

**MANAJEMEN KRISIS PT. PLN (PERSERO) Tbk
NUSA TENGGARA TIMUR DALAM MENANGANI
KRISIS LISTRIK**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Elisabeth Waldetrudis Parera

NRP. 1423013099

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2018

SKRIPSI
MANAJEMEN KRISIS PT. PLN (PERSERO) Tbk
NUSA TENGGARA TIMUR DALAM MENANGANI
KRISIS LISTRIK

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya



Disusun Oleh:
Elisabeth Waldetrudis Parera
NRP. 1423013099

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA

2018

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya

Nama : Elisabeth Waldetrudis Parera

NRP : 1423013099

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Manajemen Krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur Dalam Menangani Krisis Listrik adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 23 Januari 2018

Penulis



Elisabeth Waldetrudis Parera

NRP. 1423013099

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

MANAJEMEN KRISIS PT. PLN (PERSERO) Tbk NUSA TENGGERA TIMUR DALAM MENANGANI KRISIS LISTRIK

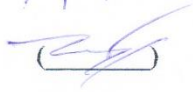
Oleh:

Elisabeth Waldetrudis Parera

NRP. 1423013099

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Brigitta R. S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom ()
NIK. 142.15.0849

Pembimbing II : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. ()
NIK. 142.10.0659

Surabaya, 9 Januari 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya
dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi
pada : Kamis, tanggal 18 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

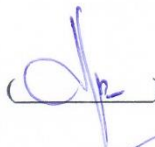
Dekan,



Yuli Nugraheni S.Sos., M.Si.

NIK. 142.09.0647

Dewan Penguji:

- | | | |
|---------------|---|---|
| 1. Ketua | : Theresia Intan P., S.Sos., M.I.Kom. | () |
| | NIK. 142.10.0651 | |
| 2. Sekretaris | : Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si. | () |
| | NIK. 142.10.0659 | |
| 3. Anggota | : Brigitta R. S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom. | () |
| | NIK. 142.15.0849 | |
| 4. Anggota | : Akhsaniyah, S.Sos., M.Med.Kom. | () |
| | NIK. 142.15.0857 | |

LEMBAR PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Elisabeth Waldetrudis Parera

NRP : 1423013099

Menyetujui skripsi/karya ilmiah saya

Judul : **Manajemen Krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur Dalam Menangani Krisis Listrik**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Januari 2018

Yang menyatakan,



Elisabeth Waldetrudis Parera

KATA PERSEMBAHAN

Jangan pernah menyerah dalam setiap usaha yang dilakukan. Jika kita ingin menyerah, coba berbaliklah dan lihat sudah berapa banyak perjuangan yang kita lakukan. Perjuangan selama 4,5 thun berwujud skripsi ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua yang selalu mengajarkan bahwa hidup adalah sebuah proses dimana kita dapat mengalami hal yang mudah atau pun sebaliknya. Hasil yang didapat adalah bonus dari setiap usaha dan proses yang dilakukan. Skripsi ini ibarat hasil usaha yang dilakukan penulis. Meskipun terdapat halangan tetapi penulis tidak pernah menyerah, mengingat segala usaha yang dilakukan ketika memulai semester pertama kuliah hingga saat ini. Usaha tidak hanya dari diri peneliti tetapi dari orang-orang sekitar yang selama ini selalu memberikan motivasi. Peneliti mengucapkan terima kasih untuk kedua orang tua, seluruh teman, dosen pembimbingn, dan dosen Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

“Before you give up, think about why you held on so long.”

Surabaya, 23 Januari 2018

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas segala kasih, karunia, dan bimbingan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Manajemen Krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur Dalam Menangani Krisis Listrik. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memenuhi sidang akhir yaitu skripsi itu sendiri.

Secara keseluruhan skripsi ini berisi tentang tahap awal bagaimana penulis ingin melakukan penelitian terhadap PLN Nusa Tenggara Timur (NTT) khususnya area Kupang. Isu yang diambil penulis adalah manajemen krisis yang dilakukan oleh PLN wilayah NTT area Kupang. Adapun krisis yang dialami adalah krisis *public relations* yang menimbulkan pandangan negatif atas PLN Kupang karena aktifitas pemadaman listrik yang masih terus dilakukan sejak 2015.

