STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI PROGRAM PATRIOTIK PLN BEKASI DALAM PROMOSI DAN EDUKASI LAYANAN DAN INFORMASI LISTRIK DI KALANGAN RUMAH TANGGA

SKRIPSI

Oleh:

Donna Amadea Agatha

202110415169

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

STRATEGI KOMUNIKASI MELALUI PROGRAM PATRIOTIK PLN BEKASI DALAM PROMOSI DAN EDUKASI LAYANAN DAN INFORMASI LISTRIK DI KALANGAN RUMAH TANGGA

SKRIPSI

Oleh:

Donna Amadea Agatha

202110415169

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi	:	Strategi Komunikasi Melalui Program Patriotik PLN Bekasi dalam Promosi dan Edukasi Layanan dan Informasi Listrik di Kalangan Masyarakat Rumah Tangga
Nama Mahasiswa	:	Donna Amadea Agatha
Nomor Pokok Mahasiswa	:	202110415169
Program Studi/Fakultas	:	Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	:	25 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025

MENYETUJUI,

Dosen Pembimbing

Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par

NIDN. 0310068902

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Strategi Komunikasi Melalui Program Patriotik PLN Bekasi Dalam Promosi dan Edukasi Layanan dan Informasi Listrik di Kalangan Rumah Tangga
Nama Mahasiswa	: Donna Amadea Agatha
Nomor Pokok Mahasiswa	202110415169
Program Studi/Fakultas	: Ilmu Komunikasi/Ilmu Komunikasi
Tanggal Lulus Ujian Skripsi	: 25 Juli 2025

Jakarta, 29 Juli 2025
MENGESAHKAN,

Ketua Penguji : Dr. Asrul Nur Iman, S.Sos., M.I.Kom. .....
NIDN. 0914128902.

Penguji : Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par. .....
NIDN. 0310068902.

Sekretaris Penguji : Fadli Muhammad Athalarik, S.I.Kom., M.I.Kom. .....
NIDN. 0327119701.

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi

Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si
NIP. 2203551

Dekan
Fakultas Ilmu Komunikasi

Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed.,Ph.D
NIP. 1908425

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul **"Strategi Komunikasi Melalui Program Patriotik PLN Bekasi dalam Promosi dan Edukasi Layanan dan Informasi Listrik di Kalangan Rumah Tangga"** ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila di kemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan difotokopi melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 29 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Donna Amadea Agatha

202110415169

ABSTRAK

Donna Amadea Agatha. 202110415360. Strategi Komunikasi Melalui Program Patriotik PLN Bekasi dalam Promosi dan Edukasi Layanan dan Informasi Listrik di Kalangan Rumah Tangga.

Penelitian ini membahas tentang strategi komunikasi yang diterapkan oleh PLN UP3 Bekasi melalui Program Patriotik dalam menyampaikan informasi dan edukasi terkait layanan serta penggunaan listrik di kalangan rumah tangga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi dirancang dan dijalankan dalam menjangkau masyarakat, khususnya rumah tangga, agar lebih memahami pentingnya penggunaan listrik yang aman, efisien, serta memanfaatkan layanan digital *PLN Mobile*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Dalam melakukan pengumpulan data, penelitian ini menerapkan konsep strategi komunikasi dari Kusuma (2021), yang mencakup tahapan penentuan khalayak sasaran, pengumpulan dan analisis data, penyusunan dan pemilihan media, perencanaan program, serta evaluasi dan *monitoring*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Patriotik PLN UP3 Bekasi mengusung pendekatan komunikasi langsung dan digital, dengan memanfaatkan media sosial, brosur, dan kegiatan lapangan seperti *booth* dan *door to door*. Strategi ini dinilai mampu membangun pemahaman masyarakat mengenai layanan PLN, meskipun saat ini pelaksanaannya sedang terhambat karena pergantian *supervisor*. Program ini secara umum dinilai efektif dalam meningkatkan keterlibatan pelanggan rumah tangga dalam memanfaatkan layanan PLN secara aktif. Penelitian ini terbatas pada konteks PLN UP3 Bekasi dan periode pelaksanaan awal tahun 2025. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengkaji strategi komunikasi serupa di wilayah PLN lain dengan mempertimbangkan konteks sosial yang berbeda.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, Program Patriotik, Layanan PLN, Edukasi Listrik, Rumah Tangga.

