

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di dalam prakteknya, menurut Aristoteles komunikasi memerlukan tiga unsur yakni siapa yang berbicara, apa yang dibicarakan dan siapa yang mendengarkan.<sup>1</sup> Dalam sebuah perusahaan, komunikasi perusahaan biasa dilakukan sebagai komunikasi dua arah antara organisasi dengan publik secara timbal balik dalam rangka mendukung fungsi dan tujuan manajemen dengan meningkatkan pembinaan kerja sama dan pemenuhan kepentingan bersama<sup>2</sup>. Kegiatan Komunikasi pada hakikatnya adalah kegiatan menyampaikan pesan dengan berbagai macam simbol komunikasi verbal maupun nonverbal. Kegiatan komunikasi verbal, sebagian besar adalah pekerjaan mulai dari proposal, artikel, progress report, menulis untuk presentasi, menulis untuk pers (*pers release*), membuat rekomendasi dan sebagainya. Sedangkan verbal lisan antara lain jumpa pers, *guest guide/openhouse*. Kegiatan komunikasi nonverbal meliputi penyelenggaraan pameran, special event, pers kliping dan sebagainya. Kegiatan komunikasi di suatu lembaga atau instansi perusahaan merupakan suatu keharusan, baik secara fungsional maupun operasional. Komunikator harus bertindak sebagai pemberi data dan informasi di dalam pelaksanaan.

Sebagai proses komunikasi, merupakan kegiatan yang terorganisme dan bertujuan sehingga bisa dibedakan dengan kegiatan komunikasi yang dilakukan begitu saja tak memiliki tujuan yang jelas.

Komunikasi dalam hal ini, digunakan untuk memperkuat, mempengaruhi, serta mengubah pendapat, sikap, sifat dan tingkah laku seseorang atau khalayak ramai. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut komunikasi berfungsi sebagai peta jalan yang menunjukkan arah tetapi harus

<sup>1</sup>Cangara Hafied, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, ( Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2011), 16

<sup>2</sup>Effendy Onong Uchjana, ” *Hubungan Masyarakat: Suatu Studi Komunikasi*”, ( Bandung: Remaja Rosdakarya, 2006), 40

menunjukkan taktik operasinalnya.<sup>3</sup> Dalam era ini, pelaksanaan komunikasi sebagai salah satu fungsi manajemen dalam lingkungan perusahaan perlu tetap dipertahankan bahkan harus di tingkatkan perannya. Pelaksanaan komunikasi perusahaan dengan demikian dapat disimpulkan sebagai pemberi informasi kepada masyarakat sekaligus penghubung antara perusahaan dan masyarakat. Dengan adanya pelaksanaan komunikasi menjadi pintu hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan publik atau masyarakat.

Dalam berbagai macam komunikasi, salah satu yang sangat berpengaruh yaitu komunikasi persuasif. Menurut Ronald L. Applbaum dan Karl W. E. Anathol persuasif adalah komunikasi yang kompleks, ketika individu atau kelompok mengungkapkan pesan (sengaja atau tidak sengaja) melalui cara verbal atau nonverbal untuk memperoleh respon tertentu dari individu atau kelompok lain.<sup>4</sup> Sedangkan Bettinghous mengartikan persuasif sebagai komunikasi manusia yang di rancang untuk mempengaruhi orang dengan usaha keyakinan, nilai atau sikap mereka<sup>5</sup>. Noyhstine membatasi persuasif sebagai sikap usaha untuk mempengaruhi tindakan atau penilaian orang lain dengan cara berbicara atau menulis kepada orang lain. Jadi komunikasi persuasif dapat dipahami sebagai suatu proses mempengaruhi sikap, pendapat dan perilaku orang lain secara verbal maupun nonverbal efektif.<sup>6</sup>

