

**ANALISIS FUNGSI DAN PERAN HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ
YOGYAKARTA DALAM MANAJEMEN ISU
(Studi Deskriptif Kualitatif: Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Langganan Untuk
Pelanggan Listrik Pascabayar Pada Tahun 2013)**



SKRIPSI

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

Oleh

SAIFUL BUAMONA

10321109

**Program Studi Ilmu Komunikasi
Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya
Universitas Islam Indonesia
Yogyakarta
2015**

SKRIPSI
ANALISIS FUNGSI DAN PERAN HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ
YOGYAKARTA DALAM MANAJEMEN ISU
(Studi Deskriptif Kualitatif: Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Langgan Untuk
Pelanggan Listrik Pascabayar Pada Tahun 2013)



Telah disetujui dosen pembimbing skripsi untuk diujikan dan dipertahankan

di hadapan tim penguji skripsi,

Tanggal: 08 JAN 2015

Dosen Pembimbing Skripsi,



RADEN NARAYANA MAHENDRA PRASTYA, S.Sos., M.A
NIK 123210101

SKRIPSI
ANALISIS FUNGSI DAN PERAN HUMAS PT. PLN (PERSERO) APJ
YOGYAKARTA DALAM MANAJEMEN ISU
(Studi Deskriptif Kualitatif: Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Langgan Untuk
Pelanggan Listrik Pascabayar Pada Tahun 2013)

Disusun oleh

SAIFUL BUAMONA
10321109

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

Tanggal: 08 JAN 2015

Dewan Penguji:

1. Penguji 1: Raden Narayana Mahendra P. S.Sos., M.A (.....)
NIK 123210101
2. Penguji 2: Sumekar Tanjung, S.Sos., M.A (.....)
NIDN 0514078701

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



Muzayin Nazaruddin, S.Sos., MA
NIDN 0516087901

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Saiful Buamona

No. Mahasiswa : 10321109

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : *Analisis Fungsi Dan Peran Humas PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta Dalam Manajemen Isu (Studi Deskriptif Kualitatif : Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Lagganan Untuk Pelanggan Listrik Pascabayar Pada Tahun 2013)*

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa :

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika 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. Oleh karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagai mana aturan yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.
3. Apabila di kemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Psikologi dan Ilmu Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Islam Indonesia.

Yogyakarta,

Yang menyatakan,



10321109

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Papa Emos dan Mama Latifa (EL)Tercinta

Terimakasih Papa & Mama atas segala yang telah diberikan, kasih sayang dan kebahagiaan, pengertian dan perhatian, pengorbanan dan perjuangan, motivasi dan kekuatan, dan setiap lamanya sujud serta kedua tangan yang selalu terpanjat kepada-Nya untuk anakmu.

Kakak Affan dan Susy, adik Pipit dan (Alm) Nenek Tersayang

Terima kasih keluargaku, Keluargaku adalah hidupku, segala-galanya bagiku. Kalian semua adalah motivasi dan penyemangat hidup untukku. Kalian adalah orang-orang yang mejadikanku pribadi yang kuat dalam menghadapi setiap tantangan dalam hidup, serta pembuat setiap senyumku

Jas biru ber-logo masjid (Almamater) Ter-keren

Terima kasih kampusku, Universitas Islam Indonesia, tempat menimba ilmu, tempat yang aman dan nyaman dalam menempuh pendidikan selama kurang lebih 4 tahun. Hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan untuk kampus paling keren sejagad raya.

HALAMAN MOTTO

Be Brave To Be Bravo

“Take your hand, put it over your heart and say : “aal izz well. “. ”(3 Idiots).

“Aku datang, aku bimbingan, aku datang lagi, Aku bimbingan lagi, aku pendadaran, aku revisi, aku yudisium, aku menang.”

“Hidup kalo seng ada masalah, seng ada harmonisasi dalam kehidupan. Hidup, mau itu kehidupan , mau itu sekolah, apapun itu “jang pikir susah, as susah pikir yang mudah-mudah saja.”.”(Ali Buamona/ Emos).

"Setiap orang itu jenius, tapi jika anda mengecap sebuah ikan akan kemampuannya dalam memanjat pohon, maka seumur hidupnya ia akan mempercayai bahwa dirinya itu bodoh.”(Albert Einstein).

“Apakah kamu mengira bahwa kamu akan masuk surga, padahal belum datang kepadamu (cobaan) sebagaimana halnya orang-orang terdahulu sebelum kamu? Mereka ditimpa oleh malapetaka dan kesengsaraan, serta digoncangkan (dengan bermacam-macam cobaan) sehingga berkatalah Rasul dan orang-orang yang beriman bersamanya, ‘Bilakah datangnya pertolongan Allah?’ Ingatlah, sesungguhnya pertolongan Allah itu amat dekat.”(al-Baqarah 2: 214).