Skripsi ini dapat diselesaikan karena mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang selalu menyertai dalam doa dan menjadi penyemangat utama penulis dalam setiap proses yang dilalui selama penulisan skripsi.
2. Seluruh keluarga dan teman yang selalu memberi semangat.
3. Birgitta Revia Sandy Fista, S.I.Kom., M.Med.Kom dan Drs. Nanang Krisdinanto, M.Si selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu dan pikiran dalam skripsi

ini. Terima kasih atas segala bimbingan, penjelasan dan pencerahan.

4. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Kepada Pak Nikolaus Sulistiyoadi dan Pak Agus Eko Prasetyono, Humas PLN Kupang yang telah membantu penulis dalam mendapatkan data.
6. Kepada Pak Elpis Sinambela, Manajer Area PLN Kupang yang juga membantu penulis dalam mendapatkan data.
7. Kepada teman-teman Akamsi dan kos yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
8. Kepada teman-teman BPMU UKWMS 2016 yang selalu memberikan semangat dan penghilang jenuh.
9. Seluruh teman-teman FIKOM Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.
10. Berbagai pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu dalam proses penulisan skripsi ini. Semoga Tuhan Yang Maha Esa selalu memberikan kasih, berkat, dan rejeki pada kalian semua. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Untuk itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari berbagai pihak.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Dalam.....	i
Surat Pernyataan Originalitas.....	ii
Halaman Persetujuan.....	iii
Halaman Pengesahan.....	iv
Lembar Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah.....	v
Kata Persembahan.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Bagan.....	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Tabel.....	xv
Daftar Lampiran.....	xvi
Abstrak.....	xvii
Abstract.....	xviii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	1
I.2. Rumusan Masalah.....	13
I.3. Tujuan Penelitian.....	14

I.4. Manfaat Penelitian.....	14
I.5. Batasan Penelitian.....	14
BAB II. PERSPEKTIF TEORITIS.....	16
II.1. <i>Public Relations</i> dan Citra Perusahaan.....	16
II.2. Definisi Krisis.....	19
II.3. Karakteristik Krisis.....	20
II.4. Faktor-faktor Penyebab Krisis.....	23
II.5. Krisis <i>Public Relations</i>	24
II.6. <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis.....	26
BAB III. METODE PENELITIAN.....	32
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	32
III.2. Metode.....	33
III.3. Subjek dan Objek Penelitian.....	34
III.4. Unit Analisis.....	35
III.5. Teknik Pengumpulan Data.....	36
III.6. Teknik Analisis Data.....	37
III.7. Teknik Triangulasi Data.....	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian.....	41
IV.2. Profil Informan.....	44

IV.3. Temuan Data dan Pembahasan.....	49
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
V.1. Kesimpulan.....	91
V.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96

DAFTAR BAGAN

Bagan IV.1. Struktur Organisasi Perusahaan.....	45
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Keluhan yang dikirim warga ke <i>facebook</i> PLN Kupang tentang pemadaman listrik.....	4
Gambar I.2 Keluhan yang dikirim warga ke <i>facebook</i> PLN Kupang tentang pemadaman listrik.....	4
Gambar I.3 Keluhan yang dikirim warga ke <i>facebook</i> PLN Kupang tentang pemadaman listrik.....	5
Gambar I.4 Informasi pemadaman listrik oleh PLN Kupang.....	10
Gambar I.5 Informasi pemadaman listrik oleh PLN Kupang.....	11
Gambar IV.1 Logo PLN.....	46
Gambar IV.2 Komentar warga yang berisi kesan negatif.....	52
Gambar IV.3 Berita mengenai demo di PLN Kupang.....	56
Gambar IV.4 Berita mengenai demo di PLN Kupang.....	57
Gambar IV.5 Berita mengenai klarifikasi oleh PLN Kupang.....	58
Gambar IV.6 Berita mengenai bantuan mesin 8 MW.....	60
Gambar IV.7 Berita mengenai bantuan mesin 9 MW.....	61
Gambar IV.8 Komentar warga kepada PLN Kupang.....	61
Gambar IV.9 Komplain warga kepada PLN Kupang.....	62
Gambar IV.10 Berita mengenai komplan warga kepada PLN Kupang...	63

