

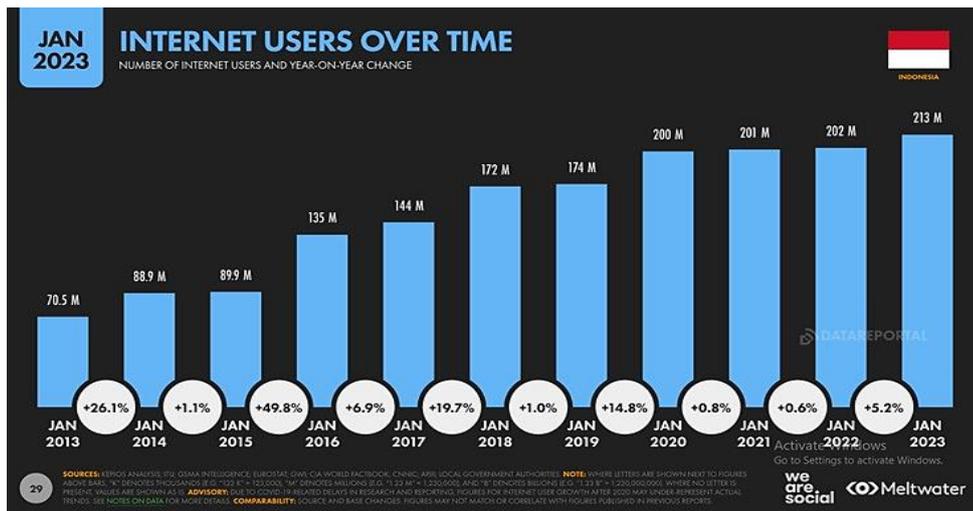
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman dan diiringi dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka tidak bisa dipungkiri jika pada saat ini segala kegiatan menggunakan teknologi informasi. Salah satu kegiatannya adalah dengan menggunakan internet. Internet merupakan salah satu produk dari teknologi informasi dan komunikasi yang tingkat penggunaannya semakin meningkat (Wahyudiyono, 2019).

Pengguna internet di Indonesia setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Pengguna Internet di Indonesia berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan oleh perusahaan riset (*We Are Social*, 2022), mengungkap bahwa lebih dari setengah penduduk Indonesia kini telah terhubung ke internet. Jumlah Pengguna Internet yang ada di Indonesia pada tahun 2018-2022 dapat dilihat pada gambar berikut:

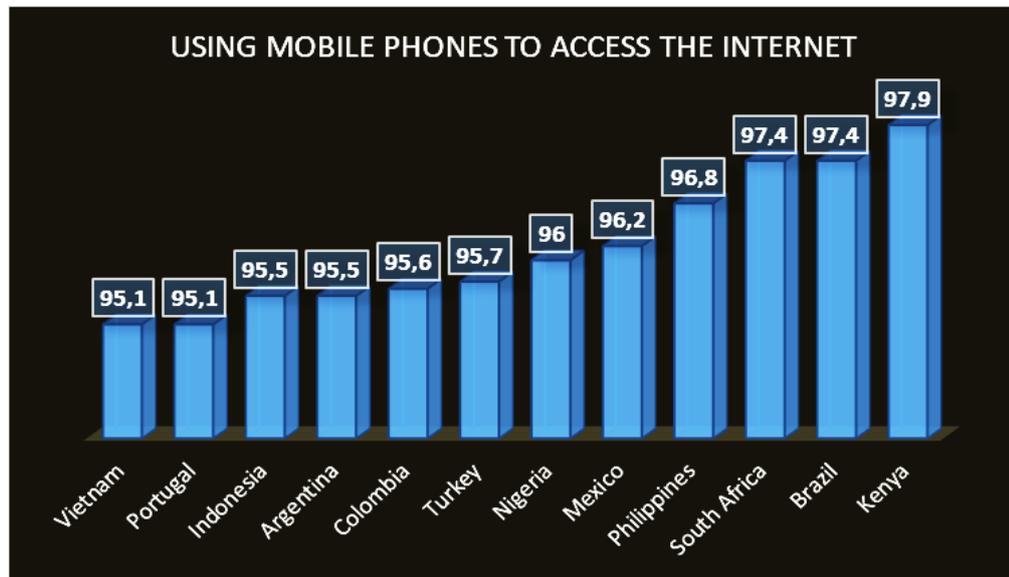


Gambar 1.1 Data Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Hootsuite (*We are Social*), 2023

