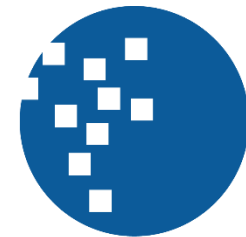


**STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK JAKARTA
BARAT DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
MENGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE**



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Muhamad Zhasky Rayvannes

00000066491

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2025

**STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK JAKARTA
BARAT DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
MENGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE**



SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

Muhamad Zhasky Rayvannes

00000066491

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2025

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Muhamad Zhasky Rayvannes

Nomor Induk Mahasiswa : 00000066491

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Jenjang : S1

Skripsi dengan judul:

STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK JAKARTA BARAT DALAM
MENYEBARKAN INFORMASI MENGGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari laporan karya tulis ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan magang maupun dalam penulisan laporan karya tulis , saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 12 Desember 2025



(Muhamad Zhasky Rayvannes)

HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhamad Zhasky Rayvannes
NIM : 00000066491
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Tanggal Sidang : 13 Januari 2026
Judul Laporan : STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK
JAKARTA BARAT DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
MENGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE

Dengan ini saya menyatakan secara jujur menggunakan bantuan Kecerdasan Artifisial (AI) dalam pengerjaan Tugas/Laporan/Project/Tugas Akhir*(pilih salah satu) sebagai berikut (beri tanda centang yang sesuai):

- ☒ Menggunakan AI sebagaimana diizinkan untuk membantu dalam menghasilkan ide-ide utama saja
- ☒ Menggunakan AI untuk menyempurnakan sintaksis dan tata bahasa untuk pengumpulan tugas

Saya juga menyatakan bahwa:

- (1) Menyerahkan secara lengkap dan jujur penggunaan perangkat AI yang diperlukan dalam tugas melalui Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial (AI)
- (2) Mengakui telah menggunakan bantuan AI dalam tugas saya baik dalam bentuk kata, paraphrase, penyertaan ide atau fakta penting yang disarankan oleh AI dan saya telah menyantumkan dalam sitasi serta referensi
- (3) Terlepas dari pernyataan di atas, tugas ini sepenuhnya merupakan karya saya sendiri

Tangerang, 13 Januari 2026



(Muhamad Zhasky Rayvannes)

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

**STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK JAKARTA BARAT
DALAM MENYEBARKAN INFORMASI MENGGUNAKAN APLIKASI
PLN MOBILE**

Oleh
Nama : Muhamad Zhasky Rayvannes
NIM : 00000066491
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Fakultas : Ilmu Komunikasi

Telah diujikan pada hari Selasa, 13-01-2026
Pukul 08.30 s.d 10.00 dan dinyatakan
LULUS
Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Dr. Kristina Nurhayati, M.I.Kom
NIDN : 0319018506

Penguji



Agus Kustiwa, S.Sos, M.Si.
NIDN : 0318118203

Pembimbing



Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum., M.A.
NIDN : 0320109004

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si.
NIDN : 0304078404

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Muhamad Zhasky Rayvannes
Nomor Induk Mahasiswa : 00000066491
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1
Jenis Karya : Skripsi
Judul Karya Ilmiah : STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON
JERUK JAKARTA BARAT DALAM MENYEBARKAN INFORMASI
MENGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 12 Desember 2025



Muhamad Zhasky Rayvannes

* Pilih salah satu opsi tanpa harus menghapus opsi yang tidak dipilih

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/ HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk diunggah ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan kemudahannya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul : “STRATEGI SOSIALISASI PLN UP3 KEBON JERUK DALAM MENYEBARAN INFORMASI APLIKASI PLN”. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak bantuan yang diberikan oleh berbagai pihak, baik berupa bimbingan, dukungan maupun arahan. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Rismi Juliadi, S.T., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Cendera Rizky Anugrah Bangun, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Tangguh Okta Wibowo, S.Hum., M.A., selaku dosen pembimbing, yang telah sangat membantu penulis dalam memberikan bimbingan dengan dedikasi, motivasi, kesabaran dan ilmu berharga yang diberikan, saya ucapkan terimakasih banyak sebesar-besarnya.
5. Keluarga saya tercinta, Ibu, Nenek, Rafly dan Raska, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan tanpa henti, baik secara moral, mental hingga material. Berkat doa dan dorongan kalian, saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik. Saya mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya dan akan selalu mengingat setiap bentuk kasih dukungan yang telah diberikan.

