

**FUNGSI HUMAS PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PALEMBANG
DALAM SOSIALISASI APLIKASI
PLN *MOBILE***



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**ABUBAKAR
NPM 062030601445**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**

**FUNGSI HUMAS PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN (UP3) PALEMBANG
DALAM SOSIALISASI APLIKASI
PLN MOBILE**



LAPORAN AKHIR

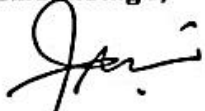
OLEH:

**ABUBAKAR
NPM 062030601445**

Menyetujui,

Palembang, 30 Agustus 2023

Pembimbing I,



**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001**

Pembimbing II,



**Keti Purnamasari, S.E., M.Si.
NIP 198907262019032015**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**



**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**



**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abubakar
NPM : 062030601445
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisni/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Fungsi Humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana
Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang Dalam
Sosialisasi Aplikasi PLN *Mobile*

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil dari penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Abubakar
NPM 062030601445

LEMBAR PENGESAHAN

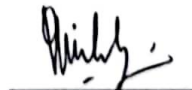
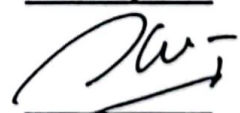
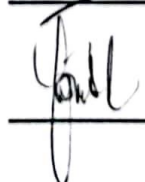
Nama : Abubakar
NPM : 062030601445
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Hubungan Masyarakat
Judul Laporan Akhir : Fungsi Humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang Dalam Sosialisasi Aplikasi PLN *Mobile*.

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari:

Tanggal: Agustus 2023

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	<u>Mariskha Z, S.E., M.M.</u> Ketua Penguji		20 Agustus 2023
2.	<u>M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si.</u> Anggota Penguji		22 / 2023 Agustus
3.	<u>Yusnizal Firdaus, S.E., M.M.</u> Anggota Penguji		30 Agustus 2023

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Inovasi sangat penting untuk detak jantung setiap perusahaan yang sukses di dunia industri. (Dinesh Paliwal)

Inovasi bukan hanya sebuah keberanian untuk melakukan perubahan. Tetapi di dalamnya juga terdapat kepuasan jika inovasi berhasil dilakukan. Apalagi jika inovasi tersebut benar-benar berguna bagi masyarakat dan memiliki daya jual yang sangat tinggi. (Penulis)

Kupersembahkan kepada:

- 1. Kedua Orang Tua**
- 2. Saudara-saudari Penulis**
- 3. Dosen Jurusan Administrasi
Bisnis**
- 4. Teman-teman Kelas 6NA**
- 5. Almamater Tercinta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“Fungsi Humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dalam Sosialisasi Aplikasi PLN *Mobile*”**. Laporan akhir ini membahas tentang fungsi humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang yang belum sepenuhnya melaksanakan fungsinya dalam hal sosialisasi aplikasi PLN dan terdapat hambatan yang mempengaruhi pencapaian target pengguna aplikasi PLN *Mobile*.

Laporan ini dibuat untuk memenuhi syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan akhir ini tidak akan bisa terselesaikan tanpa bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu kelancaran dalam penyelesaian laporan akhir ini.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun segi pembahasannya. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan ilmu yang penulis miliki. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan Laporan Akhir ini.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua yang membacanya.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan, petunjuk, masukan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Fetty Maretha, S.E., M.M., selaku Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
5. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Ketu Purnamasari, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi, membimbing dan mengarahkan penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis yang telah banyak memberikan ilmunya kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Bapak Triyono Selaku Manajer Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di perusahaan.
9. Bapak Akhmad Rei Rizani Selaku Supervisor Adm Niaga & *Customer Experience* PT PLN (Persero) UP3 Palembang yang telah bersedia

menjadi narasumber wawancara dengan penulis dan memberikan bantuannya pada saat penulis melakukan penelitian serta menyediakan data sebagai bahan penulisan laporan akhir ini.

