



**Strategi *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa  
Tengah dan DI Yogyakarta Melalui Pemanfaatan “Aplikasi PLN  
*Mobile*” di wilayah Semarang**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan**

**Diploma III Program Studi Hubungan Masyarakat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Diponegoro**

**Disusun oleh :**

**Desi Ayu Rahmawati**

**14030114060028**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III HUBUNGAN MASYARAKAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS DIPONEGORO**

**2017**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Desi Ayu Rahmawati
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14030114060028
3. Tempat / Tanggal Lahir : Serang, 11 Desember 1995
4. Jurusan / Program Studi : D-III / Hubungan Masyarakat
5. Alamat : Jl. Bukit 8 No.2 BBS 2 RT.03/RW.10  
Cilegon-Banten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

***Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah DIY Melalui Pemanfaatan “Aplikasi PLN Mobile” di wilayah Semarang***

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 28 Juli 2017

Pembuat Pernyataan,

**Desi Ayu Rahmawati**

NIM.14030114060028

## PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero)  
Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta Melalui  
Pemanfaatan “Aplikasi PLN Mobile” di wilayah Semarang

Nama Penyusun : Desi Ayu Rahmawati

NIM : 14030114060028

Program Studi : D-III Hubungan Masyarakat

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan  
Diploma III.**

Semarang, 28 Juli 2017

Dekan Wakil Dekan I

**Dr. Sunarto, M.Si**  
NIP 19660727 199203 1 001

**Dr. Hedi Pudjo Santosa, M.Si**  
NIP 19610510 198902 1 002

Dosen Pembimbing :

1. **Much Yuliyanto, S.Sos, M.S** (.....)

Dosen Penguji :

1. **Dr. Dra. Hj. Sri Budi Lestari, SU** (.....)

2. **Much Yuliyanto, S.Sos, M.S** (.....)

**MOTTO**

*If you want success, but you avoid the effort to achieve success by reason of fear of failure, then your fear is fear to be successful.*

**(Professor Schein)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Terima kasih Ya Allah SWT atas segala nikmat dan sehat serta karunia-Mu yang luar biasa.

Terima kasih kepada Ayah Moch Anas dan Mamah Sukmawati serta ke lima saudara laki-laki , selaku keluarga saya yang telah memberi doa dan support serta energi positifnya kepada saya selama ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah penulis haturkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Strategi Corporate Public Relation PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Dalam Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile” ini dengan baik. Penulis meminta maaf jika terdapat kesalahan didalam penulisan maupun kurang telitian dalam pengertian.

Tugas Akhir ini membuat penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang sangat bermanfaat. Tentu dalam menyelesaikannya, penulis tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari banyak pihak oleh karena itu izinkan penulis menyampaikan ucapan *matur suwun* kepada :

1. Allah SWT sumber segala kesempurnaan, Alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan karena izin-Nya dan Alhamdulillah hamba masih bisa menghirup udara dan menikmati dunia hingga sekarang ini.
2. Kedua orang tua penulis, Mamah dan ayah terimakasih atas segala dukungan materil dan moril yang diberikan dan terimakasih penulis bisa lahir dalam keluarga yang mencintai penulis dengan amat besarnya.
3. Adimas Prayoga P, selaku saudara penulis yang telah memberikan masa kecil dan masa sekarang sungguh berwarna. Terimakasih telah menjadi teman curhat tentang susahnya hidup merantau di pulau orang.

4. Agus Naryoso, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi DIII Hubungan Masyarakat yang telah berbaik hati semangat dan saran dalam proses pengerjaan Tugas Akhir.
5. Muchamad Yuliyanto, S.Sos, M.Si. selaku dosen pembimbing terimakasih telah memberikan saran dan arahan kepada penulis. Terimakasih sudah selalu sabar dalam membimbing penulis sehingga bisa sampai ditahap ini, semoga mas yuliyanto selalu diberi kesehatan.
6. Pak Hardian Sakti Laksana, selaku *Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan DI Yogyakarta*. Terimakasih atas semua pengalaman yang diberikan selama penulis menjadi peserta KKP dan sekaligus melaksanakan penelitian Tugas Akhir disana.
7. Pak Budi Hermono, Selaku Staff Humas sekaligus menjadi bapak atas bimbingan selama menjadi mahasiswa magang dan membantu dalam proses pengumpulan data penelitian untuk Tugas Akhir di *PT PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah Dan DI Yogyakarta*.
8. Alfian Kolin yang merangkap menjadi pacar, kaka yang terkadang menyebarkan terimakasih untuk semangat dan segala hal baik berupa hal kecil maupun besar yang telah diberikan semoga kita diberikan jalan yang terbaik untuk kedepannya.
9. Lara Amelia yang merangkap menjadi kaka, sahabat terimakasih selalu siap siaga mendengarkan tangisan, keluh- kesah selama penulis menyusun Tugas Akhir ini. Semoga persahabatan kita tetap berwarna.

