

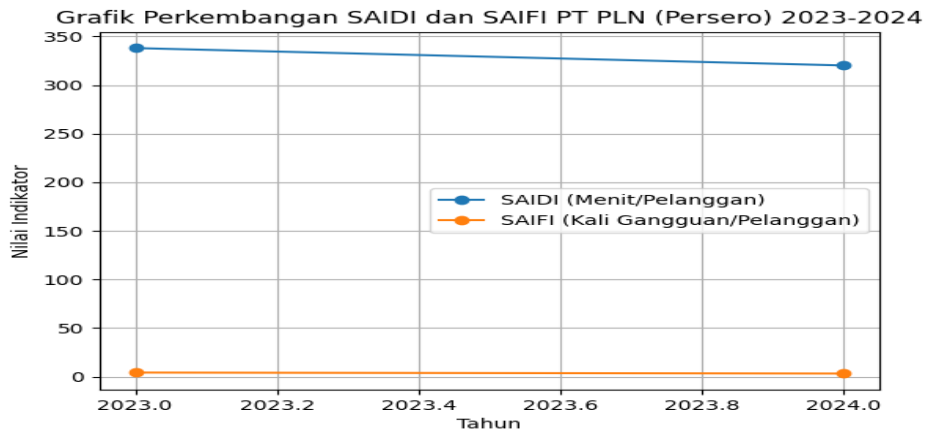
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sektor ketenagalistrikan merupakan tulang punggung perekonomian dan kemajuan suatu bangsa. Stabilitas pasokan listrik sangat esensial untuk mendukung berbagai aktivitas masyarakat dan industri. Namun, menjaga keandalan jaringan listrik bukanlah tugas yang mudah, salah satu tantangan utamanya adalah gangguan akibat vegetasi atau pepohonan. Fenomena ini bersifat global, di mana keberadaan pohon di dekat jalur distribusi listrik seringkali menjadi penyebab utama pemadaman, menimbulkan kerugian ekonomi yang substansial (Fachini & Fuly, 2021). PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab atas penyediaan tenaga listrik di seluruh wilayah Indonesia.

Kualitas pelayanan kelistrikan diukur melalui indikator *System Average Interruption Duration Index* (SAIDI) yang menunjukkan rata-rata durasi gangguan listrik yang dialami pelanggan, serta *System Average Interruption Frequency Index* (SAIFI) yang menunjukkan rata-rata frekuensi gangguan listrik yang terjadi pada pelanggan. Indikator SAIDI dan SAIFI digunakan sebagai standar pengukuran performa pelayanan kelistrikan yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) dalam mengevaluasi kualitas distribusi tenaga listrik kepada masyarakat. Perkembangan nilai SAIDI dan SAIFI secara nasional pada tahun 2023 hingga 2024 dapat dilihat pada grafik berikut.



Sumber : PT PLN (Persero), Laporan Tahunan 2024 (diolah penulis).

Berdasarkan data rasio elektrifikasi di Provinsi Kepulauan Riau yang telah mencapai sekitar 99%, dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh wilayah di provinsi tersebut telah memperoleh akses listrik. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat telah menggunakan listrik dalam kehidupan sehari-hari. Namun demikian, masih terdapat sekitar $\pm 1\%$ rumah tangga yang belum sepenuhnya memperoleh akses listrik. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh faktor geografis seperti lokasi terpencil, kepulauan kecil yang sulit dijangkau jaringan distribusi, keterbatasan infrastruktur, maupun kendala administratif dan ekonomi masyarakat. Angka 1% tersebut merupakan data statistik makro tingkat provinsi dan tidak dapat disimpulkan berada di wilayah Tanjung Batu. Secara faktual, Kecamatan Tanjung Batu termasuk daerah yang telah berkembang dan memiliki akses kelistrikan yang relatif memadai.

