

**LEMBAR PENGESAHAN**

**Skripsi yang berjudul “STRATEGI KOMUNIKASI PT.PLN (PERSERO)  
ULP TELAGA DALAM MENURUNKAN JUMLAH PENUNGGAK  
REKENING LISTRIK”**

**Oleh**

**DELVITA HARDIANTY MOO**  
**NIM. 291414062**

**Telah Dipertahankan Di depan Dewan Penguji**

**Hari/Tanggal : Selasa, 07 Juli 2020**

**Waktu : 09.15 s/d selesai**

**Penguji**

**1. Dr.H. Sukarman Kamuli, M.Si**

**NIP: 19670606 200003 1 001**

**1.....**

**2. Yowan Tamu, S.Ag., MA**

**NIP: 19770806 200501 2 001**

**2.....**

**3. Zulaeha Laisa, S.Sos., M.Si**

**NIP: 19731213 200312 2 001**

**3.....**

**4. Ridwan Ibrahim, S.Pd., M.Si**

**NIP: 19710612 199802 1 002**

**4.....**

Gorontalo, 07 Juli 2020

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**



**Dr. Zulaeha Ngiu, M.Pd.**

**NIP: 196705091998032002**

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**STRATEGI KOMUNIKASI PT.PLN (PERSERO) ULP TELAGA DALAM  
MENURUNKAN JUMLAH PENUNGGAKAN REKENING LISTRIK**

Oleh

**Delvita Hardianty Moo**

**NIM. 291414062**

**Tim Pembimbing**

**Pembimbing I**



**Zulaeha Laisa, S.Sos., M.Si**

**NIP:197312142003122001**

**Pembimbing II**



**Ridwan Ibrahim, S.Pd., M.Si**

**NIP:197106121998021002**

**Mengetahui:**

**Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Zulaeha Laisa, S.Sos., M.Si**

**NIP:197312142003122001**

### **Abstrak**

Delvita Hardianty Moo. 2020. “**Strategi Komunikasi PT.PLN (Persero) ULP Telaga dalam Menurunkan Jumlah Penunggak Rekening Listrik**” Skripsi Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo. Dibimbing Oleh Zulaeha Laisa, (Pembimbing 1) dan, Ridwan Ibrahim (Pembimbing II).

PLN Merupakan perusahaan BUMN yang membidangi jasa kelistrikan di Indonesia dan telah banyak dipercayai oleh masyarakat. Kepercayaan yang diberikan itu kemudian menjadikan masalah baru pada pihak PLN, yakni selalu adanya tunggakan pembayaran, strategi komunikasi kini dijalankan untuk menurunkan angka tunggakan yang ada. Yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Strategi Komunikasi PT.PLN (Persero) ULP Telaga dalam Menurunkan Jumlah Penunggak Rekening Listrik, adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Komunikasi PT.PLN (Persero) ULP Telaga dalam Menurunkan Jumlah Penunggak Rekening Listrik.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan teori Model *Cultip and Center*. Hasil dari Penelitian ini: 1) PLN telah mengupayakan strategi sosialisasi untuk menurunkan angka tunggakan, 2) Komunikasi yang efektif dilakukan untuk meminimalisir kesalahpahaman yang terjadi antara petugas dan penunggak di lapangan, 3) serta PLN juga telah melakukan peremajaan dalam bentuk pembayaran tagihan melalui PLN Mobile dan sosialisasi melalui iklan di media massa dan sosial media.

Pada kesimpulannya, PLN telah melakukan strategi dan sosialisasi dalam menurunkan angka tunggakan pembayaran tagihan listrik. Penunggakan ini terjadi karena berbagai alasan, salah satunya ialah antrian dalam pembayaran tagihan dan kurangnya sosialisasi dari pihak PLN yang sampai kepada pelanggan.

***Kata Kunci: PLN, Strategi, Sosialisasi, Komunikasi, Tunggakan,***

### Abstract

Moo, Delvita Hardianty. 2020. **“Communication Strategies of PT. PLN Persero ULP Telaga in Coping with Delinquent Payers.”** Undergraduate Thesis. Department of Communication Sciences, Faculty of Social Sciences, Universitas Negeri Gorontalo. Principal Supervisor: Zulaeha Laisa. Co-supervisor: Ridwan Ibrahim.

PLN (state electricity company) is a state-owned enterprise with electricity distribution services, which has been widely trusted by the public. The public trust, however, turns to be problematic for the company due to the issues of delinquent payers. Communication strategies have been attempted to cope with the problems. As based on the problem statement, this qualitative research was aimed at exploring the communication strategies of PLN ULP Telaga in dealing with delinquent payers.

A theory of Cultip and Center model was employed in this research. The results revealed that 1) PLN had attempted socialization strategies in lowering the amount of arrears. 2) Effective communication was implemented to minimize misunderstanding between the billing officers and delinquent payers. 3) PLN has created innovation in paying electricity bills through an app called PLN Mobile and disseminated the information regarding the app through advertisement in mass media and social media.

In conclusion, PLN has implemented socialization strategies to lower the amount of electricity arrears. The problem of arrears blamed several factors, some of which involved long queues in payment days and less information distribution.

**Keywords:** *PLN, Strategies, Socialization, Communication, Arrears*