10. Klarra Ningrum, Putri bela, Nadia Zulfa, Khoirul Alwan dan Nasywa Makarim selaku teman yang siap siaga dan selalu membuat penulis menyadari bahwa hidup perlu dinikmati. Terimakasih telah menerima curhatan dan menemani penulis dalam penelitian Tugas Akhir ini.
11. 5 Serangkai (Dina, Laras, Luil dan Putri) terimakasih mengajarkan arti persahabatan bagi penulis dan selalu memberikan support yang luas biasa.
12. Semua teman-teman DIII Hubungan Masyarakat Universitas Diponegoro angkatan 2014 terutama teman-teman PR 1 terimakasih sudah memberikan kenangan manis, Terimakasih atas segalanya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah terlibat membantu penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu-satu. Masih banyak kekurangan yang penulis lakukan dan penulis sangat terbuka akan kritik dan saran yang dapat membangun kesempurnaan bagi Tugas AKhir. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya, sehingga penulis dapat dimudahkan dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Strategi Corporate Public Relation PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Dalam Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile”. Tugas Akhir ini membuat penulis mendapatkan pengalaman dan ilmu baru yang sangat bermanfaat.

Tujuan dari melakukan penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta dalam pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile. Tugas akhir ini terdiri dari 5 (lima) bab yaitu :

BAB I, berisi uraian dari latar belakang yang memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai program pemanfaatan aplikasi PLN Mobile. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi PLN Mobile melalui smartphone berbasis Android. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan nama PLN Mobile untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Rumusan masalah, bagaimana Strategi Corporate Public Relation PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Dalam Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile. Tujuan penelitian , penulis ingin mendeskripsikan Strategi Corporate Public Relation PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta Dalam Pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile. Kegunaan penelitian, memberi

pemahaman kepada masyarakat bahwa dengan adanya Aplikasi PLN Mobile ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin dalam membantu masyarakat mencari informasi seputar kelitrikan dimana masyarakat lebih dimudahkan dalam melakukan kebutuhan yang dinginkannya. Juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk pembuatan tugas akhir lainnya. Teori yang digunakan dalam pembuatan teori proses perencanaan Public Relations yang terdiri dari pengumpulan fakta, perencanaan, pelaksanaan dan komunikasi, evaluasi yang dikemukakan oleh Morissan, 2008:108. Definisi konseptual menjelaskan konsep yang digunakan dalam penelitian yang mengacu pada kerangka teori yang dirumuskan. Definisi operasional, menjabarkan konsep atau teori yang digunakan dalam penelitian.

BAB II, pada bab ini berisi uraian mengenai gambaran umum PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta. Visi dan Misi perusahaan, element-element dasar lambang perusahaan dan struktur perusahaan.

BAB III, pada bab ini penulis ingin menguraikan hasil temuan penelitian tugas akhir. Dalam temuan penelitian ini menjelaskan empat tahap dari proses perencanaan program kerja Public Relations yang dilaksanakan oleh PLN mulai dari tahap pengumpulan fakta, perencanaan, pelaksanaan dan komunikasi, evaluasi yang mengacu pada penelitian.

BAB IV, berisi tentang analisis dan pembahasan yang dilakukan penulis. Dalam bab ini membahas bagaimana proses perencanaan program kerja mulai dari

tahap pengumpulan fakta, perencanaan, pelaksanaan dan komunikasi, evaluasi yang mengacu pada temuan penelitian.

BAB V, berisi tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan dibuat untuk menjawab tujuan penelitian yang dilakukan. Sedangkan saran ditujukan untuk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa tengah dan D.I. Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran sangat diperlukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada pada tugas akhir. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dan dapat dijadikan sebuah referensi dalam membuat tugas akhir yang lainnya.

Semarang, 28 Juli 2017

Desi Ayu Rahmawati

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>xv</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Akademis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
1.5 Kajian Pustaka.....	9
1.5.1 Public Relations .....	9
1.5.2 Teori Aplikasi.....	17
1.5.3 Teori Hierarki Efek .....	19
1.6 Definisi Konseptual dan Operasional .....	22
1.6.1 Definisi Konseptual.....	22
1.6.2 Definisi Operasional.....	23
1.7 Metode Penelitian.....	24
1.7.1 Tipe penelitian.....	24
1.7.2 Jenis dan Sumber Data .....	25
1.7.3 Sumber Informasi .....	25
1.7.4 Alat dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
1.7.5 Teknik Analisa Data.....	27

