... nah waktu itu media yang om uman pake itu apa? Mungkin WA mah udah pasti gitu ya om uman, grup-grup chat gitu...

NR : iya dari WA banyak, dari whatsapp... terus kemudian, karena masih ada sedikit baterai tuh jadi ada sedikit baca-baca di internet kayak gitu lah, gitu... katanya ada sedikit masalah, gangguan dari apa sih SUTET-SUTET gitu ya?

P : nah itu teh gangguan SUTET kan ya om uman, kalo beritanya sih banyak yang bilang kalo ada yang pohon tumbang itu...

NR : Yaaa... itu tuh setelahnya baru ada kabar itu, setelah selesai mati lampu. Jadi baru tuh berita-beritanya keluar... bahwa presiden itu sampai kecewa gitu, terus presiden sampai cari tau bahwa sebenarnya tuh ada kejadian apa gitu... nah ya itu, katanya tuh karena ada pohon atau ranting itu lah pokonya...

P : nah waktu itu dapat informasinya dari mana tuh om uman? Dari WA juga atau artikel apa youtube om uman?

NR : dari media televisi, disitu tuh kronologisnya tuh dapetnya dari media massa televisi gitu...

P : oke oke... nah waktu itu tuh pas tau gitu... pandangan om uman ke PLN ada yang berubah ga om uman? Mungkin kecewa atau gimana gitu?

NR : ya mungkin ga terlalu besarlah kalo dari kerugian mah, tapi ya tetap ada kerugian kan... cuman gak tau nih buat perusahaan-perusahaan lain gitu ya, mungkin di dia lebih terasa gitu.

P : iya iya iya...

NR : cuman ya gitu, aktivitas buat sehari-hari mah terasa gitu lah...

P : berarti pas mati lampu waktu itu om uman teh ga nyangka kalo itu bakal lama ya berarti?

NR engga ga nyangka dikira mah mati lampu biasa aja gitu...biasanya sih memang suka mati lampu cuma ya ga selama itu gitu... lama-lama ya kesel juga gitu, cuma ya waktu itu kan masalahnya sih dari provider gitu, dari jaringan... soalnya kalo buat si HP ini kan om uman bisa cari daya dimana aja, dan kebetulan dari kendaraan sendiri juga udah dimodifikasi supaya bisa nge-charge, cuma ya tetep akhirnya gabisa koneksi internet, nah itu dia kendalanya...

P : itu dia kendalanya ya om uman... nah kalau sekarang kita ke kompensasi nih om uman... waktu itu tau ada informasi kalo ada kompensasi buat pelanggan?

NR : denger sih kompensasi, cuman buat sampai pembayaran kompensasinya itu kayaknya sih agak lupa sih itu... jadi ya cuma bayar aja, bayar aja gitu... jadi masalah kompensasi besarnya berapa itu gak begitu diperhatiin, cuma kayaknya sih ada juga gitu, cuma ya itu tadi gak begitu ke perhatiin gitu.

P : oke... berarti kemungkinan waktu itu dapet ya si kompensasi ini?

NR : dapet sih kalo gak salah tuh, cuma untuk besarnya itu ya lupa itu tuh... karena gak begitu diperhatiin tagihan-tagihan PLN itu gak begitu diperhatiin banget gitu... cuma kalo gak salah ada sih turunnya tuh berapa gitu...

P : oke oke... kalo waktu itu sih ada informasi tuh, kan kalo dirumah mah abodemen ya om uman ya? Yang pasca bayar ya?

NR : iya yang bayar pemakaian, pokonya yang bukan token.

P : nah itu teh kalo gak salah potongannya 20% om uman ke pembayarannya teh...

NR : oh iya iya iya...

P : nah, om uman kan berarti tau nih informasi mengenai kompensasi ini... waktu itu dapet informasinya dari mana om uman mengenai kompensasi ini?

NR : lewat media massa sih, lewat media massa...

P : TV gitu ya?

NR : televisi iya televisi, betul...

P : nah, si kompensasi ini tuh ngebantu ga sih om uman? Maksudnya kan tadi om uman bilang sempet kecewa gitu...

NR : ya... mati lampu ini mungkin kalo yang ga usaha sih ga begitu terasa, cuman buat yang usaha ini sangat terasa gitu bahwa ya akhirnya kemarin usahanya tidak berjalan gitu kan...

