BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan Umum Listrik Negara atau lebih dikenal dengan nama Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah suatu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Wilayah Republik Indonesia bergerak dalam bidang bisnis pelayanan jasa yaitu mendistribusikan pasokan listrik bagi masyarakat yang membutuhkannya sehingga pelanggan harus mendapatkan pelayanan yang baik dan bermutu, karena pelayanan yang baik dan bermutu akan menimbulkan kesan yang baik dan dengan sendirinya citra perusahaan akan baik pula. PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara merupakan unit pelayanan dari kantor Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari suatu sistem pelayanan yang terintegrasi dari PLN. Pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara berupa Pelayanan Pelanggan, Pembacaan Meter, Pengelolaan Rekening, Pembukuan Pelanggan, Penagihan, Pengawasan Kredit dan P2TL, serta tersedianya Klinik Konsultasi Hemat Energi sebagai media informasi PLN dengan pelanggannya.

Listrik merupakan energi yang tidak mudah untuk didapat karena bukan energi yang bebas. Pengelolaan listrik tergantung dari sumber daya alam yang tidak tersedia untuk selamanya. Dewasa ini, suplai listrik ke rumah-rumah penduduk semakin berkurang, diakibatkan oleh makin menipisnya sumber energi yang dipakai untuk memproduksi listrik, yaitu energi kinetik air, minyak bumi

dan sumber lainnya seperti batubara dan panas bumi. Hal ini mengakibatkan harga listrik juga semakin mahal dan menipis. Namun, seperti diketahui keberadaan listrik sangat dekat dengan kehidupan masyarakat sehari-hari, dengan listrik dapat memudahkan masyarakat beraktivitas akan tetapi apabila tidak digunakan dengan bijak akan dapat menimbulkan suatu kerugian.

Menghemat listrik adalah suatu kegiatan yang dapat membuat konsumsi energi listrik berkurang. Hemat energi, bukan sekedar menghemat isi kocek, tetapi lebih jauh lagi membantu menyelamatkan bumi dari kerusakan akibat pemanasan global (*Global warming*) lantaran pemakaian energi fosil (BBM-bahan bakar minyak) yang berlebihan.

Pemborosan listrik yang dilakukan oleh pelanggan biasanya disebabkan karena pelanggan tidak memahami betapa pentingnya berhemat listrik demi kelangsungan hidup, seperti membiarkan listrik yang tidak digunakan tetap menyala. Akibat dari pemborosan tersebut sering terjadinya pemadaman listrik sementara untuk suatu wilayah yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB). Akan tetapi, selama ini masyarakat tidak pernah memahami akibat pemadaman listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) DJBB yang disebabkan oleh permintaan listrik yang terus meningkat di masyarakat sementara kapasitas pembangkit listrik yang ada pun terbatas. Terjadinya pemadaman secara bergiliran di sejumlah wilayah di wilayah Jabar dan Banten karena adanya kelebihan beban listrik di wilayah tersebut. Untuk mengurangi beban, PLN mengajak masyarakat untuk melakukan penghematan listrik.

Penghematan listrik yang dilakukan, misalnya dengan cara mengurangi konsumsi listrik terutama pada waktu beban puncak (17.00 – 22.00 WIB) menjadi kunci utama menghindari pemadaman. Apabila 50% pelanggan PLN DJBB melakukan penghematan dengan mengurangi pemakaian energi listrik 50-100 watt setiap harinya atau setara dengan memadamkan dua titik lampu di rumah dengan kapasitas masing-masing 25 watt, maka akan terjadi pengurangan beban sekitar 200 MW yang setara dengan kekurangan daya yang terjadi DJBB. Sementara itu, apabila seluruh pelanggan DJBB melakukan penghematan secara berjamaah maka akan didapat penghematan sebesar 400 mw atau setara dengan kapasitas satu pembangkit dan pemadaman bergilir tidak akan terjadi.

Efisiensi yang di butuhkan saat ini bukan hanya mematikan alat yang tidak sedang terpakai. PLN membutuhkan sebuah perubahan perilaku yang mendasar dalam kehidupan, atau yang biasa disebut sebagai budaya hemat listrik. Artinya masyarakat harus mulai jeli pada peralatan listrik yang di pakai sehari-hari. Misalnya dengan menggunakan peralatan hemat energi (watt kecil). Selama ini masyarakat memiliki salah persepsi. Imbauan hemat energi bukan berarti masyarakat tidak mampu membayar. Masyarakat mampu, akan tetapi bila menghemat energi yang tidak perlu akan lebih efektif. Dananya pun bisa dimanfaatkan untuk kegiatan lain. Melalui Program hemat listrik masyarakat diharapkan lebih siap dan mengerti jika kelak terjadi masalah pada pembangkit listrik. Lebih jauh dari itu, masyarakat akan memiliki antisipasi dengan energi alternatif.