<b>BAB II PROFIL PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DI YOGYAKARTA .....</b>	<b>28</b>
2.1. Sejarah Tentang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta ..	28
2.2 Visi dan Misi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DI Yogyakarta .....	29
2.2.1 Visi.....	29
2.2.2 Misi .....	30
2.3 Logo Perusahaan .....	30
2.4 Struktur Perusahaan.....	33
<b>BAB III TEMUAN PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Tahap Pengumpulan Fakta (Fact Finding).....	35
3.2 Perencanaan (Planning) .....	38
3.3 Pelaksanaan dan Komunikasi (Taking action and Communicating).....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>61</b>
4.1 Analisis Strategi Public Relations Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah DIY melalui pemanfaatan “Aplikasi PLN Mobile”	61
4.2 Pengumpulan fakta (Fact Finding) .....	63
4.3 Perencanaan (Planning) .....	65
4.4 Pelaksanaan dan komunikasi ( Taking action and Communicating).....	66
4.5 Evaluasi ( Evaluating) .....	69
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>71</b>
5.1 Kesimpulan .....	71
5.2 Saran .....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## ABSTRAKSI

Judul Tugas Akhir : Strategi Corporate Public Relations PT PLN (Persero) melalui pemanfaatan Aplikasi PLN Mobile di wilayah Semarang.

Nama : Desi Ayu Rahmawati

NIM : 14030114060028

Jurusan/Prodi : DIII Hubungan Masyarakat.

---

Pengembangan teknologi informasi sangat berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan dan keinginan masyarakat modern akan suatu pelayanan yang mampu memberikan kemudahan dan kecepatan. Untuk menyikapi tuntutan tersebut PT PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni tidak terlepas juga dari perkembangan teknologi dalam bidang telekomunikasi yaitu “Aplikasi PLN *Mobile*” layanan berbasis android.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, Adapun alat pengumpulan data melalui wawancara. Narasumber dari penelitian ini adalah *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero), Supervisor Pelayanan dan dua perwakilan masyarakat yang merupakan pelanggan dan calon pelanggan. Program Strategi *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) menggunakan pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* dan sudah menjadi program PLN seluruh Indonesia. Program Pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* ini dilaksanakan dengan *Pre-Launching* terlebih dahulu kepada pihak internal sebelum diluncurkan kepada pihak eksternal yang bertujuan untuk dapat mereview kesiapan dari Aplikasi PLN *Mobile* itu sendiri. Penelitian Strategi *Corporate Public Relations* PT PLN melalui pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile*, menggunakan teori proses perencanaan pogram kerja *Corporate Public Relations* yaitu, tahap Pengumpulan fakta, Perencanaan, Pelaksanaan dan komunikasi, serta Evaluasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa dalam pengumpulan data *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) melakukan *survey* dengan mendengarkan langsung keluhan dan masukan dari masyarakat kemudian dalam proses pelaksanaan *Corporate Public Relations* mengexpose peluncuran Aplikasi PLN *Mobile* ini bertepatan dengan HLN ke-71. Kendala dari Strategi *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) pada tahap pengumpulan data fakta, perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi adalah terbatas *server* yang disediakan oleh PT PLN dari yang diperkirakan dalam perencanaan awal. Hal itu perlu jadi evaluasi *Corporate Public Relations* PT PLN (Persero) dalam memaksimalkan hal-hal kecil agar pemanfaatan Aplikasi PLN *Mobile* ini dapat berjalan sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan yang diberikan PT PLN kepada publik

## ABSTRACT

Title : The Strategy of Corporate in Public Relations at PT. PLN  
(Persero) Distribution of Central Java and DI Yogyakarta for  
Through utilization of PLN Mobile Applications in Semarang  
Area

Name : Desi Ayu Rahmawati

NIM : 14030114060028

Major : DIII Hubungan Masyarakat.

---

Development of information technology is very influential on the increasing needs and desires of modern society will be a service that is able to provide ease and speed. To address these demands PT PLN (Persero) develop the latest innovation that is not apart also from technological developments in the field of telecommunications is "Applications PLN Mobile" android based services.

This research uses qualitative method with descriptive research type, The data collection tool through interview. The sources of this research are Corporate Public Relations of PT PLN (Persero), Service Supervisor and two community representatives who are customers and prospective customers. Corporate Public Relations Strategy Program PT PLN (Persero) uses the utilization of PLN Mobile Application and has become PLN program throughout Indonesia. PLN Mobile Application Utilization Program is implemented with Pre-Launching first to the internal party before it is launched to an external party that aims to be able to review the readiness of the application of PLN Mobile itself. Research on Corporate Public Relations Strategy of PT PLN through the utilization of PLN Mobile Application, using the theory of planning process of Corporate Public Relations work plan that is, Facts gathering stage, Planning, Implementation and Communication, and Evaluation. The research shows that in collecting data of Corporate Public Relations PT PLN (Persero) conducted a survey by listening directly to the complaints and input from the public then in the implementation process of Corporate Public Relations mengexpose the launch of this PLN Mobile Application to coincide with the 71st HLN. Constraints of Corporate Public Relations Strategy PT PLN (Persero) at the stage of collecting fact data, planning, implementation and evaluation is limited server provided by PT PLN than expected in the initial planning. It needs to be an evaluation of Corporate Public Relations of PT PLN (Persero) in maximizing the small things in order to utilize PLN Mobile Application can be run in accordance with the expectations and customer satisfaction in the service provided by PT PLN to the public