Berdasarkan data pada gambar di atas pengguna aktif internet di Indonesia pada tahun 2013 sebesar 70,5 juta pengguna, lalu jumlah pengguna internet naik sebesar 26,1% ke angka 88,9 juta pengguna pada tahun 2014 dan terus bertambah hingga tahun 2023 ke angka 213 juta pengguna internet.

Peningkatan jumlah pengguna internet secara signifikan dari tahun ke tahun disebabkan karena ada pembangunan infrastruktur diberbagai daerah seperti ketersediaan *fiber optic* dan infrastruktur pendukung lainnya. Pemanfaatan internet oleh masyarakat, paling banyak menggunakan ponsel pintar. Harga perangkat ini yang paling murah sebagai perangkat untuk mengakses internet. Laporan penetrasi dan perilaku pengguna internet yang dirilis Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) mencatat ponsel pintar telah mendorong kenaikan jumlah pengakses internet (Wahyudiyono, 2019).



Gambar 1.2 Pengguna *Smartphone* Untuk Akses Internet di Indonesia

Sumber: Hootsuite *We are Social*, 2023

Berdasarkan data dari perusahaan riset yang sama yaitu *we are social* pada 2022 perangkat yang digunakan untuk mengakses internet, sebanyak 95,5% masyarakat Indonesia mengakses internet melalui perangkat *mobile smartphone*. Kehadiran *smartphone* memudahkan masyarakat dalam mengakses internet dengan mudah dan dapat dilakukan dimana saja.

Kehadiran perangkat yang mendukung pengguna dalam mengakses internet juga menjadi salah satu faktor utama pada peningkatan kesadaran masyarakat Indonesia akan internet. *Smartphone* dapat menjadi wadah perusahaan dalam mencari keuntungan dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia di *smartphone*. Hal ini menunjukkan bahwa fitur elektronik dalam *smartphone* digunakan oleh perusahaan untuk memberikan kualitas layanan secara online (Chesanti & Setyorini, 2017).

Salah satu perusahaan yang menerapkan inovasi layanan berbasis *online* adalah PT PLN (Persero). Sejumlah program telah dikembangkan oleh PT PLN guna meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat. PT PLN (Persero) telah meluncurkan program transformasi Sejak 21 April 2020, dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Suharsono & Lontoh, 2020).

PT PLN (Persero) menciptakan sebuah inovasi yang keberadaannya ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu inovasi yang diciptakan oleh PT PLN (Persero) yaitu PLN *Mobile* sebagai upaya PLN untuk lebih meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para pelanggan (Nadhif, 2017). Aplikasi New PLN *Mobile* yang telah dilaksanakan sejak tahun 2020 efektif meningkatkan mutu pelayanan terkait produk pelayanan PLN dilapangan dan semakin mendekatkan perusahaan dengan pelanggan (Haq, 2022).