Gambar IV.11 Komentar yang dijadikan fakta atau bukti dalam proses identifikasi masalah.....	67
Gambar IV.12 Tampilan <i>twitter</i> PLN Kupang.....	73
Gambar IV.13 Tampilan <i>facebook</i> PLN Kupang.....	73
Gambar IV.14 Tampilan <i>instagram</i> PLN Kupang.....	74
Gambar IV.15 Info pemadaman listrik melalui <i>facebook</i> jika jenis pemadaman karena pemeliharaan mesin.....	81
Gambar IV.16 Info pemadaman listrik melalui <i>facebook</i> jika jenis pemadaman karena bencana.....	81
Gambar IV.17 Komentar yang dibalas oleh PLN Kupang.....	83
Gambar IV.18 Komentar yang tidak dibalas oleh PLN Kupang.....	83
Gambar IV.19 Bentuk informasi pemadaman sebelum dievaluasi.....	87
Gambar IV.20 Bentuk informasi pemadaman setelah dievaluasi.....	87

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Profil singkat dari PLN Kupang.....	43
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan wawancara.....	97
Lampiran 2 Transkrip wawancara I.....	100
Lampiran 3 Transkrip wawancara II.....	113
Lampiran 4 Transkrip wawancara III.....	124
Lampiran 5 Transkrip wawancara IV.....	129
Lampiran 6 Transkrip wawancara V.....	131
Lampiran 7 Transkrip wawancara VI.....	133

ABSTRAK

Elisabeth Waldetrudis Parera NRP. 1423013099. Manajemen Krisis PT. PLN (Persero) Tbk Nusa Tenggara Timur Dalam Menangani Krisis Listrik

Penelitian ini mengungkapkan bagaimana manajemen krisis yang dilakukan oleh PLN Kupang dalam menangani krisis *public relations*. Peneliti menggunakan metode studi kasus untuk melihat bagaimana proses manajemen krisis yang dilakukan oleh Humas PLN Kupang. Hal ini berkaitan dengan bagaimana proses manajemen krisis itu sendiri dimulai dari identifikasi masalah, perencanaan dan program, aksi dan komunikasi, serta evaluasi.

Dengan metode studi kasus, peneliti menemukan bahwa pemahaman Humas PLN Kupang tentang krisis *public relations* sebagai permasalahan karena kurangnya informasi yang beredar di masyarakat. Informasi tersebut berupa jadwal pemadaman listrik. PLN Kupang yang melihat konflik berupa komentar dan pandangan negatif warga terjadi karena kurangnya informasi. Sehingga pada tahapan-tahapan selanjutnya, bagaimana mengemas dan memberikan informasi kepada masyarakat adalah strategi yang dilakukan oleh PLN Kupang. Hal ini berkaitan dengan penyebaran informasi terkait jadwal pemadaman listrik yang diharapkan dapat mengurangi ketidakpastian informasi yang beredar sehingga dapat mengurangi pandangan negatif masyarakat kepada PLN Kupang.

Kata Kunci: Studi Kasus, Krisis *Public Relations*, Manajemen Krisis

ABSTRACT

Elisabeth Waldetrudis Parera NRP. 1423013099. *Crisis Management PT. PLN (Persero) Tbk East Nusa Tenggara in Handling Company Crisis.*

This study reveals how crisis management conducted by PLN Kupang in handling the crisis public relations. By using methods of case studies to see how crisis management process undertaken by Public Relations's PLN Kupang. This relates to how the crisis management process itself started from defining problem, planning and programing, action and communication, and evaluation.

With the method of study case, researchers found that how PLN Kupang understanding crisis *public relations* as a problem caused by the minim of information that is circulating in the public. The information is all about the schedule of a power outage. PLN Kupang find comments and negative views from public to the corporation is the occurred due to lack of information. So in the next stages, how to package and deliver information to the public is the strategy conducted by PLN Kupang. This relates to the dissemination of related information schedule power outages that are expected to reduce the uncertainty information in circulation so that it could reduce the negative view of public to PLN Kupang.

Key words: Study Case, Crisis Public Relations, Crisis Management