Meskipun indikator keandalan seperti SAIDI dan SAIFI menunjukkan perbaikan secara nasional, gangguan jaringan listrik akibat faktor eksternal masih sering terjadi di berbagai wilayah operasional PLN. Aktivitas masyarakat seperti bermain layang-layang di sekitar jaringan listrik serta keberadaan vegetasi yang

mendekati jaringan distribusi menjadi salah satu penyebab gangguan pasokan listrik. Sebagai contoh, PT PLN Batam yang menjelaskan bahwa gangguan jaringan listrik di wilayah Tanjung Piayu disebabkan oleh layang-layang yang tersangkut pada jaringan listrik serta pohon tumbang akibat cuaca ekstrem. PT PLN Batam menyatakan bahwa layang-layang merupakan salah satu penyebab utama gangguan pasokan listrik karena material benang maupun plastik layang-layang dapat memicu hubungan arus pendek ketika menyentuh jaringan listrik. Selain itu, petugas PLN Batam secara rutin melakukan pembersihan jaringan dari layang-layang serta perintisan atau pemangkasan pohon yang berpotensi mengganggu jaringan listrik. Namun, pelaksanaan di lapangan kerap menghadapi tantangan karena harus berkoordinasi dengan pemilik pohon (Naim, 2025).

Fenomena tersebut juga terjadi di berbagai wilayah lain. PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Jawa Timur mengungkapkan bahwa telah terjadi 43 kali gangguan pada jaringan Saluran Udara Tegangan Menengah (SUTM) akibat layang-layang yang menyebabkan sekitar 40 MWh energi listrik tidak tersalurkan. PLN menjelaskan bahwa layang-layang, terutama yang menggunakan benang berkawat atau benang konduktif, dapat menyebabkan hubungan singkat (korsleting) pada jaringan listrik sehingga mengganggu kontinuitas pasokan listrik (Newsroo, 2021). Selain gangguan akibat layang-layang, kendala dalam pemeliharaan vegetasi juga masih menjadi tantangan di berbagai daerah. Berdasarkan informasi yang disampaikan oleh BPBD Kabupaten Natuna bersama PT PLN (Persero) ULP Natuna, pemadaman listrik yang terjadi bukan disebabkan oleh keterbatasan kapasitas pembangkit, melainkan akibat pohon tumbang dan pohon milik warga

yang mengenai jaringan listrik. PLN telah mendata pohon-pohon yang berpotensi membahayakan jaringan listrik, namun pelaksanaan pemangkasan masih terkendala karena belum memperoleh persetujuan dari sebagian masyarakat. BPBD Natuna menegaskan bahwa komunikasi dan kerja sama dari seluruh pihak sangat diperlukan untuk mendukung pemeliharaan jaringan listrik, sedangkan Manajer PT PLN (Persero) ULP Natuna juga menyampaikan bahwa keandalan pasokan listrik sangat dipengaruhi oleh dukungan masyarakat dalam memberikan izin pemangkasan pohon di sekitar jaringan listrik (NATUNA, 2024). Di Sumatera Barat, sekitar 35% gangguan jaringan listrik disebabkan oleh pohon dan tali layangan yang berada di dekat jaringan distribusi (Antoni, 2019).

Permasalahan juga muncul dalam bentuk resistensi masyarakat terhadap kegiatan pemeliharaan jaringan. Di Kabupaten Rejang Lebong, Provinsi Bengkulu, PLN Rayon Curup menghadapi kesulitan dalam melakukan pemangkasan vegetasi karena adanya penolakan dari masyarakat di beberapa kecamatan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan risiko gangguan pada jaringan tegangan rendah maupun tegangan menengah, yang pada akhirnya dapat berdampak pada kualitas pelayanan kelistrikan kepada pelanggan (Musriadi, 2017).

Penelitian menunjukkan bahwa pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia yang strategis di BUMN sangat penting untuk mendukung peningkatan kinerja dan efektivitas pelayanan (Meliaman Ndruru et al., 2025). Sementara itu, komunikasi merupakan instrumen vital untuk menyampaikan informasi penting, mengedukasi masyarakat tentang risiko kelistrikan, menyosialisasikan program perusahaan, dan mengelola potensi konflik secara konstruktif (Rivai et al., 2022).