Aplikasi PLN *Mobile* memiliki Beberapa fitur yang dapat memudahkan pengguna Aplikasi PLN *Mobile* di antaranya adalah kemudahan pembayaran tagihan dan pembelian token melalui beberapa metode meliputi *virtual account*, *debit online*, kartu kredit, *E-Wallet*, lalu kemudahan ubah daya tanpa harus mendatangi kantor PT PLN (Persero), proses catat meter mandiri dengan mengunggah foto *stand* meter sehingga sesuai dengan kondisi di lapangan, kemudahan pengaduan keluhan dan gangguan selama 24 jam, kemudahan memonitor pemakaian listrik pascabayar melalui fitur *history* penggunaan listrik yang berisi rincian rupiah pembayaran dan energi listrik (kWh) pemakaian setiap bulan, kemudahan memonitor pembelian token melalui *history* pembelian token prabayar, adanya notifikasi tagihan sebelum jatuh tempo pembayaran, informasi proses penyelesaian gangguan dan tindak lanjut mulai dari pengaduan sampai dengan selesai, serta notifikasi pemeliharaan dan pemadaman (Tambunan & Hapsari, 2022).

Hal ini bertujuan untuk memudahkan pelanggan berkomunikasi secara digital terhadap beragam kebutuhan layanan pemanfaatan tenaga listrik dari PT PLN (Persero) di era yang serba digital saat ini. Semakin mudahnya pelayanan yang diberikan hal ini diharapkan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang selaras dengan program Transformasi PLN dalam hal *Customer Focus* (Haq, 2022).

PT PLN (Persero) UP3 Palembang merupakan salah satu unit pelayanan PT PLN (Persero) yang memiliki peran yang sangat penting dalam kelistrikan di Kota Palembang yang bertugas untuk melayani permintaan penyambungan baru maupun penambahan daya listrik pelanggan, menangani gangguan sistem distribusi listrik, dan juga melakukan pemeliharaan sistem kelistrikan. PT PLN (Persero) UP3 Palembang juga melakukan sosialisasi tentang penggunaan

aplikasi PLN *Mobile* untuk memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kemudahan-kemudahan yang didapat dengan menggunakan PLN *Mobile*. Melalui inovasi baru dan fitur-fitur yang memudahkan pengguna PLN *Mobile* yang dikeluarkan oleh PLN tersebut, tentunya terdapat pihak-pihak yang berwenang dalam penyampaian informasi mengenai aplikasi PLN *Mobile* ini kepada masyarakat. PT PLN (Persero) membutuhkan suatu kegiatan atau aktivitas sosialisasi guna menyampaikan informasi mengenai aplikasi PLN *Mobile*. Pihak yang berwenang dalam kegiatan sosialisasi ini adalah pihak humas PT PLN (Persero).

Humas PT PLN memiliki fungsi untuk mensosialisasikan kebijakan perusahaan kepada publik. Sosialisasi dilakukan oleh Humas agar kebijakan tersebut dapat diterima dan membawa perubahan pada kehidupan yang lebih baik serta memberikan keuntungan tidak hanya bagi perusahaan tetapi keuntungan bagi publik eksternalnya (Novianty: 2013). Syarat terpenting untuk berlangsungnya sosialisasi adalah interaksi sosial, dimana sosialisasi tersebut dapat berlangsung secara tatap muka, tapi dapat juga dilakukan dalam jarak tertentu melalui sarana media. Sebuah kegiatan sosialisasi tersebut biasa dilakukan oleh bagian humas perusahaan untuk memperkenalkan inovasi atau produk baru kepada masyarakat. Humas merupakan bagian dari suatu perusahaan yang mempunyai tugas untuk memberikan informasi kepada pihak dalam (internal) dan pihak luar perusahaan (eksternal) (Mardiana, 2013).

Humas PT PLN (Persero) tentunya memerlukan suatu interaksi sosial yang harus dilakukan berkenaan dengan fungsi humas itu sendiri agar tujuan dan sasaran perusahaan dapat tercapai serta sosialisasi dapat berjalan dengan lancar (Novianty: 2013). Tujuan dan sasaran perusahaan yang akan dicapai Humas PT PLN melalui fungsinya dalam mensosialisasikan atau memperkenalkan aplikasi PLN *Mobile* yakni pelanggan mengetahui informasi mengenai keunggulan, keuntungan dan kemudahan yang ditawarkan PT PLN melalui layanan aplikasi PLN *Mobile* sehingga pelanggan tertarik menggunakan aplikasi PLN *Mobile* untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat.

