

**PERAN HUMAS
DALAM MENGIDENTIFIKASI PENYEBAB KRISIS
(Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik di Perumahan Domas,
Kota Salatiga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga)**



SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Komunikasi**

Disusun Oleh:

**LAYLLY SHAHARA
10730022**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama Mahasiswa : Laylly Shahara
Nomor Induk : 10730022
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi saya ini tidak terdapat karya ,yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan skripsi saya ini adalah asli hasil karya/penelitian sendiri dan bukan plagiasi dari karya/penelitian orang lain.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya agar dapat diketahui oleh anggota dewan penguji.

Yogyakarta, 17 Maret 2014

Yang Menyatakan,



Laylly Shahara
NIM. 10730022



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
FM-UINSK-BM-05-02/R0

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi
Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
UIN Sunan Kalijaga
Di Yogyakarta

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, memeriksa, mengarahkan, dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka selaku pembimbing saya menyatakan bahwa skripsi saudara :

Nama : Laylly Shahara

NIM : 10730022

Prodi : Ilmu Komunikasi

Judul : Faktor-faktor Penyebab Krisis (Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga)

Telah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana strata satu ilmu komunikasi.

Harapan saya semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum. Wr. Wb.

Yogyakarta, 17 Maret 2014
Pembimbing

Yani Tri Wijayanti, S.Sos., M.Si.
NIP. 19800326 200801 2 010



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 585300 Fax. 519571 Yogyakarta 55281



PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : UIN.02/DSH/PP.00.9/ **747** /2014

Skripsi/Tugas Akhir dengan judul : PERAN HUMAS DALAM MENGIDENTIFIKASI
PENYEBAB KRISIS (Studi Kasus Pemasangan Jaringan
Listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga pada PT. PLN
(Persero) Unit Layanan Salatiga)

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Laylly Shahara
NIM : 10730022

Telah dimunaqosyahkan pada : Selasa, tanggal: 01 April 2014
dengan nilai : **85 (A/B)**

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga

PANITIA UJIAN MUNAQOSYAH :

Ketua Sidang

Yani Tri Wijayanti, S.Sos.,M.Si
NIP. 19800326 200801 2 010

Penguji I

Alip Kunandar, S.Sos.,M.Si
NIP. 19760626 200901 1 010

Penguji II

Drs. Siantari Rihartono, M.Si
NIP. 19600323 199103 1 002

Yogyakarta,

UIN Sunan Kalijaga

Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora



Prof. Dr. H. Dudung Abdurahman, M.Hum
NIP. 19630306 198903 1 010

MOTTO

Berfikirlah kamu semua mengenai prihal makhluk Allah (segala sesuatu yang diciptakan oleh Allah) dan janganlah kamu sekalian berfikir mengenai zat Allah, sebab sesungguhnya kamu semua sudah pasti tidak dapat mencapai keadaan hakikatnya (Rasulillah SAW)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua, saudara-saudara, teman-teman dan almamater tercinta

&

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

KATA PENGANTAR

الحمد لله رب العالمين, أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمدا عبده ورسوله, الصلاة والسلام على أشرف الانبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه ومن تبع هداه إلى يوم القيامة، أما بعد.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah senantiasa mencurahkan rahmat dan karuniaNya. Shalawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. sehingga Skripsi dengan judul ” Peran Humas dalam Mengidentifikasi Penyebab Krisis (Studi Kasus Pemasangan Jaringan Listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga)” Skripsi ini di ajukan sebagai tugas akhir yang merupakan salah satu syarat guna mencapai derajat Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora.

Penyusun menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penyusun mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr.Dudung Abdurahman, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Bono Setyo, M.Si.,selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi dan juga Dosen Pembimbing Akademik saya.
3. Sekretaris Program Studi Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.Si.
4. Bapak Mokh. Mahfud, S. Sos.I., M.Si selaku pengendali skripsi.
5. Ibu Yani Tri Wijayanti, M.Si selaku pembimbing skripsi saya yang selalu memberikan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Alip Kunandar, S. Sos., M.Si selaku penguji I.
7. Bapak Drs. Siantari Rihartono, M.Si selaku penguji II.
8. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Bapak Kasmijo, selalu Bagian Teknisi maupun Humas PLN yang telah memberikan informasi dan data sebagai bahan skripsi saya.

10. Ibu Lasmi, selaku Supervisor Adm PLN.
11. Mbak Nia, selaku sekretaris PLN yang sudah banyak membantu saya dalam mencari informasi untuk skripsi saya.
12. Bapak Widi Nugroho Ary P. selaku Ketua RW.X Perumahan Domas.
13. Kedua Orang tua saya yang sangat saya cintai Bapak H.Aris Wahyudi dan Ibu Kartini yang selalu memberikan dukungan, doa serta kasih sayangnya selama ini kepada saya sehingga saya bisa meraih prestasi dibidang non akademik dan bisa menyelesaikan kuliah S1. Begitu banyak hal yang telah diberikan kepada saya selama hidup tanpa meminta balas budi kepada saya. Kasih sayang yang luar biasa yang telah saya rasakan selama ini sehingga saya menyadari bahwa skripsi ini hanya sebageian kecil tanda berhasilnya orang tua saya mendidik saya. Semoga saya kedepannya lebih baik lagi sehingga saya dapat membahagiakan orang tua saya dengan menjadi seseorang yang sukses.
14. Kakak saya Muchammad Iqbal Gozali terima kasih sudah melindungi adikmu ini dari masa kecil hingga sekarang dan juga memberikan nasehat serta kasih sayang yang luar biasa.
15. Adik – adikku tercinta Elma Nizar, Vinda Azizah dan Aziz Maulana Pahlevi jadilah kalian anak yang sholeh dan sholeha, patuh kepada orang tua dan sayangilah mereka. Pesanku teruslah belajar dek kejarlah cita-citamu.
16. Seorang yang menjadi inspirasi hidup saya, Ramadhani K.P.
17. Saudara-saudaraku yang selalu menyayangiku Mbak Lia, Mbak Rizky, Mas Habib, Mbak Natalia, Alfi, I'am, Oliv, Mbak Ima, Mbak Risa, Sani dan Halimah.
18. Segenap Keluarga Besar Bani Abdullah dan Keluarga Besar Mbah Tommy yang selalu menyemangati saya.
19. Sahabat terbaik Nining Purwanti (Dinda), Annisa Vury, Misbah, Rifky, Eldika, Mirra, Ocid, dan Mas Ainus yang selama ini telah menemaniku baik suka maupun duka dan kenyang maupun lapar, terima kasih atas bantuan dan perhatian kalian.
20. Gank Mambu yang selalu memberikan keceriaan dalam hidupku Oby, Ucup, Arif, Andika, Revo, Nuri, Wildan, Ajik, dan Rohmat.

21. Gank Got kampus Dimas, Ismanto, Wafda, Angga, Ipeh, Defi, Putra, Icha, Ichonk.
22. Segenap Ikom 10' Pradani, Mega, Sofyan, Samsul, Deska, Zaka, Kang Budi, Uud, Ryan, Fahri, Joan, Ujang, Ifa, Dunia, Terry, Andien, Hana, Ajam, Singgih, Nanda, Padhil.
23. Keluarga seatap kost Pengok, Ganis, Vita, Sabrina, Mbak Ayu dan Ewit terima kasih atas dukungannya dan kebersamaan kalian yang sangat menggembirakan.
24. Teman – teman Under Lamp, Ery, Lala, Monic, Kreweng, Cothe, Gepeng, Puthut, Ngewel, Mbut - mbut, Ito, Semok, Ditto, Nopek.
25. Teman – teman sepeda dan skate, Ntog, Gilang, Andre, Anton, Dombret, Sakti, Helmi, Yayan, Sandy, Angkik.
26. Teman – teman KKN Mangkuyudan 10', Najib, Erwin, Agus, Suroto, Asraf, Uly, Jenny, Anas, Rini, Dony, dan Mifta.
27. Teman – teman Perhumas Muda Yogyakarta dan JCM.
28. Seluruh Teman – teman Ikom 10' yang tidak disebutkan namanya.
29. Semua pihak yang telah ikut bekerja sama dalam penyusunan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu. Kepada semua pihak tersebut semoga amal baik yang telah diberikan dapat diterima disisi Allah SWT, dan mendapat limpahan rahmat dari-Nya, Amin. Demikian yang dapat penulis sampaikan, semoga semua bisa bermanfaat bagi semua pihak. Terimakasih.

Penyusun menyadari bahwa pembuatan laporan Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan dari semua pihak. Besar harapan penyusun agar laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penyusun pada khususnya sehingga dapat mendukung kemajuan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta , 29 April 2014
Penyusun,

Laylly Shahara
10730022

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN NOTA DINAS PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
D. Tinjauan Pustaka	6
E. Landasan Teori	9
F. Kerangka Pemikiran.....	16
G. Metode Penelitian	18

BAB II	DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	25
	A. Sejarah PLN (Persero)	25
	B. Sejarah Berdirinya Kantor PT PLN (Persero) ULSalatiga	28
	C. Visi, Misi, dan Motto Perusahaan Listrik Negara	28
	D. Lapangan Usaha.....	35
	E. Permodalan.....	35
	F. Kepegawaian	36
	G. Wilayah Kerja.....	37
	H. Unit Bisnis PLN tersebar di Indonesia.....	37
	I. <i>Good Corporate Governance</i> (GCG)	40
	J. Bisnis PLN.....	41
BAB III	PEMBAHASAN.....	55
	A. Krisis yang terjadi pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga	55
	B. Tahap Krisis	57
	C. Tipologi Penyebab Krisis	59
BAB IV	PENUTUP	88
	A. Kesimpulan	88
	B. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2 Struktur Organisasi CSR PT. PLN (Persero)	54



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Matrik Tinjauan Pustaka.....	8
Tabel 2 Rangkuman Pembahasan mengenai Tipologi Krisis	85



DAFTAR BAGAN

Bagan 1 Tipologi Krisis	14
-------------------------------	----



ABSTRACT

The necessary of electric energy is greater every day. It makes Perusahaan Listrik Negara (PLN) should increase the electric capacity for the citizen to fulfill their electric necessity. The electric capacity increment can be done by increasing the network in a region. Indeed, the electric capacity increment is not easy because every region has different perception. For example, in Domas Residential Salatiga Town, the electrical network installation done by PLN is protested by the citizen because they feel there is no notification from PLN regarding the installation. It definitely makes PLN's image not good in Domas Residential citizen's opinion. Furthermore, the citizen also prohibit the electrical network installation until there is a deal between the Domas Residential citizen and the PLN. In this case, the PLN believes that they did their duty based on Standar Operasional Perusahaan (SOP).

