



Manajemen Isu PT. PLN Mengenai Padamnya Aliran Listrik di Seluruh Pulau Jawa

Dwi Rizky Aprilianti^{1*}, Firdaus Yuni Dharta², Eka Yusup³

^{1,2,3}Program Studi Ilmu Komunikasi, Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: dwi.rizky18068@student.unsika.ac.id^{1*}, firdaus.yunidharta@fisip.unsika.ac.id², eka.yusup@fisip.unsika.ac.id³

Abstrak

Isu mengenai padamnya listrik di seluruh pulau Jawa oleh PT. PLN (Persero) membuat warga masyarakat Indonesia bertanda tanya besar. Bahwasanya sebagian besar dari wilayah di pulau Jawa dan DKI Jakarta mengalami padam listrik. Pemadaman ini berdampak kepada dua sektor yang paling krusial dalam ekonomi, yaitu dari sektor transportasi dan komunikasi. I Made Suprateka selaku Executive Vice President Corporate Communication & CSR PLN mengatakan terjadi gangguan pada sisi transmisi Ungaran dan Pemalang 500 kV. Sehingga membuat transfer energi dari timur ke barat mengalami kegagalan dan diikuti trip seluruh pembangkit di sisi tengah dan barat Jawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlu adanya peran serta dari bagian Humas untuk dapat memulihkan keadaan citra negatif mengenai dampak blackout yang ada di masyarakat melalui strategi manajemen krisis adaptif dalam dengan cara melakukan modifikasi operasional, kompromi, dan pengalihan fasilitas yang tertuang dalam program kerja humas.

Kata Kunci : *Isu, Sektor Krusial Ekonomi, CSR PLN, Citra PLN*

Abstract

The issue of power outages throughout Java by PT. PLN (Persero) makes Indonesian citizens a big question mark. In fact, most of the areas on the island of Java and DKI Jakarta experienced power outages. This blackout has an impact on the two most crucial sectors in the economy, namely the transportation and communication sectors. I Made Suprateka as Executive Vice President of Corporate Communication & CSR of PLN said that there was a disturbance on the Ungaran and Pemalang 500 kV transmission sides. As a result, the energy transfer from east to west failed and was followed by a trip of all power plants on the central and western sides of Java. The results of the study indicate that there is a need for the participation of the Public Relations section to be able to restore a negative image regarding the impact of blackouts in the community through adaptive crisis management strategies by carrying out operational modifications, compromises, and transferring facilities contained in the PR work program.

Keywords: *Issues, Critical Economic Sector, PLN CSR, PLN Image*

PENDAHULUAN

Listrik telah menjadi salah satu kebutuhan dasar yang sangat vital bagi kehidupan masyarakat di negara manapun di dunia, termasuk Indonesia. Dapat dibayangkan apabila hidup ini tanpa adanya aliran listrik. Saat ini, kebutuhan terhadap listrik disinyalir akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya kebutuhan teknologi dan peradaban manusia. Keberadaan aliran listrik pada

saat ini tidak hanya melingkupi kebutuhan rumah tangga, industri kecil menengah, namun lebih juga kepada aspek industri mega jaringan internet dan jaringan provider. Sudah dapat terbayangkan, saat ini di mana era pemenuhan kebutuhan masyarakat sudah terfasilitasi oleh aplikasi online yang menggunakan dasar aliran listrik. Apabila terjadi gangguan aliran listrik maka akan dapat mengganggu sistem komunikasi dan bisnis masyarakat yang terjadi selama ini dan akan terjadi domino effect pada aspek vital lainnya. Hal ini dapat terjadi dikarenakan semua hal saat ini telah terkoneksi dengan internet yang menggunakan sumber daya aliran listrik.

Saat ini pelanggan PLN telah mencapai 65 juta rumah tangga dan dipastikan akan terus bertambah ke depannya. Tidak dapat dipungkiri PLN telah terbentuk menjadi suatu perusahaan dengan sistem jaringan raksasa yang dengan kedigdayaan sumber dayanya dapat menerangi Indonesia di setiap sudutnya, namun perusahaan dengan sistem secanggih dan sebesar ini pun masih dapat memiliki kegagalan teknis sekalipun. Seperti kasus yang baru saja menimpa PT PLN yakni Blackout Jaringan Jawa Bagian tengah yang melingkupi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa tengah, Banten, dan sebagian Jawa Timur.