Pengenalan mengenai program ini dilakukan oleh banyak saluran baik media sosial, *vidiotron*, maupun pengenalan secara langsung seperti kegiatan sosialisasi oleh humas PT PLN, serta dengan menggunakan media cetak berupa

koran dan beberapa brosur yang dibuat oleh pihak PT PLN. Selain menggunakan media cetak PT PLN juga menggunakan media elektronik sebagai alat sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* seperti radio, iklan pada kaca belakang mobil (*car branding*), dan juga melalui *smartphone* dengan menggunakan internet sebagai perantara untuk mengakses informasi mengenai aplikasi *PLN Mobile*. Karyawan PT PLN juga melakukan kegiatan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat (kerabat, saudara, rekan, tetangga) dengan memberikan informasi mengenai apa itu aplikasi *PLN Mobile*, keuntungan menggunakan *PLN Mobile*, langkah-langkah menggunakan *PLN Mobile* dan lain-lain.

Tabel 1.1
Target dan Realisasi pengguna *PLN Mobile* UP3 Palembang

Tahun	Target Pengguna <i>PLN Mobile</i> UP3 Palembang	Realisasi Pengguna <i>PLN Mobile</i> UP3 Palembang	Persentase
Januari 2022	42.669	161.735	379,05%
Februari 2022	85.338	167.102	195,81%
Maret 2022	128.007	173.047	135,19%
April 2022	170.667	183.567	107,56%
Mei 2022	213.346	199.559	93,54%
Juni 2022	256.014	244.826	95,63%
Juli 2022	298.685	307.156	102,84%

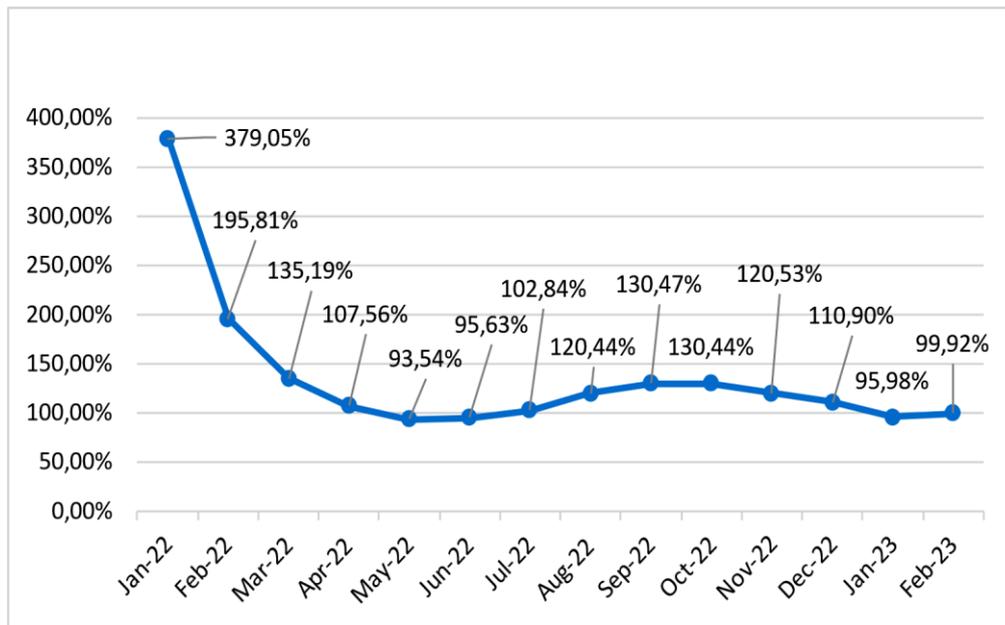
Lanjutan Tabel 1.1

Tahun	Target Pengguna <i>PLN Mobile</i> UP3 Palembang	Realisasi Pengguna <i>PLN Mobile</i> UP3 Palembang	Persentase
Agustus 2022	341.352	411.140	120,44%
September 2022	384.022	501.051	130,47%
Oktober 2022	426.692	556.576	130,44%
November 2022	469.360	565.732	120,53%
Desember 2022	512.030	567.836	110,90%
Januari 2023	592.939	569.100	95,98%
Februari 2023	618.042	617.517	99,92%