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh

Alhamdulillah Robbil'aalamiin. Puji syukur kehadiran Allah *Subhanahu Wa Ta'alla*, atas segala kasih sayang dan karunia-Nya, mau cerita sedikit nih *guys*, waktu pas awal-awal kuliah penulis pernah yang “*wah beta bisa ka seng biking skripsi besok?*” soalnya kalo dengar skripsi bawaannya *horror*, ada orang bunuh diri karena skripsi, ada orang gak lulus-lulus kuliah karena skripsi, ada mahasiswa yang berkelahi sama dosen karena skripsi, dan baru-baru ini ada berita di media massa pelecehan seksual pada mahasiswi oleh dosen pembimbingnya itu juga karena skripsi, Alhamdulillah ya *guys* Akhirnya karya tulis ini selesai “*wes rampung*”.

Karya tulis yang berjudul **Analisis Fungsi Dan Peran Humas PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta Dalam Manajemen Isu (Studi Deskriptif Kualitatif: Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Langgan Untuk Pelanggan Listrik Pascabayar pada Tahun 2013)** merupakan karya tulis yang isinya mengenai Uang Jaminan Langgan yang dikenakan kepada pelanggan listrik pascabayar dan menjadi isu ketika Uang Jaminan Langgan dulu pernah dihentikan pada akhir 2010 dan diadakan lagi dipertengahan 2013. Berbicara tentang isu, sebuah isu jika tidak di tanggap dengan proaktif, isu dapat meluas dan berlanjut ke tahap krisis. Dalam penelitian ini penulis membahas kegiatan manajemen isu Uang Jaminan Langgan PLN APJ Yogyakarta tetapi fokus penulis pada penganalisisan fungsi dan peran Humas PLN APJ Yogyakarta dalam kegiatan manajemen isu Uang Jaminan Langgan yang dilakukan PLN APJ Yogyakarta. Sebenarnya kata pengantar itu gak mesti panjang-panjang yak? Mending langsung buka skripsi penulis saja biar lebih jelas, semoga dengan membaca skripsinya penulis. *you guys* dapat sedikit ilmu dan berkah dari Allah *Subhanahu Wa Ta'alla*.

Penulis menyadari bahwa selama menjalani proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan berupa bimbingan, dorongan, motivasi, masukan, dan doa yang diperlukan penulis dari mulai persiapan hingga terusunnya skripsi ini. maka dari itu, diakhir kata pengantar ini, penulis ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu secara langsung/ tidak langsung dalam pengerjaan karya tulis skripsi ini: terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Raden Narayana Mahendra Prastya. S.sos., M.A selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah mendampingi dan memberikan bimbingan selama pengerjaan skripsi sampai selesai.
2. Ibu Sumekar Tanjung S.Sos., M.A selaku Dosen Penguji Skripsi
3. Bapak Kardiman Paulus, Ibu Sukarniasih, Bapak Novi Hariyanto Kusumo sebagai Narasumber penulis, terima kasih juga buat pak Eko bagian Administrasi PLN APJ Yogyakarta yang memudahkan penulis dalam proses pengambilan data pelengkap lainnya.
4. Seluruh dosen ILMU KOMUNIKASI UII atas ilmu dan pelajaran berharga yang diberikan kepada penulis. Staf-staf Prodi Ilmu Komunikasi Mas Oni, Mbak Diyah, Mbak Elmi, Mbak Dilla, Mas Isyaq dan Mas Gun yang telah menyediakan tempat Nadim yang begitu nyaman untuk mengerjakan skripsi.
5. Kedua Orang Tua, Papa Emos dan Mama Latifa, Kakakku Affan dan Susy, dan adikku ter-henjo Pipit. *"Kamong samua alasan mangapa beta bisa batahang di perantauan selama 4,5 tahun"*.
6. Keluarga besar Ilmu Komunikasi 2010, terima kasih semuanya sudah menyemangati, sukses buat kita semua ya *guys*
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendoakan penulis. Semoga Allah *Subhanahu Wa Ta'alla* membalas semua kebaikan dengan balasan yang sebaik-baiknya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 19 Januari 2015


Sanful Bugmona

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL DAN GAMBAR	x
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang	1
2. Rumusan Masalah	6
3. Tujuan Penelitian	6
4. Manfaat Penelitian	6
5. Tinjauan Pustaka	7
6. Metodologi	25
BAB II GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	29
1. PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta	29
2. Tugas dan Kewenangan Humas PLN	42
3. Uang Jaminan Langgan (UJL)	43
BAB III TEMUAN DAN PEMBAHASAN	50
1. Hasil Temuan	51