Isu yang beredar mengenai padamnya listrik di seluruh pulau Jawa oleh PT. PLN (Persero) membuat warga masyarakat Indonesia bertanda tanya besar. Bahwasanya yang mengalami padam listrik bukan hanya beberapa daerah saja, tetapi sebagian besar dari wilayah di pulau Jawa dan DKI Jakarta mengalami padam listrik.

Sekitar pukul 12 siang, pemadaman listrik massal terjadi di kawasan Jabodetabek. Diketahui kemudian, sebagian wilayah Jawa Barat dan Jawa Tengah ikut terdampak. Dalam hitungan menit, pemadaman ini berdampak kepada dua sektor yang paling krusial dalam ekonomi, yaitu dari sektor transportasi dan komunikasi.

Dari sektor transportasi, MRT terpaksa berhenti beroperasi, bahkan harus mengevakuasi penumpang yang terjebak saat menempuh perjalanan dan berada di bawah tanah. Bukan hanya MRT yang terpaksa berhenti beroperasi, tetapi KRL Commuter Line yang mengandalkan listrik juga, sehingga harus membatalkan ratusan perjalanan hingga malam hari. Selain itu, transportasi juga berantakan. Karena rambu-rambu yang tidak berfungsi dengan baik di beberapa titik jalan raya serta layanan moda transportasi online yang biasa jadi andalan ikut tidak berdaya karena tak ada sinyal komunikasi.

Selanjutnya dari sektor komunikasi, setidaknya tiga provider telekomunikasi besar seperti Indosat, Telkomsel, dan XL Axiata. Ketiga provider tersebut mengaku terganggu layanannya akibat padam listrik. Jangankan untuk berselancar dengan jaringan internet, jaringan untuk telepon saja tidak bisa. I Made Suprateka selaku Executive Vice President Corporate Communication & CSR PLN mengatakan terjadi gangguan pada sisi transmisi Ungaran dan Pemalang 500 kV. Sehingga membuat transfer energi dari timur ke barat mengalami kegagalan dan diikuti trip seluruh pembangkit di sisi tengah dan barat Jawa.

Selain itu, terdapat gangguan pada Transmisi SUTET 500 kV mengakibatkan padamnya sejumlah area di Jawa Barat, yang meliputi Bandung, Bekasi, Cianjur, Cimahi, Cirebon, Garut, Karawang, Purwakarta, Majalaya, Sumedang, Tasikmalaya, Depok, Gunung Putri, Sukabumi dan Bogor. Tetapi aliran listrik hanya mati di wilayah tertentu saja, salah satunya DKI Jakarta dan sebagian wilayah di Jawa Barat. Aliran listrik masih terpantau hidup di beberapa kota di Daerah Istimewa Yogyakarta dan Jawa Tengah.

Public Relations memiliki strategi manajemen khusus untuk menangani krisis dalam perusahaannya, seperti pada krisis yang dialami PT. PLN (Persero) beberapa waktu lalu, yakni keadaan Black Out. Black Out merupakan suatu keadaan dimana hilangnya seluruh sumber tenaga pada suatu sistem tenaga listrik. Banyak faktor yang dapat mengakibatkan terjadinya Black Out. Ketidaksiapan pembangkit merupakan salah satu penyebab padam listrik dari sisi hulu. Pada sistem pembangkit interkoneksi atau pembangkit yang saling terhubung satu sama lain, jika ada salah satu pembangkit jatuh maka pembangkit yang lain harus memikul beban pembangkit yang jatuh tersebut.

