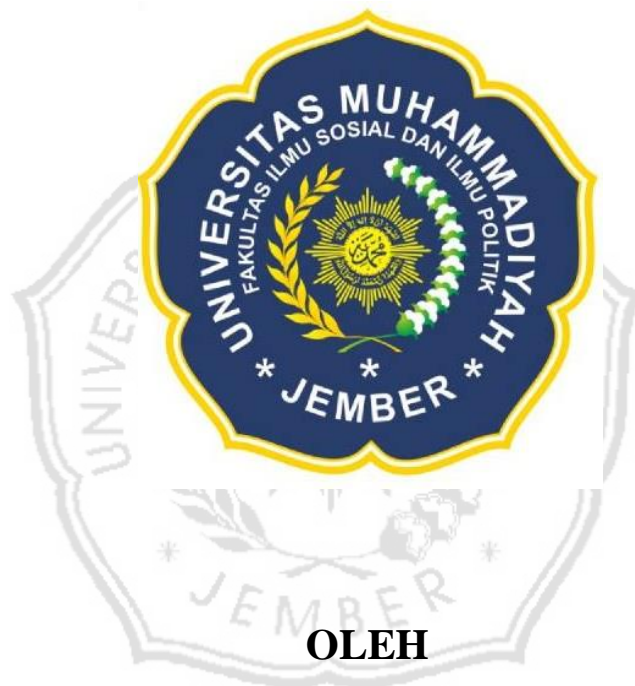


**MEDIA PROMOSI PT. PLN (PERSERO) JEMBER
DALAM MENINGKATKAN MINAT PELANGGAN
PRABAYAR**

SKRIPSI



OLEH

RIRIN MALIKATUS SHOLIHAH

NIM. 1510521004

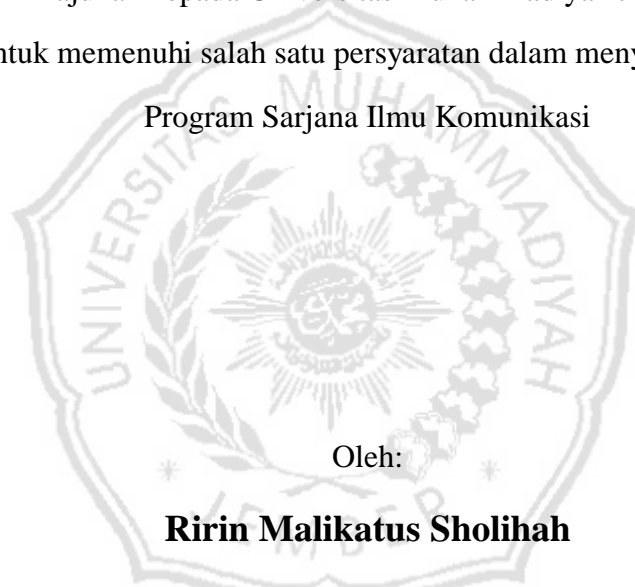
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI**

2019

**MEDIA PROMOSI PT. PLN (PERSERO) JEMBER
DALAM MENINGKATKAN MINAT PELANGGAN
PRABAYAR**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Muhammadiyah Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Ilmu Komunikasi



Oleh:

Ririn Malikatus Sholihah

NIM 1510521004

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
MEI 2019**



PERSEMBAHAN

Kupersembahkan tugas akhir ini untuk orang tercinta dan tersayang atas kasihnya yang berlimpah. Teristimewa Ibunda, Ayahanda, dan Kakak tercinta inilah hadiah kecil untuk kalian.

Rasa terimakasih juga kuucapkan untuk:

1. Allah SWT yang telah menuntun disetiap langkah dan meridhoi setiap urusan.
2. Keluargaku tercinta yang selalu menyemangati, memotivasi dan mendoakanku.
3. Dosen pembimbing, Ibu Dr. Juariyah, M.Si. yang telah membimbing dengan sabar, menyemangati, memberi banyak wawasan dan memotivasi. Terima kasih telah mengantarkan saya untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Komunikasi.
4. PT.PLN (Persero) Jember, khususnya bu Lulun selaku Sumber Daya Manusia PT. PLN (Persero) Jember yang telah menerima saya untuk penelitian di PLN dan memberikan banyak informasi dan motivasi.
5. Orang terdekat, tersayang, tercinta yang selalu ada untuk memotivasi, menyemangati dan mendoakan.
6. Sayang Squad dan Keluargaku IK'15 yang tak bisa aku sebutkan satu persatu namanya yang selalu menyemangati satu sama lain.
7. Orang-orang terdekat yang tak bisa aku sebutkan namanya satu persatu, yang telah banyak mendengarkan keluh kesah skripsi, memotivasi dan membantu dalam proses penyusunan tugas akhir ini.

