

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan kuantitatif. Dijelaskan oleh Kriyantono (2006, hlm. 56) , penelitian kuantitatif ialah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Peneliti lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi . Dalam penelitian kuantitatif, peneliti dituntut bersikap objektif dan memisahkan diri dari data. Artinya, peneliti tidak boleh membuat batasan konsep maupun alat ukur data sekehendak hatinya sendiri. Semuanya harus objektif dengan diuji dahulu apakah batasan konsepnya dan alat ukur sudah memenuhi prinsip reliabilitas dan validitas. Dengan alasan tersebut peneliti menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif dalam penelitian ini dan citra PT.PLN (Persero) akan ditemukan hasilnya secara objektif dan dapat digeneralisasi dari rentang waktu yang cukup lama.

3.1.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif. Jenis penelitian ini bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Penelitian deskriptif hanya menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel (Kriyantono, 2006, hlm.67). Dalam kasus ini peneliti hanya menjelaskan bagaimana citra perusahaan PT.(PLN) Persero melalui representasi dari isi pemberitaan di media *online* Detik.com terkait isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016 pada periode yang sudah ditentukan.

3.1.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi. Eriyanto (2011, hlm.1) menjelaskan semua metode analisis ini mempunyai tujuan yang sama, yakni

memahami isi (*content*), apa yang terkandung dalam isi dokumen. Metode analisis ini juga dapat dipakai untuk menganalisis semua bentuk dokumen baik cetak ataupun visual seperti surat kabar, radio, televisi, grafiti, iklan, film, surat pribadi, buku, kitab suci, dan selebaran. Analisis isi kuantitatif adalah analisis yang dipakai untuk mengukur aspek-aspek tertentu dari isi (*content*) dan menyajikannya secara kuantitatif. Analisis isi (kuantitatif) yang dipakai hanya memfokuskan pada bahan yang tersurat saja. Peneliti hanya meng-*coding* (memberi tanda) apa yang dilihat (berupa suara, tulisan di surat kabar dan/ atau gambar di televisi).

Penelitian menggunakan analisis isi kuantitatif harus dikerjakan secara objektif. Ini berarti bias subjektivitas peneliti harus dihilangkan. Syarat objekif baru dapat dilakukan oleh peneliti bila tersedia kategori analisis yang telah didefinisikan secara jelas dan operasional sehingga peneliti lain dapat mengikutinya dengan reabilitas tinggi. Dengan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini akan meng-*coding* dengan kategorisasi yang akan dibuat dari seluruh berita mengenai isu subsidi listrik tepat sasaran dari rentang bulan November 2015 sampai dengan Juli 2016 di media *online* Detik.com.

3.2 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data sekunder, dimana sumber data sekunder ialah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain ataupun lewat dokumen (Sugiyono, 2012, hlm.225). Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah *screenshot* berita seputar subsidi listrik tepat sasaran di portal berita Detik.com yang dijadikan dalam bentuk kliping. Pada akhirnya kumpulan berita tersebut dijadikan sumber data yang akurat dan diolah untuk mengukur citra PT.PLN (Persero).

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono menjelaskan (2013, hlm. 297) populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh periset untuk dipelajari, kemudian ditarik suatu kesimpulan. Populasi adalah sesuatu yang abstrak, maka

perlu didefinisikan secara jelas agar anggota dari populasi dapat ditentukan secara cermat dan terperinci (Eriyanto, 2011, hlm. 110). Maka dapat dicerna secara jelas bahwa penelitian ini populasi yang digunakan ialah seluruh pemberitaan mengenai PT.PLN (Persero) terkait isu subsidi listrik tepat sasaran di media *online* Detik.com dalam rentang waktu dari bulan November 2015 hingga bulan Juni 2016.

3.3.2 Sampel

Mengacu kepada Sugiyono sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (2010, hlm.118). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah seluruh berita terkait subsidi listrik tepat sasaran selama periode yang telah ditentukan sebelumnya.