P : si kompensasi ini ngebantu? Mengobati gak gitu?

NR : ya kalo misalnya dihitung-hitung sih, di gratisin 1 bulan aja juga kayaknya gak ngaruh gitu, karena masalahnya nanti ya namanya juga usaha gitu kan...

P : nah... kan sampai saat ini udah gak ada mati lampu yang lama kayak kemarin ya om uman... mungkin ada mati lampu yang biasa-biasa aja gitu...

NR : iya betul...

P : nah tanggapan om uman melihat penanganan yang udah dilakuin sama PLN waktu itu gimana? Berhasil gak om uman?

NR : ehm... ya cukup berhasil sih, karena kalo melihat informasi dari media massa sih, ya televisi itu tuh sampai pemerintah terjun langsung itu artinya mereka berusaha secepat dan sebaik mungkin sih ya...

P : dan memang yang rusak ini dampaknya masiv gitu ya om uman...

NR iya betul...

P : nah ini yang terakhir nih om uman... pandangannya om uman buat PLN, mungkin ada berupa kritiknya, ada sarannya gitu om uman... apalagi kan listrik ini lagi naik kan om uman.

NR : ya... berusaha sebaik mungkin untuk selalu menciptakan teknologi lah... ya biar bisa nantinya teknologi dari PLN itu ya intinya sih buat masyarakat, gitu...bisa buat lebih kreatif lagi lah gitu... inovasi-inovasi lagi gitu. Soalnya ya

kalo misalnya... ini kan kebutuhan masyarakat sih, kalo sampai harus mahal sih kayaknya kurang tepat ya... tapi seumpamanya itu buat modal kedepannya nanti, misal 1 bulan atau 2 bulan naik sedikit sih gamasalah, dengan catatan nanti kedepannya lebih murah gitu...

P : dan mau berharap sekarang sama siapa lagi gitu kan om uman ya... listrik ya cuma PLN gitu kan...

NR : ya betul... pokoknya gapapa sih yang penting dia bisa menciptakan teknologi atau apalah kayak gitu, sumber daya alam bisa dimanfaatkan, dibenerin lagi misalnya ada tenaga solar lah surya gitu... biar akhirnya ya itu biar lebih murah lagi gitu... mungkin awal mahal tapi ada hasilnya bahwa kedepannya itu murah gitu...

P : okelah mantap... udah om uman selesai nih, makasih banyakya om uman...

NR : udah segitu aja a?

P : udah om uman, tapi nanti semisal aa ada pertanyaan lagi boleh aa wawancara lagi om uman?

NR : oh iya sok boleh a...

P : Iya atuh makasih banyak ya om uman... Assalamualaikum

NR : iya a sama-sama, Waalaikumsalam...

NARASUMBER 8

NAMA : RUDY

STATUS : PEGAWAI SWASTA

ASAL : BANDUNG

P : Halo mas

NR : Iya, halo

P : Iya ini saya fazza, saya mahasiswa yang sedang melakukan penelitian. Nah disini saya mau meminta tolong mas untuk menjadi narasumber untuk penelitian saya. Skripsi yang saya ambil ini tentang kasus mati lampu PLN yang lama banget itu loh mas. Mungkin mas masih ingat itu yang tahun lalu itu loh mas

NR : Oh iya iya, saya ingat

P : Nah disini saya mau minta pendapatnya mas. Ini dengan mas siapa namanya?

NR : Saya Rudi

P : Nah mas Rudi sebagai pelanggan PLN yang terkena dampak mati lampu waktu itu. Bisa saya mulai ya mas?

NR : Iya boleh

P : Nah waktu itu berarti mas mengetahui ya kejadian mati lampu PLN yang terjadi tanggal 4 Agustus 2019 lalu itu?

NR : Iya saya ingat, cuma tanggalnya emang agak lupa ya, mungkin sekitar tanggal segitu ya

P : Nah iya waktu itu hari minggu ya mas, terus pas kejadian itu posisi mas nya dimana ya mas?

NR : Kebetulan saya di rumah

P : Oh iya dirumah ya, di Bandung ya? Daerah mana itu ya mas?

NR : Daerah Antapani saya

P : Oh iya daerah Antapani ya, nah waktu itu kan mati lampunya lama banget ya itu mas

NR : Lumayan iya

P : Kalau yang saya dengar dari sore sampai malam. Nah kerugian yang paling mas rasakan waktu mati lampu itu yang terhambat di hari itu apa aja sih mas?

