

**Peran *Public Relations* dalam Manajemen Krisis  
PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat  
( Studi kasus insiden mati listrik total yang melanda wilayah Jabodetabek, Jawa  
Barat, dan sebagian wilayah Jawa Tengah pada 4 Agustus 2019 )**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar  
Sarjana Sastra 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Komunikasi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh :**

Izar Zulfikar Sugiarto

20160530139

Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

2022

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang Bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Izar Zulfikar Sugiarto

NIM : 20160530139

Konsentrasi : *Public Relations*

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Judul Skripsi :

“Peran *Public Relations* dalam Manajemen Krisis PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat ( Studi Kasus insiden mati listrik total yang melanda wilayah Jabodetabek, Jawa Barat dan Sebagian Wilayah Jawa Tengah Pada 4 Agustus 2019 )”

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip ataupun ditunjuk telah saya nyatakan benar. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiasi atau menjiplak hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis sesuai yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Yogyakarta, 26 Desember 2022



Izar Zulfikar Sugiarto

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Akhirnya setelah melalui berbagai macam rintangan hidup dan cobaan penuh perjuangan, penulis dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Dalam kesempatan ini, penulis ingin mempersembahkan kepada beberapa pihak yang telah berperan sangat besar dalam kehidupan penulis, sebagai rasa bentuk terima kasih yang sangat besar karena mereka telah menjadi orang-orang yang sangat penting dalam perjalanan hidup penulis :

- **Allah SWT.** Engkau memberikan banyak cobaan bagi Hamba-Mu ini ya Allah. Mulai dari memberikan penyakit yang berkepanjangan, hingga mengambil seseorang yang sangat penting dalam hidup hamba. Walaupun begitu, hamba-Mu ini sangat bersyukur ya Allah. Dengan banyaknya cobaan yang engkau berikan, penulis bisa belajar menjadi seseorang yang lebih dewasa. Hingga pada akhirnya, dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis diberikan kelancaran dalam menghadapi segala rintangan dan selalu diberi kekuatan dan tekad dalam proses penyusunan skripsi, dijauhkan dari rasa malas yang menghantui banyak mahasiswa yang menghadapi skripsi. Terima kasih Ya Allah atas segala nikmat serta rahmat yang Engkau beri selama ini, dan terima kasih karena engkau telah mendekatkan hamba dengan orang-orang yang baik di sekitar hamba yang selalu mendorong hamba untuk menjadi seorang individu yang lebih baik lagi.
- **Ibuku.** Terima Kasih atas seluruh kasih sayang, keringat, doa-doanya yang mustajab. Terima Kasih karena telah mendukung ade, selalu menyemangati kalo ade lagi murung dan bersabar menunggu ade untuk menyusun satu buku yang sangat tebal ini sebagai tanda kelulusan ade. Terima Kasih telah memberikan berbagai banyak nilai-nilai positif dalam kehidupan dan selalu siap menjadi *emotional support* ketika mental ade sedang sangat terpuruk. Semoga Allah SWT memberikan dan mengganti yang lebih baik dari apa

yang mamah telah lakukan untuk ade. Kau adalah sumber kekuatan ku untuk sukses dalam kehidupan, *Love you Mom !*

- **Almarhum Ayahku.** Sumber inspirasiku, panutanku, dan *role model* ku. Orang yang terlihat keras dan tegas dari luar, tetapi aslinya sangat lembut dan baik hati. Terima Kasih atas semua yang ayah telah berikan kepada ade, mulai dari ilmu kehidupan yang sangat berlimpah, kasih sayang yang tidak ada batasnya, hingga *financial support* ayah yang mendukung ade untuk mengenyam pendidikan sejauh ini. Mohon maaf ade tidak sempat untuk membalas seluruh pengorbanan ayah, tidak sempat untuk membahagiakan ayah, tidak sempat untuk menunjukkan ijazah S-1 ade sama ayah, tidak sempat untuk memenuhi janji "traktiran gaji pertama" ade ke ayah.... Ayah tidak perlu khawatir. Ade sama teteh akan baik-baik aja. Kita memiliki satu sama lain dan Insya Allah, semua ilmu dan petuah yang ayah telah berikan pada kami akan membantu kami dalam menghadapi kehidupan. *Always love you Dad and Thank You for Everything.*
- **Kakak ku satu-satunya, Ika.** Penyemangatku dan Motivator ku ! Padahal dulu kita kerjanya ribut dan berantem terus yah (hahaha). Tetapi seiring bertambahnya usia, kita tahu kita hanya memiliki satu sama lain. Terima kasih banyak yah teh, udah bersabar sekali menghadapi ade, terima kasih untuk seluruh doa-doanya, untuk petuah dan nasihatnya, untuk bantuannya ketika ade lagi kepetok sama masalah, hingga pada akhirnya, ini satu buku yang sangat tebal ini bisa selesai juga. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikan yang telah teteh lakukan, dan semoga segera diberikan jodoh yang baik dan ganteng yah (hehehe).
- **Ua Bambang dan Ua Bai.** Sosok pengganti Ayah ku dan Paman terbaik yang seorang keponakan bisa miliki. Walau sudah tidak bisa dibilang muda lagi (terkadang mereka masih merasa muda hehehe), ketika aku sedang menghadapi banyak masalah dan kebingungan untuk mencari jalan keluar,