Untuk membantu masyarakat agar lebih mengetahui cara menghemat energi khususnya energi listrik, PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) telah membuat suatu terobosan yang efektif dan efisien dalam memberikan edukasi kelistrikan kepada pelanggan yaitu dengan cara menyediakan Klinik Konsultasi Hemat Listrik. Kegiatan edukasi publik tentang pentingnya penggunaan listrik secara efisien terus dilakukan dengan sasaran berbagai kelompok, termasuk kelompok anak-anak dan anak muda.

Klinik hemat energi merupakan ruang atau media pameran sebagai visualisasi peralatan rumah tangga sehari-hari yang mengkonsumsi listrik. Klinik ini disediakan secara cuma-cuma oleh PLN dibentuk sebagai upaya untuk meningkatkan komunikasi antara PLN dengan pelanggannya, sehingga pelayanan PLN bisa lebih optimal.

Untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan bukanlah pekerjaan yang mudah. Oleh karena itu, membutuhkan seseorang atau petugas yang memiliki peranan penting dalam memberikan informasi hemat listrik kepada pelanggan. Membahas mengenai peranan Onong Uchjana Effendy mendefinisikan sebagai berikut :

> “Sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan secara menonjol dalam suatu peristiwa”. (Effendy, 1986: 315)

Berdasarkan kondisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa peranan merupakan suatu bagian, pemegang pimpinan atau pihak yang berwenang yang pada suatu kondisi terlihat secara menonjol atau aktif dalam melaksanakan tugas.

Dalam melaksanakan perannya, petugas klinik tidak terlepas dari komunikasi yang merupakan hal yang sangat penting dalam kehidupan manusia. Oleh sebab itu, tanpa komunikasi tidak adanya proses komunikasi. Karena dengan berkomunikasi manusia dapat memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, serta dapat membina hubungan yang baik dengan orang-orang disekitar individu tersebut.

Komunikasi menurut Everett M. Rogers yang dikutip oleh Deddy Mulyana, yaitu:

> "Proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka".
>
> (Mulyana, 2003: 62)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu kegiatan yang bisa mempengaruhi pemikiran orang lain dan akhirnya tingkah laku individu tersebut dapat berubah sesuai dengan yang diharapkan komunikator.

Petugas klinik berupaya langsung memberikan informasi dan pengarahan-pengarahan kepada pelanggan mengenai informasi kelistrikan dalam upaya hemat listrik. Seperti halnya klinik kesehatan, dalam klinik hemat energi ini, petugas akan mengobservasi apakah pelanggan PLN memiliki penyakit "boros listrik" atau tidak. Diagnosa penyakit ini didasarkan pada tagihan rekening listrik, apakah melewati atau di bawah batas hemat yang telah ditetapkan. Setelah itu, petugas akan memberikan resep untuk menyembuhkan penyakit boros tersebut, berupa trik-trik menghemat listrik. Hal yang paling penting perlu ditekankan kepada pelanggan yang berkonsultasi bahwa pemahaman penghematan energi tidak harus

mengurangi kenyamanan. keamanan, mutu produk dan jasa serta produktivitas kerja. Penghematan dapat dilakukan dengan memanfaatkan energi alternatif, membuka jendela untuk sumber pencahayaan, serta memilih dan menggunakan peralatan listrik sesuai kebutuhan.

PLN telah memulai program ini dengan mengadakan pelatihan untuk karyawan bertajuk "Penghematan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik" (P3TL). Dalam pelatihan tersebut, para karyawan dibekali ilmu tentang cara-cara efektif menghemat listrik, serta ide-ide untuk mengembangkan listrik alternatif. Alumni pelatihan ini nantinya akan menjadi petugas klinik konsultasi hemat energi listrik.

Petugas dari klinik hemat energi akan memberikan asistensi bagi pelanggan PLN tentang cara menggunakan energi listrik dirumah atau kantor, tanpa mengurangi kenyamanan. Caranya lewat asistensi berupa tips dan trik menghemat listrik. Asistensi ini akan bersifat aktif dan pasif. Aktif dalam arti petugas klinik akan berkeliling ke daerah kampanye dan penyuluhan hemat energi. Pada antisipasi aktif P3TL, petugas hemat listrik PLN lebih pro aktif mendatangi rumah pelanggan untuk memberikan konsultasi ihwal cara menghemat listrik ditambah melaksanakan kegiatan operasi menurunkan tunggakan dan menekan susut. Biasa disebut, P3TL adalah klinik hemat listrik berjalan plus P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik). Kemudian Pasif dalam artian PLN akan menyediakan klinik khusus konsultasi hemat listrik di setiap unit pelayanan termasuk Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

Demi kelancaran kegiatan klinik diperlukan petugas yang mempunyai kemampuan khusus, maka para petugas PLN dibekali pengetahuan tambahan

dalam bentuk diklat (pendidikan dan pelatihan) untuk meningkatkan, kemampuan, keterampilan, serta sikap pegawai agar dapat menjamin pelaksanaan tugas (kinerja) perusahaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat secara berdaya guna dan berhasil guna.