However, there are still protests from the Domas Residential citizen. It means there are some factors underlying the Domas Residential Salatiga Town citizen's protests regarding the electrical network installation in their residential. Hence, the PLN's public relation should solve this case immediately so that the PLN can retrieve their good image upon the Domas Residential citizen. It can be done by knowing in advance what are the factors that led to the case of the installation of the electrical grid using a typology of crises Shrivastava and Mitroff that divide into four cells types and causes of the crisis . The method used is study case that fulfil the two things specific and having limitations.

Keyword: Company's crisis, the crisis causative factors, corporate public relations

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan kebutuhan dasar manusia yang sangat penting. Setiap individu membutuhkan listrik. Baik ibu rumah tangga, pabrik, hotel, bahkan pedagang angkringan juga menggunakan listrik untuk penerangan. Listrik sangat dibutuhkan dalam kehidupan ini. Dalam keseharian listrik selalu digunakan baik untuk penerangan, nonton tv, mencuci menggunakan mesin cuci, setrika baju, sampai kulkas menggunakan listrik semua.

Pada zaman dahulu listrik belum terlalu dibutuhkan karena teknologi belum berkembang dan elektronik belum men"jamur" seperti sekarang ini. Penerangan pada keseharian hanya menggunakan cahaya matahari dan jika malam tiba masyarakat hanya menggunakan *senthir*. Hal tersebut sangat berbanding terbalik dengan sekarang ini yang semua alat elektronik menggunakan energi listrik.

Semakin majunya teknologi akan mempengaruhi pula tingkat kebutuhan listrik di suatu wilayah. Majunya tingkat ekonomi suatu wilayah tidak luput dari peran serta listrik yang menjadi kebutuhan dasar. Dibangunnya *mall*, hotel, perusahaan-perusahaan besar tidak lepas dari kebutuhan listrik yang selalu menjadi kebutuhan. Tanpa adanya listrik tidak mungkin kota atau wilayah dapat dikatakan maju. Teknologi yang canggih semua membutuhkan listrik. Maka bisa dikatakan semakin majunya kota atau

wilayah semakin besar pula tingkat permintaan listrik yang dibutuhkan untuk mencukupi kebutuhan.

Masyarakat yang memiliki elektronik selalu membutuhkan listrik. Listrik menjadi sumber kehidupan. Padahal seseorang yang memiliki tv atau kulkas membuatnya harus mengeluarkan biaya lebih setiap bulannya. Biaya pengaliran listrik tegangan tinggi sangatlah mahal namun, hal tersebut tidaklah membuat masyarakat menjadi berfikir untuk kedua kalinya karena sudah menjadi kebutuhan tersendiri memiliki barang-barang mewah yang energi dasarnya memakai listrik.

Kebutuhan tersier yang tidak terlalu penting hanya sebuah kebutuhan untuk melengkapi gaya hidup modern seringkali membuat masyarakat bergaya hidup mewah tanpa memikirkan efek sampingnya. Masyarakat perkotaan ingin selalu *up-date* terhadap barang-barang yang baru diluncurkan oleh perusahaan tertentu seperti *gadget*, *camera DSLR*, kulkas, tv dan berbagai produk yang menggunakan listrik sebagai energinya.

Begitu banyaknya barang yang digunakan dan semuanya menggunakan listrik maka menjadikan listrik selalu dibutuhkan setiap waktu. Tidak kurang dari 24 jam manusia menggunakan listrik. Permintaan konsumen akan listrik yang terlalu besar membuat Perusahaan Listrik Negara (PLN) harus memenuhi permintaan konsumen. Siasat PLN untuk menanggulangi permasalahan tersebut adalah dengan menambah daya aliran listrik melalui pemasangan jaringan listrik di setiap tempat.

Kendalanya adalah, tidak semua wilayah atau tempat dapat dengan mudah mendapat persetujuan dari berbagai pihak untuk memasang jaringan listrik. Seperti pada tanggal 12 September 2013 warga Perumahan Domas memprotes adanya pemasangan jaringan listrik PLN karena warga dianggap tidak diberitahu dan tidak ada sosialisasi terhadap warga sekitar sehingga mereka khawatir jika tegangannya tinggi dan dekat dengan rumah dapat membahayakan.

SIDOREJO – Warga Perumahan Domas di RW 10 Kelurahan Salatiga memprotes pemasangan tambahan jaringan listrik tegangan menengah dari PLN, kemarin. Mereka khawatir tegangan tersebut bisa membahayakan rumah-rumah terutama yang berdekatan dengan jaringan tersebut di jalan utama Domas. Saat petugas PLN memasang jaringan tersebut, warga meminta menghentikan sementara. Warga meminta ada sosialisasi terlebih dahulu dari PLN sehingga warga mengerti dan tahu tentang maksud dan tujuan dari PLN. (Suara Merdeka, 13 September 2013, hlm.30)

Pemasangan jaringan ini penting karena untuk menambah aliran listrik yang akan diambil dari Gardu Induk Beringin untuk disalurkan ke wilayah Bugel sebagai penguatan kota Salatiga. Menurut Humas PLN jika penambahan jaringan tersebut tidak disetujui oleh warga maka penduduk wilayah Kota Salatiga tidak akan mendapatkan aliran listrik yang sesuai untuk kebutuhan dalam bidang elektronik dan penerangan listrik karena kebutuhan akan listrik setiap waktu selalu naik dengan adanya berbagai kebutuhan yang menggunakan energi listrik.

Ketakutan warga Perumahan Domas karena adanya dampak yang dirasa membahayakan membuat mereka meminta pihak dari PLN agar mengadakan sosialisasi terlebih dahulu sehingga warga menjadi mengerti

bahwa pemasangan jaringan tersebut tidak membahayakan warga setempat dan aman. Hal tersebut membuat Humas dari PLN harus cepat tanggap supaya permasalahan tidak menjalar ke mana-mana dan citra perusahaan tetap baik. Masyarakat akan merasa sensitif jika ada permasalahan yang berhubungan dengan listrik sebab listrik dapat menimbulkan permasalahan seperti konsleting maupun *trafo* meletus.

Humas PLN harus segera menyelesaikan suatu krisis yang terjadi dalam perusahaannya agar krisis tersebut tidak melebar ke mana-mana. Namun, sebelum krisis tersebut ditangani sesuai dengan strategi penanganan krisis Humas PLN harus dapat mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya krisis dan tipe krisis tersebut sehingga penanganan krisis tersebut tepat dan efektif.

Jika PLN merasa sudah melakukan tugasnya sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP) dan dirasa pemasangan jaringan di Perumahan Domas, Kota Salatiga masih tidak disetujui warga setempat ada faktor lain yang melatarbelakangi permasalahan tersebut. Humas PLN harus segera mengidentifikasi penyebab terjadinya krisis tersebut sehingga krisis tersebut dapat diselesaikan sesuai dengan manajemen krisis PLN.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan yang telah dikemukakan pada latar belakang, maka peneliti merumuskan permasalahan yang ada sebagai berikut: “Bagaimana peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis dalam kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga ditinjau dengan tipologi krisis dari Shrivastava dan Mitroff ?”

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Mengetahui peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis dalam kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang tidak disetujui warga setempat.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Memperkaya khazanah kajian ilmiah di bidang Ilmu Komunikasi khususnya *Public Relations* dalam kajian Manajemen Krisis.

b. Manfaat Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) dalam menyelesaikan suatu krisis
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan masukan bagi penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.

D. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka ditujukan agar penelitian ini tidak mempunyai kesamaan dalam segala hal termasuk objek penelitian maupun permasalahan yang akan diteliti. Selain itu juga sebagai perbandingan terhadap penelitian yang sudah ada. Seperti penelitian milik salah satu mahasiswi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta yaitu Latifa Zahra yang berjudul “Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo (Studi deskriptif Kualitatif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra Perusahaan Pasca Erupsi Gunung Merapi 2010)”. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa peran *Public Relations* sangat berpengaruh terhadap manajemen krisis suatu perusahaan. Perbedaannya adalah penelitian Latifa Zahra membahas tentang bagaimana mengembalikan citra perusahaan sedangkan peneliti hanya membahas tentang faktor-faktor apa yang menyebabkan krisis dalam kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga ditinjau dengan tipologi krisis Shrivastava dan Mitroff.

Menurut penelitian Repona Indah Pertiwi, Sofiah, Sri Hastjarjo tentang “Analisis Manajemen *Public Relations* PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap pada Tahap Resolusi Krisis Kecelakaan (Studi Kasus pada peristiwa Kebakaran Kilang Minyak PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap Tahun 2011) menjelaskan tentang bagaimana proses manajemen PR yang dilakukan oleh PR Officer PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap dalam upaya mengatasi krisis akibat terjadinya kebakaran. Perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek penelitian.

Penelitian yang ketiga adalah penelitian yang dilakukan oleh Fika Suci Windriati mahasiswi Universitas Pembangunan Nasional (UPN) “Veteran” Yogyakarta berjudul “Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal di Alur Pelayaran Pelabuhan” disebutkan dalam skripsi tersebut bahwa tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui strategi manajemen krisis PT. Pelindo II (Persero) cabang Pontianak pada peristiwa tenggelamnya kapal di alur pelayaran pelabuhan. Sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa yang menyebabkan krisis dalam kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga.

Tabel 1.

Matrik Tinjauan Pustaka

No	Peneliti	Judul	Lokasi	Metode	Tujuan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	Repona Indah Pertiwi, Sofiah, Sri Hastjarjo	Analisa Manajemen <i>Public Relations</i> PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap pada Tahap Resolusi Krisis Kecelakaan (Studi kasus peristiwa Kebakaran Kilang Minyak PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap Tahun 2011)	PT Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap	Deskriptif	Mengetahui bagaimana proses manajemen PR dilakukan oleh PR <i>Offiser</i> PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap dalam upaya untuk mengatasi krisis sebagai akibat dari terjadinya kebakaran	Perbedaan dari ketiganya dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada objek penelitian, ruang lingkup penelitian, fokus penelitian, serta tujuan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian yang benar - benar peneliti lakukan sendiri dan hasilnya diperoleh tanpa mengambil proses dan hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya.
2.	Latifa Zahra	Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo (Studi Deskriptif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra Perusahaan Pasca Erupsi Gunung Merapi 2012)	Gembira Loka Zoo. Yogyakarta	Deskriptif	Mengetahui dan menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana peran Humas Gembira Loka Zoo dalam mengelola manajemen krisis guna mengembalikan citra perusahaan pasca erupsi Merapi tahun 2010	
3.	Fika Suci Windriati	Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal Di Alur Pelayaran Pelabuhan	PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak	Deskriptif	Mengetahui strategi manajemen krisis PT. Pelindo II (Persero) cabang Pontianak pada peristiwa tenggelamnya kapal di alur pelayaran pelabuhan.	
4.	Laylly Shahara (Peneliti)	Manajemen Krisis PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga (Studi Deskriptif Kualitatif Humas PLN dalam Menangani Kasus Pemasangan Jaringan Listrik di Perumahan Domas, Salatiga	PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga	Deskriptif	Mengetahui peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis dalam kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga.	