Sumber: PT PLN UP3 Palembang Bagian Pemasaran, 2023

Melalui upaya sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak PT PLN tersebut menghasilkan peningkatan persentase pencapaian pengguna aplikasi *PLN Mobile* yang cukup signifikan pada awal tahun 2022, akan tetapi di setiap bulannya persentase pencapaian target *PLN Mobile* relatif menurun sampai awal tahun 2023. Berikut data mengenai target pengguna dan realisasi aplikasi *PLN Mobile* untuk daerah UP3 Palembang periode Januari 2022 - Februari 2023:

Pada tabel di atas dapat kita lihat bahwa target pengguna *PLN Mobile* UP3 Palembang mengalami peningkatan pencapaian target pengguna aplikasi *PLN Mobile* dengan persentase tertinggi pada Januari 2022 yaitu sebesar 379,05%. Pada bulan februari 2022 mengalami penurunan menjadi 195,81% dan terus mengalami penurunan hingga pada bulan Januari 2023 target tidak tercapai yaitu persentasinya sebesar 95,98%.



Gambar 1.3 Grafik Persentase Pencapaian Target PLN *Mobile*

Sumber: PT PLN UP3 Palembang Bagian Pemasaran, 2023

Berdasarkan grafik di atas dapat dilihat bahwa persentase pencapaian target PLN *Mobile* relatif menurun dibandingkan pencapaian pada awal tahun 2022. Penurunan persentase terjadi karena adanya beberapa faktor yang menyebabkan turunnya persentase pencapaian target PLN *Mobile* yaitu terdapat pada proses sosialisasi yang dilakukan oleh humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang, yakni diantaranya adalah humas PT PLN salah dalam menentukan target sasaran pengguna PLN *Mobile* saat melakukan program PLN *Mobile Goes To Campuss* karena peserta sosialisasi mayoritas merupakan mahasiswa yang belum mempunyai tagihan listrik atas nama pribadi atau belum memiliki kewajiban dalam membayar listrik. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa bukan sasaran yang tepat untuk menjadi peserta sosialisasi PLN *Mobile*. Faktor lain yang menyebabkan turunnya persentase pencapaian target PLN *Mobile* ialah kurangnya kesadaran dan pengetahuan pelanggan PLN tentang keuntungan PLN *Mobile*, jika pelanggan PLN tidak memiliki pemahaman yang memadai tentang keberadaan dan manfaat PLN *Mobile*, maka mereka tidak tertarik untuk menggunakan aplikasi tersebut dengan

optimal. Sehingga dari faktor-faktor di atas maka fungsi humas di PT PLN (Persero) UP3 Palembang belum bisa dikatakan efektif.

Oleh sebab itu, maka diperlukan adanya penyebaran informasi mengenai inovasi aplikasi PLN *Mobile* tersebut, karena suatu inovasi tidak akan ada artinya tanpa adanya suatu sosialisasi, karena sosialisasi merupakan hal terpenting yang harus dilakukan guna memperkenalkan dan menyampaikan informasi kepada publik.

