

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi yang diterapkan oleh Unit Layanan Pelanggan (ULP) PT PLN Rayon Kuala Simpang dalam penggunaan Aplikasi PLN Mobile Kepada Masyarakat. Fokus utama dalam penelitian ini untuk melihat bagaimana pemahaman masyarakat mengenai penggunaan Aplikasi PLN Mobile tersebut. Aplikasi PLN Mobile merupakan inovasi digital yang dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses layanan kelistrikan kepada pelanggan secara praktis dan efisien. Namun, tingkat pemanfaatan aplikasi ini di wilayah kuala simpang masih tergolong rendah, sehingga diperlukan strategi komunikasi yang tepat untuk meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pegawai ULP PT PLN, observasi terhadap kegiatan sosialisasi, serta dokumentasi pendukung lainnya. Penelitian ini didasarkan pada teori strategi komunikasi interaksional yang menekankan pentingnya komunikasi dua arah yang melibatkan timbal balik antara komunikator dan komunikan dalam proses penyampaian pesan. yang dimana (*Source, Message, channel, Receiver, Feedback*), (*Source*, yaitu sumber yang merupakan pihak PLN), (*Message* pesan yang disampaikan adalah berupa Aplikasi PLN Mobile), (*Channel* atau media yang digunakan yaitu media melalui media sosial , media cetak seperti instragram, atau brosur), (*receiver* atau yang penerima yaitu masyarakat yang dapat menerima dengan baik dan paham terhadap yang disampaikan oleh komunikator), (*Feedback* merupakan umpan timbal balik yaitu masyarakat itu sendiri). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang digunakan oleh ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang melibatkan komunikasi interpersonal, pemanfaatan media sosial dan berbagai media cetak dan penyebaran informasi melalui penyuluhan ke kantor – kantor atau ke sekolah- sekolah. Meskipun pendekatan ini mulai menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap PLN Mobile, tantangan seperti keterbatasan teknologi, dan jaringan yang tidak memungkinkan. Oleh karna itu, strategi komunikasi yang dijalankan perlu disesuaikan secara berkelanjutan dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat lokal agar penggunaan Aplikasi PLN Mobile dapat semakin optimal.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi, ULP PT PLN Kuala Simpang, Dalam Penggunaan, Aplikasi PLN Mobile, Kepada Masyarakat.

ABSTRACT

This study aims to examine in depth the communication strategies implemented by the customer service unit (ULP) of PT PLN in the Kuala Simpang area regarding the use of the PLN Mobile application by the public. The main focus of this study is to determine the public's understanding of the use of the PLN mobile application. The PLN mobile application is a digital innovation developed to provide customers with easy and efficient access to electricity services. However, the level of application utilization in the Kuala Simpang area is still relatively low, necessitating an appropriate communication strategy to increase public participation. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were obtained through in-depth interviews with PT PLN ULP employees, observations of outreach activities, and other supporting documentation. This research is based on the theory of interactional communication strategies, which emphasizes the importance of two-way communication involving recipient in the message delivery process. Where (Source, Message, Channel, Receiver, Feedback,), (Source, namely the source which is the PLN party), (Message delivered is in the form of the PLN mobile application), (channel or media used is media used is media such as instagram, or brochures), (receiver recipient is the community who can receive well and understand what is conveyed by the communicator), (feedback is reciprocal feedback, namely the community it self). The results of this study indicate that the communication strategy used by the ULP PT PLN Rayon Kuala Simpang involves interpersonal communication, the use of social media and the dissemination of information through outreach to offices or schools. Although this approach has begun to show positive results in increasing public understanding of PLN Mobile, challenges such as technological limitations and network inadequacies remain. Therefore, the communication strategy implemented needs to be conditions of the local community so that the use of the PLN Mobile application can be increasingly optimal

Keywords: Communication Strategy, ULP PT PLN Kuala Simpang, In Use, PLN Mobile Application, To The Community.