

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kita sebagai manusia yang hidup di era yang semakin canggih ini semua serba ada. Teknologi semakin berkembang, semua kebutuhan manusia jadi mudah terpenuhi. Salah satunya adalah listrik. Listrik merupakan salah satu kebutuhan yang tidak lepas dari kehidupan masyarakat. Sekarang semua masyarakat dari kota hingga plosok desa membutuhkan listrik, sebagai penerangan salah satunya. Mungkin dahulu listrik belum sepenuhnya merata sampai plosok desa. Tetapi sekarang listrik sudah bisa dirasakan oleh hampir semua masyarakat, karena jaringannya sudah meluas dan merata. Dengan adanya listrik semuanya akan terasa sangat mudah. Misalnya untuk mengisi daya baterai handphone, laptop, mengisi tandon air, akses penerangan jalan dan sebagainya. Zaman sekarang tidak ada listrik ataupun terjadi pemadaman beberapa jam saja semua sudah kesulitan. Dengan begitu, masyarakat akan terus membutuhkan listrik untuk kebutuhan hidup sehari-hari.

PT.PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang telah berdiri, dan merupakan salah satu perusahaan penyedia listrik dan juga perusahaan yang paling berpengaruh dan bertahan di Indonesia. PT. PLN (Persero) merupakan penyedia jasa listrik yang berhubungan sangat erat dengan masyarakat, karena produknya yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat. Di Jember, pasokan listrik sudah merata sampai plosok desa. Ini semua berkat PT. PLN (Persero) Jember yang terus melakukan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Untuk Area Pelayanan PT. PLN APJ Jember, mencakup 2 Kabupaten yakni Kabupaten Jember dan Lumajang. Unit yang dibawah Area Jember ada 10 unit, yaitu : UP Jember Kota, UJ Jember Kota, Rayon Ambulu, Rayon Tanggul, Rayon Kalisat, Rayon Rambipuji, Rayon Kencong, Rayon Lumajang, Rayon Klakah, dan Rayon Tempeh (Atikah Putri, 2012).

Dengan adanya Area Pelayanan tersebut, dapat mempermudah melakukan pelayanan yang merata dari daerah kota hingga pelosok desa yang ada di Jember. Adapun layanan yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) Jember, secara garis

besar ada 2, yakni Layanan Teknik dan Non Teknik. Layanan Teknik meliputi penanganan gangguan dan pemeliharaan jaringan. Pelayanan Non Teknik meliputi Pasang Baru, Tambah Daya, Migrasi, dan Penyambungan Sementara (PESTA). (Wawancara, Cariadi, 16 November 2018).

PLN menyediakan listrik pascabayar atau masyarakat sering menyebutnya dengan listrik abonemen untuk melayani kebutuhan listrik masyarakat. Dimana listrik pascabayar tersebut tersedia sampai waktu pembayaran diakhir bulan. Jadi, masyarakat memakai terlebih dahulu baru membayar. Dengan listrik pascabayar tersebut masyarakat dapat menikmati listrik sepuasnya, tetapi harus membayar tepat waktu agar tidak ada pemutusan listrik oleh pihak PLN. Seiring dengan perkembangan teknologi, kini PLN mempunyai produk baru, produk yang mampu menyesuaikan masyarakat zaman sekarang, yakni Listrik Prabayar. Listrik Prabayar merupakan layanan baru dari PT. PLN (Persero) dalam mengelola pemakaian listrik melalui meter elektronik prabayar, sehingga konsumen dapat menghemat pemakaian listrik secara transparan. Layanan listrik prabayar menggunakan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pascabayar. Alat khusus ini dinamakan kWhmeter (meteran listrik prabayar atau lebih di kenal dengan meter prabayar). Listrik Prabayar yaitu sistem pembayaran dan pembelian listrik yang dilakukan di awal, sebelum pemakaian. Dengan mengisi token listrik berupa voucher isi ulang mulai dari 20 ribu, 50 ribu, 100 ribu, 500 ribu hingga 1 juta, yang telah tersedia di ribuan loket-loket yang tersebar diseluruh Indonesia. Tujuan utama dari produk listrik prabayar ini adalah untuk memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan penghematan listrik, dan bebas dari pemutusan listrik. Listrik prabayar ini merupakan produk yang memberikan banyak manfaat, diantaranya kemudahan, penghematan dan kepraktisan kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan merasakan dampak positif jika menggunakan listrik prabayar. Dan untuk pihak PLN juga dapat merasakan manfaatnya untuk tidak memutus listrik pelanggan, dan tidak mengalami kerugian karena pelanggan yang telat membayar.