Sumber : Olahan Peneliti

E. Landasan Teori

1. *Public Relations* dan CPR

Public Relations secara etimologis terdiri dari dua buah kata yakni *Public* dan *Relations*. Dalam bahasa Indonesia *Public* artinya publik sedangkan *Relations* artinya hubungan-hubungan. Jadi, *Public Relations* artinya hubungan-hubungan dengan publik. Istilah publik sukar di-Indonesiakan, dan sampai sekarang belum ada terjemahan khusus. Sebagian orang berpendapat publik sama dengan masyarakat. Maka, *public relations* dapat diartikan sebagai hubungan masyarakat.

Dalam Bahasa Inggris istilah *public* dibedakan dengan istilah *society*. Kamus Bahasa Inggris-Indonesia menerjemahkan kata *society* dengan arti masyarakat. Menurut J.B.A.F Mayor Polak (1962:16), masyarakat diartikan wadah dari seluruh antar-hubungan sosial dari seluruh jaringannya dalam arti umum, tanpa menentukan suatu batas tertentu. Mengenai pengertian publik lebih jelas lagi dikemukakan oleh Emory S. Bogadus (1951:7) dalam bukunya *The Making of Public Opinion* yang menyatakan bahwa publik adalah sejumlah besar orang di mana sumber antara yang satu dengan yang lainnya bisa tidak saling mengenal, akan tetapi semua mempunyai perhatian dan minat yang sama terhadap suatu masalah. F. Rahmadi dalam Soleh Soemirat dan Elvinaro Ardianto (2005: 11) menyebutkan *Public Relations* adalah salah satu bidang ilmu komunikasi praktis, yaitu penerapan ilmu komunikasi pada suatu organisasi / perusahaan dalam melakukan fungsi manajemen.

Corporate Public Relations (CPR)

Citra sangat lah penting bagi setiap perusahaan. Dengan kata lain perusahaan harus mampu membangun citra yang positif agar para konsumen tidak ragu untuk memilih atau menggunakan produk dari perusahaan. CPR adalah bagian dari perusahaan yang berperan untuk membentuk citra perusahaan. CPR adalah suatu staf khusus berada di bawah CEO atau direktur utama. Rhenald Kasali (2003: 14) menyebutkan bahwa CPR mempunyai tugas yang sangat sensitif, yakni menjaga kepuasan para *stakeholders* termasuk pemegang saham dan pemerintah. Lebih jauh lagi CPR bertanggung jawab terhadap pencegahan dan pemecahan krisis yang dapat mematikan perusahaan.

Maka, ketika ada permasalahan atau krisis perusahaan CPR harus mampu mengatasi dan mencari tahu penyebab krisis tersebut. Untuk itu lah CPR harus mampu berhubungan dengan berbagai pihak yang menyangkut kepentingan perusahaannya. Rhenald Kasali (2003: 13) menyebutkan ruang lingkup CPR meliputi 9 aspek, salah satunya adalah Mengatasi Krisis:

- a. Ketika perusahaan menurun
- b. Krisis yang meluas

Bahwa ruang lingkup CPR juga untuk mengatasi krisis yang terjadi dalam perusahaan. Dengan demikian CPR harus jeli untuk melihat dan memikirkan tentang penyebab terjadinya krisis. Sehingga krisis dapat

diselesaikan dengan tepat karena sudah mengetahui penyebab krisis tersebut.

2. Krisis

Disebutkan pada buku “*Crisis Public Relations*” karya Firsan Nova (2011: 68) bahwa menurut Robert P. Powell dalam bukunya yang berjudul *Crisis – A leadership Opportunity* (2005) mendefinisikan krisis sebagai kejadian yang tidak diharapkan, berdampak dramatis, kadang belum pernah terjadi sebelumnya yang mendorong organisasi kepada suatu kekacauan dan dapat menghancurkan organisasi tersebut tanpa adanya tindakan nyata.

Dalam keadaan krisis ini lah peran Humas dibutuhkan. Ketika krisis terjadi Humas harus memiliki strategi–strategi jitu dalam menyelesaikan suatu permasalahan yang timbul akibat krisis agar tidak melebar ke mana–mana. Salah satunya adalah mencari tahu penyebab krisis. Pada masa krisis perusahaan berada di bawah pusaran pencitraan, di mana media akan mencari celah untuk masuk agar mendapatkan berita yang dibutuhkan. Baik buruknya berita harus dapat ditangani oleh seorang Humas perusahaan.

Menurut buku “*Crisis Management and Public Relations*” karya Drs. Ludwig Suparmo, M.Si (2011: 100) menyebutkan Davis Young dalam bukunya yang berjudul *Building Your Company’s Good Name* , krisis adalah segala sesuatu yang mengancam integritas dan persepsi tentang organisasi dan pemimpinnya. Biasanya merupakan sesuatu yang

dilebih-lebihkan oleh media untuk menarik perhatian masyarakat. Institusi atau perusahaan dalam masa krisis perlu mengambil tindakan yang menunjukkan kepedulian atau empati terhadap masyarakat. Sasaran perusahaan dalam menghadapi krisis adalah mengakhiri secepat mungkin dan yang lebih baik lagi, mencegahnya tidak terjadi. Oleh karena itu PLN harus mencari tahu secepat mungkin penyebab timbulnya krisis dalam perusahaannya.

a. Tahap Krisis

Secara konseptual, anatomi krisis dapat dibedakan ke dalam empat tahap menurut Rhenald Kasali dalam bukunya *Manajemen Public Relations* (2008: 227 - 229):

1) Tahap Prodromal, di mana krisis baru muncul dan belum mempunyai dampak yang luas terhadap citra korporasi/institusi. Tahap ini sering disebut dengan *warning stage* karena pada tahap ini peringatan terhadap datangnya krisis sudah muncul bagi sebuah perusahaan.

Pada tahap prodromal muncul dalam 3 bentuk yaitu:

- a) Jelas sekali, di mana dalam tahap bentuk ini krisis muncul dengan jelas.
- b) Samar-samar, susah menduga luasnya sebuah kejadian dalam bentuk ini.

- c) Sama sekali tidak kelihatan, biasanya perusahaan tidak menyadari datangnya krisis ini karena semua terlihat baik-baik saja.
- 2) Tahap akut, merupakan pola krisis di mana persoalan muncul ke permukaan. Krisis pada tahap akut juga sering disebut *the point of no return* yang artinya sekali sinyal – sinyal yang muncul pada tahap peringatan (*prodromal stage*) tidak digubris, ia akan masuk ke tahap akut dan tidak dapat kembali lagi.
- 3) Tahap kronik, di mana krisis telah berlalu dan yang tersisa hanyalah puing-puing masalah akibat krisis. Sering juga disebut dengan *the postmortem* atau *the clean up phase*.
- 4) Tahap Resolusi, adalah tahap di mana manajemen harus memulihkan kekuatan agar kembali seperti semula dan dapat melanjutkan aktivitas dengan normal dan lancar. Ini merupakan tahap penyembuhan. Namun harus tetap waspada karena bisa saja siklus pembentukan krisis sedang membentuk kembali.

Dalam krisis apapun, kesiapan menghadapi menjadi bagian utama. Segala keputusan, pernyataan dan tindakan komunikasi apapun harus berbasis pada satu tujuan terakhir yaitu pencapaian penyelamatan.

b. Tipologi Penyebab Krisis

Pentingnya bagi sebuah perusahaan mengenali krisis yang terjadi agar dalam pemecahan masalah dapat diatasi dengan tepat.

Dengan melihat tipe penyebab terjadinya krisis dapat membuat PR menyelesaikan krisis dengan langkah yang sesuai dengan apa yang diperlukan untuk menyelesaikan krisis tersebut. I Gusti Ngurah Putra dalam buku “Manajemen Hubungan Masyarakat” (1999: 90-91) menyebutkan bahwa Shrivastava dan Mitroff (1987) membagi krisis kedalam empat kategori berdasarkan penyebab krisis yang dikaitkan dengan tempat krisis. Dengan penyebab krisis yang dikategorikan menjadi dua penyebab utama yakni teknis dan ekonomi kemudian penyebab manusiawi, organisatoris dan sosial. Selain itu juga mereka juga mengklasifikasikan krisis menjadi empat sel untuk melihat tipologi krisis agar lebih mudah untuk dipahami. Tipologi krisis tersebut yakni:

Bagan 1

Tipologi Krisis

Teknis/Ekonomis

Sel 1	Sel 2
1) Kecelakaan kerja 2) Kerusakan produk 3) Kemacetan komputer 4) Informasi yang rusak/kurang sempurna	1) Perusakan lingkungan yang meluas 2) Bencana Alam 3) <i>Hostile takeover</i> 4) Krisis social 5) Kerusakan sistem berskala luas
Internal	Eksternal
Sel 3	Sel 4
1) Kegagalan beradaptasi/melakukan perubahan 2) Sabotase oleh orang dalam 3) Kemacetan organisasional 4) Kemacetan komunikasi 5) <i>On-site produk tampering</i> 6) Aktivitas ilegal 7) Penyakit karena pekerjaan	1) <i>Symbolic projection</i> 2) Sabotase orang luar 3) Teroris, penculikan eksekutif 4) <i>Off-site product tampering</i> 5) <i>Counterfeiting</i> (pemalsuan/produk tiruan)
Manusia/Organisasi/Sosial	

Sumber: Buku “Managemen Hubungan Masyarakat” (1999: 90-91)

Penjelasannya adalah sebagai berikut:

- a. Sel 1 adalah krisis yang disebabkan adanya kegagalan teknis ekonomi di dalam perusahaan.
- b. Sel 2 adalah krisis yang disebabkan faktor teknis-ekonomis yang terjadi di luar perusahaan.
- c. Sel 3 adalah krisis yang disebabkan oleh faktor-faktor sosial/manusia dan manajemen yang bersumber di dalam perusahaan.
- d. Sel 4 adalah krisis yang terjadi karena faktor-faktor sosial di luar lingkungan perusahaan.

