

ABSTRAK

Energi listrik merupakan energi yang selalu dibutuhkan oleh masyarakat di Indonesia, masyarakat modern saat ini tidak dapat dipisahkan oleh energi listrik. PT PLN APJ Yogyakarta adalah merupakan kantor cabang dari PT PLN (persero) yang melayani segala kebutuhan energi listrik di wilayah provinsi DIY. Dengan adanya kenaikan tarif dasar listrik 2013 mengakibatkan munculnya isu dari berbagai kalangan sumber yang menolak adanya kenaikan tarif dasar listrik tersebut.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi apa yang digunakan PT PLN APJ Yogyakarta dalam mengatasi isu tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan studi pustaka. Bertujuan untuk mengetahui strategi manajemen isu serta peran Departemen Humas PT PLN APJ Yogyakarta dalam isu penolakan pelanggan PLN terkait Kenaikan Tarif Dasar Listrik 2013 dan membandingkannya dengan teori yang digunakan. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori *public relations*, isu, dan manajemen isu.

PT PLN APJ Yogyakarta menangani isu penolakan pelanggan PLN terkait Kenaikan Tarif Dasar Listrik 2013 secara proaktif, karena menganggap bahwa isu ini tidak seperti isu lainnya. Dalam menangani isu, PLN APJ Yogyakarta memiliki cara penanganan yang berbeda antara sumber isu yang satu dengan sumber isu yang lainnya. Dengan strategi Q&A, PLN APJ Yogyakarta menangani isu melalui kerjasama antara pemerintah dan kementerian ESDM untuk memberikan informasi seputar kenaikan tarif dasar listrik dan merubah persepsi pelanggan mengenai kebijakan kenaikan tarif dasar listrik terhadap PLN APJ Yogyakarta melalui media, baik media televisi, media cetak, dan radio. Akan tetapi sampai sekarang ini PLN APJ Yogyakarta belum melakukan tahap evaluasi, sehingga belum dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan yang dilakukan PLN APJ Yogyakarta dalam menerapkan strategi Q&A untuk menangani isu penolakan pelanggan PLN terkait Kenaikan Tarif Dasar Listrik 2013.

ABSTRACT

Electrical energy is an energy which is always required by Indonesian society. Modern society nowadays can't be separated from electricity. Yogyakarta Service Area Network of PT PLN is the branch office of PT PLN (persero) which serves all electrical needs in Special Region of Yogyakarta province. The increase of electricity rate in 2013 created an issue from various sources who refused the increase of electricity rate.

The purpose of this study was to discover the strategy used by Yogyakarta Service Area Network of PT PLN in solving the issue. This study used descriptive qualitative method with observation, interview, and literature study as data collection methods. This was aimed to discover issue management strategy and the role of Public Relations Department of Yogyakarta Service Area Network of PT PLN is the issue of PLN customers' refusal of the Increase of Electricity Rate in 2013 and to compare it with the theories used. The theories used in this study were public relation, issue, issue management theories.

Yogyakarta Service Area Network of PT PLN APJ Yogyakarta handled the issue of PLN customers' refusal of the Increase of Electricity rate in 2013 proactively, because they felt the issue wasn't as important as other issues. In handling issues, Yogyakarta Service Area Network of PLN had different methods of handling each issue. Using Q&A strategy, Yogyakarta Service Area Network of PLN handled the issue by cooperation between the government and Ministry of Energy and Mineral Resources to provide information on the increase of electricity rate and change customers' perception on electricity rate increase policy in Yogyakarta Service Area Network of PLN using media, whether television media, printed media, or radio. But until now Yogyakarta Service Area Network of PLN hadn't performed evaluation, so that the success of Yogyakarta Service Area Network of PLN in implementing Q&A strategy to handle PLN customers' refusal of the increase electricity rate in 2013 wasn't known.