Diklat ini menggunakan metode *in house training* di masing-masing APJ. Keistimewaan diklat ini karena pesertanya melibatkan pegawai PLN dari bagian teknik dan non teknik yang berjenis kelamin pria maupun wanita. Materi pelatihan meliputi Aspek Disiplin Pegawai, Etika Pelayanan, Aspek Hukum, Aspek Teknis, Pengantar P2TL, simulasi P2TL, Praktik Lapangan, Evaluasi Praktik Lapangan, dan Manajemen Qolbu. Diakhir pelatihan, semua petugas diturunkan kelapangan guna memberikan asistensi Audit Energi yang secara aktif memberikan konsultasi hemat energi dan konsultasi teknis cara menghemat pemakaian listrik untuk para pelanggan eksternal dan internal PLN. Disamping itu, dengan mengedepankan pendekatan persuasif kepada pelanggan, para petugas menyampaikan pemberitahuan bahwa PLN akan melaksanakan P2TL dan pemutusan sebelum berlangsungnya kegiatan tersebut. Berikut dapat dilihat suasana P3TL dan P2TL pada gambar dibawah ini :

Gambar 1.1

Suasana Pelatihan & Pendidikan Petugas Klinik Hemat Listrik



Sumber : Arsip PT. PLN (Persero)

Proses kerja yang dilakukan oleh petugas klinik atau yang biasa disebut konselor di klinik hemat energi adalah memberikan pemahaman kepada pelanggan bahwa penghematan pemakaian listrik sangat berdampak menurunkan pengeluaran rutin rumah tangga. Rumah tangga kecil misalnya, cukup dengan daya 450 watt atau 900 watt, rumah tangga sedang cukup dengan daya 900 watt hingga 1300 watt. Petugas nantinya akan menunjukkan batas pemakaian listrik hemat sesuai standar nasional, memberikan simulasi hemat listrik, dan menampilkan denah rumah hemat listrik dimana sinar matahari mudah masuk ke dalam rumah agar pada siang hari tidak perlu menyalakan lampu. Peralatan yang disediakan berupa alat peraga, spanduk, dan brosur-brosur. Alat peraga itu divisualisasikan demi memudahkan pemahaman pelanggan serta mempermudah dalam menjelaskan tips dan trik cara berhemat listrik.

Berkomunikasi dengan publik atau sesuatu badan memerlukan media yang efektif dan komunikator yang *capable*. Bagaimana usaha menghubungi dan

mempengaruhi publik tergantung pula pada kecakapan komunikator. (Abdurrachman, 2001 : 99)

Penggunaan media komunikasi sangat penting dilakukan oleh suatu perusahaan. Penyampaian dan penyebarluasan informasi produk perusahaan sebagai realisasi kegiatan komunikasi eksternal, pada pelaksanaannya merupakan upaya mengarahkan para pelanggannya untuk bersikap dan berperilaku sesuai yang diinginkan perusahaan.

Dari latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut : **"Bagaimanakah Peranan Petugas Klinik Hemat Energi Dalam Memberikan Informasi "Hemat Listrik" Kepada Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara?".**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat mengidentifikasikan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kegiatan yang dilakukan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara?
2. Bagaimanakah pesan yang disampaikan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara?
3. Bagaimanakah media yang digunakan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara?

4. Bagaimanakah peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menjelaskan fenomena yang terjadi dengan menggunakan metode-metode dan teknik yang tepat. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan maksud untuk mendeskripsikan tentang peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Agar penelitian ini mencapai hasil yang optimal maka terlebih dahulu perlu tujuan yang terarah dari penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.
2. Untuk mengetahui pesan yang disampaikan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

3. Untuk mengetahui media yang digunakan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.
4. Untuk mengetahui peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini secara teoritis dapat memberikan masukan bagi perkembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai bidang kajian hubungan masyarakat. Penelitian ini juga lebih membuka wawasan dan pengetahuan baru bagi penulis terhadap penerapan teori-teori komunikasi dalam memecahkan masalah yang ada pada objek penelitian yang berhubungan dengan dunia ilmu komunikasi dan hubungan masyarakat sehingga dapat menunjang kemajuan dalam dunia kerja.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Kegunaan bagi peneliti

   Penelitian ini diharapkan dapat memberi pengetahuan dan pengalaman bagi peneliti, khususnya dalam mengetahui peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan.

b. Kegunaan Bagi Universitas

Bagi universitas, khususnya program studi ilmu komunikasi konsentrasi humas, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmu untuk pengembangan disiplin ilmu bersangkutan.

c. Kegunaan Bagi Perusahaan

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan pengetahuan kepada PT. PLN (Persero) untuk mengetahui sejauhmana peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara

1.5 Kerangka Pemikiran

1.5.1 Kerangka Teoritis

Sebagai landasan untuk memecahkan masalah yang telah dikemukakan peneliti memerlukan kerangka pemikiran yang berupa definisi serta teori yang tidak diragukan lagi kebenarannya, yaitu pendapat para ahli mengenai hal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.

