

**MANAJEMEN KRISIS TIM PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA
LISTRIK (P2TL) DALAM PENANGANAN KASUS PENCURIAN ARUS
LISTRIK
(Studi Kasus pada PT PLN Area Kota Solok)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Strata Satu Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Andalas**

Oleh:

**Amelya Della Rossa
1610861014**



**Dibimbing oleh:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Revi Marta, M.I.Kom**

**DEPARTEMEN ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2023**

ABSTRAK

MANAJEMEN KRISIS TIM PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) DALAM PENANGANAN KASUS PENCURIAN ARUSLISTRIK (Studi Kasus pada PT PLN Area Kota Solok)

Oleh:

Amelya Della Rossa
1610861014

Pembimbing:

Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Revi Marta, M.I.Kom

Public relations memiliki peranan penting dalam upaya untuk mengembangkan komunikasi dalam sebuah perusahaan sebagai langkah untuk mendekatkan perusahaan dan memperoleh citra positif perusahaan di masyarakat. Fungsi *public relations* yang tidak kalah penting ialah melakukan manajemen krisis terhadap sebuah krisis yang terjadi di perusahaan. Pada penelitian ini, PT PLN Kota Solok mengalami krisis akibat adanya pencurian arus listrik oleh oknum pelanggan yang tidak bertanggung jawab. Melalui penelitian ini peneliti memiliki tujuan untuk menganalisa manajemen krisis yang dilakukan oleh *public relations* PT PLN Kota Solok dalam menanggulangi krisis tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan paradigma konstruktivisme. Metode pengumpulan data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini ialah dengan melakukan wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan PT PLN Kota Solok membentuk Tim P2TL sebagai tim yang menangani kasus pencurian arus listrik tersebut. Menggunakan *Situational Crisis Communication Theory*, maka pada bagian ini strategi krisis yang dilakukan oleh PT PLN Kota Solok ialah dengan menggunakan *Rebuilding Strategy* dengan mengambil beberapa tindakan untuk merespon krisis. Selanjutnya dalam upaya manajemen krisis dilakukan analisis menggunakan tahapan krisis oleh Coombs dan Holladay yaitu tahapan pra krisis dengan mengumpulkan data dan koordinat target operasi. Di PT PLN Kota Solok tahapan pra krisis yang dilakukan berupa pembentukan tim penanganan (Tim P2TL), pengumpulan data dan informasi penggunaan oleh pelanggan, menentukan titik koordinat lokasi pencurian arus listrik, menyiapkan serangkaian dokumen berupa foto, surat tugas, hingga rute jalan. Pada tahapan krisis dilakukan pemeriksaan langsung pada target operasi, pembuatan kesepakatan pembayaran denda dan tagihan, pencabutan arus listrik sementara pembongkaran arus listrik secara permanen. Sementara pada tahap pasca krisis dilakukan mediasi dan observasi dengan tim keberatan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat

Kata Kunci: Public Relations, PT PLN Kota Solok, Tim P2TL, Pencurian Arus Listrik, Manajemen Krisis

ABSTRACT
**CRISIS MANAGEMENT ELECTRICITY CONTROL TEAM (P2TL) INHANDLING CASES
OF ELECTRICITY THEFT**
(Case Study at PT PLN Area Kota Solok)

By:
Amelya Della Rossa
1610861014

Supervisors:
Dr. Emeraldy Chatra, M.I.Kom
Revi Marta, M.I.Kom

Public Relations has an important role in efforts to develop communication within a company as a step to bring the company closer and obtain a positive image of the company in the community. The function of public relations that is no less important is to carry out crisis management of a crisis that occurs in the company. In this research, PT PLN Kota Solok is experiencing a crisis due to the theft of electricity by unscrupulous customers who are not responsible. Through this research, the researcher aims to analyze the crisis management carried out by the public relations of PT PLN Kota Solok City PLN in tackling the crisis. This study uses a qualitative research method with a case study approach and a constructivism paradigm. The data collection method that researchers used in this study was to conduct in-depth interviews, observation, and documentation studies. The results showed that PT PLN formed a P2TL Team as a team to handle the electricity theft case. Using Situational Crisis Communication Theory, in this section the crisis strategy carried out by PT PLN Kota Solok is using the Rebuilding Strategy by taking several actions to respond to the crisis. Furthermore, in crisis management efforts, analysis is carried out using crisis stages by Coombs and Holladay, namely the pre-crisis stage by collecting data and coordinates of operating targets. At PT PLN Kota Solok the pre-crisis stages carried out included forming a handling team (P2TL Team), collecting data and information on customer usage, determining the coordinates of locations where electricity was stolen, providing documents in the form of photos, assignment letters, and road routes. At the crisis stage, direct handling of operational targets is made, making agreements for payment of fines and bills, revocation of temporary electricity, permanent dismantling of electricity. Meanwhile, in the post-crisis stage, mediation and observation were carried out with the socialization team and outreach to the community

Keywords: Public Relations, PT PLN Kota Solok, P2TL Team, Theft of Electricity, Crisis Management