Dengan demikian PR suatu perusahaan akan lebih mudah dalam menyelesaikan atau mengidentifikasi krisis yang terjadi karena sudah mengetahui tipe atau penyebab krisis tersebut. Sehingga krisis harus dapat diselesaikan dengan tepat agar citra perusahaan tetap positif. Seperti ayat Al Qur'an di bawah ini:

وَلَوْ أَنَّ أَهْلَ الْقُرَىٰ آمَنُوا وَاتَّقَوْا لَفَتَحْنَا عَلَيْهِم بَرَكَاتٍ مِّنَ السَّمَاءِ
وَالْأَرْضِ وَلَكِن كَذَّبُوا فَأَخَذْنَا هُمْ بِمَا كَانُوا يَكْسِبُونَ.

“Jikalau Sekiranya penduduk negeri-negeri beriman dan bertakwa, pastilah Kami akan melimpahkan kepada mereka berkah dari langit dan bumi, tetapi mereka mendustakan (ayat-ayat Kami) itu, Maka Kami siksa mereka disebabkan perbuatannya.” (Al-A'araaf, 7:96)

Ayat di atas menjelaskan bahwa jika semua warga termasuk warga Perumahan Domas mengikuti apa yang di rencanakan oleh PLN untuk pemasangan jaringan listrik guna penambahan daya untuk penguatan Kota Salatiga berjalan dengan baik maka, penduduk Kota Salatiga akan

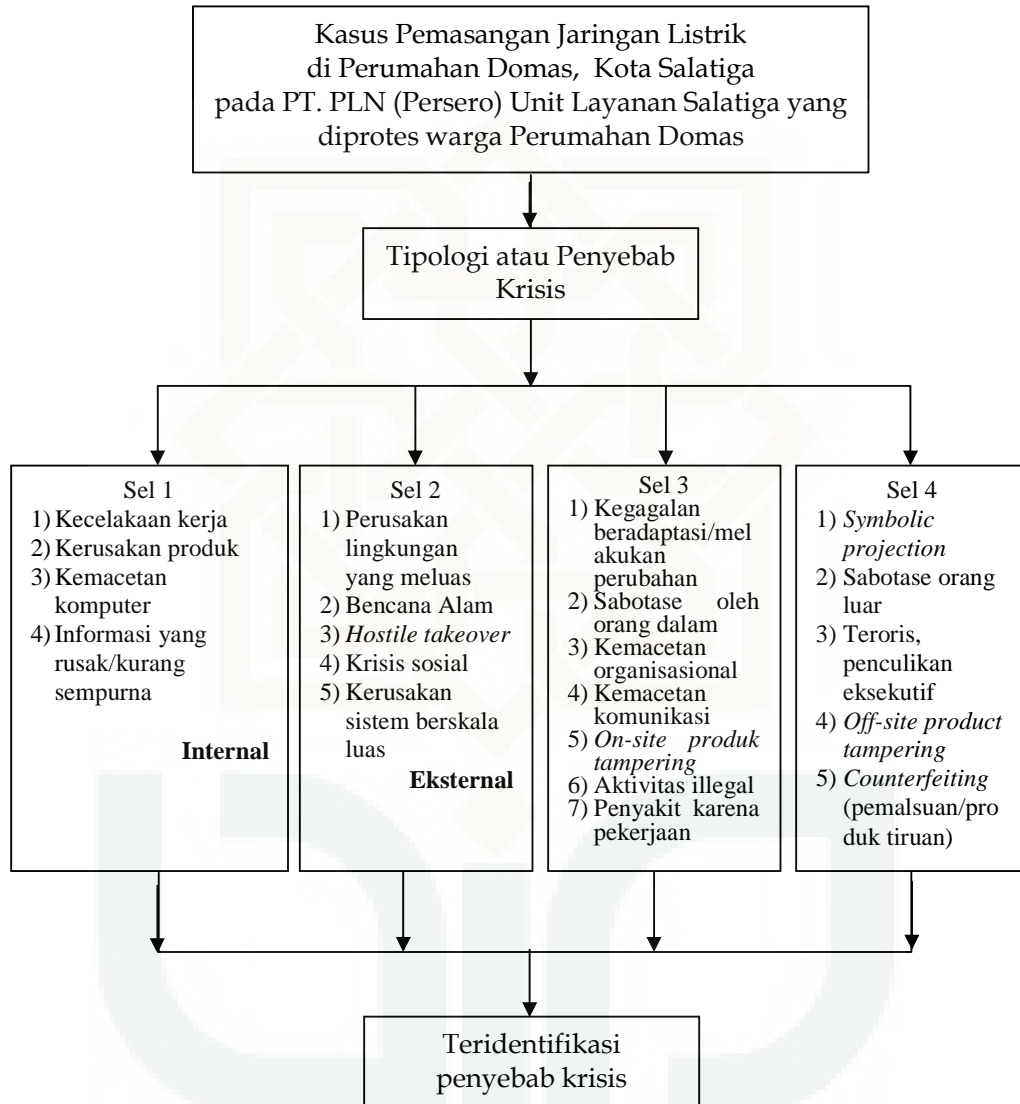
mendapatkan aliran listrik yang cukup. Tapi jika warga Perumahan Domas tidak setuju dan justru memprotes penguatan daya aliran listrik, hal tersebut akan berakibat penduduk Kota Salatiga tidak mendapatkan energi listrik yang cukup.

F. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran digunakan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan penelitiannya. Selain itu juga sebagai batasan penelitian agar dalam melakukan penelitian memiliki fokus terhadap suatu hal. Kerangka pemikiran tersebut disesuaikan dengan tipe dan penyebab krisis milik Shrivastava dan Mitroff yang membagi krisis ke dalam empat kategori krisis berdasarkan penyebab krisis yang dikaitkan dengan tempat krisis. Sehingga peneliti merumuskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 1:

Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti

G. Metodologi Penelitian

1. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Pada dasarnya studi kasus digunakan dalam penelitian kualitatif agar tidak ada persamaan pada penelitian yang lain atau penelitian yang sudah ada sehingga penelitian tersebut benar-benar bermanfaat untuk diteliti. Studi kasus adalah suatu pendekatan untuk mempelajari, menerangkan, atau menginterpretasikan suatu kasus (*case*) dalam konteksnya secara natural tanpa adanya intervensi dari pihak luar. (Agus Salim, 2001 : 93)

Dalam studi kasus harus memenuhi dua hal, yaitu spesifik dan mempunyai batasan (*bounded system*). Intinya dari studi kasus adalah bahwa studi ini berusaha untuk menyoroiti suatu keputusan atau seperangkat keputusan.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitiannya ialah kualitatif, menggunakan metode deskriptif. Penelitian ini merupakan studi deskriptif pada suatu perusahaan. Penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti. Metode ini dipilih karena dalam penelitian ini peneliti hanya ingin memaparkan tentang faktor-faktor apa saja penyebab suatu krisis bukan melakukan perhitungan dan tidak berusaha menguji hipotesis. Riset komunikasi jenis kualitatif dilakukan untuk menyikapi sebuah perilaku objek yang diteliti yang cenderung berubah. Penelitian kualitatif tentu saja bersifat empiris,

hanya saja pengamatan atas data bukanlah atas dasar ukuran-ukuran matematis yang terlebih dulu ditetapkan peneliti dan harus disepakati oleh pengamat, melainkan berdasarkan ungkapan subyek penelitian, sebagaimana dikehendaki dan dimaknai oleh subyek penelitian (Mulyana & Solatun, 2007: 11).

Deskriptif kualitatif juga dapat diuraikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau menuliskan keadaan subjek atau objek penelitian suatu perusahaan. Humas PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga sebagai subjek dan objek yang diteliti ialah faktor penyebab dan tipe krisis kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga setempat.

3. Subjek dan Objek Penelitian

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:38). Subjek dari penelitian ini adalah hubungan masyarakat (humas) PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga. Peneliti mencari data dengan wawancara dan bertanya kepada bagian humas atau pihak manajemen PLN tentang bagaimana peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga.

b. Objek Penelitian

Objek penelitiannya adalah peran humas dalam mengidentifikasi penyebab krisis kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga.

4. Jenis Data

Jenis data dibedakan menjadi dua yakni data primer dan data sekunder yaitu:

a. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung di lapangan. Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk data primer adalah dengan melakukan wawancara terhadap narasumber mengenai penyebab krisis kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang digunakan untuk mendukung atau menunjang data primer sebagai literatur guna melengkapi data yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga. Data sekunder berupa observasi dan dokumentasi, kliping surat kabar baik berupa data yang telah didokumentasikan maupun berdasarkan wawancara dengan responden yang memiliki informasi tambahan serta sumber-sumber lainnya.

5. Metode Pengumpulan Data

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan antara periset–seseorang yang berharap mendapatkan informasi –dan informan– seseorang yang disesuaikan mempunyai informasi penting tentang suatu obyek (Berger, 2000: 111). Merupakan teknik yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara dapat dilakukan dengan cara wawancara yang terencana maupun tak terencana. Wawancara akan dilakukan terhadap pihak dari PLN yang menangani, terlibat, maupun mengetahui kasus tersebut dan warga yang memprotes pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas.

b. Dokumentasi

Merupakan kumpulan data dalam bentuk tulisan dari suatu peristiwa, penjelasan maupun pemikiran terhadap peristiwa itu. Jenis data yang digunakan dalam pengumpulan data tersebut meliputi dokumen publik dan dokumen privat yang berkaitan dengan tema penelitian (Kriyantono, 2009: 118).

c. Observasi

Peneliti juga melakukan observasi dalam melaksanakan penelitiannya. Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatan melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu panca indra lainnya (Bungin, 2007: 115). Observasi langsung dilakukan terhadap objek di tempat terjadi dan berlangsungnya suatu

peristiwa, sehingga observer berada bersama objeknya yang diteliti. Sedangkan observasi tidak langsung adalah observasi yang dilakukan tidak langsung pada saat berlangsungnya peristiwa yang diselidiki. (Nawawi 1995: 104).