Pengertian peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah: "Tingkah laku yang diharapkan dari seseorang yang memiliki kedudukan atau status."

Suparto dalam buku Antropologi dan Sosiologi mendefinisikan Peranan atau *role* adalah "sebagai prilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat".(1987:75)

Definisi diatas mengemukakan bahwa peranan merupakan perilaku atau sikap individu dalam suatu struktur sosial yang berlaku pada masyarakat dan dianggap penting dalam komponen masyarakat sehingga prilaku individu masyarakat tersebut dapat menghasilkan proses struktur sosial masyarakat yang baik.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, Petugas diartikan sebagai, "orang yang bertugas melakukan sesuatu". Dalam penelitian ini petugas klinik hemat energi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara memiliki tugas untuk memberikan informasi kepada pelanggan seputar informasi kelistrikan.

Klinik hemat energi adalah suatu wadah atau tempat yang dapat digunakan pelanggan PT. PLN (Persero) untuk memperoleh informasi bagaimana cara menghemat listrik yang baik dan benar.

Informasi adalah "Suatu kegiatan menyebarluaskan pesan disertai penjelasan, baik secara langsung maupun melalui media komunikasi, kepada khalayak yang baginya merupakan hal atau peristiwa yang baru." (Effendy, 1989 : 178).

Hemat listrik adalah penggunaan energi secara efisien dengan mematikan energi yang tidak diperlukan. Penghematan dapat dilakukan dengan memanfaatkan energi alternatif, membuka jendela untuk sumber pencahayaan, serta memilih dan menggunakan peralatan listrik sesuai kebutuhan.

Pelanggan adalah pemakai barang atau jasa hasil produksi, pelanggan disini adalah para pengguna jasa listrik. Menurut Schnaars (Tjiptono, 2005 :

24), pada dasarnya tujuan suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas, terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasarnya yang baik bagi pembeli ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi perusahaan sehingga mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit dengan alasan tersebut diatas maka konsumen / pelanggan dapat diklasifikasikan dalam :

a. Top Customer
   Disini dapat dikatakan bahwa konsumen atau pengguna jasa berada dalam perekonomian yang tinggi, dalam hal ini konsumen / pelanggan cenderung ingin mencapai suatu kebutuhan yang mutlak dengan kemampuan daya beli yang dimiliki.
b. Midle Customer
   Pada midle customer, menunjukkan keberadaan atau kemampuan daya beli dari konsumen / pelanggan berada pada tingkat menengah.
c. Low Customer
   Pada low customer, menunjukkan keberadaan atau kemampuan daya beli dari konsumen / pelanggan berada pada tingkat bawah. (Tjiptono, 2005 : 24)

Komunikasi memiliki beberapa tatanan komunikasi yaitu : komunikasi antar pribadi, komunikasi kelompok dan komunikasi massa. Penelitian ini dikategorikan ke dalam komunikasi antar pribadi (*Interpersonal communication*).

Kontak antarpesona merupakan kegiatan dari komunikasi persona, mencakup komunikasi tatap muka dan komunikasi persona bermedia yang terdiri dari telepon, memorandum, sebagaimana dinyatakan oleh Effendy, dalam bukunya “Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek” menyatakan :

> "Komunikasi pesona terjadi antara dua orang dan dapat berlangsung dengan dua cara, yaitu komunikasi tatap muka dan komunikasi bermedia. Komunikasi persona tatap muka berlangsung secara dialogis sambil menatap sehngga terjadi kontak pribadi (Personal contact). Komunikasi bermedia menggunakan alat, umpamanya telepon, memorandum, karena melalui alat maka diantara kedua orang tersebut tidak terdapat kontak pribadi". (Effendy, 1998 : 125)

Kegiatan ialah acara/ susunan acara, yaitu perincian waktu atau *timing* secara teratur dan menurut urutan tertentu tentang pelaksanaan langkah-langkah dengan apa yang sudah diterapkan pada *planning.* Sedangkan Kegiatan Komunikasi merupakan suatu proses komunikasi yang dilakukan agar rencana komunikasi yang diterapkan dapat berjalan sesuai dengan apa yang dihapakan.

Proses komunikasi yang dilakukan petugas klinik hemat energi dengan pelanggan ini dilakukan secara tatap muka yang dapat juga dikatakan sebagai komunikasi langsung (*direct communication*).