3.3.3 Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teknik Purposif (*purposive sampling*) yaitu peneliti secara sengaja memilih sampel atau periode tertentu atas dasar pertimbangan ilmiah. Pemilihan sampel memang tidak dilakukan secara acak, tetapi berdasar pertimbangan (*judgement*) yang kuat dari peneliti (Eriyanto 2011, hlm. 147). Peneliti memilih berita untuk sampel ialah seluruh berita yang terkait dengan isu Subsidi Listrik Tepat Sasaran 2016. Seluruh berita yang dimaksud dan telah terkumpul selama periodisasi yang sudah ditetapkan, hasilnya sebanyak 39 berita. Peneliti ingin melihat bagaimana citra PT.PLN (Persero) terkait isu subsidi listrik tepat sasaran 2016. Peneliti memilih isu subsidi listrik tepat sasaran karena dalam kasus ini pemerintah mendapatkan adanya ketidaksesuaian data pelanggan yang mendapatkan subsidi listrik, isu ini masif diberitakan di berbagai lini media massa karena masyarakat sensitif dengan perubahan kebijakan yang melibatkan banyak orang atau pihak.

Ditentukannya periodisasi bulan November 2015 hingga Juni 2016 karena kebijakan subsidi listrik tepat sasaran rencana awalnya dilakukan pada awal tahun 2016 dan hangat dibicarakan pada bulan-bulan sebelumnya, namun kebijakan ini ditunda sampai dengan pertengahan tahun 2016 sehingga pembahasan isu subsidi listrik tepat sasaran masih berlanjut. Berbekal pemahaman mengenai secara teknis subsidi listrik tepat sasaran dilakukan pada saat PPL (Program Pengalaman Lapangan) maka penulis memilih tema dan

mengumpulkan sampel tersebut di media *online* Detik.com yang merupakan portal berita dengan kekuatan *daily visitor* (pengunjung harian) sebesar 1.506.029 pengunjung.

Gambar 3.1 Tabel Sampel Penelitian

No.	Media <i>Online</i>	Judul Berita	Edisi Koran
1.	Detik.com	Siapa Saja yang Nikmati Subsidi Listrik Rp 38 Triliun Tahun Depan?	02/12/2015
2.	Detik.com	Pelanggan Listrik 1.300 VA yang Masih Mau Disubsidi, Siapkan Kartu Miskin	02/12/2015
3.	Detik.com	ESDM: Ada 4 Juta Warga Layak Menerima Subsidi Listrik	20/12/2015
4.	Detik.com	Gratis Tambah Daya Listrik Tak Berlaku Buat Pelanggan Baru	06/01/2016
5.	Detik.com	18 Juta Pelanggan Listrik 900 VA Tak Lagi Dapat Subsidi	14/04/2016
6.	Detik.com	Pelanggan Listrik 900 VA Bisa Tambah Daya ke 1.300 VA Gratis	16/03/2016

7.	Detik.com	PLN: Hanya 3,94 Juta Pelanggan Listrik 900 VA Layak Disubsidi	03/04/2016
8.	Detik.com	ESDM: Kami Berharap Subsidi Listrik Dicabut Tahun Ini	11/06/2016
9.	Detik.com	PLN: Orang Kaya Terima Subsidi Listrik Rp 101.000/Bulan	27/04/2016
10.	Detik.com	ESDM Ingin Subsidi Listrik 18 Juta Pelanggan 900 VA PLN Dicabut, Ini Alasannya	27/04/2016
11.	Detik.com	Subsidi Listrik 18 Juta Pelanggan 900 VA PLN Mau Dicabut, Apa Untungnya Buat PLN?	27/04/2016
12.	Detik.com	Menteri ESDM Siapkan 5 Opsi Subsidi Listrik di APBN-P 2016	08/06/2016
13.	Detik.com	Subsidi BBM Turun, Subsidi Listrik Naik di APBN-P 2016	08/06/2016
14.	Detik.com	Subsidi Listrik 18 Juta Pelanggan 900 VA PLN	09/06/2016

		Dicabut 1 Juli	
15.	Detik.com	Menteri ESDM Pastikan Tarif Listrik 900 VA Tak Naik Per 1 Juli	10/06/2016
16.	Detik.com	Jika Kenaikan Tarif Listrik 900 VA Mundur, Subsidi Bisa Bengkak Rp 2 T/Bulan	13/06/2016
17.	Detik.com	Jika Subsidi 18 Juta Pelanggan 900 VA Tak Dicabut, PLN: Perlu Tambahan Rp 57 T	14/06/2016
18.	Detik.com	Pencabutan Subsidi Listrik 18 Juta Pelanggan 900 VA Ditunda, Ini Konsekuensinya	15/06/2016
19.	Detik.com	Subsidi Listrik Makin Bengkak, Ini yang Harus Dilakukan PLN	15/06/2016
20.	Detik.com	Subsidi Listrik Diputuskan Rp 38 Triliun, Ini Respons Dirut PLN	16/06/2016
21.	Detik.com	Subsidi Listrik Tetap Rp 38 T, Bagaimana Nasib 18 Juta Pelanggan 900 VA?	16/06/2016