Komunikasi yang transparan, dua arah, dan mudah dipahami akan meningkatkan kesadaran, membangun pemahaman, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam mendukung operasional kelistrikan. Dengan demikian, peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi merupakan faktor-faktor yang diduga memengaruhi terwujudnya kerja sama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

Namun, keberhasilan operasional bukan hanya permasalahan teknis, tetapi berpotensi mempengaruhi stabilitas pelayanan kelistrikan secara lebih luas. Jika tidak ditangani melalui pendekatan yang tepat, gangguan eksternal tersebut dapat meningkatkan frekuensi maupun durasi pemadaman, yang pada akhirnya berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.tersebut tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis PLN, tetapi juga oleh faktor sosial berupa kerjasama aktif masyarakat sebagai mitra pelayanan publik. Kendati pemahaman akan pentingnya ketiga variabel tersebut, realitas di lapangan seringkali menunjukkan adanya tantangan signifikan dalam mewujudkan kerjasama masyarakat yang ideal. PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu merupakan salah satu unit operasional dari PT PLN yang bertugas melayani kebutuhan listrik di wilayah Kecamatan Kundur, khususnya di daerah Tanjung Batu, Kabupaten Karimun, Provinsi Kepulauan Riau. ULP Tanjung Batu berperan penting dalam memastikan distribusi listrik yang andal dan berkualitas bagi masyarakat, bisnis, dan instansi pemerintahan di wilayah tersebut. Dengan melayani pelanggan dari 3 kecamatan, termasuk Kundur, Kundur Utara, dan Kundur Barat, dengan total luas wilayah mencapai puluhan ribu kilometer persegi (Kundur 8.785 Km², Kundur Utara 9.391

Km², dan Kundur Barat 13.237 Km²), operasional PLN ULP (Persero) Tanjung Batu memiliki cakupan yang luas dan krusial. Wilayah Tanjung Batu Kundur, dengan potensi sumber daya alam yang bagus dan sejarah yang menarik, juga menuntut pendekatan yang sensitif dan partisipatif. Dalam menjalankan misi pemeliharaan jaringan, PLN dihadapkan pada tantangan yang tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga sosial terutama terkait pemeliharaan jaringan dan keselamatan publik.

Berdasarkan data internal PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, Jumlah 21.096 pelanggan menunjukkan besarnya cakupan layanan PLN ULP Tanjung Batu terhadap masyarakat di wilayah Kundur, sehingga tingkat kerjasama dan partisipasi masyarakat menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional, khususnya dalam pemeliharaan jaringan dan keselamatan ketenagalistrikan.

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu

No	Keterangan	Jumlah
1	Jumlah pelanggan PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu	21.096 pelanggan
2.	Wilayah pelayanan	Kecamatan Kundur, Kundur Utara, dan Kundur Barat

Sumber : Data internal PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, 2025

Dalam mendukung operasional pelayanan kelistrikan kepada masyarakat, PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki pembagian tugas sesuai dengan bidang keahlian masing-masing. Pembagian tugas tersebut bertujuan untuk menjamin keberlangsungan pelayanan kelistrikan secara optimal, baik dalam aspek teknis maupun pelayanan kepada pelanggan. Komposisi tenaga kerja berdasarkan bidang pekerjaan di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu disajikan pada tabel berikut.

No	Bidang Pekerjaan	Jumlah Karyawan
1.	Pegawai PLN	8 Orang
2.	Yantek	20 Orang
3.	Billman	6 Orang
4.	Admin	4 Orang
5.	SR APP	4 Orang
6.	Security	10 Orang
Total		52 Orang

Sumber : Data internal PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, 2025

Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa tenaga kerja memiliki pembagian tugas sesuai dengan bidang operasional masing-masing. Dalam penelitian ini, peran sumber daya manusia yang dimaksud adalah petugas PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dalam kegiatan pelayanan, penanganan gangguan, sosialisasi, dan pemeliharaan jaringan. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa operasional pelayanan kelistrikan membutuhkan koordinasi yang baik antarbidang pekerjaan.