NR : Jadi gini ya mas ya kalau menurut saya ya, karena saya kerja di salah satu perusahaan swasta. Jadi saya cuma dapat libur sabtu dan minggu. Nah kebetulan kemaren hari sabtu saya lembur, jadi saya cuma dapat libur di hari minggu. Saya pengen *quality time* dengan keluarga saya dengan anak dan istri, kebetulan anak saya masih kecil-kecil sih ada dua. Anak saya umur 4 tahun dan 2 tahun, jadi menurut saya dari mati lampu yang selama itu *quality time* saya dengan keluarga saya agak kurang. Apalagi anak saya yang paling kecil yang masih umur 2 tahun, masih nyusu jadi kadang juga suka kepanasan. Jadi ya gitu sih, mau main ini gak bisa mau main itu gak bisa

P : Oke jadi kerugiannya lebih kepada kegiatan yang mau dilakukan pada hari itu berupa *quality time*

NR : Iya benar mas.

P : Kalau waktu mati lampu itu, mas sempat cari tahu gak sih informasi tentang kenapa mati lampu gitu mas?

NR : Sempat sih mas, saya malah sempat nelpon layanan PLN yang 123. Cuma mungkin karena banyak panggilan yang masuk jadi mungkin panggilan saya gak masuk ya.

P : Oke, nah untuk listrik sendiri ni mas, waktu itu yang terganggu itu kan pasti yang dirumah ada kulkas dan gitu-gitu ya. Nah itu gimana tuh mas?

NR : Itu sebenarnya juga jadi masalah sih bagi saya ya mas, namanya juga barang elektronik terutama kulkas sih jadi banyak makanan anak-anak yang gampang basi. Ya lumayan sih dari sore sampai jam 12 malam, yang harusnya bisa bertahan jadi ya gak semua sih, ada beberapa yang dibuang termasuk ASI untuk yang anak saya 2 tahun itu. Soalnya sebenarnya umurnya masih 2 tahun kurang ya mas

P : Oiya oke mas, setelah mengikuti perkembangan nih, akhirnya mas tau gak apa penyebab dari pemadaman pada saat itu?

NR : Akhirnya saya tau, saya cari-cari di informasi lewat website nya ternyata itu kalau gak salah ya mas, kalau gak salah ya mas ya itu tu karena pohon tumbang terus kena ke SUTET nya, tau lah mas SUTET kan

P : Iya tau mas

NR : Nah itu sih

P : Waktu itu hanya di website nya saja atau ada platform lain yang mas gunakan untuk mencari informasinya?

NR : Kebetulan ada yang lain, termasuk twitter dan instagram. Jadi saya dapat berita dari yang itu juga.

P : Oke mas, nah disana informasi nya gimana mas? Cukup jelas atau masih samar-samar?

NR : Oh iya kalau menurut saya sih cukup jelas, cuma mungkin ya saya wajarin sih ya yang telpon ke 123 tidak di angkat, karena di hari itu yang mati lampu bukan hanya di daerah saya. Jadi mungkin keluhan banyak dan gak masuk telpon saya. Cuma kalau untuk yang infotmasi melalui website atau media sosial yang lainnya menurut saya cukup bagus sih

P : Cukup bagus ya

NR : Cuma ya tetap aja kita sebagai rakyat mah, ya gitu lah mas ya tau tetap merasa rugi lah

P : Nah pada saat itu ni, kan mati lampu kan lama kan mas ya, sempat ada rasa kecewa atau bagaimana gitu mas ke PLN?

NR : Kecewa mah ada sih mas tetap, cuma ya balik lagi kan mas saya juga pekerja mas, jadi saya tau lah mungkin ini bukan mati lampu yang sengaja dimatiin kan gak mungkin mas ya. Makanya saya dapat informasi tentang kenapa ini mati lampunya berlangsung lama ya ternyata Karena pohon tumbang yang mengenai SUTET tersebut. Jadi ya mungkin untuk perbaikan SUTET juga saya yakin gak bakal bisa dengan waktu yang cepat gitu, gak bisa instan. Jadi saya ya kalau kecewa ya kecewa, tapi saya juga paham lah. Mungkin memang ya ribet gitu

P : Nah kita masuk ke kompensasi nih mas. Mas nya tau gak ada informasi mengenai pemberian kompensasi kepada pelanggan-pelanggan yang terdampak mati lampu pada saat itu?