6. Metode Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles & Huberman dalam buku Metode Penelitian Kualitatif (Moloeng: 2002: 248), di mana dijelaskan bahwa analisis data yang mana meliputi:

a. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan berdasarkan teknik pengumpulan data yang telah dipaparkan di atas yang meliputi observasi dan wawancara, dokumentasi maupun studi pustaka.

b. Reduksi Data

Pada dasarnya data yang dapat kita peroleh di lapangan jumlahnya cukup banyak maka dari itu peneliti perlu mereduksi data. Mereduksi data merupakan proses seleksi atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan, merangkum, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.

c. Penyajian Data

Dalam penyajian data ini seluruh data di lapangan yang berupa hasil wawancara dan dokumentasi akan dianalisis sesuai dengan teori

yang telah dipaparkan sebelumnya. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang dijadikan sebagai pertanyaan penelitian sehingga yang tersaji adalah deskriptif mengenai kondisi yang menceritakan dan menunjukkan permasalahan yang ada.

d. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hal penting sebagai upaya untuk melakukan justifikasi temuan peneliti. Justifikasi dilakukan dengan cara menarik hubungan dari latar belakang permasalahan dan tujuan penelitian untuk mencari jawaban hasil penelitian yang selanjutnya dianalisis. Dengan demikian, kesimpulan merupakan penegasan dari temuan penelitian yang telah dianalisis. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

7. Metode Keabsahan Data

Validitas data dalam penelitian komunikasi kualitatif lebih menunjukkan pada tingkat sejauh mana data yang diperoleh telah secara akurat mewakili realitas atau gejala yang diteliti (Pawito, 2008: 97). Data yang merupakan hal-hal yang berkenaan dengan penelitian yang menggunakan beragam sumber data, seperti: mengumpulkan data dari kelompok, lokasi atau latar, atau waktu yang berbeda-beda sesuai dengan fakta autentik yang ada di lapangan.

Dalam konteks penelitian ini, uji validitas data yang digunakan adalah triangulasi sumber di mana peneliti meminta pertimbangan pihak lain atas isu yang sedang diteliti. Adapun metode triangulasi sumber adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif (Moleong, 2004:178-179). Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara; membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga mengenai Peran Humas dalam Mengidentifikasi Penyebab Krisis (Studi Kasus Pemasang Jaringan Listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga) dapat ditarik kesimpulan bahwa :

Pemasangan jaringan listrik PLN tentu memiliki tujuan untuk menjadi lebih baik atau memperbaiki sistem yang sudah ada. PLN akan selalu berupaya dalam meningkatkan kualitas produk mereka agar para pelanggan atau konsumen merasa puas dalam menggunakan produk PLN. Namun, tidak semua yang direncanakan PLN berjalan dengan mulus. Seperti kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Salatiga yang terpaksa dihentikan sementara karena adanya protes warga terhadap pemasangan listrik tersebut. Peran Humas PLN dalam mengidentifikasi kasus pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas, Kota Salatiga yang diprotes warga menggunakan tipologi krisis dari Shrivastava dan Mitroff sebagai berikut :

1. Kecelakaan kerja: Peran Humas adalah menyampaikan informasi kepada warga tidak ada penyebab kecelakaan kerja. PLN sudah melakukan pemberitahuan pemasangan kepada kelurahan bahwa akan ada penggantian pemasangan jaringan listrik di Perumahan Domas.

2. Kerusakan produk: Humas PLN menyetujui diadakan sosialisasi agar warga tidak khawatir dengan adanya pemasangan jaringan listrik 1 phasa menjadi 3 phasa.
3. Kemacetan komputer: Humas PLN memberi penjelasan kepada warga Perumahan Domas bahwa pemasangan jaringan 3 phasa tersebut lebih baik dan bermanfaat.
4. Informasi yang rusak / kurang sempurna: Humas PLN sudah memberi surat pemberitahuan pemasangan kepada Kelurahan Salatiga di mana Perumahan Domas masuk dalam kelurahan tersebut. Namun warga Perumahan Domas merasa tidak ada sosialisasi dari PLN kepada warga tentang pemasangan jaringan listrik tersebut. Dari situ terjadi *miss comucation* dan Humas PLN menyanggupi keinginan warga agar PLN mengadakan sosialisasi.
5. Perusakan lingkungan yang meluas: Humas PLN meminta teknisi untuk menjauhkan kabel dari rumah warga supaya aman.
6. Bencana alam : Peran Humas PLN memberikan penjelasan kepada warga Perumahan Domas bahwa jika terjadi bencana alam maka pihak PLN akan segera memperbaiki.
7. *Hostile takeover* : Humas PLN menangani sendiri krisis yang terjadi dengan mengadakan sosialisasi kepada warga Perumahan Domas.
8. Krisis sosial: Peran Humas PLN menuruti keinginan warga Perumahan Domas sesuai dengan kemampuan PLN.

9. Kerusakan sistem berskala luas : peran Humas dalam kerusakan sistem adalah meminta pihak yang berwenang untuk segera menangani.
10. Kegagalan beradaptasi / melakukan perubahan: Peran Humas segera menyanggupi apa yang menjadi keinginan warga Perumahan Domas agar permasalahan ini dapat diatasi dengan baik dan tidak merugikan kedua belah pihak
11. Sabotase orang dalam : peran Humas ketika ada permasalahan pemasangan jaringan listrik meminta pihak yang berwenang untuk melakukan fungsinya agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat.
12. Kemacetan organisasional : Peran Humas PLN memberikan sosialisasi kepada warga dengan memilih pegawai PLN yang berwenang dan mengerti tentang apa tujuan dari pemasangan jaringan listrik tersebut.
13. Kemacetan komunikasi: Humas PLN menyetujui permintaan agar kemacetan komunikasi dapat diatasi dengan adanya sosialisasi.
14. *On-site produk tampering* : Peran Humas PLN segera meminta bagian teknisi untuk mengatasi gangguan tersebut dengan sistem yang ada pada PLN.
15. Aktifitas ilegal: Humas PLN memberikan surat pemberitahuan pemasangan kepada Kelurahan Salatiga sehingga aktifitas tersebut legal.
16. Penyakit karena pekerjaan : Peran Humas PLN mensosialisasikan bahwa pemasangan jaringan listrik tersebut hanya diganti jaringan 1 phasa menjadi 3 phasa karena tiang listrik sudah ada.

17. *Symbolic projection*: Peran Humas adalah menjalankan semuanya sesuai dengan ketentuan PLN karena aktifitas ini legal dari perusahaan maka tidak ada unsur *symbolic projection*.
18. Sabotase orang luar: Peran Humas PLN menyanggupi diadakan sosialisasi agar opini-opini yang muncul tidak semakin banyak.
19. Teroris, peculikan eksekutif : Peran Humas PLN juga bekerjasama dengan Polres Salatiga agar permasalahan cepat selesai.
20. *Off-site produk tampering*: Humas PLN meminta warga menyampaikan keluhan kepada PLN sehingga dengan cepat dapat diperbaiki.
21. *Counterfeiting* : Peran Humas PLN meminta untuk mengganti kabel biasa dengan kabel A3CS agar lebih aman.

Dari paparan di atas bahwa peran Humas PLN salatiga dalam mengidentifikasi penyebab krisis sangat beragam sesuai dengan tipologi penyebab krisis yang sedang terjadi. Dalam menangani sebuah krisis yang terjadi pada sebuah perusahaan tentu seorang humas harus dapat mengidentifikasi terlebih dahulu penyebab krisis tersebut agar dapat mengambil langkah yang tepat supaya citra perusahaan tersebut tetap positif di mata masyarakat. Sosialisasi yang diinginkan warga Perumahan Domas ditanggapi baik oleh PLN sehingga pada tanggal 18 September 2013 bertempat di Balai Posyandu antara warga Perumahan Domas dan juga Humas PLN beserta pihak-pihak terkait melakukan musyawarah agar terjadi kesepakatan antara kedua belah pihak. Di dalam krisis seperti ini peran Humas sangat dibutuhkan untuk mengidentifikasi penyebab krisis.

B. Saran

Saran yang diberikan kepada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga dalam mengidentifikasi penyebab krisis tersebut adalah jika Humas mengidentifikasi penyebab krisis suatu perusahaan sebaiknya mengetahui faktor-faktor yang menjadikan krisis tersebut agar Humas mampu berperan menjalankan tugasnya sesuai dengan penyebab terjadinya krisis tersebut. Jika sudah diketahui penyebabnya maka peran Humas dengan mudah dapat menangani krisis tersebut. Sebagai seorang Humas harus dapat berdiri menghadapi media untuk mengklarifikasi permasalahan yang terjadi. Peran Humas Perusahaan sangat dibutuhkan ketika krisis berlangsung dengan mengetahui penyebab krisis tersebut akan lebih tahu seperti apa bertindak agar krisis tersebut cepat teratasi. Namun, jika peran Humas perusahaan cenderung mengabaikan dan terlalu percaya diri dalam menyelesaikan krisis tanpa mengidentifikasi apa saja yang menyebabkan krisis tersebut hal tersebut dapat mengakibatkan kekeliruan dalam pengambilan keputusan sehingga krisis tersebut akan berjalan dalam tempo waktu yang lama.

Tantunya setiap masalah pasti ada penyebabnya. Perusahaan harus dapat mengidentifikasi permasalahan yang muncul agar permasalahan dapat diselesaikan dengan cepat dan permasalahan tidak melebar ke mana-mana. Karena isu atau opini yang berkembang akan menurunkan citra pada sebuah perusahaan. Permasalahan ini tentu menjadi pembelajaran bagi pihak PLN untuk dapat menjadi lebih baik lagi karena Humas PLN menyebutkan ternyata tidak semua tempat itu sama. Dengan begitu kedepannya harus dapat belajar

dari permasalahan yang pernah ada agar citra PLN di mata konsumen dan masyarakat tetap baik sehingga mereka tidak akan kecewa menggunakan produk dari PLN.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya*. 2009. Diterjemahkan oleh Lajnah Pentashih Mushaf Al-Qur'an Departemen Agama Republik Indonesia. Bandung: Syaamil Al-Qur'an.
- Bungin, Burhan. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Jekfins, Frank. 1998. *Public Relations (Disempurnakan oleh Daniel Yadin)*. Jakarta: Erlangga
- Kasali, Rhenald. 2003. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Pustaka Utama Grafiti
- _____. 2008. *Manajemen Public Relations*. Jakarta: Grafiti
- Moleong. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Morissan. 2008. *Manajemen Public Relations: Strategi menjadi Humas Profesional*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Nova, Firsan. 2011. *Crisis Public Relations*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Putra, I. Gusti Ngurah. 1999. *Manajemen Hubungan Masyarakat*. Yogyakarta: Andi Offset
- Suhandang, Kustadi. 2004. *Public Relations Perusahaan: Kajian, Program, dan Implementasi*. Bandung: Penerbit Nuansa.
- Salim, Agus. 2001. *Teori dan Paradigma Penelitian Sosial*. Yogyakarta : PT Tiara Wacana Yogya.
- Suparmo, Ludwig. 2011. *Crisis Management and Public Relations*. Jakarta: PT Indeks.
- Young, Davis. 1990. *Building Your Company's Good Name*. New York: Prentice Hall.