Untuk mengetahui akar penyebab black out harus dilakukan investigasi yang melibatkan para ahli dari luar PLN. Semua data recorders dan data peralatan dikumpulkan dan dianalisis oleh tim

penyelidik yang dibentuk. berbagai hujatan bermunculan di media sosial yang memperkeruh suasana perbaikan jaringan PLN, maka dari itu dibutuhkanlah peran Humas sebagai pendamai di tengah riuhnya emosi rakyat yang mengalami dampak kerugian dari kasus blackout ini serta tuntutan massif rakyat untuk PLN menyegerakan untuk menuntaskan pekerjaannya.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif atau juga disebut sebagai metode naturalistik dengan kondisi alamiah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, dan motivasi secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling. Penelitian ini menggunakan riset kualitatif, menggambarkan sebuah susunan perspektif atau informasi dari sebuah masalah. Tipe penelitian ini merupakan analisis kualitatif yang bersifat sistemis, transaksional atau subjektif, analitis tapi tidak kaku seperti dalam analisis kuantitatif (Suahya & Surahman, 2017). Penelitian kualitatif lebih menekankan pada persoalan kedalaman data bukan banyaknya data.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan studi kasus dari berbagai informasi yang ada pada berita online mengenai kasus Blackout pada bulan Agustus silam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini, penulis akan menganalisa sistem kendali krisis PT. PLN dalam upaya mengenali permasalahan untuk selanjutnya dapat mengembangkan strategi manajemen krisis yang tepat dengan beberapa pendekatan.

Tahap Prodromal

Tahapan awal ini adalah saat bagaimana PLN telah mendeteksi tanda- tanda adanya suatu kesalahan pada sistem, namun ternyata tidak dapat disangka bahwasanya hal tersebut dapat mencuat menjadi sebuah krisis yang besar. Gejala awalnya sudah dapat dideteksi, namun tidak dapat terbendung dan teratasi sehingga terjadilah sebuah krisis. Awal mula terjadinya krisis adalah pada hari minggu, tanggal 04 Agustus 2019, dimana dirasa terjadi gangguan pada gas turbin 1 sampai 6 di Pembangkit Listrik Tenaga Uap Cilegon, Banten dan Pembangkit Listrik Tenaga Gas Turbin di Cilegon. Kemudian kembali terdeteksi gangguan lainnya pada pukul 11.45 detik 27 di transmisi sikuit satu di wilayah Utara yakni Saluran Udara Tegangan Ekstra Tinggi (SUTET) 500 Kv pada jalur Ungaran-Pemalang. Disusul kembali oleh gangguan sirkuit kedua, akibatnya di menit 48 detik ke 11 menyebabkan jaringan Depok-Tasik alami gangguan.

Dua penyebab utama inilah yang menyebabkan krisis tak terbendung kemudian berlanjut kepada tahapan akut. saat ini pasokan listrik wilayah Jawa-Bali ditopang oleh dua jaringan yang berasal dari Utara dan Selatan. Sistem sebenarnya dapat dibendung, namun pada keadaan ini, saat sirkuit jaringan Utara sedang putus, PLN sedang melakukan pemeliharaan sirkuit yang berada di jaringan Selatan. Sehingga di dalam kondisi kesiapan daya tampung sirkuit yang terbatas, jaringan Selatan pun mendapatkan luapan daya listrik dari Timur akibat putusnya jaringan Utara. Luapan listrik tersebutlah yang membuat sistem jaringan listrik di wilayah Selatan ikut terganggu.

Dikarenakan saat terjadi lepasnya dua sirkuit utara terlepas, kemudian daya dari Timur masuk ke jalur selatan, ini menyebabkan guncangan sistem yang mengganggu pembangkit. Karena itu, secara proteksi kesisteman wilayah Selatan ikut melepaskan tegangan hingga terjadinya putus jaringan total (blackout).

Tahap Akut

Pada tahapan ini, tuntutan dari berbagai kalangan sudah mulai berdatangan, para pelanggan sudah mulai merasakan dampaknya, yakni semua dimulai pada pukul 11.47. Akibatnya, Putusnya

jaringan listrik di wilayah Selatan dan Utara ini membuat aliran listrik yang terpasok untuk ke Barat menjadi ikut tersendat. Lama-lama jaringan pembangkit listrik wilayah Barat pun daya listriknya semakin melemah dan ikut terlepas. Alhasil pada Minggu 04 Agustus 2019 yang lalu, sebagian daerah di wilayah Jawa listriknya padam. Hanya pembangkit wilayah yang menggunakan Jaringan Timur yang beroperasi normal.

