

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kebutuhan listrik masyarakat yang ada di Indonesia biasa ditangani oleh pihak BUMN (Badan Usaha Milik Negara) salah satunya ialah PT PLN sebagai pemegang hak pengusahaan listrik (Basri dan Munandar, 2009). Dilansir dari *website* resmi Pertamina.com tertulis bahwa PT PLN (Persero) adalah perusahaan yang bergerak di bidang ketenagalistrikan baik dari mulai mengoperasikan pembangkit listrik sampai dengan melakukan transmisi kepada masyarakat seluruh wilayah Indonesia<sup>1</sup>. PT PLN menjadi satu-satunya perusahaan atau perusahaan monopoli satu-satunya yang ada di Indonesia, karena tidak ada saingannya. PT PLN yang tidak memiliki saingan ini ternyata memiliki permasalahan yang sama dan selalu dihadapi setiap bulannya, yaitu permasalahan pencurian arus listrik.

Salah satu wilayah di Indonesia yang tak luput dari kasus pencurian arus listrik ini ialah PT PLN Area Kota Solok, Sumatera Barat. Permasalahan mengenai pencurian arus listrik itu diketahui setelah adanya laporan yang diperoleh setiap bulannya mengenai pencurian arus listrik yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Adanya kasus ini tentunya membentuk reputasi dan citra buruk pada perusahaan PT PLN Area Kota Solok. Bahkan kondisi yang terus terjadi setiap bulannya ini, membuat perusahaan mengalami kerugian besar hingga mengalami krisis.

<sup>1</sup> Pertamina. 2019. Demi Sinergi BUMN Pertamina Gandeng PLN Dan PT LEN Industri Kembangkan Bisnis EBT. <https://www.pertamina.com/id/news-room/energi-news/demi-sinergi-bumn-pertamina-gandeng-pln-dan-pt-len-industri-kembangkan-bisnis-ebt->. Diakses Pada 1/09/2022

Melalui observasi awal yang telah peneliti lakukan di area PT PLN Kota Solok diketahui bahwa krisis terjadi dikarenakan PT PLN Area Kota Solok Sumatera Barat memegang peranan penting pada produktivitas arus listrik yang ada di daerah tersebut. Kasus pencurian arus listrik yang terus berlanjut setiap bulannya membuat PT PLN menjadi kewalahan karena pelaku-pelaku baru terus bermunculan. Meskipun sebenarnya telah dilakukan kegiatan mediasi dan sosialisasi, akan tetapi kasus serupa masih terus ditemui oleh petugas PT PLN Kota Solok.

Krisis merupakan ujian bagi eksistensi diri baik perusahaan maupun individu. Nova (2009:53) menyebutkan perusahaan maupun individu tidak pernah tahu kapan pastinya krisis tersebut akan datang, namun beberapa persiapan dapat dilakukan untuk menghadapi krisis salah satunya dilakukan dengan memahami prinsip-prinsip pengelolaan krisis yang benar. Terdapat tiga pendekatan yang dapat dilakukan dalam situasi kritis. Tiga pendekatan tersebut yang pertama ialah menghindari krisis, yang kedua menangani krisis dengan segera sebelum krisis semakin memburuk, dan yang ketiga dengan menemukan cara untuk mengubah krisis menjadi sebuah kesempatan<sup>2</sup>.

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dalam kegiatan observasi awal dalam penelitian ini, sepanjang tahun 2020 hingga 2021 terdapat 213 kasus pencurian arus listrik yang terjadi di PT PLN Kota Solok. Melalui data yang diperoleh juga diketahui kasus pencurian arus listrik paling banyak terjadi pada bulan Desember tahun 2022, dimana terjadi 77 kasus pencurian arus listrik di Kota Solok tersebut.

---

<sup>2</sup>Nova, Firsan. 2009. *Crisis Public Relations* (Bagaimana PR Menangani Krisis Perusahaan).

Jakarta: Grasindo, Hal. 53

Melalui observasi awal yang telah peneliti lakukan dengan salah seorang petugas dari Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) diketahui bahwa kasus pencurian tersebut dilakukan oleh pihak-pihak yang sebelumnya memiliki kebutuhan untuk meningkatkan daya arus listrik tetapi tidak memiliki kesanggupan ekonomi, hingga akhirnya memilih untuk melakukan pencurian arus listrik tersebut. Kasus pencurian dilakukan dengan menyambungkan kabel dari tiang listrik terdekat secara illegal ataupun dilakukan dengan cara mengambil dari rumah tetangga terdekat. Hal-hal seperti ini biasanya dilakukan oleh pelaku karena memiliki pemahaman mengenai cara kerja arus listrik atau juga dilakukan oleh oknum yang sebelumnya pernah bekerja di PT PLN Kota Solok.

Adanya kasus ini tentunya tidak hanya merugikan masyarakat selaku pengguna arus listrik. Kerugian terbesar tentunya dialami oleh PT PLN Kota Solok. PT PLN Kota Solok mengalami kerugian karena biaya operasional dari perusahaan tidak tertutupi sehingga harus melakukan pinjaman uang. Pinjaman uang dari PT PLN ini juga sudah mencapai hampir Rp500 Triliun. Agar dapat terhindar dari kasus ini maka semua pihak dari PT PLN beserta masyarakat harus bekerja sama. Seluruh elemen harus terlibat termasuk bagian *public relations*. Hal ini dilakukan agar krisis yang menimpa PT PLN Kota Solok dapat segera diatasi.