Fenomena empiris yang diamati di PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu secara jelas menyoroti adanya kesenjangan antara upaya yang telah dilakukan dengan hasil yang diharapkan. Berdasarkan pengamatan dan laporan lapangan, masih ditemukan masyarakat yang menolak kegiatan pemangkasan pohon di sekitar jaringan listrik dengan alasan mengganggu keindahan atau merusak tanaman produktif mereka. Penolakan ini secara langsung menghambat upaya pemeliharaan rutin yang krusial untuk mencegah gangguan pasokan listrik dan menjamin keselamatan. Pohon yang menyentuh jaringan dapat menyebabkan korsleting, kebakaran, bahkan mengancam jiwa. Selain itu, masalah keselamatan juga semakin kompleks dengan adanya fakta bahwa beberapa anak-anak dan remaja masih terlihat bermain layang-layang di sekitar jaringan listrik, yang berisiko tinggi menyebabkan gangguan fatal,

korsleting luas, hingga insiden membahayakan nyawa. Kedua fenomena ini merupakan indikator kuat bahwa tingkat kesadaran dan pemahaman masyarakat di Tanjung Batu terhadap pentingnya menjaga jaringan listrik masih tergolong rendah, serta menunjukkan kurangnya partisipasi dan dukungan proaktif terhadap upaya operasional PLN. Hal ini menandakan bahwa investasi pada infrastruktur fisik saja tidak cukup, sehingga diperlukan strategi yang lebih efektif untuk membangun kesadaran dan kerjasama dari masyarakat.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah peran sumber daya manusia PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Meskipun petugas telah melakukan pelayanan, sosialisasi, dan edukasi kepada masyarakat, masih ditemukannya penolakan terhadap pemangkasan pohon dan aktivitas bermain layang-layang menunjukkan bahwa upaya tersebut belum sepenuhnya mampu mendorong kerja sama masyarakat. Kompetensi petugas juga menjadi aspek penting dalam mendukung operasional kelistrikan. Kemampuan petugas dalam menangani gangguan, memberikan informasi, dan menyelesaikan permasalahan di lapangan perlu terus ditingkatkan agar mampu membangun kepercayaan dan dukungan masyarakat. Selain itu, komunikasi antara PT PLN dan masyarakat perlu dilakukan secara efektif. Meskipun sosialisasi dan penyampaian informasi telah dilaksanakan, masih terdapat masyarakat yang belum memberikan dukungan terhadap kegiatan pemeliharaan jaringan, sehingga komunikasi menjadi aspek yang perlu mendapat perhatian.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu melalui pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, dan komunikasi kepada

masyarakat, fenomena penolakan pemangkasan pohon serta aktivitas bermain layang-layang di sekitar jaringan listrik masih ditemukan. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara upaya yang telah dilakukan perusahaan dengan respons masyarakat yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu dikaji lebih lanjut pengaruh peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi terhadap kerja sama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. (Nurwinda et al., 2023).