Menurut Enjang AS, dalam bukunya komunikasi konseling, komunikasi tatap muka adalah :

> "Ketika berlangsung komunikasi antara komunikator dan komunikan saling berhadapan dan saling melihat, sehingga komunikator dapat memperhatikan respon (*feedback*) komunikasi saat itu juga. Komunikasi ini sering disebut sebagai komunikasi arus balik atau umpan balik, yaitu *feedback*-nya terjadi secara langsung." (Enjang 2009: 23)

Dari definisi diatas, disimpulkan bahwa komunikator dapat mengetahui tanggapan komunikan pada saat itu juga, komunikator mengetahui dengan pasti apakah pesan-pesan yang dia kirimkan itu diterima atau ditolak, berdampak positif atau negatif. Jika tidak diterima maka komunikator akan memberi kesempatan seluas-luasnya kepada komunikan untuk bertanya.

Dengan kondisi yang semacam itu, komunikasi langsung di dunia nyata jelas menggambarkan kondisi si pembicara. Misalnya pada saat melakukan percakapan, akan terlihat bagaimana reaksi sewajarnya dari seseorang bila diberikan topik tertentu. Jika diberikan informasi yang mengejutkan, maka kemungkinan orang itu akan merespon dengan ‘reaksi terkejut’ sebagaimana yang biasa ditunjukkan olehnya. Bila orangnya memang heboh, maka dia akan terkejut dengan heboh pula. Bila orangnya kaku, bisa jadi dia hanya manggut-manggut saja. Jadi intinya reaksi dari aksi yang diberikan akan terjadi secara alamiah dalam sebuah komunikasi langsung.

Agar komunikasi efektif proses penyandian oleh komunikator harus bertautan dengan proses pengawasandian oleh komunikan. Menurut Wilbur Schramm yang dikutip oleh Onong Uchjana Effendy bahwa :

> “Pesan sebagai tanda esensial yang harus dikenal oleh komunikan. Semakin tumpang tindih bidang pengalaman (Field of experience) komunikator dengan bidang pengalaman komunikan, akan semakin efektif pesan yang disampaikan.” (Effendy, 1991 : 19)

Kondisi yang harus dipenuhi jika kita menginginkan agar suatu pesan membangkitkan yang kita kehendaki. Kondisi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Pesan harus dirancangkan dan disampaikan sedemikian rupa, sehingga dapat menarik perhatian komunikan.
2. Pesan harus menggunakan lambang-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut.

4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan yang layak bagi situasi kelompok dimana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki. (Effendy, 1981 : 37)

Dalam penyampaian isi pesan secara tepat dan jelas menurut Siahaan, harus diperhatikan beberapa hal berikut ini :

1. Pesan itu harus jelas (*clear*), bahasa yang mudah dipahami, tidak terikat, tanpa denotasi yang menyimpang dan tuntas.
2. Pesan itu menarik dan meyakinkan (*convicing*) menarik karena berkaitan dengan dirinya sendiri sesuai dengan rasio. (Siahaan, 1991 : 73)

Penyebarluasan pesan dapat saja dengan menggunakan lebih dari satu media untuk pesan yang sejenis. Sumber harus dapat menentukan cara-cara untuk menyalurkan pesan-pesannya itu sehingga penerima dapat menafsirkan dan mengamati dengan cara melihat, mendengar, merasa atau menciumnya.

Media adalah merupakan saluran atau sarana komunikasi yang sering digunakan oleh pihak perusahaan untuk menyampaikan berbagai pesan berupa informasi mengenai produk perusahaan untuk keperluan publikasi yang ditujukan pada kalangan terbatas, dimana kalangan tersebut yaitu public eksternal terutama konsumen atau pelanggan agar dapat menciptakan opini positif kepada perusahaan.

Media memiliki kemampuan yang banyak seperti pembawa pesan, penyimpan informasi, dapat digunakan sebagai visualisasi idea tau gagasan dari sumber. Disamping itu dapat juga dijadikan alat untuk merangsang sasaran agar termotivasi terhadap hal-hal yang sedang dibicarakan. Kalau media tersebut digunakan pada kegiatan intruksional (pembelajaran) sangat berperan, karena dapat mempertinggi daya serap pihak sasaran dan

selanjutnya dapat menghindari verbalisme yang berlebihan. (Bulaeng A. R, 2002 : 121).

1.5.2 Kerangka konseptual

Berdasarkan pada teori yang telah dijelaskan diatas, maka peneliti mengaplikasikan teori kedalam masalah penelitian yaitu peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

Komunikasi dalam kehidupan menjadi jembatan untuk mengantar manusia pada berbagai kebutuhan, karena itu komunikasi merupakan bagian dari kehidupan. Dalam keseharian, manusia lebih banyak menghabiskan waktu untuk berkomunikasi daripada aktivitas lainnya, dan dapat dipastikan bahwa manusia berkomunikasi hampir disemua aspek kehidupan. Bahkan bagi yang menggeluti satu profesi, keterampilan berkomunikasi (*communication skill*) sangat mempengaruhi keberhasilan dalam suatu profesi yang dijalankan. Dengan demikian, komunikasi merupakan hal yang penting untuk mencapai keberhasilan dalam kehidupan, baik kehidupan pribadi maupun profesi.