22.	Detik.com	Subsidi Tak Ditambah, Apakah Tarif Listrik 900 VA Naik?	, 20/06/2016
23.	Detik.com	Subsidi Listrik Tak Ditambah, Ini Dampaknya Bagi PLN	20/06/2016
24.	Detik.com	Tak Dapat Tambahan Subsidi Listrik, PLN: Kami Harus Cari Utang	, 20/06/2016
25.	Detik.com	Tarif Listrik 900 VA Batal Naik, PLN Cari Utang Rp 20 Triliun	20/06/2016
26.	Detik.com	PLN Perlu Utang Rp 20 T untuk Tambal Subsidi, Ini Kata Menteri ESDM	21/06/2016
27.	Detik.com	Dengan Cara Ini, PLN Bisa Tekan Subsidi Listrik Rp 2,7 T	22/06/2016
28.	Detik.com	Pelanggan Listrik 900 VA yang Layak Disubsidi Bisa Bertambah 197.000	24/06/2016
29.	Detik.com	Tambal Subsidi Listrik, PLN Dapat Utang Rp 15 T dari 3 Bank BUMN	29/06/2016

30.	Detik.com	Menteri ESDM: Listrik dan Keadilan	27/4/2016
31.	Detik.com	Tanpa Subsidi, Berapa Tagihan Listrik Pelanggan 900 VA Tiap Bulan?	27/4/2016
32.	Detik.com	Menteri ESDM: Kos-kosan Mewah Tidak Berhak Terima Subsidi Listrik	02/03/2016
33.	Detik.com	Kapan Tambah Daya Listrik Gratis? PLN: Mudah-mudahan Bulan Ini	07/01/2016
34.	Detik.com	Jokowi Kumpulkan Menteri dan Direksi PLN, Bahas Pencabutan Subsidi Listrik	04/11/2015
35.	Detik.com	Kemenkeu: 2/3 Total Rumah Tangga Terima Subsidi Listrik	08/11/2015
36.	Detik.com	Cabut Subsidi Listrik, PLN Harus Kerja Keras	01/11/2015
37.	Detik.com	Subsidi Listrik 23 Juta Pelanggan Dicabut, Ekonom UI: Skemanya Salah Sejak Awal	01/11/2015
38.	Detik.com	Kemenkeu: Ada Pemilik Apartemen Listriknya Masih Disubsidi	07/11/2015

39.	Detik.com	Subsidi Listrik Tahun Depan Dicabut, UKM 'Menjerit'	01/11/2015

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumentasi. Kriyantono (2009, hlm.118) menjelaskan teknik dokumentasi bertujuan untuk menggali data – data masa lampau secara sistematis dan objektif. Serta untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Teknik ini dilakukan melalui pengumpulan berita-berita di media online Detik.com terkait PT.PLN (Persero) dalam ruang lingkup subsidi listrik tepat sasaran. Berita yang diambil ialah seluruh berita sepanjang perodesasi yang telah ditentukan.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian ini menggunakan *coding book*. Dalam *coding book* akan diisi oleh indikator-indikator yang akan di berikan *coding* guna menghitung kecenderungan yang terdapat di pemberitaan.

3.6 Unit Analisis

Krippendorff dalam Eriyanto (2011, hlm.60) memaparkan unit analisis adalah langkah awal yang penting dalam melakukan penelitian analisis isi. Unit analisis secara sederhana dapat digambarkan sebagai bagian apa dari isi yang kita teliti dan pakai untuk menyimpulkan isi dari suatu teks (Eriyanto,2011, hlm.60). Unit analisis yang dipakai dalam penelitian ini ialah unit tematik (*thematic units*) yang dimana unit analisis ini lebih melihat tema (topik) pembicaraan dari suatu teks. Unit tematik secara sederhana berbicara mengenai ‘teks’ berbicara tentang apa atau mengenai apa (Eriyanto, 2011, hlm.84). Unit analisis yang dipakai dalam penelitian ini ialah seluruh pemberitaan PT. PLN (Persero) dalam ruang lingkup isu subsidi listrik tepat sasaran selama periode yang ditentukan oleh peneliti.