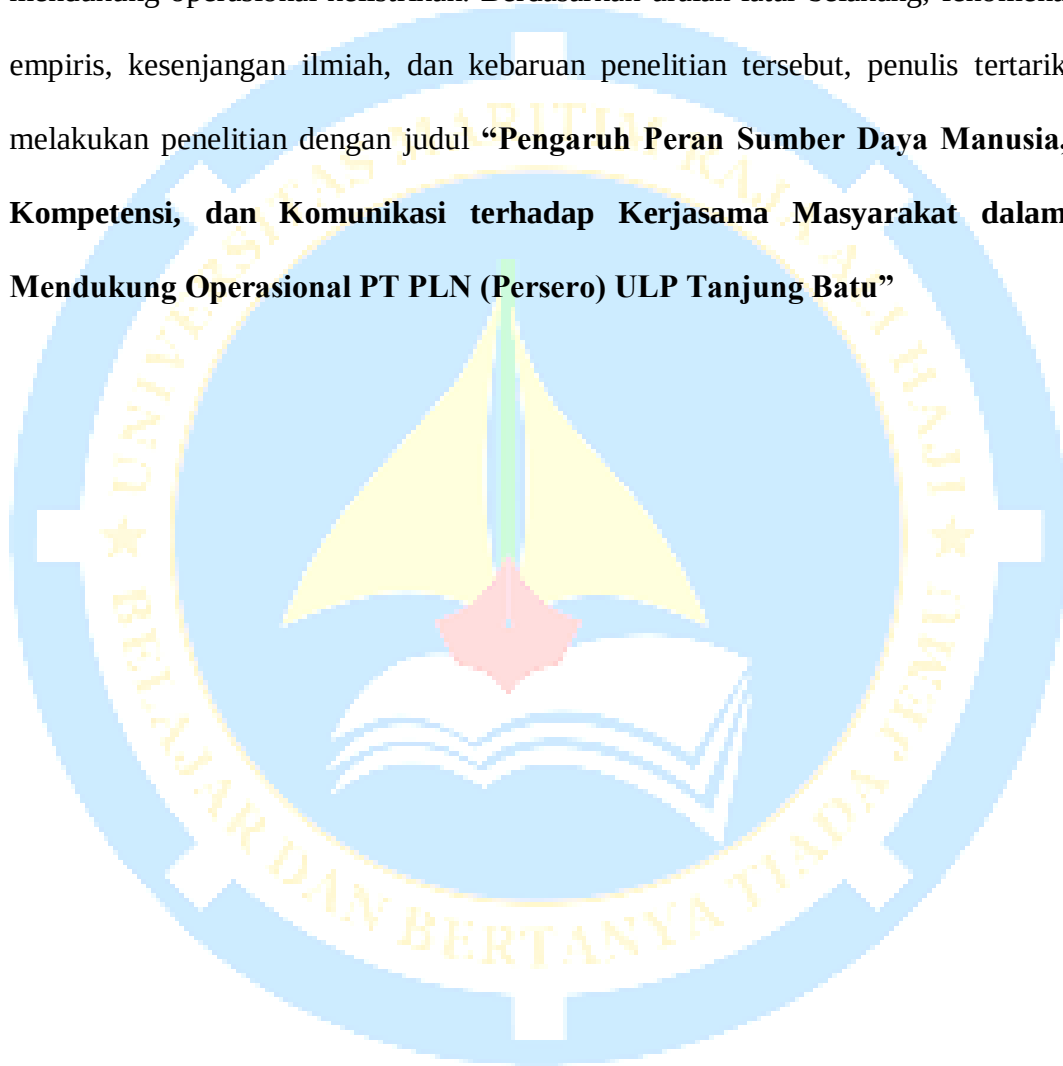
Permasalahan ini menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan. Berdasarkan uraian tersebut, terdapat kesenjangan ilmiah (research gap) di mana banyak penelitian terdahulu telah mengkaji peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi dalam konteks peningkatan kinerja organisasi atau kepuasan pelanggan (Sari, 2021; Kalsum, 2022; Ubaidillah & Ubaidillah, 2024; Hasanuddin et al., 2023), namun belum banyak studi yang secara spesifik meneliti hubungan terpadu ketiga variabel tersebut terhadap kerjasama masyarakat sebagai entitas eksternal dalam mendukung operasional vital perusahaan utilitas publik seperti PLN. Selain itu, penelitian yang berbasis pada fenomena empiris spesifik seperti penolakan masyarakat terhadap pemangkasan pohon atau aktivitas berisiko di sekitar jaringan listrik terutama di wilayah unit layanan daerah seperti ULP Tanjung Batu yang memiliki karakteristik sosial masyarakat beragam, masih sangat jarang dilakukan dalam kerangka kuantitatif. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian yang lebih mendalam untuk memahami dinamika interaksi antara upaya internal PLN dan respon eksternal masyarakat di wilayah tersebut.