PT. PLN pertama kali meluncurkan listrik prabayar pada tahun 2008. Uji coba listrik prabayar pertama kali dilakukan di kota Bandung, yaitu kepada 1.000 pelanggan rumah tangga. (Kompas, 17 Maret 2008)

Di Jember, listrik Prabayar baru diluncurkan pada bulan Juli tahun 2011, setelah ada kebijakan untuk menggunakan listrik Prabayar pada tahun 2010.

Di Jember, listrik Prabayar pertama kali diluncurkan di tingkat area di rayon-rayon metropolis seperti rayon Jember kota. Awal direalisasikannya listrik Prabayar, pelanggan jember kota adalah wilayah terbanyak yang menggunakan listrik Prabayar, yakni sebanyak 61 pelanggan. Dengan adanya kebijakan untuk menggunakan listrik Prabayar, maka diusahakan semua beralih dari Pascabayar ke Prabayar. Untuk saat ini kurang lebih sekitar 50% masyarakat jember yang belum menggunakan listrik Prabayar. (Wawancara, Cariadi 12 November 2018)

PT. PLN (Persero) Jember ingin meningkatkan jumlah pelanggan Prabayar, tetapi rendahnya minat masyarakat membuat keinginan PLN tersebut belum maksimal. Tentunya ini tidak mudah untuk mengajak semua masyarakat jember beralih menggunakan listrik Prabayar. Dengan begitu, PT. PLN (Persero) Jember harus menyusun rencana terkait promosi produk barunya tersebut.

Promosi merupakan salah satu cara untuk memperkenalkan produk kepada konsumen. Dengan promosi tentunya akan mudah menarik konsumen untuk menggunakan produk baru dari PLN tersebut. Dari awal peluncuran hingga kini, PT. PLN (Persero) Jember terus mempromosikan produk barunya tersebut. Dengan adanya promosi dapat memberikan informasi, membujuk dan mengingatkan konsumen mengenai listrik Prabayar. Dari awal diluncurkannya listrik Prabayar hingga kini, tentunya PT. PLN (Persero) Jember sudah berusaha mempromosikan listrik Prabayar dengan maksimal. Seperti yang kita ketahui bahwasannya promosi sangat banyak macamnya, bisa melalui Iklan, Humas, *Personal Selling*, *Sales Promotion*, *Exhibition*, *Event* dan Media Online. Dari beberapa penjelasan tersebut peneliti ingin mengetahui proses dilakukannya promosi mulai dari perencanaan, kegiatan dan evaluasinya. Lalu, media promosi apakah yang digunakan PT. PLN (Persero) Jember dalam mempromosikan produknya?. Apakah PT. PLN (Persero) Jember hanya memanfaatkan kecanggihan teknologi zaman sekarang, seperti melalui media sosial?.

Berdasarkan uraian di atas, dengan mengambil judul “ *Media Promosi PT. PLN (Persero) Jember dalam Meningkatkan Pelanggan Prabayar* ”

diharapkan dapat memberikan informasi lebih lanjut mengenai media promosi yang ada di PLN Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana perencanaan yang dilakukan PT.PLN (Persero) Jember dalam mempromosikan listrik Prabayar?
2. Bagaimana kegiatan yang dilakukan PT.PLN (Persero) Jember dalam mempromosikan listrik Prabayar?
3. Bagaimana evaluasi yang dilakukan terkait promosi listrik Prabayar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui perencanaan PT. PLN (Persero) Jember dalam mempromosikan listrik Prabayar.
2. Untuk mengetahui kegiatan yang dilakukan PT.PLN (Persero) Jember dalam mempromosikan listrik Prabayar.
3. Untuk mengetahui evaluasi yang dilakukan terkait promosi listrik Prabayar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Secara Akademis**

1. Hasil penelitian ini diharapkan, dapat memberikan masukan terhadap pengembangan ilmu dibidang kehumasan khususnya tentang media promosi.

### **1.4.2 Secara Praktis**

1. Hasil penelitian ini dapat memberikan masukan yang berharga pada instansi atau lembaga terkait (PT.PLN Persero Jember) dalam menentukan kebijakan tentang media promosi yang digunakan.
2. Hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan atau bahasan referensi peneliti yang akan datang dalam topik yang sama.