Terdapatnya unsur komunikasi antar pribadi dalam klinik hemat energi ini karena terjadi diantara dua orang dan berlangsung dengan cara tatap muka secara dialogis sambil menatap sehingga munculnya kontak pribadi antara petugas klnik hemat energi dengan pelanggan PT. PLN (Persero) unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

Komunikasi antar pribadi atau yang lebih dikenal dengan komunikasi antar persona / *interpersonal communication* adalah komunikasi antar dua orang dan dapat berlangsung dengan cara tatap muka dan melalui media.

Jenis komunikasi antar pribadi dianggap paling efektif untuk mengubah sikap, pendapat atau perilaku manusia berhubung prosesnya yang dialogis. Sifat dialogis itu ditunjukkan melalui komunikasi lisan dalam percakapan yang menampilkan arus balik yang langsung.

Kegiatan yang dilakukan pada klinik hemat energi ini merupakan kegiatan komunikasi secara tatap muka diantara dua orang yaitunya antara petugas klinik dengan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara. Melalui komunikasi lisan petugas klinik hemat energi dapat mengetahui langsung umpan balik yang diberikan pelangganya, apakah informasi yang disampaikan diterima atau ditolak. Sifatnya yang dialogis memberikan kesempatan bertanya bagi pelanggan apabila tidak memahami pesan yang disampaikan oleh petugas. Seorang petugas harus mampu menjadi seorang komunikator yang baik bagi komunikannya, dengan cara menyampaikan informasi hemat listrik secara jelas, menarik dan meyakinkan pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi antar pribadi yang dilakukan petugas klinik hemat energi diharapkan dapat merubah sikap, pendapat atau perilaku pelanggan PLN dari yang boros listrik menjadi hemat listrik.

Pesan yang disampaikan pada klinik hemat energi ini bersifat informatif. Karena pesan yang disampaikan oleh petugas berisikan informasi-informasi seputar masalah kelistrikkan. Informasi yang disampaikan oleh

petugas klinik hemat energi akan menimbulkan perubahan sikap, serta penilaian pelanggan terhadap sesuatu mengenai perusahaan, yang tadinya tidak tahu menjadi tahu, sehingga akan membentuk situasi saling memahami antara satu individu dengan individu lainnya atau mempererat hubungan antara PLN dengan pelanggannya. Dengan lengkapnya informasi yang disampaikan petugas klinik hemat energi, maka para pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara tidak terpengaruh oleh berita-berita yang disampaikan oleh media-media lain.

Selain komunikasi dengan lisan maka dalam proses komunikasi yang dialakukan oleh petugas klinik hemat energi kepada pelanggannya juga menggunakan media yang diharapkan dapat membantu proses penyampaian pesan agar lebih efektif dan praktis. Media yang digunakan berupa alat peraga, spanduk, stiker, tabloid, banner, pamflet, leaflet, dan brosur-brosur seputar tips dan trik hemat listrik.

Media tersebut digunakan untuk memberikan informasi yang bersifat terbuka dalam arti pelanggan menjadi tahu mengenai informasi hemat listrik dengan harapan mendapat tempat dihati masyarakat. Orang tidak akan kehilangan banyak waktu untuk melihat dan membaca brosur walaupun orang itu sangat sibuk. Untuk menarik perhatian brosur dirancang dan ditampilkan semenarik mungkin. Agar orang yang melihat sepintas akan lebih penasaran dan cenderung ingin membaca informasi yang terkandung dalam brosur tersebut. Segala informasi yang sifatnya sepintas orang yang melihat dan

membaca paling tidak dapat mengikuti dan sekaligus mengamati segala macam informasi yang baru.

Petugas klinik memiliki peranan penting dalam memberikan informasi hemat listrik ini. Informasi yang diberikan petugas berguna untuk mengubah sikap, pendapat dan perilaku pelanggannya. Melalui informasi yang diberikan oleh petugas, pelanggan dapat meningkatkan pengetahuannya dan memahami bahwa pentingnya membudayakan hemat listrik dalam kehidupan sehari-hari.

1.6 Pertanyaan Penelitian

1. Kegiatan yang dilakukan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan
   a. Apa saja yang sering dilakukan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan?
   b. Berapa kali dalam seminggu petugas melakukan percakapan secara tatap muka dengan pelanggan?
   c. Berapa lama frekuensi waktu yang dipergunakan dalam melakukan setiap percakapan secara tatap muka dengan pelanggan?
   d. Selain kegiatan di dalam klinik, apakah ada kegiatan hemat listrik yang dilakukan diluar?
   e. Apakah kegiatan memberikan informasi hemat listrik ini telah berjalan dengan baik?