6. Zachra Shakilla yang selalu ada untuk menemani, membantu dan memberikan dukungan sejak awal perkuliahan hingga sampai proses pelaksanaan tugas akhir selesai.
7. Ahmad Rizky Alfazri, Ernesto, Rangga, Farhan, Bintang, Dimas, Fernando dan rekan-rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, selaku menjadi kerabat penulis dan teman seperjuangan selama perkuliahan.
8. Taru Anamayo Dhammo, Pandu, Farouk, Rolando, Syahdan, Fadli, Ichwan, Bagas dan rekan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan semuanya, selaku teman semasa SMP dan SMA penulis yang hingga kini masih setia menemani dan memberikan dukungan selama perkuliahan.
9. Semua informan atas kesediaan dalam meluangkan waktu untuk wawancara.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, arahan dan bantuan selama proses penelitian berlangsung. Penulis berharap karya ini tidak hanya menjadi referensi bagi penelitian berikutnya, tetapi juga memberi manfaat praktis dalam memahami strategi sosialisasi dan komunikasi publik, khususnya pada layanan digital seperti PLN Mobile. Semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi positif bagi instansi terkait dan masyarakat dalam upaya meningkatkan kualitas komunikasi dan pelayanan publik.

Tangerang, 12 Desember 2025

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA



(Muhamad Zhasky Rayvannes)

STRATEGI SOSIALISASI PLN KEBON JERUK JAKARTA BARAT DALAM MENYEBARKAN INFORMASI MENGUNAKAN APLIKASI PLN MOBILE

Muhamad Zhasky Rayvannes

ABSTRAK

Digitalisasi telah mendorong perubahan signifikan dalam penyediaan layanan publik, termasuk pada sektor ketenagalistrikan. PLN UP3 Kebon Jeruk menjadi salah satu unit yang aktif mengimplementasikan transformasi digital melalui pemanfaatan aplikasi PLN Mobile sebagai media layanan dan komunikasi publik. Penelitian ini bertujuan memahami strategi komunikasi yang digunakan PLN UP3 Kebon Jeruk dalam mensosialisasikan aplikasi tersebut kepada masyarakat serta menilai keberhasilan dalam meningkatkan pemahaman dan partisipasi pelanggan. Penelitian menggunakan metode studi kasus deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis data Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi dilakukan secara multikanal melalui sosialisasi tatap muka, media komunitas, serta pemanfaatan platform digital seperti Instagram, website, dan media kolaboratif lainnya. Strategi komunikasi dua arah yang diterapkan terbukti efektif dalam menjangkau kelompok masyarakat dengan tingkat literasi digital yang beragam. Selain itu, peningkatan jumlah pengguna, transaksi layanan, dan tingginya rating aplikasi mencerminkan keberhasilan sosialisasi. Penelitian menyimpulkan bahwa strategi komunikasi PLN UP3 Kebon Jeruk berperan penting dalam memperkuat adopsi layanan digital dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: PLN, Strategi Komunikasi, Transformasi Digital, PLN Mobile, Sosialisasi

SOCIALIZATION STRATEGY OF PLN KEBON JERUK WEST JAKARTA IN DISSEMINATING INFORMATION USING THE PLN MOBILE APPLICATION

Muhamad Zhasky Rayvannes

ABSTRACT

Digitalization has driven significant changes in the provision of public services, including in the electricity sector. PLN UP3 Kebon Jeruk is one of the units actively implementing digital transformation through the use of the PLN Mobile application as a public service and communication medium. This research aims to understand the communication strategies used by PLN UP3 Kebon Jeruk in socializing the application to the public and to assess their success in increasing customer understanding and participation. The research used a descriptive case study method with a qualitative approach through interviews, observation, and data analysis using the Miles & Huberman method. The research findings indicate that the communication strategy is implemented through multiple channels, including face-to-face socialization, community media, and the use of digital platforms such as Instagram, websites, and other collaborative media. The two-way communication strategy implemented proved effective in reaching diverse groups of people with varying levels of digital literacy. Additionally, the increasing number of users, service transactions, and the high app rating reflect the success of the socialization efforts. The research concludes that PLN UP3 Kebon Jeruk's communication strategy plays an important role in strengthening the adoption of digital services and improving the quality of public services.