Ketegangan masyarakat makin memuncak saat tidak bisa berkomunikasi. Bukan hanya sinyal telepon seluler terbatas, tapi sebagian kehabisan baterai sehingga menyulitkan komunikasi dengan keluarga, saudara, rekan, di tengah kegelapan. Pihak PLN memang sudah meminta maaf. juga mengumumkan kerugian sekitar Rp 90 miliar akibat padamnya aliran listrik tersebut. Kerugian PLN sebenarnya tidak seberapa dibandingkan dengan kerugian masyarakat, industri, dan sektor lainnya. Kerugian materil bisa mencapai puluhan triliun, bahkan mungkin ratusan triliun rupiah. Sudah pasti kerugian immateril tidak bisa dihitung. Pada saat tahapan akut ini terjadi, Spekulasi mulai bermunculan, berbagai opini dan keluhan publik bermunculan di media sosial menyebar luas menaruh beban kesalahan pada PLN.

Di bawah tekanan itu, para petugas PLN tidak hanya diam saja menunggu dan pasrah. Para petugas di pembangkit pun sedang berusaha memperbaiki sistem jaringan agar kembali beroperasi, namun perbaikan tersebut pun pasti membutuhkan proses. Karena untuk menghidupkan kembali Pembangkit Listrik Tenaga Uap (PLTU) di setiap wilayah jaringan tersebut dibutuhkan waktu yang lama,

Seiring perbaikan teknis di pembangkit dan setiap gardu pun di balik layar terdapat para karyawan PLN yang bekerja untuk mengoordinasikan pemberitaan dan mengklarifikasikan berita-berita miring yang beredar juga menginformasikan info penyebab pemadaman serta ucapan maaf bagi seluruh masyarakat yang terkena kerugiannya.

Tahap Kronik

Tahap kronik terjadi keesokan harinya pada tanggal 05 Agustus 2019, hal ini ditandai dengan pulihnya sistem jaringan secara menyeluruh, namun masih diadakan pemeliharaan, yakni dilakukan dengan cara pemadaman bergilir yang diinformasikan terlebih dahulu yakni masing-masing tiga jam di setiap daerah.

Selain hal tersebut, di tahapan kronik ini masih muncul coverage dan exposure pemberitaan secara menyeluruh mengenai krisis karena Presiden turun tangan langsung mendatangi kantor pusat PLN di Jakarta. Ditambah pula tuntutan masyarakat untuk penggantian direksi serta ganti rugi pemadaman. Pada tahapan ini beredar pula spekulasi negatif mengenai pemotongan gaji karyawan untuk mengganti rugi seluruh masyarakat yang terkena dampaknya. Pada tahapan ini, perusahaan memang masih mendapatkan tudingan dan tuntutan dari banyak pihak, namun secara keseluruhan sebenarnya penyebab dari krisis telah teratasi. Hal-hal yang dilalui ini wajar merupakan efek dari krisis serta proses menuju fase resolusi atau pemulihan citra, bila diiringi dengan strategi yang tepat maka akan cepat. Secara teknis, pada tahapan ini, Sripeni sebagai Dirut plt PLN menyatakan agar masalah itu tidak terulang kembali diperlukan tambahan jaringan di Utara dan Selatan masing-masing sebesar 500 Kv. Tujuannya, supaya ada cadangan jika salah satu sirkuit mengalami gangguan teknis seperti yang terjadi kemarin.

Tahap Resolusi

Pada tahap ini pengembalian citra merupakan fokus utama, karena citra perusahaan di mata publik sudah memburuk dan juga kepercayaan publik terhadap perusahaan telah berkurang, maka dari itu perusahaan mulai melakukan strategi pembenahan dibarengi dengan peran kerja Public Relations.