10. Ibu Merry Anggraini Selaku Staf Adm Niaga & *Customer Experience* PT PLN (Persero) UP3 Palembang yang telah bersedia menjadi narasumber wawancara dengan penulis dan memberikan data pendukung penelitian laporan akhir ini.
11. Mama tersayang sebagai seseorang yang paling berkontribusi dalam seluruh kegiatan dan langkah penulis dalam segala hal baik dari hal ketulusan, waktu, tenaga , serta doa yang selalu terucap.
12. Almarhum Papa yang telah berbahagia disisi Allah SWT.
13. Kak Ichsan, Aci Ghaya, Kak Ryan, Aci Lia, dan keluarga terkasih yang telah memberikan dukungan moril dan materil, serta doa yang terbaik kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
14. Seorang terbaik yang selalu mendoakan dan memberikan bentuk motivasi yang diperlukan oleh penulis (Dhea Silky Anggraini)
15. Sahabat seperjuangan kelas 6 NA yang selalu hadir dalam kesibukan dan hari-hari yang berkesan bersama penulis serta memberikan semangat, motivasi, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan laporan akhir.
16. Almamater tercinta yang selalu penulis banggakan.
17. Kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan laporan akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua yang beriman kepadanya. Akhirnya, besar harapan penulis semoga laporan akhir yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya dan kita semua. Aamiin.

Palembang, Agustus 2023

Penulis

ABSTRAK

Laporan akhir ini bertujuan untuk mengetahui dan menggali informasi mengenai fungsi humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dalam sosialisasi aplikasi PLN Mobile. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan data hasil wawancara dan didukung oleh data referensi maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Berdasarkan hasil pembahasan yang diperoleh penulis, dapat diungkapkan bahwa Humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang kurang terlatih dan kurang bersifat persuasif dalam hal penyampaian informasi sosialisasi aplikasi PLN Mobile, adanya keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam melakukan sosialisasi, belum memiliki jadwal sosialisasi, dan tidak tepat dalam menentukan target sasaran sosialisasi. Hal ini menyebabkan pencapaian target pengguna PLN Mobile relatif menurun. Pihak humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dapat melaksanakan pelatihan mengenai sosialisasi, mengikutsertakan bagian lain saat sosialisasi, dan menyusun jadwal sosialisasi, serta menentukan target sasaran sosialisasi kepada masyarakat yang sudah berkeluarga. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan khususnya bagian pemasaran pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam mengevaluasi kinerja humas dalam sosialisasi aplikasi PLN Mobile.

Kata kunci: Aplikasi, Humas, Mobile, PT PLN (Persero), Sosialisasi.

ABSTRACT

This final report aims to find out and explore information about the public relations function of PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Palembang in socializing the PLN Mobile application. The data collection methods used are interviews, documentation and literature studies. The author uses qualitative data analysis techniques using interview data and is supported by reference data and books related to the problem being discussed. Based on the results of the discussion obtained by the author, it can be revealed that the Public Relations of PT PLN (Persero) UP3 Palembang are poorly trained and less persuasive in terms of delivering socialization information on the PLN Mobile application, there are limited Human Resources (HR) in conducting socialization, do not have a socialization schedule, and are not appropriate in determining the target target of socialization. This causes the achievement of PLN Mobile's user target to relatively decrease. The public relations of PT PLN (Persero) UP3 Palembang can carry out training on socialization, include other parts during socialization, and compile socialization schedules, as well as determine socialization targets for people who are married. The results of this research can be utilized by companies, especially the customer service marketing department of PT PLN (Persero) UP3 Palembang in evaluating the performance of public relations in socializing the PLN Mobile application.

Keywords: Application, Public Relations, Mobile, PT PLN (Persero), Socialization.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	8
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	8
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Metode Penelitian	9
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.5.2 Pendekatan Penelitian.....	9
1.5.3 Jenis dan Sumber Data	10
1.5.4 Teknik Pengumpulan Data	11
1.5.5 <i>Key Informant</i>	13
1.5.6 Analisis Data	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hubungan Masyarakat	16
2.1.1 Pengertian Humas	16
2.1.2 Fungsi Humas	17
2.1.3 Tujuan Humas.....	17
2.1.4 Kegiatan-Kegiatan Kehumasan	20
2.2 PLN <i>Mobile</i>	20
2.2.1 Pengertian PLN <i>Mobile</i>	20
2.2.2 Kelebihan dan Kekurangan PLN <i>Mobile</i>	21