Energi listrik merupakan kebutuhan primer dalam menjalani aktivitas kehidupan manusia. Dengan listrik, setiap orang bisa ikut andil dalam perekonomian untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sampai detik ini kehidupan manusia tidak bisa berjalan normal tanpa kehadiran listrik. Apalagi dalam kegiatan industri, pemakaian energi listrik sudah menjadi kebutuhan vital. Oleh sebab itu kehadiran listrik seperti dewa penolong dalam menerangi kehidupan manusia. Ketersediaan energi listrik bahkan menjadi

<sup>3</sup> Yosai, Iriantara, *Community Relations, Konsep dan Aplikasinya*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2004), 5

<sup>4</sup> Roudhinah, *Ilmu Komunikasi*, ( Jakarta: UIN Jakarta Press, 2007), 154-155

<sup>5</sup> *Ibid*, 154-155

<sup>6</sup> *Ibid*, 154-155

suatu parameter untuk mendukung keberhasilan pembangunan suatu daerah. Mengingat arti penting dan jangkauan ketenagalistrikan, maka penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara yang pelaksanaannya dilakukan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) melalui pemberian kuasa usaha.

Di Indonesia, penyaluran energi listrik ke seluruh wilayah dikelola oleh perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara yang kita kenal dengan PT PLN (Persero). PT PLN sebagai perusahaan BUMN di Indonesia yang bertugas menyuplai serta mengatur pasokan listrik. Perusahaan ini pun merupakan satu-satunya perusahaan milik pemerintah yang melayani jasa kelistrikan, oleh sebab itu mempunyai hak monopoli terhadap penjualan listrik di Indonesia yang mengacu berdasarkan Undang-undang 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang ketenagalistrikan<sup>7</sup>. Dengan adanya hak monopoli tersebut, maka PT PLN (Persero) memiliki jumlah konsumen yang sangat banyak yang terdiri atas perumahan, gedung, perkantoran, serta industri-industri. Begitu pula dengan PT PLN (Persero) area Pekanbaru yang merupakan cabang dari PT PLN (Persero) sebagai pemasok listrik bagi masyarakat di kota Pekanbaru, Siak, Pelalawan, Kampar dan Rokan Hulu.

Perubahan kehidupan manusia era globalisasi sekarang ini terjadi dengan cepat, karena perkembangan teknologi dalam berbagai bidang kian canggihnya dan kian cepat sehingga mau tidak mau masyarakat terkena dampaknya. Dalam segala bidang, manusia terus menerus berkembang sehingga cakrawala berpikir kian hari kian maju. Namun sebaliknya, dampak dari perkembangan zaman itu sendiri tidak hanya bergerak kearah positif, tetapi juga menawarkan sisi negatif.<sup>8</sup> Semakin sulitnya perekonomian yang berimbas pada terkendalanya pertumbuhan perekonomian Indonesia sehingga baik industri maupun masyarakat semakin sulit menata perekonomian mereka serta kurangnya pengetahuan masyarakat tentang penyalahgunaan listrik dan bahayanya.

<sup>7</sup>Undang-undang *Tentang Ketenagalistrikan*, no.30 tahun 2009, Bab III, 3

<sup>8</sup> Kartini Kartono, *Patologi Sosial*, (Jakarta : Rajawali Pers, 2009), 7

Untuk menekan biaya operasi bagi industri maupun usaha bahkan rumah tangga, mereka menyiasati dengan melakukan manipulasi pemakaian listrik yang menjadi kebutuhan mereka walaupun beresiko tinggi. Aksi manipulasi pemakaian listrik yang dilakukan tersebut mengakibatkan PT PLN (Persero) area Pekanbaru mengalami kerugian Rp 10 sampai 30 miliar setiap tahun. Aksi ini sudah pada tingkat sangat merugikan. Kerugian tersebut belum termasuk kerusakan travo dan instalasi listrik lainnya akibat tindak penyalahgunaan tenaga listrik.<sup>9</sup> Selain mudah untuk melakukan manipulasi sistem alat ukur (Kwh meter), juga sangat mudah untuk melakukan penyambungan secara langsung. Di sisi lain, sistem pengawasan dan pengendalian dari institusi yang membidangi kelistrikan yaitu PT PLN terhadap pelanggan maupun non pelanggan yang melakukan manipulasi atau penyalahgunaan, tidak menggunakan standar ketenagalistrikan tidak pernah membawa efek jera.