Strategi komunikasi krisis atau biasa disebut manajemen krisis ini ada di bawah naungan kerja public relations yakni tugasnya sebagai jembatan antara perusahaan menjalin hubungan dengan publik baik internal maupun eksternal. Public Relations inilah yang menjadi garda terdepan perusahaan pada setiap hal. Dalam kasus ini, Public Relations harus pula memulihkan situasi tidak hanya di dalam perusahaan namun publik yang tengah dilanda kepanikan, dan riuh spekulasi serta

anarki. PR pada PT. PLN (Persero) melakukan permohonan maaf pada akun Instagram @PLN.up3bantenutara, dan menjelaskan kalau yang mengalami pemadaman listrik hanya terjadi di kawasan Jakarta dan Banten saja. Dalam unggahan story instagram @PLN.up3bantenutara, Executive Vice President Corporate Communication & CSR PLN I Made Suprateka memohon maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, dan dia berkata kalau saat ini upaya penormalan terus di lakukan, bahkan beberapa gardu induk sudah mulai berhasil dinyalakan,

Strategi manajemen krisis PLN menekankan proses strategi adaptif dengan melakukan modifikasi operasional, kompromi dan pengalihan fasilitas yang tertuang dalam program kerja humas, sehingga strategi yang direalisasikan dalam menghadapi situasi krisis dirasa cukup efektif. Pelanggan tetaplah loyal terhadap produk PLN dikarenakan PLN tetaplah menjadi perusahaan penyedia jasa listrik terbesar di negara ini, walaupun demikian perusahaan mengalami kerugian sebesar 90 milyar pada saat terjadi krisis dan juga kerugian proses hukum dalam bentuk kompensasi kepada masyarakat yang terdampak pemadaman. Namun, dengan berbagai macam strategi manajemen krisis tersebut juga dengan upaya PLN untuk terus berinovasi dengan menciptakan produk layanan baru dan terus meningkatkan kualitas pelayanannya maka dampak dari krisis tersebut akan segera memulih dan perusahaan kelistrikan pelat merah ini pun akan terus berjaya berupaya menerangi seluruh Nusantara.

SIMPULAN

Tidak dapat dipungkiri PLN telah terbentuk menjadi suatu perusahaan dengan sistem jaringan raksasa yang dengan kedigdayaan sumber dayanya dapat menerangi Indonesia di setiap sudutnya, namun perusahaan dengan sistem secanggih dan sebesar ini pun masih dapat memiliki kegagalan teknis sekalipun. Seperti kasus yang baru saja menimpa PT PLN yakni Blackout Jaringan Jawa Bagian Tengah yang melingkupi DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, dan sebagian Jawa Timur. Isu yang beredar mengenai padamnya listrik di seluruh pulau Jawa oleh PT. PLN (Persero) diketahui sebagian wilayah Jawa Barat dan Jawa Tengah ikut terdampak. Dalam hitungan menit, pemadaman ini berdampak kepada dua sektor yang paling krusial dalam ekonomi, yaitu dari sektor transportasi dan komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- <https://www.cnbcindonesia.com/news/20190805074145-4-89757/petaka-mati-lampu-se-jawa-2019-listrik-ri-rapuh-salah-siapa> di akses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 17.21 WIB
- <https://www.tribunnews.com/nasional/2019/08/04/benarkah-pemadaman-listrik-terjadi-di-seluruh-jawa-dan-bali-ini-faktanya> di akses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 19.12 WIB
- <https://nasional.kompas.com/read/2019/08/04/13330181/penjelasan-resmi-pln-soal-padamnya-listrik-di-wilayah-jawa?page=all> di akses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 19.04 WIB
- <https://nasional.kompas.com/read/2019/08/04/13424611/penyebab-listrik-padam-di-wilayah-jawa-menurut-pln> di akses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 19.09 WIB
- <http://digilib.uinsby.ac.id/290/3/Bab%202.pdf> di akses pada tanggal 01 Januari 2021 Pukul 19.06 WIB
- https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara di akses pada tanggal 03 Januari 2021 Pukul 20.50 WIB
- Jurnal "Strategi Manajemen Krisis Humas PLN UID Jabar Dalam Menangani Blackout Jaringan Jawa Bagian Tengah" pada web
- <https://core.ac.uk/download/pdf/328150923.pdf> di akses pada tanggal 07 Januari 2021 Pukul 20.55 WIB