

## ABSTRAK

### **Sakina Tuzahra. Perencanaan Komunikasi dalam Meningkatkan Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* (Studi Kasus PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan ULP Panakkukang)**

(Dibimbing oleh Syukri, S.Sos., M.Si dan Ahmad Syarif, S.Sos., M.I.Kom)

PT PLN (Persero) terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, salah satunya dengan mengembangkan aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi ini memudahkan pelanggan dalam mengakses layanan terkait listrik, seperti pembayaran tagihan dan pengaduan keluhan. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui perencanaan komunikasi dalam meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* di PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan ULP Panakkukang.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan ULP Panakkukang. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Penelitian ini membahas perencanaan komunikasi untuk meningkatkan penggunaan aplikasi PLN *Mobile* yaitu : Perencanaan strategik melibatkan analisis komunikator, komunikan, pesan, dan media, dengan fokus pada kebijaksanaan komunikasi dan arahan tim Customer Experience UID SULSELRABAR. Perencanaan operasional memaparkan langkah-langkah infrastruktur (hardware) dan program komunikasi (software) yang melibatkan kolaborasi antara tim Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan dengan tim PAD ULP Panakkukang. Perencanaan kerja merinci tugas-tugas operasional, termasuk jadwal konten, pembuatan pesan, dan evaluasi kinerja. Sedangkan perencanaan pendukung membahas faktor pendukung dan penghambat, seperti penggunaan teknologi modern dan kesulitan penerimaan pesan. Adapun faktor pendukung mencakup penggunaan teknologi modern, media sosial, dan word of mouth digital untuk mencapai audiens lebih luas. Namun, terdapat juga faktor penghambat dalam komunikasi, seperti kesulitan dalam menyampaikan pesan yang jelas, kurangnya kebiasaan menghadapi situasi yang berbeda, dan hambatan fisik atau semantik.

**Kata Kunci: Perencanaan, Komunikasi, PLN *Mobile***