MOTTO

“Jangan biarkan kesulitan membuatmu gelisah, karena bagaimanapun juga hanya di malam yang paling gelap lah bintang-bintang tampak bersinar lebih terang.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.” (QS- Asy Syarh: 5-6)



PERNYATAAN KEASLIAN PENULIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

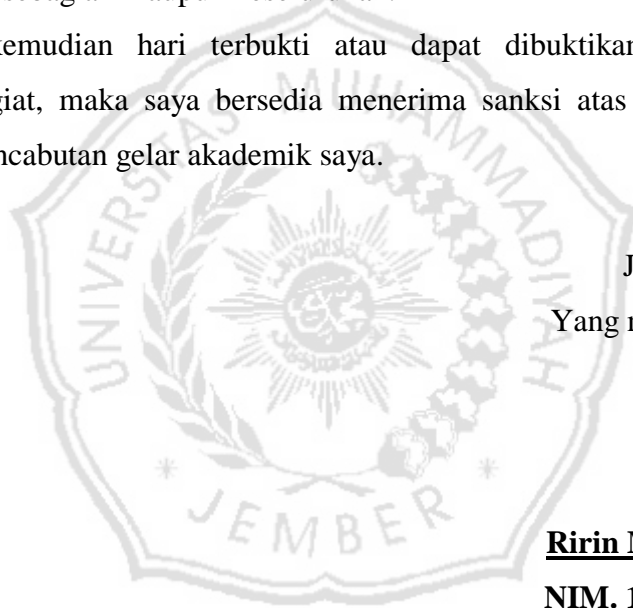
Nama : Ririn Malikatus Sholihah
NIM : 1510521004
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambil-alihan, tulisan Atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri, baik sebagian maupun keseluruhan.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan/plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut, termasuk pencabutan gelar akademik saya.

Jember, 26 Mei 2019

Yang membuat pernyataan



Ririn Malikatus Sholihah

NIM. 1510521004

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul: ***MEDIA PROMOSI PT.PLN (PERSERO) JEMBER
DALAM MENINGKATKAN MINAT PELANGAN PRABAYAR***

Oleh:

**Ririn Malikatus Sholihah
NIM 1510521004**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh Tim Penguji

Jember, 16 Mei 2019

Pembimbing

Dr. Juariyah, M.Si
NIDN. 196708061993032002



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi oleh Ririn Malikatus Sholihah, NIM: 1510521004 ini telah dipertahankan didepan Tim Penguji Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Senin
Tanggal : 27 Mei 2019
Tempat : Ruang Sidang

Tim Penguji :

Ketua

Sekretaris

Dr. Emy Kholifah R., M.Si
NPK. 92 08 378

Dr. Juariyah, M.Si
NIP. 196708061993032002

Anggota,

Drs. Hery B. Cahyono, M.Si.
NPK. 02 11 316

Mengetahui:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan,

Dr. Emy Kholifah R., M.Si
NPK. 92 08 378

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademi Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ririn Malikatus Sholihah
NIM : 1510521004
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Muhammadiyah Jember

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksekutif** (*Non- Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Media Promosi PT.PLN Persero Jember dalam Meningkatkan Minat Pelanggan Prabayar

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksekutif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihkan/mediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis. Pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember
Pada tanggal : 26 Mei 2019
Yang menyatakan,

Ririn Malikatus Sholihah
NIM. 1510521004

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Media Promosi PT.PLN (Persero) Jember Dalam Meningkatkan Minat Pelanggan Prabayar*” yang merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan dalam Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember. Tidak lupa sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang selalu dinanti syafaatnya di yaumul qiyamah nanti.

Penulis menyadari bahwa tidak ada manusia yang sempurna didunia ini, karena Allah SWT menciptakan makhluknya dengan kekurangan dan kelebihan. Penulis tidak lepas dari banyak kekurangan itu, sehingga apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, merupakan kebanggaan bagi penulis jika ada kritik dan saran-saran yang membangun agar menjadikan bekal untuk melangkah ke jalan yang lebih baik.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Emy Kholifah R, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Bapak Suyono, S.H. M.Ikom, selaku dekan Kaprodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember yang telah menyetujui judul Tugas Akhir saya.
3. Ibu Dr. Juariyah M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang telah dengan sepenuh hati dan selalu sabar membimbing penulis dalam pembuatan skripsi ini dari awal hingga akhir.
4. Bapak/Ibu dosen dan karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Jember yang selalu berbagi ilmu dan pengalamannya pada saya.
5. Semua informan dan narahubung yang membantu dan meluangkan waktu untuk wawancara.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan atas segala jasa-jasa serta bantuan-bantuan yang telah diberikan kepada penyusun.