3.7 Uji Validitas

Eriyanto menjelaskan validitas sangat penting dalam analisis isi. Hal ini karena temuan-temuan dalam analisis isi didasarkan pada alat ukur yang dipakai. Jika alat ukur yang dipakai salah, dapat dipastikan temuan-temuan yang dihasilkan juga tidak dapat dipercaya (2011, hlm.259) . Dari berbagai jenis validitas, penelitian ini menggunakan *face validity* (validitas muka), yakni pengujian validitas dengan persetujuan para ahli (Eriyanto, 2011, hlm.274). Dalam melakukan uji validitas di penelitian ini, peneliti akan menguji alat ukur melalui verifikasi kepada ahli komunikasi.

3.8 Uji Realibilitas

Alat ukur selain harus valid juga harus mempunyai reliabilitas (keandalan) yang tinggi. Analisis isi harus dilakukan secara objektif. Reliabilitas melihat pada apakah alat ukur dapat dipercaya menghasilkan temuan yang sama, ketika dilakukan oleh orang yang berbeda (Eriyanto, 2011, hlm.282). Maka penelitian ini akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan jenis reliabilitas *Reproductcibility* (Reproduksibilitas), jenis reliabilitas ini dijelaskan oleh Krippendorff dalam Eriyanto (2011,hlm.284) bahwa sejauh mana alat ukur dapat menghasilkan temuan yang sama.

Reliabilitas jenis ini sering disebut juga *intercoder reliability* atau reliabilitas antar-pengkode. Disebut demikian karena reliabilitas ini memang dilihat dari beberapa orang pengkode, yang hasilkan diperbandingkan satu sama lain. Dengan uraian di atas peneliti akan menguji reliabilitas dengan menggunakan dua orang atau lebih coder untuk menghasilkan alat ukur yang dapat dipercaya dan memiliki temuan yang sama dengan mengisi lembar coding yang sudah disediakan beserta petunjuk yang telah dibuat. Kemudian dalam menghitung hasil guna melihat sejauh mana alat ukur dapat dipercaya dan menghasilkan temuan yang sama maka akan dihitung menggunakan rumus formula Holsti, rumus ini disebutkan oleh Neuendorf dalam bukunya yang berjudul *The Content Analysis Guidebook* (2002, hlm.149) adalah salah satu uji reliabilitas antar *coder* yang banyak dipakai. Holsti dalam Eriyanto (2011, hlm.290) menjelaskan reliabilitas ini pada dasarnya hampir mirip dengan persentase persetujuan seperti sebelumnya, reliabilitas ditunjukkan dalam

persentase berapa besar persentase persamaan antar-*coder* ketika menilai suatu isi. Rumus untuk menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$\text{Reliabilitas Antar-Coder} = \frac{2M}{N1 + N2}$$

Keterangan:

M = Jumlah *coding* yang sama (disetujui oleh masing – masing *coder*)

N1 = Jumlah *coding* yang dibuat oleh *coder* 1

N2 = Jumlah *coding* yang dibuat oleh *coder* 2

Reliabilitas bergerak antara 0 hingga 1, dimana 0 berarti tidak ada satupun yang dietujui oleh para *coder* dan 1 berarti persetujuan sempurna diantara para *coder*. Dalam formula Holsti, angka reabilitas minimum yang ditoleransi adalah 0,7 atau 70% artinya, jika hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 berarti alat ukur ini benar-benar *reliable*. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan:

Tabel 3.2 Pengukuran *Percent Of Agreement*

No	Variabel	<i>Presentage of Agreement</i>
1.	<i>Penilaian Berita</i>	89%
2.	<i>Sumber berita</i>	92%
3.	Konten Berita (<i>Keakraban Kebijakan</i>)	92%
4.	Konten Berita (<i>Keakraban Kinerja</i>)	82%
5.	Konten Berita (<i>Keakraban Layanan</i>)	84%
6.	Konten Berita (<i>Karakteristik Keuangan</i>)	82%
7.	Konten Berita (<i>Karakteristik Perencanaan Formal</i>)	79%

3.9 Operasionalisasi Konsep dan Kategorisasi

Dalam penelitian ini digunakan empat elemen citra untuk mengukur citra perusahaan. Elemen tersebut ialah *keakraban*, *karakteristik*, *sumber*, dan *penilaian*.