Demikian pula dengan PT PLN (Persero) area Pekanbaru, pihak PT PLN selalu melakukan penertiban terhadap penyalahgunaan listrik secara kontiniu melalui tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di lokasi yang berbeda, menyebarkan informasi melalui media massa seperti internet, melakukan kerja sama dengan mengadakan sosialisasi ke universitas.

“Kita selalu melakukan penertiban penyalahgunaan pemakaian tenaga listrik kerumah rumah yang dilakukan oleh tim P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), menyebarkan informasi melalui media seperti internet dan terkadang jika kita diundang sebagai narasumber di kampus juga kita sempatkan membahas bahaya penyalahgunaan listrik. Salah satunya Universitas Islam Riau saat di undang menjadi narasumber mengenai ketenagalistrikan”<sup>10</sup> Ujar Komang Sudarsana.

Meskipun PT PLN area Pekanbaru telah berusaha meningkatkan pelayanan tentang pasokan energi listrik, tetapi sampai sekarang masih ada

<sup>9</sup> [Http://www.Pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/84-pencurianlistrik-rugikan-pln-pekanbaru-rp-30-miliar-setahun](http://www.Pekanbaru.go.id/berita/berita-pemko/84-pencurianlistrik-rugikan-pln-pekanbaru-rp-30-miliar-setahun) di akses pada tanggal 24 Oktober 2017

<sup>10</sup> Hasil Wawancara dengan Komang Sudarsana pada tanggal 08 Januari 2018 melalui telepon genggam

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persoalan besar yang harus di selesaikan. Masalah yang tidak dianggap sepele adalah masalah penyalahgunaan listrik yang berakibat sangat membahayakan. PT PLN (Persero) perlu mengadakan sosialisasi secara berkesinambungan terhadap masyarakat mengenai manfaat listrik dan dampak negatif jika disalahgunakan. Sosialisasi ini bisa diadakan melalui kerja sama dengan berbagai pihak, seperti kalangan akademik atau masyarakat umum. Hal ini dimaksudkan agar semua kalangan memahami tentang manfaat penggunaan listrik dan akibatnya jika disalahgunakan. Sosialisasi tentang bahaya penyalahgunaan listrik perlu dipahami benar oleh masyarakat. Selanjutnya, masyarakat mengerti bahwa penyalahgunaan listrik akan memberikan dampak yang luar biasa. Dampak penyalahgunaan listrik yang dilakukan masyarakat yaitu:

1. Dapat mengurangi kapasitas daya yang seharusnya dibagikan
2. Sering terjadi pemadaman listrik
3. Resiko kebakaran

Menurut pengamatan awal penulis bahwa sejauh ini PT PLN (Persero) Area Pekanbaru sudah melakukan sosialisasi terkait bahaya penyalahgunaan listrik. Namun masih terdapat sebagian masyarakat yang belum mengetahui tentang bahaya penyalahgunaan listrik tersebut. Untuk itu PT PLN (Persero) area Pekanbaru melakukan sosialisasi dalam persuasif yang berarti mengajak/membujuk. Berdasarkan latar belakang dan fenomena terjadi di lapangan diatas maka penulis tertarik untuk menjadikannya sebagai bahan penelitian dengan judul “**KOMUNIKASI PERSUASIF PT PLN (PERSERO) AREA PEKANBARU DALAM MENSOSIALISASIKAN BAHAYA PENYALAHGUNAAN LISTRIK KEPADA MASYARAKAT**”.