Demikian penyusun berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi seluruh pembaca

Jember, 26 Mei 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LOGO.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	4
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Secara Praktis	4
1.4.2 Secara Praktis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	5
2.2 Public Relations.....	6
2.2.1 Pengertian Public Relations.....	6
2.2.2 Strategi Public Relations	7
2.2.3 Proses Public Relations	10
2.3 Promosi.....	12
2.3.1 Pengertian Promosi.....	12
2.3.2 Tujuan Utama Promosi.....	12
2.3.3 Tujuan Khusus Promosi.....	14
2.3.4 Sasaran Promosi	15
2.3.5 Bauran Pemasaran	17
2.4 Pelanggan.....	20
2.4.1 Definisi Pelanggan.....	20
2.5 Listrik Prabayar	21
2.5.1 Defiisi Listrik Prabayar	21

2.5.2 Keuntungan Listrik Pintar	22
2.6 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian.....	25
3.2 Lokasi Penelitian	25
3.3 Sumber Data Penelitian	25
3.4 Penentuan Sumber Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisa Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	29
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	30
4.1.2.1 Visi.....	30
4.1.2.2 Misi	30
4.1.3 Motto Perusahaan	31
4.1.4 Struktur Organisasi Area Jember PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	31
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	32
4.2.1 Perencanaan PT.PLN (Persero) Jember untuk Mempromosikan Listrik Prabayar.....	32
4.2.2 Kegiatan PT.PLN (Persero) Jember dalam Mempromosikan Listrik Prabayar.....	39
4.2.3 Evaluasi Terkait Promosi Listrik Prabayar.....	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
DAFTAR LAMPIRAN	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.6 Kerangka Pemikiran.....	23
Gambar 4.1.4 Bagan Susunan Organisasi Area Jember PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur	31
Gambar 4.2.2 Mobil Keliling	42
Gambar 4.2.2 Nangkring Bareng	44
Gambar 4.2.2 Pemasaran Keliling	45



DAFTAR PUSTAKA

- Ardial. 2014. *Paradigma Dan Model Penelitian Komunikasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- _____, 2011. *Metodologi Penelitian , Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana
- Jefkins, Frank. 2003. *Public Relations edisi Kelima*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama
- Juariyah. 2018. *Metode Penelitian Sosial*. Jember : LPPM Universitas Muhammadiyah
- Kotler, Philip & Keller, KL. 2016. *Marketing Management*. London : Saffron House
- Lamb, Hair, McDaniel. 2001. *Pemasaran*, Edisi I. Jakarta : Salemba Empat
- Liliweri, Alo. 2011. *Komunikasi : Serba Ada Serba Makna*. Jakarta : Kencana
- Moore, Frazier. 1987. *Hubungan Masyarakat, Prinsip, Kasus, dan Masalah Satu*. Jakarta : PT Remaja Rosdakarya
- Rangkuti, Freddy. 2009. *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing Communication*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Humas & Komunikasi Konsepsasi & Aplikasi*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Seitel, Fraser P. 2016. *Praktik Public Relations edisi Kedua Belas*. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama
- Soemirat, Soleh & Ardianto, Elvinora. 2010. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Yulianita, Neni. 2001. *Dasar-Dasar Public Relations*. Bandung: Lab-Multimedia Fikom Unisba

Sumber bacaan lainnya :

[http://www.academia.edu/15025760/SKRIPSI Kualitas Layanan Inovasi Listrik Prabayar PT. PLN Persero di Wilayah Makassar Timur](http://www.academia.edu/15025760/SKRIPSI_Kualitas_Layanan_Inovasi_Listrik_Prabayar_PT._PLN_Persero_di_Wilayah_Makassar_Timur) Diakses pada 12 november 2018 pukul 04.52 WIB.

<http://thesis.binus.ac.id/Doc/Lain-lain/2011-2-01626-MC%20Ringkasan001.pdf>
Diakses pada 30 januari 2019 pukul 10.18 WIB.

<http://repository.unpas.ac.id/15630/4/Bab%202%20SA%20MIA.pdf> Diakses pada 11 februari 2019 pukul 10.43 WIB.

<https://ejournal.unisba.ac.id/index.php/mediator/article/viewFile/1120/691>
Diakses pada 11 februari 2019 pukul 10.55 WIB.

http://etd.repository.ugm.ac.id/index.php?mod=book_detail&sub=BookDetail&act=view&typ=html&buku_id=113794&obyek_id=4&unitid=&jenis_id=
Diakses pada 03 februari 2019 pukul 05.48 WIB dari S1-2017-349633-abstrack.pdf.

www.pln.co.id

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pelanggan>

<https://regional.kompas.com/read/2008/01/17/14361123/pln.luncurkan.listrik.prabayar>

[http://www.academia.edu/26158546/PLN rayon jember](http://www.academia.edu/26158546/PLN_rayon_jember)