Selain itu, penelitian ini juga memiliki kebaruan (novelty) karena berupaya menggabungkan tiga variabel independen yaitu peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi yang dianalisis secara simultan dan terintegrasi terhadap satu variabel terikat, yaitu kerjasama masyarakat. Keunikan penelitian ini juga terletak pada fokus studi yang spesifik, yakni PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu, dengan konteks permasalahan yang nyata dan aktual berupa resistensi masyarakat terhadap kegiatan operasional PLN, seperti penolakan pemangkasan pohon dan aktivitas bermain layang-layang di sekitar jaringan listrik.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen sumber daya manusia dan komunikasi publik, tetapi juga menawarkan nilai praktis berupa rekomendasi strategis yang aplikatif bagi PLN dalam meningkatkan efektivitas peran sumber daya manusia, penguatan kompetensi sosial, serta pengelolaan komunikasi yang lebih persuasif dan partisipatif, guna mewujudkan operasional kelistrikan yang aman, andal, dan berkelanjutan. Selain itu, kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional kelistrikan sangat dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat memahami, merasakan, dan menilai pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero). Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan masyarakat sebagai responden penelitian, Penelitian ini berfokus pada upaya perusahaan dalam meningkatkan kerjasama masyarakat melalui peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu. Variabel-variabel tersebut diposisikan sebagai strategi perusahaan dalam membangun hubungan dengan masyarakat. Masyarakat digunakan sebagai

responden untuk menilai efektivitas upaya tersebut, bukan sekadar menggambarkan persepsi.

Penelitian ini bersifat kausalitas, yaitu menguji secara statistik pengaruh peran SDM, kompetensi, dan komunikasi terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional kelistrikan. Berdasarkan uraian latar belakang, fenomena empiris, kesenjangan ilmiah, dan kebaruan penelitian tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Peran Sumber Daya Manusia, Kompetensi, dan Komunikasi terhadap Kerjasama Masyarakat dalam Mendukung Operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu”**



1.2 Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah merupakan proses inventarisasi semua masalah yang memengaruhi variabel terikat (kerjasama masyarakat) dalam penelitian yang diuraikan pada latar belakang masalah. Identifikasi ini dapat dirumuskan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan. Berikut adalah identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Sektor kelistrikan, termasuk PT PLN (Persero), menghadapi tantangan operasional berupa gangguan pasokan listrik akibat vegetasi di sekitar jalur distribusi yang dapat menyebabkan kerugian dan menghambat kelancaran pelayanan kepada masyarakat.
2. Kelancaran operasional kelistrikan sangat membutuhkan dukungan dan kerjasama masyarakat, namun partisipasi masyarakat dalam mendukung kegiatan pemeliharaan jaringan listrik masih belum optimal.
3. Masih rendahnya kesadaran dan kepedulian masyarakat di wilayah layanan PLN ULP Tanjung Batu, yang ditunjukkan melalui penolakan terhadap kegiatan pemangkasan pohon serta kebiasaan bermain layang-layang di sekitar jaringan listrik yang berpotensi membahayakan keselamatan dan keandalan pasokan listrik.
4. Upaya sosialisasi dan komunikasi yang dilakukan oleh sumber daya manusia PLN ULP Tanjung Batu belum sepenuhnya efektif, karena belum tercermin dalam peningkatan kesadaran, perilaku, dan partisipasi masyarakat dalam menjaga keberlangsungan operasional jaringan listrik.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih fokus dan mendalam, maka masalah-masalah yang diteliti dibatasi sebagai berikut:

1. Objek Penelitian: Penelitian ini akan difokuskan pada PT PLN Unit Layanan Pelanggan Tanjung Batu sebagai objek studi.
2. Subjek Penelitian: Subjek penelitian ini adalah masyarakat di wilayah layanan PT PLN ULP Tanjung Batu sebagai pengguna layanan kelistrikan.
3. Variabel Independen (X): Penelitian ini mengkaji Peran Sumber Daya Manusia (X1), Kompetensi (X2), dan Komunikasi (X3) yang dimiliki oleh petugas PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat.
4. Variabel Dependen (Y): Penelitian ini mengkaji Kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN ULP Tanjung Batu.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah peran sumber daya manusia berpengaruh terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?
2. Apakah kompetensi berpengaruh terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?
3. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?

