

ABSTRAK

Peranan humas adalah sebagai ujung tombak perusahaan apabila terjadi masalah yang berhadapan dengan publik, karena tidak menutup kemungkinan sebuah informasi akan sampai di benak mereka. Humas mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menyampaikan pemahaman kepada publik. Adanya tindakan penipuan yang mengatasnamakan PLN membuat Humas PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta harus berperan penting dalam proses penanganannya agar kasus tersebut tidak berdampak buruk bagi citra perusahaan. Penelitian ini meneliti bagaimana pelaksanaan peran humas PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta dalam menangani kasus penipuan yang mengatasnamakan PLN. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara jelas peran Humas PT. PLN (Persero) Area Yogyakarta dalam menangani kasus penipuan yang mengatasnamakan PLN. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam menangani kasus penipuan yang mengatasnamakan PLN, Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta melakukan beberapa peranan yaitu mengidentifikasi masalah, menanggapi keluhan, menyebarkan informasi melalui sosialisasi dan talkshow, meningkatkan komunikasi dengan melakukan rapat internal dan melakukan sosialisasi, membina hubungan dengan pers dan instansi lainnya, serta menggunakan media komunikasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam kasus ini Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta lebih banyak melakukan peranannya sebagai fasilitator komunikasi dan sebagai teknisi komunikasi. Dimana Humas PT PLN (Persero) Area Yogyakarta sendiri lebih banyak bertindak sebagai pemberi informasi serta himbauan kepada masyarakat atau pelanggan baik melalui sosialisasi secara langsung maupun melalui media.

Kata Kunci: Peran Humas, PT PLN (Persero) Area Yogyakarta, Kasus Penipuan, Sosialisasi.

ABSTRACT

The role of public relations is as the spearhead of the company if there is a problem facing the public, because it does not rule out the possibility of an information coming to their minds. Public Relations has a great responsibility in conveying understanding to the public. The existence of fraudulent actions on behalf of PLN makes Public Relations of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta must play an important role in the handling process so that the case does not adversely affect the company's image. This study examines how the implementation of the public relations role of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta in handling fraud cases on behalf of PLN. The purpose of this study was to find out and describe clearly the role of Public Relations of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta in handling fraud cases on behalf of PLN. The method used in this study is a qualitative descriptive method. Research data is carried out through interviews, observation, and documentation. The results showed that in handling fraud cases on behalf of PLN, Public Relations of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta carried out several roles, namely identifying problems, responding to complaints, disseminating information through socialization and talk shows, improving communication by conducting internal meetings and conducting socialization, building relationships with the press and other agencies, as well as using communication media both directly and indirectly. In this case the Public Relations of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta did more as a communication facilitator and as a communication technician. Whereas the Public Relations of PT PLN (Persero) Area Yogyakarta itself acts more as a provider of information as well as an appeal to the community or customers either through direct socialization or through the media.

Keywords: Role of Public Relations, PT PLN (Persero) Area Yogyakarta, Cases of Fraud, Socialization.