Keywords: *PLN, Communication Strategy, Digital Transformation, PLN Mobile, Socialization*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERNYATAAN PENGGUNAAN BANTUAN KECERDASAN ARTIFISIAL (AI)	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Kegunaan Akademis	7
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	7
1.5.3 Kegunaan Sosial	8
1.5.4 Keterbatasan Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORITIS	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Konsep.....	19
2.2.1 Strategi Komunikasi	19
2.2.2 Sosialisasi	21
2.2.3 Pelayanan Masyarakat.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27

3.2	Jenis dan Sifat Penelitian	27
3.3	Metode Penelitian.....	28
3.4	Pemilihan Informan	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	31
3.5.1	Data primer	31
3.5.2	Data Sekunder	32
3.6	Keabsahan Data	33
3.7	Teknik Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Subjek dan Objek Penelitian	36
4.1.1.	Subjek Penelitian.....	36
4.1.2.	Objek Penelitian	38
4.2	Hasil Penelitian.....	40
4.2.1.	Sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk.....	41
4.2.2.	Pesan Sosialisasi	47
4.2.3.	Evaluasi dan Peningkatan Sosialisasi PLN Mobile	49
4.2.4.	Tantangan Aplikasi PLN Mobile	54
4.3	Pembahasan.....	57
4.3.1.	Strategi Sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk.....	58
4.3.2.	Strategi Penyampaian Pesan Sosialisasi PLN UP3 Kebon Jeruk	65
4.3.3.	Strategi dalam Peningkatan Sosialisasi PLN Mobile.....	68
4.3.4.	Strategi Komunikasi Adaptif, Persuasif dan Segmentatif dalam menghadapi Faktor Penghambat Aplikasi PLN Mobile	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Saran	78
5.2.1	Saran Akademis	78
5.2.2	Saran Praktis	79
DAFTAR PUSTAKA.....		80
LAMPIRAN		83
Lampiran A. Turnitin		83
Lampiran B. Konsultasi Form		84

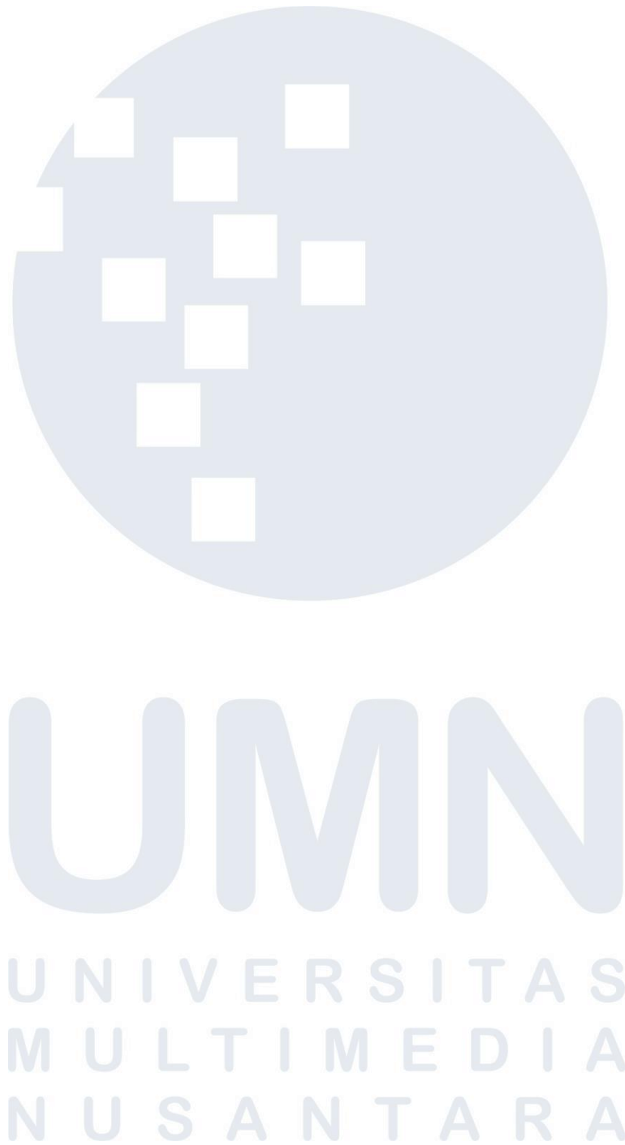
Lampiran C. Lembar Persetujuan, Transkrip, dan Hasil Coding	86
Lampiran D. Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial.....	89



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Daftar Informan	30
Tabel 4.1 Jumlah Rating dan Transaksi PLN Mobile UP3 Kebon Jeruk	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	26
Gambar 3.1 Analisis Data Model Miles and Huberman	34
Gambar 4.1 PLN Mobile	39
Gambar 4.2 Logo PLN Mobile	40
Gambar 4.3 Jumlah Rating dan Transaksi PLN Mobile UP3 Kebon Jeruk	52



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Turnitin.....	83
Lampiran B. Konsultasi Form	84
Lampiran C. Lembar Persetujuan, Transkrip, dan Hasil Coding.....	86
Lampiran D. Formulir Penggunaan Perangkat Kecerdasan Artifisial	89