Maka dari uraian latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana fungsi humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam proses dan hambatan yang terjadi saat sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* tersebut. Penulis mengambil judul untuk laporan ini dengan judul **“Fungsi Humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang Dalam Sosialisasi Aplikasi PLN *Mobile*”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah:

1. Bagaimana fungsi humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*?
2. Hambatan-hambatan dan dampak apa saja yang terjadi dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan pada laporan akhir nantinya lebih terarah dan mempermudah penulis agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya hanya pada fungsi humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dalam proses sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menjelaskan fungsi humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*.
- b. Untuk mengungkap hambatan-hambatan yang terjadi dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* beserta cara mengatasinya.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Aspek Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama. Serta dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang fungsi humas PT PLN dalam sosialisasi PLN *Mobile*.

- b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta memberikan manfaat dalam menentukan kebijakan bagi pihak PT PLN (Persero) untuk melakukan evaluasi terhadap fungsi humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* serta sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan mata kuliah laporan akhir dan lulus pada Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian

Adapun ruang lingkup dalam penulisan penelitian tentang fungsi humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang yang beralamatkan di Jl. Kapten A. Rivai No.37, 24 Ilir, Kec. Bukit Kecil, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30127.

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Pada laporan akhir ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016:6). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil interview dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena (Sugiyono, 2022:3). Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif karena dalam penelitian ini akan menjelaskan mengenai fungsi humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam sosialisasi PLN *Mobile*. Data mengenai fungsi humas dan kendala yang terjadi pada bagian humas PLN penulis dapatkan melalui wawancara sedangkan data sosialisai dan terget PLN *Mobile* penulis dapatkan melalui metode observasi dan dokumentasi dari PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

1.5.3 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penulis dalam penyusunan laporan ini menggunakan jenis data berupa kata-kata yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Supervisor dan Staf Adm Niaga & *Customer Experience* PLN UP3 Palembang, teori-teori dari buku-buku dan data referensi yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas serta kegiatan-kegiatan sosialisasi PLN *Mobile* yang dilakukan oleh PLN UP3 Palembang.

b. Sumber Data:

Pada penulisan metode penelitian, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

1. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara oleh supervisor dan staf Adm Niaga dan *Customer Experience* PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang mengenai fungsi humas PT PLN dalam sosialisasi PLN *Mobile*. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer pada penelitian ini.

2. Data sekunder

Data sekunder yang penulis peroleh dari berbagai sumber yaitu melalui buku-buku serta brosur-brosur atau data yang berhubungan dengan PLN *Mobile* yang dikeluarkan langsung oleh PT PLN, buku-buku mengenai Humas (Hubungan Masyarakat), Metode Riset, literatur-literatur berupa contoh Laporan Akhir sebelumnya serta informasi yang didapatkan dari internet (Jurnal).

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam laporan ini memiliki tujuan utamanya adalah mendapatkan data-data yang diperlukan guna penulisan laporan ini, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang sesuai dengan permasalahan yang ada dengan mendatangi langsung dan melakukan wawancara dengan Supervisor Adm Niaga dan *Customer Experience* PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis antara lain:

1. Pengamatan (Observasi)

Penulis mengamati secara langsung sosialisasi yang dilakukan oleh PLN seperti adanya *vidiotron* di depan kantor PLN UP3 Palembang, brosur PLN *Mobile*, melalui *car branding* pada bagian belakang mobil bertulisan iklan PLN *Mobile*, dan sosialisasi di sejumlah tempat umum di Palembang yaitu Kambang Iwak Park. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek lain. Pada penelitian metode observasi dengan cara mengamati secara langsung tanpa berpartisipasi secara langsung (observasi non partisipan) (Sugiyono, 2018:224).