Humas atau *public relations* memiliki peran sebagai aktivitas fungsi manajemen komunikasi dalam perusahaan yang bersangkutan. Adanya komunikasi secara konsisten dan terbuka pun memainkan peran yang begitu besar dan penting terhadap kesuksesan berkomunikasi selama perusahaan sedang mengalami masa krisis, sebab kredibilitas dan reputasi perusahaan sangat bergantung dari bagaimana perusahaan mampu merespons krisis yang terjadi (Nova, 2017:5).

Pada kasus ini, sebagai usaha dari pihak PT PLN Kota Solok dalam menangani krisis agar tidak terus berlarut dalam krisis sudah dilakukan. Langkah yang dipilih dalam menangani kasus pencurian arus listrik ini ialah dengan dibentuknya Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Kota Solok. Pembentukan Tim P2TL ini dilakukan karena PT PLN Kota Solok tidak memiliki divisi Humas. Kebijakan yang berlaku, divisi humas hanya berada di kantor cabang wilayah saja, sedangkan untuk area Solok, peranan humas dipegang oleh Divisi TE atau Divisi Transaksi Energi.

Divisi TE ini sudah memiliki program atau kegiatan yang bernama P2TL. P2TL adalah kegiatan yang bertujuan untuk menganalisis, mencari, serta menindaklanjuti konsumen-konsumen yang melakukan tindakan yang tidak bertanggung jawab yaitu, pencurian arus listrik secara sengaja sehingga akhirnya terjadi krisis. Hal inilah yang perlu dilakukan dan ditangani oleh Tim P2TL PT PLN Kota Solok.

Sehubungan dengan permasalahan ini, peneliti tertarik untuk membahas mengenai program P2TL sebagai program unggulan PT PLN dalam mengatasi permasalahan yang terjadi. P2TL ini juga memiliki ruang lingkup peranan dari humas atau *Public Relation*. Ruang lingkup peranan dari *Public Relation* yang peneliti maksud adalah pemberdayaan masyarakat seperti sosialisasi, edukasi dan juga komunikasi kepada masyarakat mengenai tidak diperbolehkannya melakukan pencurian arus listrik yang dapat berdampak bagi masyarakat dan juga PT PLN sendiri.

Seorang *PUBLIC RELATIONS* memiliki tugas dan juga fungsi sebagai orang yang menjaga keharmonisan antara lembaga yang dinaunginya kepada publik (Satlita, 2010:31). Seorang *PUBLIC RELATIONS* sudah selayaknya harus menjaga komunikasi yang terjadi antara internal dan eksternal tetap baik. Hal ini sejalan, dengan permasalahan yang digambarkan oleh peneliti, yang diperlihatkan dari P2TL sebagai lembaga yang berwenang dan memiliki tugas dan fungsi yang sama seperti *PUBLIC RELATIONS* di ranah kantor cabang yang melakukan manajemen krisis dalam permasalahan kasus pencurian listrik yang terjadi di Kota Solok dengan melakukan serangkaian program komunikasi seperti edukasi, dan sosialisasi kepada masyarakat agar kredibilitas masyarakat kepada PLN tetap terjaga.

Urgensi penelitian ini adalah memberikan informasi mengenai P2TL. Selain itu juga, peneliti memberikan pemahaman terhadap upaya yang telah dilakukan oleh PLN dalam mengatasi krisisnya karena hutang dan terancam bangkrut. Hal ini dapat menjadi contoh bagi pegiat usaha ataupun perusahaan-perusahaan lainnya yang sedang mengalami sebuah krisis. Peneliti membahas tentang pengalaman komunikasi yang terjadi di internal sehingga, hasilnya dapat lebih rinci.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti sangat tertarik untuk meneliti mengenai manajemen krisis khususnya pada TIM P2TL Area Kota Solok, Sumatera Barat pada kasus pencurian arus listrik. Sehingga peneliti memilih judul “Manajemen Krisis Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Dalam Penanganan Kasus Pencurian Arus Listrik (Studi Kasus pada PT PLN Area Kota Solok)”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dan uraian permasalahan yang telah dijelaskan di latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah **“Bagaimana Manajemen Krisis Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) Dalam Penanganan Kasus Pencurian Arus Listrik di PT PLN Area Kota Solok?”**

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah:

1. Menjelaskan pelaksanaan penertiban pemakaian arus listrik yang dilakukan oleh Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dalam menangani kasus pencurian arus listrik di PT PLN Area Kota Solok
2. Menganalisis manajemen krisis Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dalam menangani kasus pencurian arus listrik di PT PLN Area Kota Solok.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

### 1.4.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian pada bidang ilmu komunikasi khususnya pada bidang kajian *PUBLIC RELATIONS*. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi salah satu acuan dalam pengembangan konsep dalam kajian komunikasi khususnya pada kajian manajemen krisis yang dilakukan oleh *PUBLIC RELATIONS*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperlihatkan bagaimana pentingnya peran *PUBLIC RELATIONS* dalam sebuah perusahaan.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangsih pemikiran bagi PT PLN Area Kota Solok dalam menangani dan menyelesaikan permasalahan serta krisis yang terjadi di perusahaan. Disamping itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan- perusahaan lain yang sedang menangani krisis yang serupa dengan kasus pada PT PLN Area Kota Solok.