Sumber Skripsi:

Fika Suci Windriati “Analisa Manajemen Krisis PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Pontianak dalam Peristiwa Tenggelamnya Kapal di Alur Pelayaran Pelabuhan” *Skripsi*, tidak diterbitkan. Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta.

Repona Indah Pertiwi, Sofiah, dan Sri Hastjarjo. 2011. “Analisis Manajemen *Public Relations* PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap pada Tahap Resolusi Krisis Kecelakaan (Studi kasus pada peristiwa kebakaran kilang minyak PT. Pertamina (Persero) Refinery Unit IV Cilacap tahun 2011). Jurnal. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.

Latifa Zahra “Manajemen Krisis Gembira Loka Zoo (Studi Deskriptif Kualitatif Peran Hubungan Masyarakat dalam Mengembalikan Citra Perusahaan Pasca Erupsi Gunung Merapi 2010)”. *Skripsi*, tidak diterbitkan. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Sumber Surat Kabar:

SM/Moch Kundori. 13 September 2013. “Warga Domas Protes Jaringan Listrik PLN”. Suara Merdeka. Hal 30

Sas/isk. 13 September 2013. “Warga Domas Protes Kabel PLN”. Jawa Pos. Hal 9

Sumber Internet:

<http://repository.upnyk.ac.id/1302/1/SKRIPSI.pdf>

www.pln.co.id

**DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA DENGAN KETUA
RW.X PERUMAHAN DOMAS KOTA SALATIGA**

1. Kenapa warga menolak adanya pemasangan jaringan listrik ?
2. Apakah dari pihak PLN sudah melakukan sosialisasi ?
3. Apakah ada faktor lain yang menyebabkan protes warga ?
4. Apakah benar mengenai data bahwa warga meminta kompensasi ?

TRANSKIP WAWANCARA DENGAN KETUA RW.X

PERUMAHAN DOMAS, SALATIGA

Peneliti : Selamat sore dengan Bapak Ari ya.. Ketua RW.X Perumahan Domas.. menanggapi kasus yang terjadi di sini, kenapa sih pak ada kasus warga itu menolak ada pemasangan jaringan listrik dari PLN?

Narasumber : Karena kan belum ada pemberitahuan.. kan *nak* belum ada pemberitahuan tidak sosialisasi.. sebenarnya intinya warga itu segala sesuatu yang dilakukan kan harus ada pemberitahuan dan sosialisasi terlebih dahulu.. dimana seharusnya ada sosialisasi.

Peneliti : Tapi dari pihak PLN kemudian sudah mengadakan sosialisasi pak?

Narasumber : Akhirnya kan keinginan warga akhirnya PLN melakukan itu.. jadi ada sosialisasi.. di dalam sosialisasi kan tentunya ada keinginan yang jelas.. dari PLN mengutarakan diganti (kabel), dan sebagainya.. dan sebagainya.. juga ada pertanyaan-pertanyaan yang menginginkan untuk warga itu paham. Dari apa yang disampaikan PLN kita menanggapi tapi ada beberapa hal yang membuat warga itu kurang puas dengan apa yang diterangkan PLN itu..

Peneliti : Kalau faktor lainnya apa aja pak? Apa karena warga takut terjadi konsleting atau seperti apa pak faktornya lain yang mempengaruhi protes warga?

Narasumber : Sebenarnya faktor lain tu *ndak* ada.. karena tidak adanya sosialisasi itu menyebabkan adanya.. apa yaaa.. pemikiran tambahan. Pada awalnya kan kurang sosialisasi *tok*.. akhirnya kan merembet.. ada apa yaa.. ada kekhawatiran yang lain-lain.. sebenarnya kalau ada sosialisasi dah ngerti kok semua kekhawatiran sudah dipahami semua dan dari petugas kurang sosialisasi dan dari warga kan hetegoren *ndak* sama *to*.. jadi awalnya tu mempengaruhi yang satu dengan yang lain kemudian pemikiran itu kan menjadi berkembang padahal pernah ada peristiwa listrik sehingga warga kan berpikiran demikian.. akhirnya semakin penasaran untuk mengetahui seberapa besar bahayanya dengan penggantian jaringan itu..

Peneliti : Pak tapi saya mendapatkan data mengenai permintaan warga RW.X itu meminta per kepala (rumah) itu berapa juta.. benar nggak sih pak? (sambil menunjukkan bukti data)

Narasumber : Gak ada (gak jadi diberikan kompensasi tersebut)

Peneliti : Cuma ketakutan warga karena ada bahaya listrik dan tidak adanya sosialisasi ya pak?

Narasumber : Iya, cuma pernyataan yang berhubungan dengan kompensasi ini... ini kan pernyataan berkembang karena adanya rasa pertama (sosialisasi).. itu bisa dimaklumi karena sudah ada pemikiran-pemikiran.. opini-opini yang sangat menakutkan.. akhirnya setelah ada sosialisasi yang dilakukan dengan PLN itu mereka sudah paham.. ooo ternyata seperti ini.. adanya kompensasi ini kan juga

pengaruh dari luar *to..* pasang listrik itu ada kompensasi.. itu yang dapat kompensasi dalam bentuk apa kan tidak begitu jelas.

Peneliti : Jadi warga Domas ini pada intinya sudah menyetujui ya pak adanya pemasangan jaringan?

Narasumber : Ya.. yang jelas dari PLN dan dari warga ada keinginan untuk bekerja sama..

Peneliti : Saya sudah tahu pak faktor-faktor penyebab krisisnya.. kurang lebihnya saya terima kasih banyak..

Narasumber : Iya....

Lampiran

DAFTAR PERTANYAAN KEPADA HUMAS PLN (PERSERO)

UNIT LAYANAN SALATIGA

Sel 1 :

1. Apakah kecelakaan kerja menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
2. Apakah kerusakan produk yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
3. Apakah kemacetan komputer yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
4. Apakah informasi yang kurang sempurna menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

Sel 2 :

1. Apakah perusakan lingkungan yang meluas menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

2. Apakah bencana alam yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
3. Apakah *hostile takeover* yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
4. Apakah krisis sosial menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
5. Apakah kerusakan sistem berskala luas yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

Sel 3 :

1. Apakah kegagalan beradaptasi atau melakukan perubahan yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
2. Apakah sabotase oleh orang dalam yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
3. Apakah kemacetan organisasi menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

4. Apakah kemacetan komunikasi menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
5. Apakah *on-site produk tampering* yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
6. Apakah aktivitas ilegal yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
7. Apakah penyakit pekerjaan menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

Sel 4:

1. Apakah *symbolic projection* yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
2. Apakah sabotase orang luar menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
3. Apakah teroris, penculikan eksekutif yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

4. Apakah *off-site product tampering* yang menjadi faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?
5. Apakah *counterfeiting* (pemalsuan/produk tiruan) yang menjadikan faktor penyebab kasus pemasangan jaringan listrik PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga di Perumahan Domas, Kota Salatiga ?

TRANSKIP WAWANCARA DENGAN KETUA RW.X

PERUMAHAN DOMAS, SALATIGA

- Peneliti : Selamat sore dengan Bapak Ari ya.. Ketua RW.X Perumahan Domas.. menanggapi kasus yang terjadi di sini, kenapa sih pak ada kasus warga itu menolak ada pemasangan jaringan listrik dari PLN?
- Peneliti :Tapi dari pihak PLN kemudian sudah mengadakan sosialisasi pak?
- Peneliti : Kalau faktor lainnya apa aja pak? Apa karena warga takut terjadi konsleting atau seperti apa pak faktornya lain yang mempengaruhi protes warga?
- Peneliti : Pak tapi saya mendapatkan data mengenai permintaan warga RW.X itu meminta per kepala (rumah) itu berapa juta.. benar nggak sih pak? (sambil menunjukkan bukti data)
- Peneliti : Cuma ketakutan warga karena ada bahaya listrik dan tidak adanya sosialisasi ya pak?
- Peneliti : Jadi warga Domas ini pada intinya sudah menyetujui ya pak adanya pemasangan jaringan?
- Peneliti : Saya sudah tahu pak faktor-faktor penyebab krisisnya.. kurang lebihnya saya terima kasih banyak..

I Domas

RW X PERUM DOMAS
KELURAHAN SALATIGA, KECAMATAN SIDOREJO
KOTA SALATIGA

SURAT PERNYATAAN KEBERATAN PEMASANGAN INSTALASI LISTRIK

Dengan Hormat,
Dengan surat ini, kami warga RW.X Perum Domas, terutama yang terlewati pemasangan atau penarikan jaringan baru merasa keberatan dikarenakan dari segi keamanan dan kenyamanan, oleh sebab itu dari warga meminta diadakan sosialisasi dan solusi dari pihak PT. PLN Salatiga dan selama belum ada kesepakatan ke dua belah pihak, kami selaku warga yang keberatan memohon kegiatan pemasangan jaringan ditunda terlebih dahulu sehingga dari ke dua belah pihak tidak merasa dirugikan.
Atas kebijakan dari PT. PLN Salatiga dan kerja samanya kami ucapkan terima kasih.