ABSTRACT

Donna Amadea Agatha. 202110415360. *Communication Strategy Through PLN Bekasi's Patriotic Program in Promoting and Educating Households about Electricity Services and Information.*

This study discusses the communication strategy implemented by PLN UP3 Bekasi through the Patriotic Program in conveying information and education related to services and electricity use among households. This study aims to determine how communication strategies are designed and implemented in reaching the community, especially households, so that they better understand the importance of safe and efficient electricity use, and utilizing PLN Mobile digital services. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. Data collection techniques are carried out through in-depth interviews, observation, and documentation. In collecting data, this study applies the concept of communication strategy from Kusuma (2021), which includes the stages of determining the target audience, collecting and analyzing data, compiling and selecting media, program planning, and evaluating and monitoring. The results of the study show that the PLN UP3 Bekasi Patriotic Program carries a direct and digital communication approach, utilizing social media, brochures, and field activities such as booths and door to door. This strategy is considered capable of building public understanding of PLN services, although its implementation is currently being hampered by the change of supervisors. This program is generally considered effective in increasing the involvement of household customers in actively utilizing PLN services. This research is limited to the context of PLN UP3 Bekasi and the implementation period of early 2025. Therefore, further research is expected to examine similar communication strategies in other PLN areas by considering different social contexts.

Keywords: *Communication Strategy, Patriotic Program, PLN Services, Electricity Education, Households.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Strategi Komunikasi Melalui Program Patriotik PLN Bekasi dalam Promosi dan Edukasi Layanan dan Informasi Listrik di Kalangan Rumah Tangga" sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Ucapan terima kasih kepada cinta dan pintu surga saya, Bapak Bambang dan Ibu Nina, yang saya sangat cintai dan saya sayangi, yang telah mendidik, membesarkan, dan membimbing saya dengan penuh kasih sayang dan cinta yang tulus serta doa yang senantiasa mendampingi langkah saya, dukungan baik secara mental maupun materi. Semoga skripsi ini menjadi salah satu bukti kecil usaha dan harapan yang telah Bapak dan Ibu tanamkan dalam diri saya. Saya berharap dapat terus membanggakan dan membahagiakan kalian dengan segala upaya dan pencapaian saya di masa depan.

Skripsi ini ditulis dengan tujuan untuk memenuhi syarat menyelesaikan program sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi serta untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan baik secara pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn.) Prof. Drs. H. Bambang Karsono, S.H., M.M., Ph.D., D.Crim., (*Honoris Causa*) selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dra. Truly Wangsalegawa, M.A., M.Ed., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Syahrul Hidayanto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