2. Pesan yang disampaikan oleh petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara
    a. Apakah sifat dari pesan tersebut? Informative, persuasif, atau instruktif?
    b. Hal-hal apa saja yang menarik perhatian pelanggan dalam menerima informasi hemat listrik?
    c. Bagaimana respon pelanggan tentang informasi yang disampaikan Petugas klinik hemat energi PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara selama ini?
    d. Adakah hambatan dalam penyampaian pesan kegiatan hemat listrik ini?
    e. Apakah langkah yang ditempuh petugas dalam menangani hambatan tersebut?
3. Media yang digunakan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara
    a. Apa media yang digunakan dalam memberikan Informasi hemat listrik? (cetak/elektronik)
    b. Jika menggunakan media cetak, apa media cetak yang digunakan?
    c. Apakah alasan menggunakan media cetak tersebut?
    d. Jika menggunakan media elektronik, media elektronik manakah yang digunakan?
    e. Apakah alasan menggunakan media elektronik tersebut?

f. Apakah media yang dipilih sudah dianggap efektif dalam memberikan informasi “hemat listrik” ? mengapa?

g. Adakah media lain yang dianggap lebih efektif dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan? mengapa?

4. Peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara

   a. Apakah ada pembagian tugas didalam klinik hemat energi dalam memberikan informasi “hemat listrik” kepada pelanggan?

   b. Apakah kegiatan memberikan informasi “hemat listrik” ini melibatkan seluruh petugas klinik hemat energi?

   c. Apakah setiap pegawai mempunyai tanggung jawab yang sama untuk memberikan informasi hemat listrik kepada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara?

   d. Apakah peranan Petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi hemat listrik kepada pelanggan PT. PLN (Persero) UPJ Bandung Utara berjalan sesuai dengan yang diinginkan?

1.7 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1.7.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Berdasarkan pada metode penulis yang diuraikan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya “Metodologi Penelitian Kualitatif”

> "Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas-kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif" (Mulyana, 2003 : 150)

Sedangkan yang dimaksud dengan metode deskriptif dalam penelitian kualitatif adalah

> "Metode Deskriptif yaitu suatu metode dengan cara mempelajari masalah-masalah dan tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu dengan tujuan penelitian yaitu mengambarkan fenomena secara sistematis fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu secara faktual dan cermat. " (Rakhmat, 2002: 22)

Sesuai dengan hal diatas, maka metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengetahui sejauhmana peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti berupa:

1. Wawancara

   Untuk memperoleh informasi secara akurat dari narasumber langsung sebagai data primer, peneliti melakukan metode wawancara. Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya mengadakan Tanya jawab terhadap orang-orang yang erat kaitannya dengan permasalahan, baik secara tertulis maupun lisan guna memperoleh keterangan atas masalah yang diteliti.

Koentjaraningrat (1996) mengatakan bahwa:

> "wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* sebagai orang yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee)* sebagai orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu".

Wawancara dapat dilakukan beberapa kali untuk memberikan data-data yang benar-benar aktual. Seperti juga dalam metode penelitian lainnya, kualitatif sangat bergantung dari data dilapangan dengan melihat fakta-fakta yang ada. Data yang terus bertambah dimanfaatkan untuk verifikasi teori yang timbul dilapangan, kemudian terus-menerus disempurnakan selama penelitian berlangsung.

2. Studi Literatur

   Dalam studi literatur ini penulis menganut sistem kepustakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah yang diteliti. Dengan teknik kepustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memeperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

4. Penelusuran Data Online

   Penelusuran data online menurut Burhan Bungin adalah :

> "Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis". (Bungin, 2008: 148)

Dari pendapat Burhan Bungin yang dikutip diatas, peneliti menggunakan sumber yang online sebagai data pendukung untuk kebutuhan informasi penelitian ini, baik dengan menggunakan jasa "*search engine*" seperti: google, yahoo, maupun dari situs resmi PT. PLN (Persero) itu sendiri, dengan situs *www.pln-jabar.co.id* karena didalam situs ini banyak informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian ini. Jadi, sudah selayaknya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan, yang bisa didapat dari jaringan online untuk umum.

1.8 Subjek Penelitian dan Informan

1.8.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu, baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat-keadaannya ("attribut"-nya) akan diteliti. Dengan kata lain subjek penelitian adalah sesuatu yang di dalam dirinya melekat atau terkandung objek penelitian.

Yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah 2 (dua) orang, yaitunya petugas klinik hemat energi dan Supervisor Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara.