Salatiga, 12 September 2013










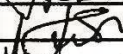
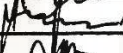


Ketua RT.4



RW.X PERUM DOMAS
KELURAHAN SALATIGA, KECAMATAN SIDOREJO
KOTA SALATIGA

WARGA YANG KEBERATAN PEMASANGAN JARINGAN YANG DILEWATI JARINGAN INSTALASI

RT.1

NO	NAMA	BLOK	TANDA TANGAN	KETERANGAN
1	Kusmarjono	CU X		
2	Edi S.	CU 4		
3	Setia Nam	EU-6		
4	M. Atif	CU 5		
5	Masrum	CU-12		
6	ADRI. B	CU-6		
7	Harjadi S. Dirman	EU 5		
8	Boni Supriyo	CU-11		
9	M-A. Salim	CU-1		
10	Wahyuni P. Astuti	CU 4		
11	Anugrah P	CU 2		
12				
13				
14				
15				

Salatiga, 12 September 2013



Mengetahui,

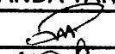

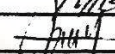
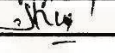
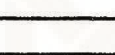
Ketua RW. X

Widi Nugroho Ary P

RW.X PERUM DOMAS
KELURAHAN SALATIGA, KECAMATAN SIDOREJO
KOTA SALATIGA

WARGA YANG KEBERATAN PEMASANGAN JARINGAN YANG DILEWATI JARINGAN INSTALASI

RT.5

NO	NAMA	BLOK	TANDA TANGAN	KETERANGAN
1	ADRIAN	RUW		
2	JOHANNIS M	RU9		
3	Nirwana N	RU7		
4	Sartono	RU2		
5	IVIDI MUCIANTO	RU8		
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

Salatiga, 12 September 2013



WIN 1

BERITA ACARA
HASIL SOSIALISASI ANTARA PT.PLN(PERSERO) UL SALATIGA DENGAN
WARGA PERUM DOMAS SALATIGA

Pada hari ini **Rabu**, tanggal **Delapan Belas bulan September** tahun **Dua Ribu Tiga Belas**, bertempat di Balai Posyando RW 010 Kel.Salatiga,Kec.Sidorejo, Kota Salatiga, yang bertandatangan dibawah ini menyampaikan hal-hal sebagai berikut :

Sesuai laporan pertemuan tanggal diatas sebagaimana terlampir, menyatakan bahwa warga Perum Domas Salatiga **MENOLAK** dilewatinya Perum Domas oleh Proyek PT.PLN (Persero) Unit Layanan "Pembangunan Feeder Baru BRG-10 yang tujuannya adalah penguatan sistem jaringan di Kota Salatiga", SPK No. 540.PJ/611/UL-SLG/2013 tanggal 8 Juli 2013.

Demikian Berita Acara ini dibuat dan ditanda tangani untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui,

Ketua RW X Perum Domas

Pihak PT.PLN (Persero) UL Salatiga

(Widi Nugroho Ary P)

M Gati Jayeng W



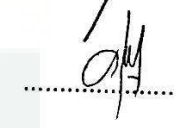
Ketua RT 001

Kasmijo



(Hery Saputro)

Fajar Hari Nugroho



Ketua RT 004

(Kusno)

Ketua RT 005

(Tri Widodo)

REALISASI HASIL SOSIALISASI ANTARA PT.PLN(PERSERO) UL SALATIGA DENGAN WARGA PERUM DOMAS SALATIGA

Pada Kamis, tanggal 12 September 2013, PLN UL Salatiga melaksanakan pekerjaan pembangunan jaringan baru BRG-10 yang salah satu jalurnya melintasi Perum Domas Salatiga, dengan pengawas lapangan Sdr.Kasmijo. Namun pada jam 11.30, pengawas lapangan ditemui 4 orang warga dan Pak RT setempat, dan meminta pengawas lapangan agar pekerjaan tersebut dihentikan dengan alasan belum adanya sosialisasi dari pihak PLN terhadap warga Perum Domas. Pengawas lapangan langsung memenuhi permintaan warga, dan seketika itu pula pekerjaan dihentikan. Keesokan harinya, tanggal 12 September 2013, warga Domas melalui Pak RT mengirimkan surat Pernyataan Keberatan Pemasangan Instalasi Listrik ke kantor PLN Salatiga, yang isinya permohonan sosialisasi ke warga Perum Domas.

Pada hari ini Rabu, tanggal 18 September 2013 pukul 15.30-17.30 PLN UL Salatiga (diwakili oleh Sdr.Kasmijo, Sdr.Gati, Sdr.Fajar) mengadakan sosialisasi ke warga Perum Domas yang bertempat di Balai Posyandu RW 010 Kel.Salatiga,Kec.Sidorejo, Kota Salatiga. Adapun isi dari sosialisasi tersebut antara lain :

1. Sosialisasi dari sisi teknik pembangunan jaringan,
 - Dengan pertimbangan keamanan, PLN UL Salatiga berjanji akan merubah konstruksi jaringan dengan cara menjauhkan kabel dari bangunan rumah-rumah (Alley Arm) tingkat warga Domas dan kabel akan diganti dengan kabel berisolasi (AAACS).
2. Sosialisasi legal pembangunan jaringan
 - Pembangunan tersebut merupakan SPK No. 540.PJ/611/UL-SLG/2013 dengan pelaksana lapangan CV.Koesoemo Kencono . Seluruh seluruh proyek pembangunan tersebut sesuai dengan perencanaan RKAP (Rencana Kerja Anggaran Perusahaan) tahun 2013, SPLN dan Standar Konstruksi PLN.
3. Kesimpulan dari warga Perum Domas.
 - Warga Perum Domas tetap menolak jalur Perum Domas dilewati proyek pembangunan jaringan PLN tersebut dengan alasan kenyamanan dan keamanan karena jalan tersebut (menurut warga Domas) bukan jalan umum tetapi jalan milik Perum Domas.
 - Warga Perum Domas menawarkan solusi agar jaringan tersebut dipindahkan lewat jalur lain (jalan umum/ Ds.Bugel)
 - Warga Domas masih menanyakan kenapa pembangunan jaringan tersebut harus melewati Perum Domas.

Demikian laporan realisasi hasil pertemuan PLN UL Salatiga dengan warga Perum Domas dibuat dengan sebenar-benarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana-mestinya.

Paraf _____

U U I M A S H

HASIL MUSYAWARAH WARGA PERUM DOMAS SALATIGA

Kepada PT. PLN (PERSERO) UL Salatiga, Bersama ini kami sampaikan hasil musyawarah warga Perum Domas, sebagai berikut :

Pada Hari ini Selasa, tanggal 24 September 2013, bertempat dirumah Bapak Ketua RW X Perum Domas, segenap warga perum domas terutama yang terlintasi pembangunan jaringan baru BRG-10 (PT. PLN) mengadakan koordinasi dan musyawarah yang difasilitasi pengurus RW X dan Ketua RT 1, 4, dan 5. Dari hasil musyawarah disepakati hal-hal sebagai berikut.

1. Merubah redaksi dan merevisi lampiran berita acara hasil sosialisasi antara PT. PLN (PERSERO) UL SALATIGA dengan WARGA PERUM DOMAS khususnya point 3. Kesimpulan dari warga perum domas

Semula

- Warga Perum Domas tetap menolak jalur Perum Domas dilewati proyek pembangunan jaringan PLN tersebut dengan alasan kenyamanan dan keamanan karena jalan tersebut (menurut warga Domas) bukan jalan umum tetapi jalan milik Perum Domas.
- Warga Perum Domas menawarkan solusi agar jaringan tersebut dipindahkan lewat jalur lain (jalan umum/Ds. Bugel)
- Warga Domas masih menanyakan kenapa pembangunan jaringan tersebut harus melewati Perum Domas.

Diralat Menjadi

- Warga Domas masih menanyakan kenapa pembangunan jaringan tersebut harus melewati Perum Domas.
 - Warga Perum Domas tetap menolak jalur Perum Domas dilewati proyek pembangunan jaringan PLN tersebut dengan alasan kenyamanan dan keamanan.
 - Warga Perum Domas menawarkan solusi agar jaringan tersebut dipindahkan lewat jalur lain (jalan umum/Ds. Bugel)
2. Berdasarkan kehadiran dari pihak PT. PLN (PERSERO) pada tanggal 23 September 2013, atas nama Bapak Sigit dan Bapak Samsuri ke rumah Bapak Ketua RW X Perum Domas yang menyatakan secara lisan bahwa PT. PLN (PERSERO) tidak mungkin memindahkan Instalasi jaringan PLN tersebut dengan alasan anggaran yang terbatas. Menyikapi hal tersebut, maka

menyampaikan pertemuan warga khususnya yang terlewat jaringan/sauran, pada tanggal 24 september 2013 dengan keputusan sebagai berikut :

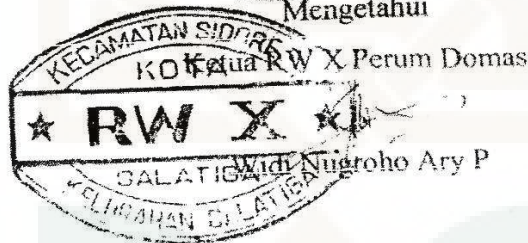
1. Secara tehnis menyetujui janji PT. PLN UL untuk merubah konstruksi jaringan dengan cara menjauhkan kabel dari bangunan rumah-rumah dan kabel diganti dengan kabel berisolasi (AAACS).
2. Mengajukan permohonan untuk pemindahan TRAVO yang dekat dengan rumah warga dipindahkan ke lokasi yang tidak berdekatan dengan rumah warga.
3. Mengajukan kompensasi kepada PT. PLN (PERSERO) berupa materi sebesar Rp.25.000.000,- (Duapuluh Lima Juta Rupiah) per rumah. (Rumah yang terlewat jaringan sejumlah 35 rumah).

Demikian hasil musyawarah disampaikan kepada PT. PLN, kemudian atas kerja sama dan pakemannya diucapkan terima kasih.

Salatiga, 24 September 2013



Mengetahui



Nomor : 0053 /152/UL-SLG/2013
Surat Sdr. No. : -
Lampiran : -
Perihal : Pemberitahuan

Salatiga, 10 Oktober 2013

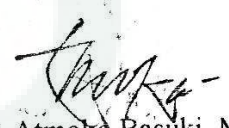
Kepada Yth :
Ketua RW X Perum Domas
Jl. Patimura
Salatiga

Menanggapi hasil musyawarah warga Perum Domas Salatiga copy terlampir tentang pembangunan jaringan baru BRG-10, dan berdasarkan Surat Perintah Kerja (SPK) No.540.PJ/611/UL-SLG/2013 Tanggal 8 Juli 2013 yang pekerjaannya harus diselesaikan tanggal 7 Nopember 2013, dimana dalam pelaksanaannya ada sebagian jaringan yang melintasi rumah warga perum domas, maka dengan ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Kami atas nama Managemen PT.PLN. Persero UL. Salatiga mengucapkan terimakasih atas perhatian warga perum domas RW X khususnya RT 1,4 dan 5 sebagai pelanggan PLN.
2. Pembangunan jaringan distribusi diatas untuk kepentingan umum dan untuk mengurangi / pembagian beban yang cenderung naik pada penyulang Bringin 2, sehingga diharapkan pasokan energi listrik lebih handal
3. PT.PLN pada prinsipnya setuju dengan perubahan konstruksi dan penggantian conductor dengan kabel bungkus (A3CS)
4. Pt. PLN pada prinsipnya setuju memindah trafo distribusi apabila secara tehnik memungkinkan untuk dipindah.
5. Dengan sangat terpaksa PT.PLN.Persero Unit Layanan Salatiga tidak bisa memenuhi permintaan kompensasi warga yang berupa materi sebesar Rp.25.000.000,- per warga karena PT.PLN Persero Unit Layanan Salatiga tidak ada Anggaran untuk program tersebut.