4. Bapak Pagi Muhammad, S.I.Kom., M.I.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Imaddudin, S.I.Kom., M.I.Kom., M.Tr.Par. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dukungan motivasi serta evaluasi kepada penulis selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan seluruh jajaran sivitas akademik.
7. PT PLN UP3 Bekasi yang telah membantu dan mendukung penulis untuk memperoleh data dalam melakukan penelitian ini.
8. Saudara kandung saya yang selalu menghadirkan tawa bahagia di setiap langkah perjalanan saya. Kehadiran kalian menjadi penyemangat dan pelipur lara dalam setiap kesulitan yang saya hadapi.
9. Pak Dika, Mbak Cindy, Mbak Manda, yang senantiasa memberikan nasihat, motivasi, mendukung, membantu, menghibur, dan senantiasa mengingatkan untuk terus bertahan dalam keadaan apa pun. Bimbingan serta dukungan dari kalian sangat berarti dalam proses perjalanan saya.
10. Kepada Audy, teman sedari kecil yang sudah saya anggap seperti keluarga. Terima kasih telah selalu ada dalam keadaan suka maupun duka, menjadi tempat saya bersandar, dan selalu mendengarkan cerita saya dengan penuh perhatian.
11. Kepada teman-teman saya sedari SMA: Nur, Syabina, Adibah, dan Aprillia, yang sudah seperti keluarga sendiri. Terima kasih atas canda tawa dan kebahagiaan yang selalu kalian berikan, yang membuat perjalanan saya menjadi lebih ringan dan menyenangkan.
12. Kepada teman seperjuangan saya: Aprillia Anggi dan Raudhotus, yang tiada henti memberikan dukungan, *support*, serta saling menguatkan satu sama lain di setiap tantangan yang dihadapi.
13. Keluarga saya di Subang: Aulia, Awilda, April, Adzam, Alif, dan Arbi, yang selalu memberikan dukungan dan semangat tanpa henti. Kehangatan serta perhatian kalian begitu berarti bagi saya

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan dari semua pihak di atas, penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan baik. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, penulis berharap mendapatkan masukan, saran, dan kritik yang dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini hingga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 29 Juli 2025
Penulis,

Donna Amadea Agatha
202110415169

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBIG ..... **ii**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **iii**
LEMBAR PERNYATAAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Fokus Penelitian 10
1.3 Pertanyaan Penelitian 10
1.4 Tujuan Penelitian 10
1.5 Manfaat Penelitian 11
1.5.1 Manfaat Teoritis 11
1.5.2 Manfaat Praktis 11
BAB II **12**
2.1 Penelitian Terdahulu 12
2.2 Tinjauan Konseptual 18
2.2.1 Komunikasi 18
2.2.2 Strategi Komunikasi 20
2.2.3 Promosi 22
2.2.4 Layanan Publik 24
2.2.5 Rumah Tangga 25
2.3 Kerangka Berpikir 27

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

BAB III **29**
3.1 Pendekatan Penelitian 29
3.2 Desain Penelitian 29
3.3 Subjek dan Objek Penelitian 30
3.4 Teknik Pengumpulan Data 32
3.4.1 Wawancara 32
3.4.2 Observasi 33
3.4.3 Dokumentasi 33
3.5 Teknik Analisis Data 33
3.6 Keabsahan Data 34
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian 35
BAB IV **37**
4.1 Gambaran Umum 37
4.1.1 Profil Perusahaan 37
4.1.2 Profil Program Patriotik PLN UP3 Bekasi 38
4.1.3 Visi dan Misi PLN 39
4.1.4 Deskripsi Informan 40
4.2 Hasil Penelitian 42
4.3 Pembahasan 57
BAB V **75**
5.1 Kesimpulan 75
5.2 Saran 76
5.2.1 Saran Praktis 76
5.2.2 Saran Teoritis 76
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 12
Tabel 3. 1 Profil Informan 32
Tabel 3. 2 Waktu Penelitian 36
Tabel 4. 1 Tabel Komponen Utama 59

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kegiatan Program Patriotik 3
Gambar 1. 2 Kegiatan Program Patriotik 5
Gambar 1. 3 Patriotik Bekasi *Challenge* 6
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir 27
Gambar 4. 1 Logo PT PLN (Persero) 37
Gambar 4. 2 Pelaksanaan Program Patriotik dengan Membuka *Booth* 52
Gambar 4. 3 Pembagian Brosur 55

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Biodata Mahasiswa
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
Lampiran 3 : Lembar Observasi
Lampiran 4 : Hasil Reduksi Data Wawancara
Lampiran 5 : Transkrip Wawancara
Lampiran 6 : Dokumentasi Wawancara Semi Struktur
Lampiran 7 : Surat Pengantar Skripsi
Lampiran 8 : Kartu Konsultasi Skripsi
Lampiran 9 : Form Perbaikan Sidang Skripsi

Strategi Komunikasi.., Donna Amadea Agatha, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025