1.8.2 Informan

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber. Adapun definisi narasumber menurut Bagong Suyatna adalah:

> "Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup" (Suyatna, 2005 : 72)

Informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang. Pengambilan informan menggunakan teknik sampling sensus atau disebut juga total sampling, yaitu menggunakan seluruh unsur subjek sebagai sumber data (informan) yang memungkinkan peneliti untuk memperoleh gambaran dan hasil yang tepat tentang objek yang ditelitinya. Untuk lebih rinci dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.1
Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Cristilly Mulyatin	Supervisor Pelayanan Pelanggan
2.	Endah Alwati	Petugas klinik hemat energi

Sumber: Data Peneliti, Maret - Juni 2010

Alasan pememilihan informan diatas karena informan dipilih sesuai dengan waktu dan masa jabatan kerja beserta pengalaman yang dimiliki oleh

informan. Sehingga informan dapat memberikan informasi lebih banyak bagi peneliti tentang kasus yang sedang diteliti oleh peneliti yaitu peranan petugas klinik hemat energi dalam memberikan informasi "hemat listrik" kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara. Oleh sebab itu, dapat mempermudah peneliti untuk memperoleh data yang akurat.

1.9 Teknik Analisis Data

Suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematik mengenai suatu hal dalam rangka mengetahui bagian-bagian, hubungan diantara bagian, dan hubungan bagian dengan keseluruhan. Menurut Bodgan & Biklen bahwa:

> "Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memmutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain*"(Bodgan dan Biklen dalam Moleong, 2005:248)*

Ada tiga unsur utama dalam proses analisis data pada penelitian kualitatif yaitu :

1. Reduksi data sebagai proses pemilihan, penyederhanaan, klasifikasi data kasar dari hasil penggunaan teknik dan alat pengumpul data dilapangan. Reduksi data sudah dilakukan semenjak pengumpulan data reduksi dilakukan secra bertahap dengan cara membuat ringkasan dan menelusuri tema yang tersebar. Setiap data dipilih disilang melalui komentar

informasi yang berbeda untuk menggali informasi dalam wawancara dan observasi.

2. Penyajian data merupakan suatu upaya penyusunan sekumpulan informasi menjadi pernyataan. Data kulaitatif dijadikan dalam bentuk teks yang pada mulanya terpencar dan terpisah menurut sumber informasi dan pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data diklasifikasikan menurut pokok-pokok permasalahan yang antara lain terkait dengan teknik komunikasi antarpersona.
3. Menarik kesimpulan berdasarkan reduksi, interprestasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumya selaras dengan mekanisme logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal yang khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum.

1.10 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.10.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah Klinik Hemat Energi Listrik PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Bandung Utara di Jl. Ir. H. Juanda No. 183 Bandung 40185. Telepon (022) 2510907, (022) 2504915. Faximili (022) 2508351.

1.10.2 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan dalam kegiatan penelitian ini kurang lebih selama 6 bulan yaitu dari bulan Februari 2010 sampai Juli 2010.

Tabel 1.2

Waktu dan Kegiatan Penelitian

No.	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	• **Persiapan**																								
	Pengajuan judul																								
	Acc judul																								
	Pengajuan persetujuan pembimbing																								
	Bimbingan																								
2.	• **Pelaksanaan**																								
	Bimbingan BAB I																								
	Seminar UP																								
	Bimbingan BAB II																								
	Bimbingan BAB III																								
3.	• **Penelitian Lapangan**																								
	Proses wawancara																								
	Pengolahan data																								
	Bimbingan BAB Iv																								
	Bimbingan BAB V																								
4.	• **Penyelesaian Laporan**																								
	Penyusunan seluruh draft skripsi																								
5.	• **Sidang kelulusan**																								

Sumber : Peneliti, Maret 2010

1.11 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran tentang penulisan dari skripsi ini, maka ringkasan secara sistematis dijelaskan pada beberapa bab yang akan dibuat sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan latar belakang penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian (kegunaan teoritis dan kegunaan praktis), kerangka pemikiran, pertanyaan penelitian, metode penelitian dan teknik pengumpulan data, subjek dan informan, teknik analisis data, sistematika penulisan, lokasi dan waktu penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi teori-teori yang mendukung penelitian serta kaitannya dengan permasalahan yang diangkat. Dalam hal ini tinjauan tentang peranan, penjelasan tentang proses komunikasi dan tujuannya serta teori penunjang dalam memecahkan masalah pada penelitian ini.

BAB III : OBJEK PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara singkat mengenai gambaran umum perusahaan tempat sumber data primer informasi penelitian, seperti sejarah singkat perusahaan, visi dan misi perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi, sarana dan prasarana perusahaan PT. PLN (Persero).

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berisikan tentang uraian dari hasil penelitian berdasarkan wawancara data yang terkumpul, yang meliputi analisis deskriptif, identitas respon dan analisis deskriptif hasil penelitian dan rangkuman.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Berisikan kesimpulan dari hasil pembahasan yang ada pada identifikasi masalah dan juga saran-saran pada perusahaan dan peneliti berikutnya.