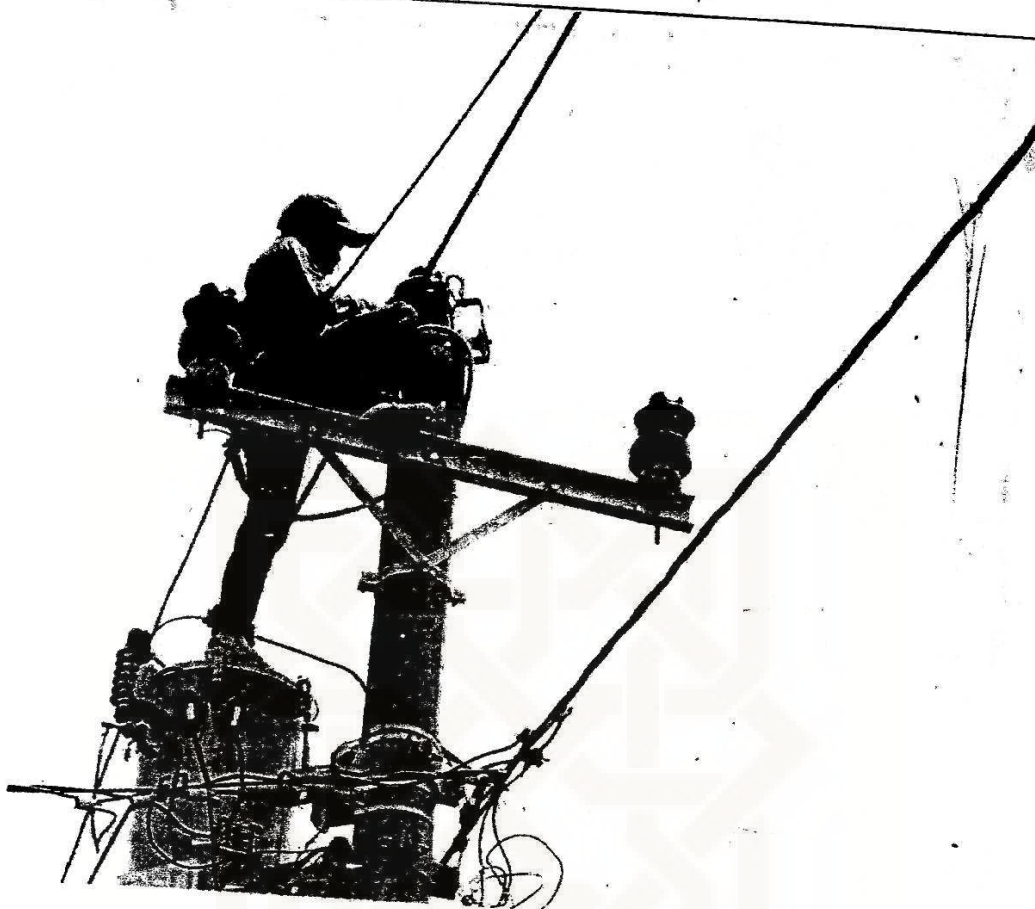
Demikian kami sampaikan atas kerjasama dan partisipasinya diucapkan terima kasih.

MANAJER,


Ir. Atmoko Basuki, MBA

Tembusan Yth :

1. Polres Salatiga
2. Polsek Sidorejo
3. Kelurahan Salatiga
4. Bag. Hukum KD



PASANG JARINGAN : Petugas memasang jaringan listrik di kawasan Perumahan Domas, Salatiga, kemarin. (87)

SM/Moch Kundori

Warga Domas Protes Jaringan Listrik PLN

● Dianggap Kurang Sosialisasi

SIDOREJO - Warga Perumahan Domas di RW 10 Kelurahan Salatiga memperotés pemasangan tambahan jaringan listrik tegangan menengah dari PLN, kemarin. Mereka khawatir tegangan tersebut bisa membahayakan rumah-rumah terutama yang berdekatan dengan jaringan tersebut di jalan utama Domas.

Saat petugas PLN memasang jaringan tersebut, warga meminta menghentikan sementara. Warga meminita ada sosialisasi terlebih dahulu dari PLN sehingga warga mengerti dan tahu tentang maksud dan tujuan dari PLN ini.

"Tidak ada sosialisasi, tahu-tahu ada pemasangan jaringan listrik. Kami khawatir jika tegangannya terlalu tinggi dan dekat rumah membahayakan," kata Mashuri, warga Domas yang rumahnya berdekatan dengan

jaringan listrik itu.

Ketua RT 01 Domas, Hery Saputro menambahkan, rencananya malam harinya (semalam) ada pertemuan warga untuk membahas tentang rencana PLN memperkuat jaringan di wilayah perumahan tersebut.

"Prinsipnya warga kami tidak menolak untuk dilalui jaringan PLN. Hanya kami ingin ada sosialisasi agar jaringan itu tidak membahayakan. Misalnya kawat diganti dengan yang terbungkus plastik," katanya.

Perkuat Jaringan

Mendapat protes warga itu, pemasangan jaringan pun sementara dihentikan. Kasmijo selaku pengawas lapangan PLN mengatakan akan berkonsultasi dengan pihak manajemen PLN Unit Layanan Salatiga.

"Kami menghormati warga

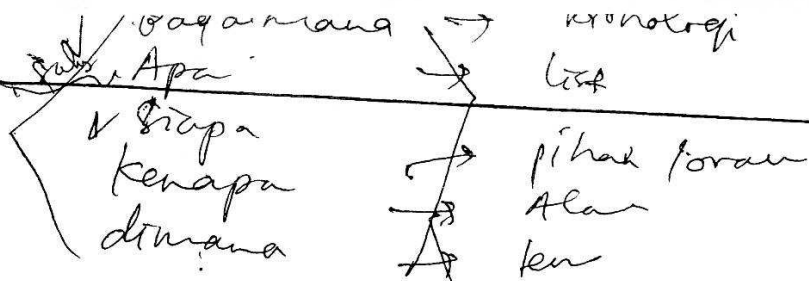
yang meminta penghentian pemasangan jaringan ini. Selanjutnya kita masih menunggu arahan dari manajemen," katanya.

Dari pantauan, PLN memperkuat jaringan yaitu mengganti kawat-kawat lama menjadi baru yang lebih besar dengan tiang-tiang yang sudah ada. Semula, satu jaringan, kini ditambah menjadi tiga jaringan. Aliran listrik akan diambilkan dari Gardu Induk Beringin untuk disalurkan ke wilayah Bugel.

Terpisah Plh Manajer PLN Unit Layanan Salatiga Totok Suharto mengatakan, tidak ada masalah dengan warga. Jaringan tersebut merupakan jaringan penguatan untuk keandalan jaringan sehingga bermanfaat untuk warga.

"Warga sudah memahami dan konstruksi jaringan nanti akan diubah. Intinya tidak ada masalah dengan warga. Ini juga untuk kepentingan semua," katanya. (H32-87)

Persepsi Unit
Layanan
Salatiga



Beberapa

penyebab

UNJUKRASA

Warga Domas Protes Kabel PLN

SALATIGA—Warga RW 10 Domas Kelurahan Salatiga—utamanya yang berada di pinggir jalan utama, Perumahan Domas, Kelurahan Salatiga-- memprotes pemasangan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM) di kawasan tersebut. Selain tak ada sosialisasi, warga khawatir dengan bahaya yang ditimbulkan. Sebab kabel besar milik PLN berada di dekat rumah warga.

Ketua RT 01 Perum Domas, Heri, 40, mengaku kaget melihat sejumlah pekerja rekanan PLN, memasang tiang-tiang beton listrik di pinu masuk perumahan. Sejumlah tiang dan kabel yang dimaksud, ternyata pemasangan jaringan untuk menambah tegangan.

"Terus terang kami keberatan dengan pemasangan kabel baru ini, karena berdekatan dengan rumah warga," ujarnya. warga, kata Heri, akan melayangkan surat protes resmi kepada PLN dan meminta untuk menghentikan pemasangan kabel tersebut.

Protes senada diungkapkan Mashuri, 50, warga setempat. Ia menilai kabel baru bertegangan 20000 watt itu tidak pantas dipasang di kompleks perumahan. "Harusnya sosialisasi dulu ke warga, tidak langsung pasang, karena tegangan tinggi dan dekat dengan perumahan."

Mashuri menambahkan, jaringan kabel listrik yang ada sebelumnya, cuma sekitar 77 mm. Tapi kini akan ditambah, berukuran 240 mm. Samijo, pengawas lapangan PLN mengatakan, pihaknya menerima masukan dari warga. Ia janji akan menyampaikan protes warga ke pimpinan.

Dikatakan, kabel besar memang sudah terpasang, tapi belum ada aliran listriknya. Untuk bisa dialiri listrik, ada prosedur resmi dan izin dari Jakarta.

Samijo meminta pihaknya untuk tetap diizinkan memasang kabel, karena pemasangan dilakukan oleh rekanan dari Semarang. "Jika tidak dipasang justru kabelnya mengganggu warga, karena sudah diulur." (sas/isk)

NAMA SURAT KABAR	JAWA POS (RADAR SEMARANG)
HARI & TANGGAL	JUMAT, 13 SEPTEMBER 2013
HALAMAN	9

LAMPIRAN DOKUMENTASI



1.1 Gambar jaringan listrik yang sudah diganti oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Salatiga terlihat kabel listrik jauh dari rumah



1.2 Jaringan listrik yang sudah diganti dengan feeder 3 phasa



1.3 jaringan listrik baru 3 phasa sudah terpasang di Perumahan Domas Salatiga



1.4 Awal pengerjaan jaringan listrik yang diprotes warga Perumahan Domas
Salatiga