

**STRATEGI KOMUNIKASI  
PLN ULP PANGKALAN BALAI  
DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI PLN *MOBILE***



**SKRIPSI**

**Disusun oleh:**

**LEVI AFRIANDI**

**20702010095**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS SUMATERA SELATAN  
2024**




**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul Strategi Komunikasi PLN ULP Pangkalan Balai dalam Memperkenalkan Aplikasi PLN *Mobile* oleh Levi Afriandi telah dipertahankan di depan penguji skripsi Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sumatera Selatan.

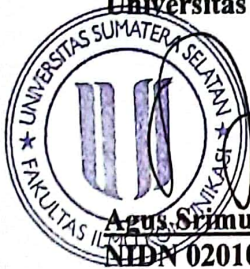
**Ujian dilaksanakan**

**Hari** : Selasa  
**Tanggal** : 16 Juli 2024  
**Tempat** : Ruang 2 (Kampus B Universitas Sumatera Selatan)

**TIM PENGUJI**

- |  |  |
|--|--|
| 1. Adli, S.Sos.I., M.Sc<br>NIDN 02110039002          | Ketua (  )      |
| 2. Intan Putri, S.I.Kom., M.I.Kom<br>NIDN 0210019203 | Penguji 1 (  ) |
| 3. Agus Srimudin, S.Pd., M.I.Kom<br>NIDN 0201088002  | Penguji 2 (  ) |

Mengetahui,  
**Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi  
Universitas Sumatera Selatan**



**Agus Srimudin, S.Pd., M.I.Kom  
NIDN 0201088002**

Palembang, 16 Juli 2024  
**Ketua  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

  
**Adli, S.Sos.I., M.Sc  
NIDN 02110039002**

**STRATEGI KOMUNIKASI**  
**PLN ULP PANGKALAN BALAI**  
**DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI PLN *MOBILE***

Levi Afriandi  
*University of Sumatera Selatan*  
Levi0095@students.uss.ac.id

***ABSTARCT***

*This study aims to analyze the communication strategy used by PLN ULP Pangkalan Balai in introducing the PLN Mobile Application to its customers. Communication is understood as the process of transferring messages through various channels to reach the intended recipients. In this context, PLN ULP Pangkalan Balai utilizes various communication strategies involving communication planning and management to ensure the message about the PLN Mobile Application is effectively delivered to customers. This strategy includes selecting credible communicators, crafting clear and easily understandable messages, and using appropriate communication channels such as social media, email, and direct socialization. The research findings indicate that a well-executed communication strategy can enhance customer understanding, acceptance, and action towards the PLN Mobile Application, ultimately increasing customer satisfaction and service efficiency. Evaluations through customer satisfaction surveys and feedback analysis demonstrate the success of this strategy and provide insights for future improvements.*

***Keywords*** : *Communication Strategy, PLN ULP Pangkalan Balai, PLN Mobile Application, Communication Planning, Communication Management, Customer Satisfaction, Service Efficiency.*

**STRATEGI KOMUNIKASI**  
**PLN ULP PANGKALAN BALAI**  
**DALAM MEMPERKENALKAN APLIKASI PLN *MOBILE***

Levi Afriandi  
*University of Sumatera Selatan*  
[Levi0095@students.uss.ac.id](mailto:Levi0095@students.uss.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi yang digunakan oleh PLN ULP Pangkalan Balai dalam memperkenalkan Aplikasi PLN *Mobile* kepada pelanggan. Komunikasi dipahami sebagai proses transfer pesan melalui berbagai saluran untuk mencapai komunikan yang dituju. Dalam konteks ini, PLN ULP Pangkalan Balai memanfaatkan berbagai strategi komunikasi yang melibatkan perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk memastikan pesan tentang Aplikasi PLN *Mobile* sampai ke pelanggan dengan efektif. Strategi ini mencakup pemilihan komunikator yang kredibel, penyusunan pesan yang jelas dan mudah dipahami, serta penggunaan saluran komunikasi yang tepat seperti media sosial, *email*, dan sosialisasi langsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang baik mampu meningkatkan pemahaman, penerimaan, dan tindakan dari pelanggan terhadap Aplikasi PLN *Mobile*, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan dan efisiensi layanan. Evaluasi melalui survei kepuasan pelanggan dan analisis *feedback* membuktikan keberhasilan strategi ini serta memberikan masukan untuk perbaikan di masa mendatang.

**Kata Kunci :** Strategi Komunikasi, PLN ULP Pangkalan Balai, Aplikasi PLN *Mobile*, Perencanaan Komunikasi, Manajemen Komunikasi, Kepuasan Pelanggan, Efisiensi Layanan.