mereka lah sosok yang selalu siap siaga membantu, menemani dan memberikan solusi untuk menghadapinya. Tidak lupa mereka selalu memberikan petuah hidup untuk bocah yang satu ini (diriku), yang masih mencoba untuk berdiri dengan kedua kakinya sendiri. Terima Kasih untuk segalanya dan semoga diberikan kesehatan selalu oleh Allah SWT.

- **Adipati dan Oca.** Kedua keponakan ku yang sudah ku anggap seperti adik ku sendiri. Yang satu sedang bergelut dengan skripsi nya dan yang satu sedang mempersiapkan diri untuk menghadapi skripsi nya. Kakak cuman bisa memberi saran selalu semangat dan jangan pernah mengalah sama rasa males. Terima Kasih sudah menjadi teman bermain kakak kalo lagi mumet mikirin skripsi. Apalagi Dipa, yang selalu siap menemani dan mengantar jalan-jalan kemanapun mood ku meminta (kecuali kalo lagi ada janji sama pacar, gak bisa nyaingin emang kalo udah urusan hati haha).
- **Adam, Servanda, Ghafur.** Tiga sahabat ku yang bermula kenal dari sebatas teman satu kelas dan satu kelompok, ujung-ujungnya jadi sahabat seperjuangan yang tak terpisahkan semasa kuliah. Mulai dari makan bareng, main bareng, nongki dan traveling, hingga sesi curhat dan diskusi yang terkadang gak jelas ngebahas apa (haha). *Thanks for all the years of friendships !* Walaupun saat ini kita tinggal di kota yang berbeda, semoga suatu saat kita bisa bertemu kembali untuk meminum secangkir kopi sembari berdiskusi tentang perjalanan hidup yang telah kita tempuh.
- **Aziz, Rifqi, Rizki. MHWeebs.** Tiga sahabat ku yang awal bertemu hanya secara kebetulan di dunia online hingga pada akhirnya menjadi sahabat di dunia nyata. Teman satu hobi yang selalu menemani ku ketika ku ingin melampiaskan frustrasi dan emosi ku dalam dunia game. Apalagi kalian yang selalu “skuy” aja ketika nafsu makan ku tak terbendung, hingga akhirnya berburu kuliner yang murah dan enak di Yogya dan sekitarnya. Terima Kasih telah menemani ku selama ini, dan semoga kalian bisa menggapai impian

kalian untuk bisa pergi ke Jepang dan dapet cewek disana ! (Jangan lupa oleh-olehnya cuy haha)

- **Krisna, Zaki, Faiz, Bang Ogi. MusiSea.** Sobat Manggung dari jaman ku baru pindah ke Yogyakarta. Berawal kenalan di organisasi karena satu hobi, hingga pada akhirnya nongki dan manggung bareng dari panggung seputar kampus hingga akhirnya ngisi acara-acara besar yang bayarannya cuman dari sekedar nasi kotak hingga akhirnya dapet duit lumayan buat bensin dan makan (haha). Latihan tiap minggu sampe lupa waktu saking keasyikannya. *Good thing didn't last long though*, akhirnya bubar karena semua mengejar cita-cita masing-masing. *But I'm always gonna remember our fun times together.* Semoga kalian selalu sukses dalam mengejar cita-cita kalian !
- **Mada.** Teman yang selalu enak buat diajak diskusi, baik itu hal-hal ringan seputar kehidupan hingga sampai politik yang ujung-ujungnya bisa debat tanpa akhir. Terima Kasih juga sudah mau jadi tempat curhat dan wadah pelampiasan ku menyampaikan rasa keluh dan kesah dalam kehidupan. Semoga kau sukses selalu dan mendapatkan *dream job* mu yang selalu kau inginkan !
- **Om Wen Wen.** Sahabat dari Ibu ku, tidak ada hubungan saudara, tetapi beliau sudah menganggapku sebagai anaknya sendiri. Ketika ku pindah sendiri ke Yogyakarta, masih bingung dengan lingkungan yang baru, beliau lah yang membantu ku beradaptasi dengan kondisi. Ketika ku sakit di asrama, beliau lah yang malam-malam langsung mengunjungi dan memberikan obat dan makanan (walaupun sebelum masuk harus di interogasi satpam gara-gara berbeda etnis, luar biasa memang). Terima Kasih banyak Om atas bantuannya selama ini ! Semoga segala kebaikan yang telah om lakukan, akan dibalas dua kali lipat kebaikannya.
- **Ibu Nur.** Ibu Kost terbaik yang pernah saya temui. Selalu perhatian dan pengertian sama anak kost. Apalagi kalo sakit, tidak perlu lagi pusing yang

namanya nyari makanan dan minuman. Luar biasa memang. Nyesel baru ketemu dan pindah di akhir masa-masa kuliah ku mau beres..... Terima kasih banyak Bu atas segala kebaikan Ibu yang telah berikan, semoga Allah SWT akan membalas dua kali lipat kebaikan Ibu, aamiin.

- **Bapak Krisna Mulawarman, S.Sos., M.Sn.** Dosen Pembimbing yang tersabar dan terbaik. Terima Kasih pak, selama masa bimbingan saya, bapak telah menjadi dosen pembimbing yang sabar dan perhatian sama anak bimbingannya. Dosen yang sangat mudah dicari dan di hubungi, kapan pun dan dimanapun bapak selalu siap untuk ditemui. Proses selama bimbingan pun lancar dengan berbagai masukan yang sangat membantu dalam penelitian ku (mohon maaf ya pak kalo skripsi saya ujung-ujung nya masih ketebelan hehe). Bahkan saat sidang pun, ketika saya mengalami masalah teknis, bapak mau meminjamkan laptop bapak (padahal aslinya saya sudah stress setengah mati, terima kasih banyak pak!). Dosen pembimbing terbaik, sangat bersyukur bisa berproses bersama bapak. Terima Kasih atas bimbingannya selama ini pak. Semoga bapak selalu diberikan kesehatan dan selalu dilancarkan rezekinya, Aamiin.
- **Ibu Frizki Yulianti Nurnisya, S.IP., M.Si. dan Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si.** Selaku Dosen Penguji saya. Terima Kasih Bapak dan Ibu atas kesabarannya ketika menguji saya dan Terima kasih juga atas segala masukan dan sarannya untuk skripsi saya ini. Insya Allah dengan masukan bapak dan ibu, skripsi saya bisa jadi lebih bermanfaat bagi peneliti-peneliti muda selanjutnya nanti. Doa dari saya bagi Ibu dan Bapak, semoga selalu diberikan kesehatan dan semoga selalu diberikan kelancaran dalam menghadapi segala urusan kedepannya, aamiin.
- **Dosen-Dosen Ilmu Komunikasi.** Terima Kasih atas segala yang telah Bapak dan Ibu berikan terhadap perkembangan pola pikir dan praktik dalam dunia komunikasi. Terima Kasih atas ilmunya selama 4 tahun ini.

- **TU Ilmu Komunikasi UMY.** Terima Kasih sebanyak-banyaknya kepada Pak Jono, Pak Mul dan Mbak Siti atas bantuannya tentang administrasi dan sejuta pertanyaan-pertanyaan informasi yang saya tanyakan seputar perkuliahan dan urusan sidang.
- **Studen English Activity UMY.** Terutama untuk Divisi *Public Relations* (Atau sering disebut PRetty People, sampai sekarang ku sendiri tak tau kenapa namanya seperti itu haha), UKM pertama yang kuikuti ketika jadi Mahasiswa Baru di UMY. Berisikan orang-orang yang terkadang tingkah lakunya bikin geleng-geleng kepala, tetapi di moment lainnya bikin ku bangga menjadi bagian dari UKM tersebut. Rapat mingguan di ruang sekre yang terkadang sampe larut malam, apalagi rapat program yang terkadang sampe lupa waktu. Untungnya ketua selalu baik hati membelikan makanan, jadi *no complain* haha. Terima Kasih buat semua kenangan, baik yang manis maupun yang pahitnya. Semoga kalian semua bisa sukses selalu di dunia pekerjaan nanti !
- **Cinema Komunikasi UMY.** Ah CIKO, Organisasi Komunikasi yang menyebabkan ku kehilangan banyak waktu tidur ku haha. Rapat sampe larut malam, gak tidur selama 3 hari 3 malam demi menggarap *post production* yang tak ujung kelar demi mengejar jadwal yang sudah mepet itu hal yang biasa. Walaupun banyak lelahnya, tetapi CIKO memberikan banyak sekali pengalaman dalam dunia cinematografi (yang tidak diajarkan dalam konsentrasi ku), terutama dari segi editing video, yang awalnya aku gak paham sama sekali, hingga akhirnya jadi mahir. Terima Kasih banyak kawan-kawan CIKO atas pengalamannya yang sangat berharga ini !
- **Teman-Teman Seangkatan Ilmu Komunikasi UMY 2016.** Terutama teman-teman seangkatan yang sering aktif dan bikin event bareng buat mencari pengalaman atau seru-seruan doang. Mulai dari BBQ-an di tahun baru, karaoke, mabar game bareng sampe *camping* dan *touring*. Terima Kasih untuk segala cerita penuh kenangan 4 tahun di Komunikasi UMY !



## MOTTO

*“All The Gods, All The Heavens, All The Hells, Are Within You”*

- Joseph Campbell

*“Smart People Learn From Everything And Everyone, Average People Learn From  
Their Experiences, Stupid People Already Have All The Answers”*

- Socrates

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, karena atas berkah, karunia, lindungan, dan hidayah-Nya yang diberikan, penulis dapat menyelesaikan skripsinya yang berjudul “*Peran Public Relations dalam Manajemen Krisis PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat*” (Studi Kasus Insiden Mati Listrik Total Yang Melanda Wilayah Jabodetabek, Jawa Barat, dan Sebagian Wilayah Jawa Tengah pada 4 Agustus 2019). Penelitian ini disusun guna melengkapi persyaratan untuk meraih gelar Strata 1 (satu) di Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Dari Awal pembuatan proposal skripsi ini, lalu terjun langsung ke lapangan untuk penelitian, hingga proses pengerjaan skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas seluruh dukungan dari berbagai pihak yang telah menyemangati dan mendukung penulis. Baik itu dukungan dalam bentuk doa, kata-kata semangat, dan bantuan secara langsung maupun yang tidak langsung. Karena tanpa dukungan tersebut, penyusunan skripsi ini mungkin tidak akan pernah berhasil.

Penulis menyadari dan memohon maaf sebelumnya apabila karya tulis yang penulis buat ini jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti dengan senang hati menerima apabila ada pihak yang ingin memberikan saran atau masukan yang dapat membangun demi menyempurnakan penelitian ini, agar penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Akhir kata penulis berharap semoga karya tulis ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, Desember 2022



Izar Zulfikar Sugiarto

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iii
MOTTO .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
ABSTRAK .....	xvii
ABSTRACT .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	10
1. Manfaat Teoritis .....	10
2. Manfaat Praktis .....	11
E. Penelitian Terdahulu .....	11
F. Tinjauan Pustaka .....	14
1. <i>Public Relations</i> .....	14
2. Konsep Krisis .....	18
3. <i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis .....	23
4. Komunikasi Krisis .....	26
G. Metodologi Penelitian .....	34
1. Jenis Penelitian .....	34
2. Metode Penelitian .....	35
3. Objek Penelitian .....	36

4.	Metode Pengumpulan data .....	36
5.	Teknik Analisis Data.....	38
6.	Uji Validitas Data .....	39
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....		42
A.	Profil PT PLN (Persero) dan Unit Induk Distribusi Jawa Barat .....	42
B.	Visi, Misi dan Motto PT PLN (Persero).....	43
1.	Visi .....	43
2.	Misi .....	43
3.	Motto .....	44
C.	Logo Perusahaan .....	44
D.	Struktur Organisasi.....	46
E.	Unit Induk Distribusi Jawa Barat dan bidang Komunikasi .....	47
1.	Kegiatan Internal Humas PLN UID Jawa Barat.....	50
2.	Kegiatan Eksternal Humas PLN UID Jawa Barat .....	52
F.	Profil Krisis.....	55
BAB III PEMBAHASAN.....		57
A.	Sajian Data.....	57
1.	Kronologi Krisis.....	57
2.	Dampak Akibat Insiden Mati Listrik Total .....	60
3.	Respon Publik dan Media.....	67
4.	Perencanaan Manajemen Krisis.....	78
5.	Pelaksanaan Program .....	84
6.	Evaluasi Pasca Krisis .....	102
B.	Analisa Data.....	105
1.	<i>Public Relations</i> dan Perannya dalam Manajemen Krisis.....	105
2.	Analisa Krisis.....	109
3.	<i>Public Relations</i> dalam Manajemen Krisis .....	119
4.	Komunikasi Krisis.....	128

BAB IV PENUTUP .....	142
A.    Kesimpulan .....	142
B.    Saran .....	146
1.    PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat .....	146
2.    Peneliti Selanjutnya .....	147
DAFTAR PUSTAKA .....	148
LAMPIRAN - LAMPIRAN .....	153

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	11
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Headline Berita Pemadaman Listrik Massal .....	2
Gambar 1.2 : <i>Press Conference</i> PT PLN (Persero) dengan pihak Media Nasional .....	6
Gambar 1.3 : Tangkapan Layar Kompensasi PT PLN (Persero) .....	7
Gambar 2.1 : Logo Perusahaan .....	44
Gambar 2.2 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) .....	46
Gambar 2.3 : Struktur Organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat .....	48
Gambar 2.4 : Struktur bidang Komunikasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Barat .....	49
Gambar 3.1 : Proses Perbaikan SUTET.....	57
Gambar 3.2 : Antrian Loker Pembayaran Terminal Transjakarta .....	62
Gambar 3.3 : Trend topik twitter.....	68
Gambar 3.4 : Komentar Warganet Mengenai Insiden Mati Lampu Total .....	69
Gambar 3.5 : Komentar Warganet Mengenai Insiden Mati Lampu Total .....	69
Gambar 3.6 : Screenshoot Pemberitaan Insiden Mati Listrik Total .....	71
Gambar 3.7 : Screenshoot Pemberitaan Insiden Mati Listrik Total .....	73
Gambar 3.8 : Pemberitaan di Televisi Insiden Mati Listrik Total.....	74
Gambar 3.9 : Pemberitaan Kunjungan Presiden Joko Widodo ke Kantor Pusat PLN di Televisi.....	75
Gambar 3.10 : Pemberitaan Ombudsman Melakukan Investigasi terhadap Insiden Mati Lampu PLN.....	76
Gambar 3.11 : Pemberitaan Gugatan Hukum terhadap PLN atas Insiden Mati Listrik Total.....	77
Gambar 3.12 : Suasana <i>Press Conference</i> PT PLN (Persero) dengan pihak Media di P2B Gandul .....	84
Gambar 3.13 : <i>Press Release</i> PT PLN (Persero) UID Jawa Barat .....	89
Gambar 3.14 : <i>Press Release</i> Proses Perbaikan Jaringan oleh PT PLN (Persero) UID Jawa Barat .....	90
Gambar 3.15 : Hasil Rekapitulasi Monitoring Media periode Agustus .....	92
Gambar 3.16 : Hasil Rekapitulasi Monitoring Media periode September.....	93
Gambar 3.17 : Informasi upaya recovery PLN di kanal Twitter.....	94
Gambar 3.18 : Netizen meminta Klarifikasi PLN di Sosial Media seputar Surat Edaran Pemadaman Listrik .....	95

Gambar 3.19 : Temu Pelanggan PLN UID Jawa Barat dengan PT Suryaraya Rubberindo Industries.....	96
Gambar 3.20 : Temu Pelanggan PLN UID Jawa Barat dengan Summarecon Mall Bekasi.....	97
Gambar 3.21 : Suasana <i>talkshow</i> JAPRI di Taman Gedung Sate Bandung .....	100
Gambar 3.22 : Seremonial Pemberian Bantuan Bina Lingkungan untuk Lembaga Pendidikan di SMA Negeri 2 Bandung .....	101
Gambar 3.23 : Sosialisasi Ketenagalistrikan di Lembaga Pendidikan .....	102