A. Jenis Isu UJL	51
B. Siklus Isu UJL	51
C. Manajemen Isu UJL PLN APJ Yogyakarta	52
D. Fungsi dan Peran Humas dalam Manajemen Isu	57
2. Pembahasan	61
A. Isu UJL dan Perkembangannya di APJ Yogyakarta	61
B. Proses Manajemen Isu	66
C. Analisis Fungsi dan Peran Humas dalam Manajemen Isu	83
BAB IV PENUTUP.....	94
1. Kesimpulan	94
2. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL DAN GAMBAR

Gambar Bagan 1.1 Peran PR dalam Organisasi	13
Gambar Bagan 1.2 Model siklus isu Hainswort dan Meng	21
Gambar Bagan 1.3 Model Proses Manajemen Isu	24
Gambar Bagan 1.4 Model Analisis Interaktif	27
Gambar 2.a Peta Wilayah Kerja PLN Distribusi Jateng dan DIY	29
Gambar 2.b Logo PT. PLN (Persero)	32
Gambar 2.c Susunan Organisasi PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta	41
Gambar 2.d Golongan tarif UJL	46
Tabel 3.1 Narasumber Penelitian	50

ABSTRAK

Saiful Buamona. 10321109. Analisis Fungsi Dan Peran Humas PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta Dalam Manajemen Isu (Studi Deskriptif Kualitatif: Diberlakukan Kembali Uang Jaminan Langganan Untuk Pelanggan Listrik Pascabayar Pada Tahun 2013). Skripsi Sarjana. Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Psikologi dan Sosial Budaya, Universitas Islam Indonesia. 2015.

Penelitian ini bertujuan untuk mengulas bagaimana PLN APJ Yogyakarta menjalankan kegiatan manajemen isu Uang Jaminan Langganan, namun pada penelitian ini peneliti lebih fokus pada apa yang dilakukan humas dalam kegiatan manajemen isu Uang Jaminan Langganan bagaimana fungsi dan peran humas dalam manajemen isu Uang Jaminan Langganan. Uang Jaminan Langganan merupakan kebijakan PLN yang pernah dihapus pada tahun 2011 dan diadakan kembali di tahun 2013, pada penelitian ini penulis mencoba menjelaskan bagaimana APJ (Area Pelayanan Jaringan) Yogyakarta mengolah isu Uang Jaminan Langganan sehingga di APJ yogyakarta isu Uang Jaminan Langganan tidak begitu berkembang dibandingkan beberapa APJ yang dikeluhkan pelanggan pascabayar dan diangkat media terkait Uang Jaminan Langganan, faktor apa saja yang memicu tidak berkembangnya isu Uang Jaminan Langganan di APJ yogyakarta.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metodologi kualitatif jenis deskriptif kualitatif dimana peneliti mencoba mengulas kegiatan manajemen isu yang telah dilakukan PLN APJ Yogyakarta dengan menggunakan metode pengumpulan data yang telah ditentukan dan paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivisme, paradigma yang tepat dalam penelitian ini dimana peneliti mencoba melihat apa yang dilakukan pihak-pihak terkait diberlakukan kembali Uang Jaminan Langganan, bagaimana PLN dengan stakeholder-nya maupun publik-nya menciptakan dan memelihara serta mengelolah dunia sosial mereka.

Kata kunci: *Uang Jaminan Langganan, Isu, Manajemen Isu, fungsi public relations, peran public relations.*

ABSTRACT

Saiful Buamona, 10321109. Analisis Function and Role of Public Relations of PT. PLN (Persero) APJ Yogyakarta in Issue Management (Descriptive Kualitative Study: Enforced Return Bail Subscriptions for Electricity Customers Postpaid in 2013). Bachelor Thesis. Communication Studies Program. Faculty of Psychology and Social Sciences Culture. Islamic University of Indonesia. 2015.

This research aims to examine how PLN APJ Yogyakarta running management activities the issue of Bail subscriptions, but in this study the researchers focus more on what public relations activities in the management of issues of Bail Subscriptions how to function and the role of public relations in management issues Security subscriptions. Bail is a Subscription policy PLN ever removed in 2011 and held back in 2013, in this research the author tried to explain how the APJ (Network Service Area) Yogyakarta treating the issue of Bail Subscriptions so that in APJ Yogyakarta Bail issue Subscriptions are not so developed in comparison to some of the APJ underlying postpaid subscribers and related media raised Bail subscriptions, what factors trigger the development of issues not Bail subscription in APJ yogyakarta.

In this study researchers using qualitative methodology with qualitative descriptive types where researchers try to analyze the issue management activities have been conducted with APJ PLN using the method of collection of data that has been defined and used is the paradigm of Constructivism paradigm, paradigm is right in this study in which researchers are trying to see what related parties enacted money back Guarantee subscription, how its stakeholders with PLN as well as his public-create and maintain and manage their social world.

Keywords: *Bail Subscriptions, Issue, Issue Management, Functions of Public Relations, The Role of Public Relations*