3.9.1 Kategorisasi

3.9.1.1 Keakraban

Elemen keakraban ialah elemen citra yang berhubungan organisasi, pengenalan yang dimaksud meliputi produk, layanan, kebijakan, dan hal lainnya. Dalam pemberitaan di media, nada pernyataan positif, negatif, dan netral dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

1. Kebijakan

Kebijakan yang dimaksud di sini meliputi pemberitaan mengenai kebijakan subsidi listrik tepat sasaran:

- a. Kebijakan yang baik : banyak digunakan kata "subsidi disesuaikan", kebijakan tepat, adil, alasan pentingnya kebijakan, manfaat kebijakan.
- b. Kebijakan yang buruk : banyak digunakan kata "subsidi dicabut", kebijakan tidak tepat, kebijakan di tengah krisis, akal-akalan/kedok mengikuti mekanisme pasar, daya beli masyarakat menurun.
- c. Kebijakan yang netral : Hanya berisikan informasi semata seperti instruksi pemerintah, melaksanakan amanat.

2. Kinerja

Kinerja perusahaan dilihat dari progres perusahaan dalam melaksanakan kebijakan subsidi listrik tepat sasaran dan melaksanakan program lanjutan perusahaan:

- a. Kinerja yang baik : PLN telah menyelesaikan verifikasi data pelanggan, tinggal menunggu respon pemerintah, efisiensi biaya berjalan baik, proyek 35.000 megawatt sedang dipersiapkan/berjalan.
- b. Kinerja yang buruk : PLN kesulitan verifikasi data pelanggan, PLN lamban memverifikasi data pelanggan, tidak mampu dalam waktu dekat, efisiensi perusahaan gagal, proyek 35.000 megawatt belum berjalan.

c. Netral : Berisikan informasi semata tanpa adanya penjelasan lebih lanjut.

3. Layanan

Dilihat dari layanan perusahaan yang terkait kebijakan subsidi listrik tepat sasaran seperti layanan pengajuan syarat subsidi (menyertakan kartu keterangan dari TNP2K, Kartu Keluarga Sehat, Kartu Perlindungan Sosial, Kartu Indonesia Sehat, Kartu Indonesia Pintar) dan layanan gratis tambah daya ke 1300 VA.

- a. Layanan yang baik: mempermudah pelanggan, meringankan biaya pelanggan, pelanggan mengapresiasi layanan listrik gratis.
- b. Layanan yang buruk: syarat menyulitkan, adanya oknum yang menarik biaya, hanya sebuah jebakan bagi pelanggan.
- c. Layanan yang netral: hanya bersifat informatif tanpa adanya penjelasan lebih lanjut.

3.9.1.2 Karakteristik

Elemen karakteristik dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Keuangan

Dilihat dari bagaimana kondisi keuangan perusahaan akibat ditundanya subsidi listrik tepat sasaran oleh pemerintah.

- a. Keuangan yang baik : PLN tidak akan merugi, mendapatkan penghematan dari program efisiensi, struktur keuangan menguat.
- b. Keuangan yang buruk: PLN butuh utang, kesulitan dana untuk menutupi subsidi, APBN listrik tetap berdampak buruk pada keuangan perusahaan.
- c. Keuangan yang netral: hanya bersifat informatif seperti pemerintah sedang berusaha menutupi kekurangan subsidi.

2. Perencanaan formal (Program)

Perencanaan formal (Program) yang dimaksud ialah program lanjutan dari perusahaan yang berhubungan dengan kebijakan subsidi listrik tepat sasaran.

- a. Program yang baik: peralihan sumber daya energi berdampak positif pada perusahaan dan pemerintah, memaparkan manfaat Program Indonesia Terang/35.000 Megawatt bagi masyarakat Indonesia.
- b. Program yang buruk: program perusahaan selalu meleset, tidak realistis dan memaksakan, tidak ramah lingkungan, minim dana untuk dilaksanakan.
- c. Program yang netral: Hanya bersifat informatif tidak menyertakan penjelasan lebih lanjut terkait program perusahaan.

3.9.1.3 Sumber

Isu subsidi listrik tepat sasaran 2016 adalah isu sensitif yang berkaitan dengan berbagai pihak atau narasumber, banyak pendapat dari berbagai pihak mengenai adanya kebijakan ini. Dalam analisis ini sumber dalam pemberitaan perlu dikaji, maka dapat dikategorikan sebagai berikut :

1. *Customer*

Customer yang dimaksud di sini ialah pelanggan PT.PLN (Persero). Pelanggan yang masuk dalam ruang lingkup masalah ini ialah pelanggan daya 450 VA, dan pelanggan 900 VA (Pedagang, Rumah tangga menengah ke bawah, buruh).