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulisan laporan ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan informasi langsung pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Palembang. Teknik pengumpulan data dengan metode riset lapangan yang penulis gunakan yaitu wawancara langsung dan dokumentasi. Pada penelitian ini, penulis melakukan wawancara dengan Supervisor Adm Niaga dan *Customer Experience* PT PLN (Persero) UP3 Palembang yakni, Bapak Akhmad Rizani Rei (17 Mei 2023). Berikut merupakan teknik pengumpulan data pada riset lapangan:

a. Wawancara

Penulis menggunakan metode wawancara dalam pengumpulan data penelitian ini, menurut Sugiyono (2018:224), wawancara adalah kegiatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara merekam jawaban atas pertanyaan yang diberikan kepada responden. Pada wawancara ini penulis lakukan dengan menanyakan secara langsung kepada Bapak Akhmad Rizani Rei selaku Supervisor Adm Niaga dan *Customer Experience* PT PLN UP3 Palembang terkait informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informasi yang dibutuhkan antara lain, fungsi

humas dalam tahap-tahap proses sosialisasi PLN *Mobile*, media yang digunakan dalam sosialisasi, dan serta kegiatan-kegiatan dan kendala apa saja yang terjadi pada bagian Supervisor Adm Niaga dan *Customer Experience* UP3 Palembang dalam upaya mensosialisasikan PLN *Mobile* tersebut. Adapun media yang digunakan penulis dalam kegiatan wawancara ini berupa pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan oleh penulis sebelum wawancara dilakukan terkait informasi yang dibutuhkan.

b. Dokumentasi

Penulis mendapatkan dokumentasi kegiatan sosialisai PLN *Mobile*, target dan realisasi sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*, PERDIR 0045.P/DIR/2017 tentang sistem manajemen kinerja pegawai, monitoring penambahan pelanggan, laporan penjualan tenaga listrik, dan brosur yang didapatkan dari bagian Pemasaran Pelayanan Pelanggan (SAR PP) PT PLN UP3 Palembang serta dokumentasi saat penulis melakukan wawancara dengan supervisor dan staf Adm Niaga *Customer Experience*.

3. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan yang penulis lakukan ialah pengumpulan informasi-informasi secara teroris melalui buku-buku, literatur-literatur atau referensi yang berhubungan dengan aplikasi PLN *Mobile*, hubungan masyarakat (humas), serta metodologi penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir. Metode ini digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang bersifat sekunder melalui jurnal, buku, internet, perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, dan sumber lainnya.

1.5.5 Key Informant

Penulis dalam penyusunan laporan membutuhkan data-data yang akan digunakan pada penelitian ini. Data tersebut diperoleh dari seorang

key informant yang berkontribusi memberikan data maupun jawaban dari pertanyaan wawancara yang penulis berikan. Pertanyaan yang penulis berikan berkaitan dengan informasi sosialisasi aplikasi PLN *Mobile*, kendala sosialisasi, dan media sosialisai. *Key informant* pada laporan ini ialah Bapak Akhmad Rei Rizani selaku Supervisor Adm Niaga & *Customer Experience* dan Ibu Merry Anggraini selaku Staf Adm Niaga & *Customer Experience* PT PLN (Persero) UP3 Palembang.

1.5.6 Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis data dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang dibutuhkan dalam laporan ini diperoleh dengan menggunakan metode triangulasi teknik yaitu pengumpulan data dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penulis menggunakan triangulasi data dengan tujuan untuk memperoleh kebenaran informasi data dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu dan diperoleh data yang jelas dan tuntas.

Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Miles & Huberman (1984) (dalam Sugiyono, 2018:484), Adapun tahap kegiatan analisis data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera

dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Pada data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data agar lebih bermakna.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan-kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Pada penelitian ini data yang telah terorganisir disajikan dalam bentuk deskripsi informasi yang sistematis dalam bentuk narasi dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah kegiatan analisis data yang berlangsung dilapangan maupun setelah selesai dilapangan. Selain itu penarikan kesimpulan ini harus berdasarkan analisis data baik yang berasal dari catatan lapangan, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didapat dari hasil penelitian di lapangan. Penarikan kesimpulan yang penulis lakukan ialah kegiatan fungsi humas PT PLN (Persero) UP3 Palembang dalam sosialisasi aplikasi PLN *Mobile* dibandingkan dengan teori mengenai fungsi humas menurut para ahli.