4. Apakah peran sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi secara simultan berpengaruh terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh peran sumber daya manusia terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
2. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.
4. Untuk menganalisis pengaruh peran Sumber Daya Manusia, kompetensi, dan komunikasi secara simultan terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional PT PLN (Persero) ULP Tanjung Batu.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, baik dari segi akademik, praktis, maupun sosial. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam memperluas wawasan dan pemahaman mengenai penerapan konsep manajemen sumber daya manusia, kompetensi, dan komunikasi dalam konteks hubungan antara

perusahaan utilitas negara dengan masyarakat. Melalui penelitian ini, peneliti memperoleh pengalaman empiris dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan menginterpretasikan pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap tingkat kerjasama masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dan dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan topik serupa di bidang manajemen, komunikasi, maupun kebijakan publik.

2. Bagi Instansi PT PLN (Pesero) ULP Tanjung Batu

Bagi pihak PT PLN (Pesero) ULP Tanjung Batu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai sejauh mana peran sumber daya manusia, kompetensi, dan strategi komunikasi yang diterapkan telah berpengaruh terhadap kerjasama masyarakat dalam mendukung operasional perusahaan. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam merumuskan kebijakan pengembangan SDM yang lebih adaptif, meningkatkan efektivitas program sosialisasi serta edukasi kepada masyarakat, dan menyusun strategi komunikasi yang lebih tepat sasaran. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu PLN dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat hubungan sosial dengan masyarakat,.

3. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat di wilayah Tanjung Batu dan sekitarnya, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang

pentingnya menjaga fasilitas listrik serta memahami risiko bahaya kelistrikan di sekitar lingkungan tempat tinggal. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menumbuhkan sikap kooperatif masyarakat terhadap kegiatan pemeliharaan jaringan listrik dan program PLN lainnya, sehingga tercipta hubungan yang harmonis antara perusahaan dan masyarakat. Pada akhirnya, hal ini dapat mendukung terciptanya pasokan listrik yang lebih andal, aman, serta memberikan manfaat sosial dan ekonomi bagi masyarakat secara luas.

1.7 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan skripsi ini bertujuan untuk memberikan panduan yang sistematis dan terstruktur kepada pembaca agar mudah memahami penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang masalah yang menjelaskan alasan pentingnya penelitian dilakukan. Selanjutnya dijelaskan identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, serta tujuan penelitian yang ingin dicapai. Bab ini juga memuat manfaat penelitian bagi peneliti, akademisi, instansi, dan masyarakat. Pada bagian akhir disajikan sistematika penulisan skripsi sebagai gambaran umum isi setiap bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan teori-teori yang relevan sebagai dasar dalam penelitian. Teori tersebut mencakup konsep variabel independen dan

dependen yang digunakan. Selain itu, bab ini memuat penelitian terdahulu yang mendukung penyusunan kerangka pemikiran. Kerangka pemikiran yang disusun menjadi dasar logis dalam merumuskan hipotesis yang akan diuji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis dan desain penelitian yang digunakan, lokasi dan waktu penelitian, serta populasi dan teknik pengambilan sampel. Selain itu, bab ini menjelaskan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, dan metode analisis data yang dipakai untuk menguji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang telah dilakukan. Isi bab meliputi deskripsi responden, deskripsi variabel penelitian, hasil pengujian instrumen, hasil analisis regresi atau model yang digunakan, serta pengujian hipotesis. Pada bagian pembahasan, hasil penelitian diinterpretasikan dan dikaitkan dengan teori serta penelitian terdahulu.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang merangkum hasil penelitian secara ringkas dan langsung menjawab rumusan masalah. Selain itu, disampaikan saran-saran yang ditujukan bagi peneliti selanjutnya maupun bagi pihak yang dapat memanfaatkan hasil penelitian.