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT PLN (Persero) UP3 Palembang.....	24
3.2 Visi, Misi dan Tujuan PT PLN (Persero).....	29
3.2.1 Visi PT PLN (Persero).....	29
3.2.2 Misi PT PLN (Persero)	31
3.2.3 Tujuan PT PLN (Persero)	31
3.3 Logo PT PLN (Persero)	31
3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT PLN (Persero) UP3 Palembang.....	33
3.4.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) UP3 Palembang	33
3.4.2 Pembagian Tugas PT PLN (Persero) UP3 Palembang	35
3.5 Sosialisasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i> Humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Fungsi Humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam Sosialisasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	49
4.1.1 Fungsi Humas Sebagai Penghubung (<i>Communicator</i>).....	53
4.1.2 Fungsi Humas Sebagai Hubungan (<i>Relationship</i>).....	56
4.1.3 Fungsi Humas Sebagai Pengganti Manajemen (<i>Backup Management</i>).....	58
4.1.4 Fungsi Humas Sebagai Pembuat Citra yang Baik (<i>Good Image Maker</i>).....	58

Halaman

4.2 Hambatan dalam Sosialisasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i> serta Upaya Penanggulangannya	60
4.2.1 Hambatan dalam Sosialisasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	60
4.2.2 Upaya Penanggulangan Hambatan dalam Sosialisasi Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	66
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pengguna PLN <i>Mobile</i> UP3 Palembang	5
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Data Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia..... 1
Gambar 1.2	Pengguna <i>Smartphone</i> Untuk Akses Internet di Indonesia..... 2
Gambar 1.3	Grafik Persentase Pencapaian Target <i>PLN Mobile</i> 6
Gambar 3.1	<i>Strategic Goals</i> 30
Gambar 3.2	Logo PLN..... 31
Gambar 3.3	Persegi 32
Gambar 3.4	Petir atau Kilat 32
Gambar 3.5	Tiga Gelombang 33
Gambar 3.6	Struktur Bagian Niaga dan Pemasaran PT PLN (Persero UP3 Palembang) 34
Gambar 3.7	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 40
Gambar 3.8	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 40
Gambar 3.9	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 41
Gambar 3.10	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> UIGM Palembang. 42
Gambar 3.11	Sosialisasi <i>PLN Mobile</i> Hari Energi Sedunia 43
Gambar 3.12	Sosialisasi <i>PLN Mobile</i> Hari Energi Sedunia 43
Gambar 3.13	Sosialisasi <i>Stand PLN Mobile</i> 44
Gambar 3.14	<i>Sponsorship PLN Mobile</i> 45
Gambar 3.15	<i>Website PLN Mobile</i> PT PLN (Persero) 45
Gambar 3.16	Sosialisasi <i>PLN Mobile Vidiotron</i> dan Brosur 46
Gambar 3.17	Sosialisasi <i>PLN Mobile Car Branding</i> 47
Gambar 3.18	Sosialisasi <i>PLN Mobile</i> Koran 47
Gambar 4.1	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 51
Gambar 4.2	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 51
Gambar 4.3	Sosialisasi <i>PLN Mobile Goes To Campuss</i> Bina Darma 52
Gambar 4.4	Grafik Persentase Pencapaian Target <i>PLN Mobile</i> 63
Gambar 4.5	Tabel Kriteria Talenta Penilaian Karyawan 64

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Pengantar Permohonan Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 2 Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian
- Lampiran 3 Surat Balasan Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 4 Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 5 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 6 Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing 1
- Lampiran 8 Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing 2
- Lampiran 9 Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
- Lampiran 10 Lembar Hasil Wawancara Penelitian
- Lampiran 11 Data Monitoring Pengguna Aktif dan Target Pengguna Aplikasi
PLN Mobile
- Lampiran 12 Data Monitoring Penambahan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3
Palembang
- Lampiran 13 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 14 Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 15 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir