

Persepsi Masyarakat Kota Pontianak Atas Akun Facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat Mengenai Gangguan Pemadaman Listrik

Oleh:

RICKY LAKSANA MERDEKA^{1*}

NIM. E1101141016

Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si², Dhidik Apriyanto, S.E, M.Si²

*Email: rickylaksanam146@gmail.com

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi dan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan persepsi masyarakat Kota Pontianak mengenai informasi pemadaman listrik melalui akun Facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teori yang digunakan yakni teori interpretasi Paul Ricoeur tentang elaborasi pengertian teks berdasarkan apa yang ingin disampaikan, yaitu fungsi dan produktif dalam pengalaman manusia dan mengelompokkan persoalan-persoalan ini di sekitar 4 tema yakni 1) bahasa sebagai wacana, 2) perkataan dan tulisan, 3) dunia teks, dan 4) tingkat hubungan personal. Hasil penelitian ini berkaitan dengan bahasa sebagai wacana menunjukkan bahwa persepsi masyarakat kota Pontianak mengenai informasi pemadaman listrik kurang baik, terbukti dengan banyaknya penggunaan bahasa yang terlihat kasar di komentar akun Facebook PLN Wilayah Kalimantan Barat. Di sisi lain, publikasi pemadaman listrik oleh Humas PLN Wilayah Kalimantan Barat ke masyarakat dianggap sudah baik dan benar dengan adanya data dokumentasi pekerjaan di lapangan. Selain itu Facebook yang kaya fitur memungkinkan komunikator atau Humas PLN mengirimkan pesan informasi pemadaman listrik, melalui status Facebook. Hasil penelitian mengenai tingkat Hubungan personal menunjukkan bahwa Facebook merupakan media yang dapat memberikan tingkat pemahaman, serta tingkat hubungan personal PLN kepada masyarakat kota Pontianak yang cukup baik karena sangat mudah diakses kapan pun oleh masyarakat kota Pontianak.

Kata Kunci : Persepsi, Pemadaman Listrik, Facebook, PLN Wilayah Kalimantan Barat.

Perception of People Pontianak City Facebook Account of PT. PLN West Kalimantan Region Regarding Power Outages

Oleh:

RICKY LAKSANA MERDEKA^{1*}

NIM. E1101141016

Dr. Julia Magdalena Wuysang, M.Si², Dhidik Apriyanto, S.E, M.Si²

*Email: rickylaksanam146@gmail.com

3. Students of communication studies in the Faculty of Social and Political Sciences, Tanjungpura University Pontianak.
4. Dosen Leturer in communication and administrative studies at the Faculty of Social and Political Sciences, TanjungPura Pontianak.

ABSTRACT

This research aims to describe th. The perception of the people of Pontianak City about power outage information through the facebook account of PT. PLN of West Kalimantan Region. The research method used is Paul Ricouer's interpretation theory about the elaboration of text understanding based on what it aims to convey, namely the function and productivity of human experience and classifying these issues around 4 themes namely 1)language as discourse,2) words and writing,3) the world of texts,and 4) the level of personal relationships. The result of this research regarding language as a discourse show that the perceptions of the people of Pontianak City about power outage information is not good, as evidenced by the use of harsh language on PLN West Kalimantan Region's Facebook account comments. On the Kalimantan Region to the other hand, the publication of a power blackout by the Publik Relations of PLN West Kalimantan Region to the public is considered to be good and right with the existence of work documentation data in the field. In addition, Facebook is rich in features that blackouts through Facebook status.The result of the research show that on the level of personal relationship, Facebook is a medium that can provide a level of understanding, as well as the level of PLN's personal relationship to the people of Pontianak City which is quite good because it is easily accessible at any time by the people of Pontianak City.

Keywords: Perception, Power outage, Facebook, PLN West Kalimantan Region.

peningkatan ekonomi, baik di sektor wirausaha maupun non usaha di Wilayah Kalimantan Barat. PLN Wilayah Kalimantan Barat yang beralamat di jalan Adi Sucipto, Kabupaten Kubu Raya KM.7,3.

PLN Wilayah Kalimantan Barat, selalu berusaha meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan, dengan menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain terkait orientasi pada kepuasan pelanggan, pegawai dan pemangku saham (*stakeholder*). PLN berusaha menjadikan tenaga kelistrikan, sebagai media untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat, mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi serta menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Permasalahan yang di hadapi sekarang yakni, banyaknya persepsi Masyarakat Kota Pontianak dari yang baik hingga buruk. Persepsi tersebut dituliskan dalam komentar akun *Facebook* PLN Wilayah Kalimantan Barat. Pemadaman listrik secara tiba-tiba, membuat masyarakat berpersepsi buruk terhadap PLN Wilayah Kalimantan

A. PENDAHULUAN

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang penyediaan jasa kelistrikan di Indonesia. Salah satunya yaitu PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat. PLN Wilayah Kalimantan Barat merupakan agen penyedia listrik bertugas untuk membangun kesejahteraan masyarakat di seluruh Kalimantan Barat. PLN bertujuan, untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mendorong

Barat, hal tersebut didukung dengan ditemukannya respon dari Humas PLN Wilayah Kalimantan Barat, melalui akun menanggapi persepsi tersebut. Sehingga dapat memperburuk citra PLN Wilayah Kalimantan Barat di mata masyarakat Kota Pontianak.

Adapun fakta yang terjadi di lapangan tidak sesuai dengan persepsi masyarakat Kalimantan Barat, contohnya pemadaman listrik yang terjadi dikarenakan faktor gejala alam atau kawat layangan yang mengenai Sambungan Udara Tegangan Tinggi (SUTT) atau gardu-gardu yang ada di sepanjang jalan tersebut. Selain itu pemadaman secara tiba-tiba dengan terjadi karena faktor terencana, misalnya pemangkasan pohon di sepanjang jalan, pemeliharaan dan perbaikan gardu, *trafo* serta kegiatan konstruksi, Sebelumnya Perusahaan Listrik Negara (PLN) sudah memberikan informasi tersebut ke masyarakat tentang adanya pemadaman secara bergilir, baik meliputi pemadaman terencana maupun pemadaman tidak terencana, melalui akun resmi Facebook PT.PLN Wilayah

Kalimantan Barat.

Hubungan Masyarakat (Humas) PLN Wilayah Kalimantan Barat. Hanya menggunakan akun media sosial Facebook Sebagai media informasi pemadaman listrik ke publik. Selain itu hubungan masyarakat (Humas) PLN Wilayah Kalimantan Barat, berkerja sama dengan beberapa media, baik media sosial seperti Pontianak Informasi & Pontianak Media. Media sosial tersebut berfungsi sebagai Mempublikasi ulang ke masyarakat Kota Pontianak. Seperti gangguan pemadaman listrik, informasi yang berkaitan dengan kegiatan PLN maupun kegiatan informasi rekrutmen pegawai.

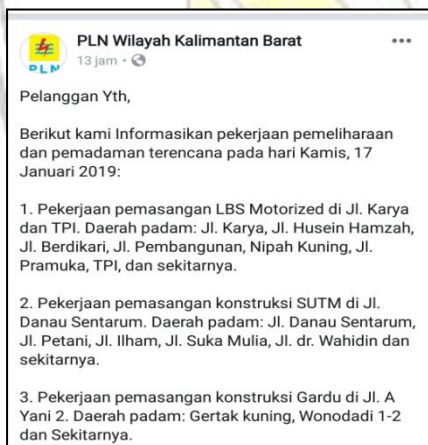
“Pemadaman yang terjadi secara menyeluruh diakibatkan oleh gangguan alam pada Sambungan Udara Tegangan Tinggi (SUTT) penghubung Kabupaten Bengkayang ke negara Malaysia. Aliran tersebut, menghubungkan seluruh jaringan kelistrikan di Provinsi Kalimantan Barat. Biasanya pemadaman itu terjadi paling lama di kisaran waktu, sekitar 2-7 jam tergantung masa perbaikan oleh tim area pengatur

beban (AP2B) Kalimantan Barat” (Edi, 20 April 2019). Dalam kondisi tersebut, peran Humas PLN Wilayah Kalimantan Barat, membuat postingan berupa pemberitaan di akun Facebook, yang dilakukan 2 menit sebelum pemadaman terjadi (Edi, 20 April 2019).

Gambar 1.1 Postingan Facebook PLN Wilayah Kalimantan Barat Sumber olahan peneliti,2019)

Pernyataan dalam postingan informasi diatas, terjadi karena pemadaman terencana dikarenakan pekerjaan pemeliharaan yaitu, pemasangan LBS Motorized, pekerjaan pemasangan konstruksi Sambungan Udara Tegangan Menengah (SUTM) dan pekerjaan pemasangan konstruksi gardu. Hubungan masyarakat (Humas) PLN memberikan penjelasan estimasi pekerjaan sekitar pukul 09.00 s/d 16.00 WIB di media sosial Facebook dan beberapa media seperti, Pontianak media dan Pontianak informasi. Dalam postingan tersebut, ada beberapa, komentar masyarakat Kota Pontianak yang menimbulkan persepsi negatif mengenai Facebook PLN Wilayah Kalimantan Barat.

Gambar 1.2 Komentar Negatif Masyarakat Kota Pontianak mengenai PLN



Estimasi pekerjaan pukul 09.00 s/d 16.00 WIB. Apabila terjadi padam selain lokasi diatas, dapat dipastikan akibat gangguan. Silahkan menghubungi 123 melalui telepon atau VOIP 123 (bebas pulsa) pada aplikasi PLN Mobile.

Pekerjaan pemeliharaan merupakan upaya kami untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pasokan listrik ke pelanggan. Mohon maaf atas ketidaknyamananya, terima kasih.



Sumber: Facebook PLN wilayah Kalimantan Barat.

Postingan berita tersebut, mendapatkan respon dari berbagai masyarakat kota Pontianak yang daerahnya terkena dampak pemadaman listrik. Beberapa masyarakat kebanyakan memberikan komentar buruk mengenai postingan tersebut. Sedangkan, kolom komentar di Facebook PLN Wilayah Kalimantan Barat, Humas memberikan dokumentasi berupa gambar dan video mengenai perbaikan yang dilakukan di lapangan. Adapun beberapa tim pegawai PLN seperti Pelayanan Teknik (Yantek) PLN dan Area Pengatur Beban (AP2B) Kalimantan Barat, sudah berusaha semaksimal mungkin dalam menangani gangguan pemadaman tersebut. Tapi masih diluar sana memberikan beberapa persepsi buruk dari masyarakat mengenai gangguan pemadaman listrik.

Sebelumnya PLN wilayah Kalimantan Barat, sudah memberikan jadwal dan informasi pemberitaan daerah yang terkena gangguan pemadaman terencana

dikarenakan, pemeliharaan gardu, trafo dan pemangkasan pohon. Maupun tidak terencana di akibatkan gejala alam atau tali kawat layangan peneliti mengambil data di PLN UP3 Kota Pontianak.

Tabel 1.1 Jadwal Pemadaman Kota Pontianak

N O	LOKASI	TGL & JAM PADA M	TGL & JAM NYAL A	LAMA PADA M	KWH HILAN G	KETERANGA N
1.	KOTA BARU	01-09-18/ 10:34:00	01-09-18/ 19:13:00	00:05:00	0,00	Info ada jaringan terkena dahan pohon dapan Bank BRI
2.	TANJUN G PURA	01-09-18/ 17:35:00	01-09-18/ 19:13:00	01:38:00	0,00	Perbaikan jumper Mali Ranayana arah Landak
3.	KAPUAS	04-09-18/ 09:30:00	04-09-18/ 11:01:00	01:31:00	152,93	Perbaikan Pemeliharaan 3 Way Transmart
4.	JLN SERDAM	04-09-18/ 09:38:00	04-09-18/ 15:50:00	06:20:00	0,00	Perbaikan pemasangan GSW
5.	ARTERI SUPADIO	04-09-18/ 09:58:00	04-09-18/ 15:51:00	00:02:00	24.870,09	Untuk Melepas LBS PIL jumper FCO
6.	AYANI DIGULIS	05-09-18/ 15:26:00	05-09-18/ 15:29:00	00:03:00	206,75	Untuk Melepas DS, Perdana pekerjaan pemangkasan ATS 3 Way Mercure Hotel
7.	JLN IMBON	06-09-18/ 17:10:00	06-09-18/ 18:33:00	01:23:00	8.991,13	Perbaikan jumperan DS IPD Membawa
8.	JALAN PENJARA	10-09-18/ 09:27:00	10-09-18/ 09:30:00	00:03:00	100,87	Untuk melepas Dola Perbaikan pemasangan tiang sblm dan sblm Sarni
9.	PASAR DAHLIA	10-09-18/ 09:57:00	10-09-18/ 18:14:00	08:17:00	43.850,31	Untuk Keamanan pekerjaan Har Kubilel di jalan cemara
10.	KOBARIKIP PGRI	12-09-10/ 13:11:00	12-09-10/ 15:06:00	01:55:00	7.046,15	Konduktor dan pemasangan Fco pekerjaan Up rating
11.	PASAR TERATAI	14-09-18/ 09:46:00	14-09-18/ 09:51:00	00:05:00	0,00	Perbaikan pemasangan GSW
12.	GAJAHMADA TULIP	17-09-18/ 10:08:00	17-09-18/ 16:25:00	06:17:00	2.032,72	Pemeliharaan Rutin kubilel
13.	BUMIRAYA	17-09-18/ 12:29:00	17-09-18/ 14:12:00	01:43:00	3.079,72	Emergency pengantian jumper cop utus di dekat smk pertukangan
14.	ADI SUCIPTO	17-09-18/ 12:33:00	17-09-18/ 14:05:00	01:32:00	7.666,21	Untuk melepas PIL Perbaikan FCO utus parit baru

Sumber : PLN UP3 Pontianak bagian Distribusi Operasi

Jaringan

A. TINJAUAN PUSTAKA

Adapun tinjauan pustaka dalam penelitian ini agar setiap orang membaca skripsi dan hasil riset memiliki kesamaan makna atas judul penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Konsep Persepsi

Secara umum persepsi dapat diartikan sebagai kesan maupun anggapan seseorang tentang nilai atau pendapat mengenai suatu keadaan dari apa yang mereka rasakan di lingkungannya. Sebagaimana dikutip dari pendapat Miftah Thoha (2007:141) berikut :

Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukan suatu tatanan yang benar terhadap

situasi.

Konsep Persepsi Masyarakat

Pengertian persepsi dalam kamus psikologi adalah berasal dari bahasa Inggris, *perception* yang artinya: persepsi, penglihatan, tanggapan adalah proses seseorang menjadi sadar akan segala sesuatu dalam lingkungannya melalui indera-indera yang dimilikinya; atau pengetahuan lingkungan yang diperoleh melalui interpretasi data indera (Kartono dan Gulo, 1987 dalam Adrianto, 2006). persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan adalah suatu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera. Pada umumnya stimulus tersebut diteruskan oleh saraf ke otak melalui pusat susunan saraf dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Stimulus diterima oleh alat indera, kemudian melalui proses persepsi sesuatu yang di indera tersebut menjadi sesuatu yang berarti setelah diorganisasikan dan diinterpretasikan (Davidoff, 1980 dalam Adrianto, 2006).

Konsep Media Sosial Facebook.

Facebook adalah salah satu dari sekian banyak *Social Network* atau *Situs Jejaring Sosial* yang ada di *web*. Bila anda sebelumnya telah mengenal *MySpace* atau *Friendster*, maka *Facebook* pun tak jauh berbeda seperti kedua *Social Network* tersebut. *Facebook* pertama kali hadir pada bulan Februari 2004 dengan *Mark Zuckerberg* sebagai pendirinya. Di awal-awal berdirinya, *Facebook* hanya ditujukan untuk kalangan Mahasiswa *Universitas Harvard*. Baru di tahun 2005 *Facebook* membuka keanggotaan untuk kalangan anak sekolah. Setahun kemudian tepatnya tahun 2006 *Facebook* membuka keanggotaan secara *universal* alias siapa saja, dari belahan bumi manapun, orang bisa bergabung dengan *Facebook*.

Konsep Akun Facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat.

Media Sosial *Facebook*, merupakan suatu media yang digunakan oleh perusahaan listrik negara, yakni PT. PLN (persero) Wilayah Kalimantan Barat. Sebagai media pengantar informasi-informasi kepada masyarakat berupa informasi

pemadaman tidak terencana, diakibatkan oleh gejala alam, tali layangan, selain itu pemadaman terencana ada pemeliharaan jaringan, pemangkasan pohon, perbaikan jumperan CO.

Konsep Tentang Studi Fenomenologi.

Istilah *phenomenon* diambil dari kata Yunani mengacu pada kemunculan sebuah benda, kejadian, atau kondisi yang dilihat. Oleh karena itu *fenomenologi* diartikan sebagai cara yang digunakan manusia untuk memahami dunia melalui pengalaman langsung. Pemikiran *fenomenologi* bukan merupakan sebuah gerakan pemikiran yang *koheren*. Menurut *Elvinaro Ardianto* dalam bukunya, menyatakan : “*Fenomenologi* adalah untuk memurnikan sikap alamiah kehidupan sehari-hari dengan tujuan menerjemahkannya sebagai sebuah objek untuk penelitian filsafat secara cermat dan dalam rangka menggambarkan serta memperhitungkan struktur esensialnya”. (*Ardianto* 2007: 128)

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang berjudul Persepsi masyarakat Kota Pontianak atas akun *facebook* PLN Wilayah Kalimantan Barat ini dilaksanakan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat Kota Pontianak atas akun Facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat mengenai gangguan pemadaman listrik.

Penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat di jalan Adi Sucipto km 7,3 Kabupaten Kubu Raya di bidang divisi kehumasan PLN. Selain itu juga dilaksanakan di kantor PT. PLN UP3 Pontianak. Kemudian peneliti membatasi Pelanggan/Masyarakat yang menetap di Wilayah Kota Pontianak Kecamatan Pontianak Tenggara, terutama di kelurahan Bansir Laut berjumlah 13 orang terdiri dari yaitu:

a. Deputi Manajer hukum & Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat

b. Pegawai Internal divisi hukum & Humas PT. PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Barat.

c. Supervisor Operasi Distribusi PLN UP3 Pontianak

d. Masyarakat Kota Pontianak /Pelanggan PLN terdiri dari 9 orang yakni 3 Mahasiswa, 4 wirusaha, 2 ibu rumah tangga.

Objek penelitian merupakan hal pokok pembicaraan yang dijadikan sasaran untuk diteliti. Dalam penelitian ini penulis menentukan objek penelitian agar pada saat penulis melaksanakan penelitian tidak menyimpang dari fokus penelitian. Berdasarkan rumusan permasalahan, objek dalam penelitian ini adalah Bagaimana PT. PLN wilayah Kalimantan Barat Menanggapi Persepsi Masyarakat atas akun facebook mengenai gangguan pemadaman listrik.

Untuk membantu peneliti dalam memperoleh data dan fakta penelitian maka teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Setelah proses pengumpulan data telah selesai, maka ada beberapa langkah yang akan dilakukan peneliti

untuk analisis data yaitu secara mencakup menggunakan reduksi data, Penyajian Data serta menggunakan cara Penarikan Simpulan Atau Verifikasi.

Uji validitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara triangulasi. Triangulasi data yang digunakan oleh peneliti adalah triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan data atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini, untuk menguji keabsahan data peneliti, peneliti menggunakan 2 teknik Keabsahan data yakni teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik triangulasi waktu dalam pengumpulan data.

C. PEMBAHASAN

Setelah melakukan pemaparan dari hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, diketahui bahwa terdapat beberapa persepsi masyarakat kota pontianak terhadap facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat mengenai pemadaman listrik baik terencana maupun tidak terencana.

Ada empat poin yang menjadi tolak ukur dalam menganalisis menggunakan teori ini, pertama adalah Bahasa sebagai Wacana, Keduanya yaitu perkataan dan tulisan, Ketiganya yaitu Dunia Teks (Metafora dan Simbol Verbal Maupun Non Verbal) dan yang terakhir yaitu *Explenasi* dan Pemahaman, dimana pembahasan pada masing-masing poin akan dijabarkan sebagai berikut :

1. Bahasa Sebagai Wacana

Berkaitan dengan point bahasa sebagai wacana sebuah persepsi yang dilakukan oleh Masyarakat Kota Pontianak, banyak menggunakan bahasa yang terlihat kasar di kolom komentar Facebook PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Seperti caci maki dan merendahkan-rendahkan kinerja PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Disaat pemadaman itu terjadi di daerah Masyarakat Kota Pontianak, yang terkena dampaknya mati lampu, sedangkan PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat memberikan suatu informasi sangat jelas mengenai pemadaman listrik di media sosial

Facebook.

Kemampuan menggunakan simbol dalam bahasa dunia teks contohnya angka-angka-angka dan penggunaan bahasa asli membantu membawa berbagai konsep dan ide. Media sosial *Facebook* yang digunakan untuk menyebarkan informasi pemadaman terencana maupun tidak terencana, agar pemberitaan pemadaman listrik di media sosial *Facebook*, dapat tersampaikan dengan baik, maka harus menggunakan menggunakan bahasa indonesia dan bahasa khas Kalimantan Barat, tidak menggunakan bahasa daerah maupun teknis, sehingga Masyarakat Kota Pontianak agar mengerti pemberitaan yang mengenai pemadaman listrik, yang dibuat oleh PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Agar pemberitaan itu dapat tersampaikan ke masyarakat, gunanya agar tidak terjadi *Miss Communications* / kesalahpahaman antar PLN Wilayah Kalimantan Barat dengan Masyarakat Kota Pontianak. Isi pemberitaan tersebut, yakni informasi Pemadaman terencana maupun tidak terencana. Di

postingan tersebut, di posting oleh hubungan masyarakat (HUMAS) PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat.

2. Perkataan dan Tulisan

Pada poin ini merupakan setiap perkataan atau tulisan yang di publikasikan oleh Humas PLN Wilayah Kalimantan Barat, berupa informasi pemadaman listrik, penyampaian ke Masyarakat sudah baik dan benar. Melainkan sudah diberikan berupa data dokumentasi di Lapangan, fakta yang terjadi di Media sosial *Facebook* PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat, peneliti menemukan banyaknya Masyarakat memberikan persepsi maupun komentar buruk mengenai pemadaman listrik. Dari komentar tersebut, yang dilakukan oleh masyarakat, tidak semua PLN memberikan respon mengenai komentar tersebut. PT. PLN menunjukan respon baik kepada pihak Masyarakat. Dimana Respon tersebut. Di balas berupa komentar teknis seperti menanyakan Alamat beserta masalah teknis seperti apa yang dialami oleh masyarakat tersebut.

3. Dunia Teks (Metafora dan

Simbol verbal maupun Non Verbal)

Pada poin ini, media dinilai sejauh mana kemampuan nya dalam memberikan berbagai bentuk simbol, gambar dokumentasi di lapangan. Maupun proses komunikasi secara langsung, baik simbol verbal maupun non verbal, yang dimaksud dengan simbol verbal yakni kata-kata dan ucapan, sedangkan simbol non verbal ialah ekspresi, gambar-gambar, gestur wajah.

Dalam Media Sosial *Facebook* PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat sejauh ini, dapat memberikan suatu informasi kepada Masyarakat, dengan tujuan memberikan informasi adanya gangguan pemadaman listrik terencana, diakibatkan pembenahan trafo, dan pemangkasan pohon-pohon di tepi jalan yang terkena jaringan PLN, sedangkan gangguan pemadaman listrik di akibatkan pemadaman tidak terencana misalnya gejala alam, tali kawat layangan terkena jaringan sehingga memunculkan gangguan pada jaringan listrik. *Facebook* merupakan media yang juga salah satu dinilai paling banyak menggunakan simbol

verbal maupun non verbal.

Media Sosial *Facebook* juga di kategorikan cukup kaya dalam mengirimkan pesan verbal maupun non verbal, fitur-fitur yang terdapat di media sosial *Facebook* memungkinkan komunikator atau Humas PLN mengirimkan pesan atau pemberitaan pemadaman listrik, melalui status (Kata-Kata), intonasi suara, ekspresi, dan lain nya (Verbal dan non verbal). Fitur-fitur yang terdapat di media sosial *Facebook* ideal nya dapat mampu membantu PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat dalam menyebar luaskan informasi pemadaman listrik baik secara internal maupun eksternal. Namun Komentar buruk, yang diberikan Masyarakat Kota Pontianak kepada PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat, mengenai pemadaman listrik, selalu buruk dalam pemberitaan mengenai pemadaman listrik, baik terencana maupun tidak terencana.

Sehingga apapun berita itu sampai atau belum sampai akan mengakibatkan dampak signifikan seperti dijelaskan oleh *Poppy Ruliana* (2014:170) bahwa pemanfaatan atau implementasi

teknologi dalam kegiatan operasional didalam organisasi atau institusi akan memberikan dampakn yang cukup baik, bukan hanya efesiensi kerja, namun juga terhadap hubungan kepada eksternal secara personal, maupun keseluruhan institusi.

4. Tingkat Hubungan Personal atau Explanasi Pemahaman

Tingkat hubungan personal atau fokus pribadi pada media berbicara tentang kemampuan media untuk menghantarkan perasaan personal dan emosi dari pihak-pihak yang berkomunikasi. Setiap media memiliki tingkatan atau fungsi berbeda tapi memiliki tujuan yang sama yakni sebagai alat penghantar pesan ke khalayak atau masyarakat, pihak-pihak eksternal yang berkomunikasi dapat saling mengirimkan pesan disertai emosi dan perasaan pribadi masing .

Media lainnya seperti *Facebook*, *Instagram* dan *Tribun News.co.id*, merupakan media yang dapat memberikan tingkat pemahaman serta tingkat hubungan personal kepada masyarakat Kota Pontianak, pesan informasi pemberitaan tersebut, dapat tersampaikan. Karena

media sosial itu sangat mudah di akses oleh siapa pun dan kapan pun, pemberitaan pemadaman itu, akan sampai ke khalaya khususnya Masyarakat Kota Pontianak.

Jadi pada poin ini menggambarkan, adanya komentar di *Facebook* PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat mengenai pemberitaan listrik dan kinerja PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat, selain itu PLN Wilayah Kalimantan Barat, tidak hanya menggunakan media sosial *Facebook* saja, dalam memberikan suatu informasi pemadaman listrik, melainkan menggunakan media sosial seperti *Instagram* dan *Tribun News.co.id*. Namun di kedua media tersebut, Masyarakat Kota Pontianak, tidak memberikan anggapan atau komentar mengenai kedua media sosial tersebut.

HASIL ANALISIS

Berdasarkan hasil analisis dari komentar buruk masyarakat Kota Pontianak, mengenai informasi pemadaman listrik, akun *Facebook* PLN Wilayah Kalimantan Barat. PLN Wilayah Kalimantan Barat, sudah memberikan semaksimal

mungkin memberikan pelayanan dan memperbaiki permasalahan di lapangan sesuai *Standar Operasional Prosedur* (SOP). karena apa yang terjadi di lapangan seperti pemadaman listrik, dimana pemadaman secara tiba-tiba, tanpa di rencanakan oleh PT. PLN itu sendiri atau disebut juga *emergency*, dimana diasat pemadaman itu terjadi, hubungan masyarakat (humas) PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat.

Segera mempublikasikan pemberitaan pemadaman tersebut. Adapun jika mengalami pemadaman listrik yang sudah direncanakan, baik secara terjadwal rapi, pemadaman itu dikategorikan pemadaman terencana, biasanya pemadaman dikarenakan, pekerjaan pemangkasan pohon, pemeliharaan trafo serta pekerjaan konstruksi tiang maupun kabel.

Biasanya sebelum pekerjaan itu di mulai, Hubungan Masyarakat (Humas) PLN Wilayah Kalimantan Barat, akan memberitahu berupa informasi Pemadaman Listrik di Akun *Facebook*, *Instagram* dan platform-platform besar di Kota Pontianak, seperti Pontianak Media (PM) dan Pontianak Informasi (PI).

Dalam pekerjaan tersebut, PLN hanya diberikan waktu pemadaman, paling lama maksimal 2 jam. selain itu pemadaman tidak akan dilaksanakan di waktu ibadah atau waktu sholat, guna agar tidak mengganggu waktu ibadah.

D. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti di lapangan dan pembahasan yang telah di paparkan di bab sebelum nya, peneliti akan menyimpulkan mengenai Persepsi Masyarakat Kota Pontianak atas Akun *Facebook* PLN Wilayah Kalimantan Barat Mengenai Gangguan Pemadaman Listrik. maka pada bagian akhir ini penulis menyimpulkan hasil temuan di lapangan berikut:

1. Bahasa Sebagai Wacana

Persepsi yang dilakukan oleh Masyarakat Kota Pontianak mengenai pemadaman listrik kebanyakan menggunakan bahasa yang terlihat kasar di komentar *Facebook* PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Seperti caci maki, dan merendahkan kinerja

PLN Wilayah Kalimantan Barat. memberikan suatu informasi pemadaman listrik di media sosial *Facebook*, pemadaman terencana maupun tidak terencana. informasi pemadaman tersebut, agar mudah di mengerti oleh masyarakat Kota Pontianak, alangkah baiknya menggunakan bahasa yang mudah di pahami, bukan menggunakan bahasa teknis, seperti menggunakan bahasa indonesia dan bahasa khas Kalimantan Barat. sehingga informasi tersebut, dapat tersampaikan ke masyarakat Kota Pontianak.

2. Perkataan dan Tulisan

Setiap perkataan atau tulisan yang di publikasikan oleh Humas PLN Wilayah Kalimantan Barat, berupa informasi pemadaman listrik, serta informasi-informasi yang berkaitan dengan kegiatan internal PLN, penyampaian ke Masyarakat tersebut sudah baik. Dimana informasi tersebut, sudah di tunjukan berupa data, baik dokumentasi berkaitan kinerja di Lapangan, maupun data-data seperti jadwal pemadaman listrik. Tetapi di media sosial *Facebook* PT. PLN Wilayah

Kalimantan Barat, masih banyak ditemukan Masyarakat yang memberikan konotasi miring berkaitan dengan informasi pemadaman tersebut.

3. Dunia Teks (Metafora dan Simbol verbal maupun Non Verbal)

Media dinilai sejauh mana kemampuan nya dalam memberikan berbagai bentuk simbol maupun proses komunikasi secara langsung, baik simbol, verbal maupun non verbal, yang dimaksud dengan simbol verbal yakni kata-kata dan ucapan, sedangkan simbol non verbal ialah ekspresi, gambar-gambar, gestur wajah. Dalam media sosial *Facebook* PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat, sejauh ini dapat memberikan suatu informasi informasi pemadaman listrik, kepada Masyarakat dengan tujuan, agar pemberitaan tersebut dapat diketahui oleh, semua masyarakat Kota Pontianak, yang aktif di Akun *Facebook*. dimana Humas tersebut, memberikan suatu informasi seperti, adanya gangguan pemadaman listrik terencana, diakibatkan pembenahan trafo, dan pemangkasan pohon-

pohon di tepi jalan, yang terkena jaringan PLN. Pemadaman tanpa direncanakan disebut juga *Emergency*, misalnya pemadaman diakibatkan gejala alam, tali kawat layangan terkena jaringan atau trafo.

4. Tingkat Hubungan Personal atau Explanasi Pemahaman.

Media lainnya seperti *Facebook*, *Instagram* dan *Tribun News.co.id* merupakan media yang dapat memberikan tingkat pemahaman serta tingkat hubungan personal PLN kepada masyarakat Kota Pontianak, pesan informasi dapat tersampaikan, karena media social *Facebook* itu, sangat mudah di akses oleh siapapun, dan kapan pun pemberitaan itu akan sampai ke khalayak, khususnya masyarakat Pontianak.

Saran

Berikut saran-saran yang peneliti berikan:

1. Saran dari Bahasa Sebagai Wacana

PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat menggunakan Bahasa dan wacana yang mudah di mengerti oleh masyarakat Kota Pontianak sehingga tidak akan menimbulkan persepsi

lagi tentang Pemadaman listrik.

2. Saran dari Perkataan dan Tulisan

Menjadikan suatu motivasi dari setiap Perkataan & Tulisan baik perkataan dan tulisan masyarakat Kota Pontianak mengenai pemadaman listrik terencana atau tidak terencana untuk kedepan nya.

3. Saran dari Dunia Teks (Metafora dan Simbol verbal maupun Non Verbal)

Memberikan suatu tayangan berupa symbol verbal atau non verbal mengenai informasi yang dapat mempermudah untuk dilihat oleh masyarakat Kota Pontianak. mengenai informasi pemadaman listrik, serta mempublikasikan suatu dokumentasi lapangan tempat pekerjaan konstruksi, atau pemeliharaan di semua media sosial PT.PLN Wilayah Kalimantan Barat.

4. Saran dari Tingkat Hubungan Personal atau Explanasi Pemahaman.

Memberikan suatu kegiatan yang menghadirkan Masyarakat atau Pelanggan. Yakni kegiatan sosialisasi tentang pemadaman

terencana maupun tidak terencana agar terciptanya tingkat hubungan personal kepada masyarakat akan membaik dan tingkat pemahaman tentang pemadaman masyarakat dapat mengetahuinya.

5. Memberikan *Feedback* ke Masyarakat, agar gunanya mengurangi persepsi buruk mengenai baik pemadaman listrik maupun kinerja PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat.

Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian memiliki banyak sekali keterbatasan. Untuk itu, peneliti mencoba untuk menjelaskan berbagai keterbatasan yang ada di penelitian peneliti seperti :

1. Keterbatasan Peneliti dalam mendapatkan beragam informasi khususnya terkait citra PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat di mata masyarakat luas, kebanyakan masyarakat yang memberikan persepsi merupakan pengguna aktif media sosial *Facebook* .

2. Peneliti masih menemukan kesulitan disaat pengumpulan data, saat di lapangan. Di karenakan, karena tidak bisa ketemu dengan informan

yang tepat seperti Manager Komunikasi PT. PLN Wilayah Kalimantan Barat. Di karenakan jarang di tempat.

3. Sulitnya mendapatkan teori yang sesuai untuk menganalisa fenomena di penelitian peneliti. Sehingga dalam proses penulisan penelitian ini memakan waktu beberapa lama.

4. Minimnya referensi kepustakaan terutama dari buku-buku tentang teori yang peneliti gunakan dalam menganalisa fenomena di penelitian ini. Sehingga, peneliti merasa cukup kesulitan menganalisa dan mengembangkan dasar analisis penelitian ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

Ardial, 2015. *Paradigma dan model Penelitian Komunikasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara .

Aw, Suranto. 2011. *Komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.

Cangara, Hafied. 2015. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

- Canggara, Hafied. 2014. *Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Cutlip, Scott M. Allen H.Center, Glen M, Broom. 1982. *Effective Publik Relations. Edisi Kesembilan*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Danandjaja. 2011. *Peranan Humas Dalam Perusahaan*. Yogyakarta: PT. Graha ilmu.
- Engkus, Kuswarno. 2009. *Metode Penelitian Komunikasi Fenomenologi Konsepsi, Pedoman, dan Contoh Penelitiannya*, Bandung: Widya Padjadjaran.
- Fiske, John. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Holmes,David. 2012. *Teori Komunikasi Media,Teknologi dan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Maryani, Eni. 2011. *Media dan perubahan Sosial*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2013. *Metodologi penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2013. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Riswandi. 2009. *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: PT. Graha ilmu.
- Ruliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi :Teori dan Studi Kasus*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada
- Soemirat, Soleh dan Elvinaro Ardianto. 2012. *Dasar-Dasar Publik Relations*. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Stephen W.Littlejohn. 2009. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wahid,Masykur. 2017.*Teori Intepretasi Paul Riceur*. Bantul Yogyakarta: PT.Lkis.
- Wardhani, Diah. 2013, *Media Relations:Sarana Membangun Reputasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sumber Internet :

Pemberitaan Tribun Pontianak.

Diakses pada 14 Febuari 2019 Jam

14:00 dari

<http://www.google.co.id/amp/s/pontianak.tribunnews.com/amp/2019/02/14/jadwal-pemadaman-listrik-di-kota-pontianak-hari-ini>

Website resmi PT. PLN. Diakses

pada 5 Juni 2019 jam 10.30 dari

<http://www.pln.co.id>