NR : Tau, saya tau itu

P : Mas nya dapat ya?

NR : Dapat

P : Nah dapatnya berupa apa tu mas?

NR : Dapatnya berupa, saya kan gini mas pake pascabayar ya pake abonemen jadi pembayaran bulamn itu dibayar bulan depan, jadi kena potongan 20%. Sekita 20% saya ingat nya waktu itu

P : Nah untuk kompensasi itu, tau informasinya dari mana mas? Kan itu setelah dari peristiwa mati lampu tuh baru PLN mengumumkan kalau mereka menyiapkan kompensasi kepada pelanggan-pelanggan di daerah terdampak. Nah itu dapat informasinya dari mana?

NR : Ya yang pertama kali saya tau sih. Saya sebenarnya gak tau ya kalau bakal dapat kompensasi ya. Jadi saya tau dari twitter, cuma karena masih kurang yakin takutnya itu berita hoax atau gimana jadi saya langsung buka website nya PLN.

Nah dari sana ternyata memang jelas tertulis sekita 205 untuk pengguna abonemen, kalau untuk token pulsa sih saya lupa

P : Nah itu dapat beberpa kWh gitu mas, tergantung itu listriknya berapa Watt gitu

NR : Nah iya kalau gak salah segitu deh

P : Nah sebagai pelanggan yang juga terdampak ni, kompensasi itu cukup membantu gak mas?

NR : Ya menurut saya sih, kalau saya pribadi ya mas ya cukup sih, cukup membantu kok. Maksudnya cukup mengobati saya lah ketika hari itu mati lampu yang cukup memakan waktu yang lama ya, menurut saya sih cukup.

P : Oke oke, nah secara keseluruhan tentang kompensasi ini gimana pendapat mas mengenai kompensasi yang diberikan kepada mas selaku pelanggan?

NR : Gimana ni maksudnya saya merasa..

P : Iya kayak merasa *tercover* gitu kerugian hari itu berarti ya, tadi udah dijelaskan seperti ini ya

NR : Iya sih, kompensasinya okelah kalau bagi saya, gak tau bagi orang lain

P : Oke mas, nah sekarang kan di Bandung udah jarang mati lampu. Ya mungkin adalah satu atau dua kali, cuma ya gak selama durasinya gak selama waktu itu. Menurut mas nih, penanganan PLN pada saat itu hingga saat ini sudah berhasil atau belum untuk menangani permasalahan listrik baik untuk hari itu maupun sekarang ini?

NR : Kalau menurut saya sendiri ya, dibilang berhasil banget enggak, di bilang gak berhasil juga enggak. Namanya balik lagi ya mas ya, karena juga listrik kan yang ngurus juga manusia ya. Manusia pun juga punya kesalahan. Nah apalagi ibaratnya barang atau alat yang digunakan untuk listrik kita kan juga adalah umurnya atau capainya kalau menurut saya. Jadi ya mungkin kemaren pohon tumbuh,

emang kayaknya sih itu menurut saya ribet sih, jadi ya cukup tanggap untuk memperbaiki itu semua sih. Lumayanlah

P : Nah terkahir ni mas, pandangan mas mungkin berupa saran atau kritik untuk PLN sebagai pelanggan ni, ada gak mas?

NR : Ya mungkin kalau itu mah saya sama kali ya mas sama semua orang-orang ya. Kalau bisa mah segimana mungkin kalau bisa jangan mati lampu. Intinya itu sih sebenarnya, jangan terlalu sering mati lampu lah. Kalau sekarang sih udah lumayan sih ya mas, gak papa sih mati lampu tapi asal jangan lama-lama. Ya kalau kemaren saya wajarin aja kalau kemaren kana da alasan yang jelasdan kebetulan tiga provinsi ya yang kena mati lampu

P : Iya bukan cuma Bandung mas, ada DKI Jakarta sama Banten juga

NR : Iya jadi saya okelah, berarti ini ada kecelakaan kerja mungkin ya atau gimana

P : Oke mungkin segitu dulu mas, nanti kalau misalnya ada kekurangan mungkin bisa minta bantuan lagi ya mas buat nanya-nanya

NR : Oke tapi mungkin di weekend ya mas

P : Oke mas, makasih banyak ya mas buat bantuannya

NR : Ya sama-sama.