## B. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penafsiran istilah maka penulis akan menjelaskan beberapa istilah penting dalam penelitian ini:

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 1. Komunikasi persuasif

Komunikasi persuasif ialah penyampaian pesan yang dilakukan untuk membujuk/ mempengaruhi komunikan .<sup>11</sup>

### 2. Sosialisasi

Menurut James W. Vander Zanden sosialisasi adalah suatu proses interaksi sosial dimana orang memperoleh pengetahuan, nilai, sikap dan perilaku esensial untuk berpartisipasi secara efektif dalam masyarakat.<sup>12</sup>

### 3. Penyalahgunaan Listrik

Penyalahgunaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia ( KBBI ) adalah perbuatan menyimpang, penghianatan, penyimpangan tanpa landasan.<sup>13</sup>

Penyalahgunaan listrik berarti penyimpangan pemakaian tenaga listrik.

### 4. Masyarakat

Masyarakat dalam bahasa Inggris adalah *society* yang berasal dari bahasa Arab *syaraka* yang berarti ( ikut serta dan berpartisipasi). Masyarakat adalah sekumpulan manusia yang saling bergaul, dalam istilah ilmiah adalah berinteraksi. Suatu kesatuan manusia dapat mempunyai prasarana melalui warga-warganya dapat saling berinteraksi. Defenisi lain, masyarakat adalah kesatuan hidup manusia yang berinteraksi menurut suatu sistem adat istiadat tertentu yang bersifat kontiniu,dan yang terikat oleh suatu rasa identitas bersama.<sup>14</sup> Kontinuitas merupakan kesatuan masyarakat yang memiliki empat ciri yaitu:

- a. Interaksi antar warga-warganya,
- b. Adat Istiadat
- c. Kontinuitas Waktu
- d. Rasa identitas kuat yang mengikat semua warga.

<sup>11</sup>Widjaja, *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*, ( Jakarta: Bumi Aksara , 2008) ,5

<sup>12</sup> Damsar , *Pengantar Sosiologi Pendidikan*, (Jakarta :PT Kencana Prenada Media, 2011), 12

<sup>13</sup>www.kbbi.web.id di akses pada tanggal 24 Desember 2017

<sup>14</sup>Koentjaraningrat, *Pengantar Ilmu Antropologi*, ( Jakarta, RinekaCipta, 2009), 10

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

“Bagaimana komunikasi persuasif PT PLN (Persero) Area Pekanbaru dalam mensosialisasikan bahaya penyalahgunaan listrik kepada masyarakat?”

### D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

#### 1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui komunikasi persuasif yang dilakukan PT PLN (Persero) area Pekanbaru dalam mensosialisasikan bahaya penyalahgunaan listrik kepada masyarakat”.

#### 2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### a. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi atau sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya konsentrasi *Public Relations* melalui bidang kajian komunikasi dalam hal yang menyangkut tentang komunikasi.

##### b. Kegunaan Praktis

- 1) Untuk mengembangkan pengetahuan mengenai komunikasi yang berkorelasi dengan jurusan penulis yaitu jurusan ilmu komunikasi konsentrasi *Public Relations*.
- 2) Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi bagian komunikasi lainnya dalam menjalankan tugas dan juga untuk menjadi bahan pembelajaran kedepannya.

### E. Sistematika Penulisan

#### BAB I : PENDAHULUAN

Berisikan Latar Belakang Masalah; Penegasan Istilah; Rumusan Masalah; Tujuan dan Kegunaan Penelitian; dan Sistematika Penulisan.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**BAB II : KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR**

Dalam bab ini berisikan mengenai Kajian teori; Kajian terdahulu; dan Kerangka pikir.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan Jenis dan Pendekatan penelitian; Lokasi dan waktu penelitian; sumber data; Informan penelitian; Teknik pengumpulan data; Validitas data; dan Teknik analisis data.

**BAB IV : GAMBARAN UMUM**

Gambaran umum berisikan tentang lokasi penelitian, yaitu menjelaskan tentang sejarah, visi dan misi, dan struktur organisasi PT PLN (Persero) area Pekanbaru.

**BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai bagaimana komunikasi persuasif PT PLN (Persero) area Pekanbaru mensosialisasikan bahaya penyalahgunaan listrik kepada masyarakat.

**BAB VI : PENUTUP**

Menjelaskan mengenai kesimpulan dan saran dari penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**