2. *Producer*

Penjabaran sumber dalam pemberitaan di kategori *producer*, dapat dilihat sebagai berikut :

- a. Direksi PT.PLN (Persero) : Direktur utama, direktur perencanaan korporat, direktur pengadaan, direktur keuangan
- b. Komisaris : Komisaris utama, komisaris independen, anggota komisaris.
- c. Pegawai : Manajer wilayah, asisten manajer wilayah, manajer distribusi, , asisten manajer distribusi, manajer area pelayanan dan jaringan, asisten manajer area pelayanan dan jaringan, humas distribusi, humas area pelayanan dan jaringan.

3. *Enabler*

Publik *enabler* yang dijadikan sumber yaitu kelompok yang berfungsi menetapkan norma atau standar bagi organisasi seperti pemerintah, pemuka pendapat, media massa, lembaga swadaya masyarakat

- a. Pembuat kebijakan : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Bumn, pemerintah DPR RI, TNP2K (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan)
- b. Pemerintah : Presiden RI, wakil Presiden RI, gubernur, pemerintah daerah.
- c. Pemuka pendapat : Pengamat ketenagalistrikan, pengamat energi, pengamat ekonomi, pengamat kebijakan publik, akademisi.

4. *Limiters*

Limiters ialah publik yang bisa menghambat atau mengurangi kesuksesan organisasi. Dalam hal ini publik yang bisa menjadi penghalang bagi kesuksesan kebijakan subsidi listrik tepat sasaran ialah Lembaga Swadaya Masyarakat seperti : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Informasi dan Informasi Masyarakat (Lidik), Yayasan Pengembangan Pelayanan Publik (Yapplik), dan lain-lain.

3.9.1.4 Penilaian

Kategori penilaian dibuat untuk mengetahui kecenderungan nilai citra pada pemberitaan melalui elemen-elemen citra di atas. Pembuatan kategori penilaian dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Penilaian yang baik : Nada berita positif diasumsikan bahwa PLN sebagai pelaksana amanat pemerintah berusaha menyalurkan aset negara kepada yang benar-benar berhak mendapatkan (d disesuaikan), mengandung kata kerja positif seperti, bertanggung jawab. Pemberitaan positif mengenai PLN akan diberi nilai 1.
- b. Penilaian yang buruk: Nada berita negatif diasumsikan bahwa PLN mencabut subsidi listrik yang sudah diberikan dan kebijakan ini hanya akal-akalan untuk mengikuti mekanisme pasar, juga mengandung kata

kerja negatif seperti tidak bertanggung jawab, kredibilitas buruk. Nada pemberitaan negatif akan diberikan nilai 2.

- c. Penilaian yang netral: Nada berita netral diasumsikan hanya memberikan informasi semata. Nada pemberitaan netral akan diberikan nilai 3.

3.9.2 Operasionalisasi Konsep

Tabel 3.4 Operasionalisasi Konsep

Variabel	Definisi Variabel	Kategori	Indikator	Butir (Lembar Koding)
Citra Perusahaan	Citra adalah cara bagaimana pihak lain memandang sebuah perusahaan, seseorang, suatu komite, atau suatu aktivitas. Setiap perusahaan mempunyai citra. Setiap perusahaan mempunyai citra sebanyak jumlah orang yang memandangnya (Katz dalam Soemirat dan Ardianto, 2010, hlm.113).	Elemen citra	Keakraban	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kebijakan : <ol style="list-style-type: none"> a. Baik: Kebijakan tepat, alasan pentingnya kebijakan, menggunakan kata “disesuaikan”. b. Buruk: menggunakan kata dicabut, kebijakan tidak tepat, kebijakan di tengah krisis, strategi mengikuti mekanisme pasar, daya beli masyarakat menurun. c. Netral : Instruksi pemerintah, ditunda, menunggu perintah. 2. Kinerja <ol style="list-style-type: none"> a. Baik: Sedang verifikasi data pelanggan, akan menyisir data pelanggan, telah diverifikasi, tinggal menunggu respon pemerintah. b. Buruk : PLN kesulitan

				<p>verifikasi data pelanggan, PLN lamban memverifikasi data pelanggan, tidak mampu dalam waktu dekat, akan memakan waktu lama.</p> <p>c. Netral : Butuh waktu mengingat data pelanggan PLN sangat banyak</p> <p>3. Layanan</p> <p>a. Baik: mempermudah pelanggan, meringankan biaya pelanggan, mempercepat proses penyesuaian subsidi listrik tepat sasaran</p> <p>b. Buruk: adanya oknum yang menarik biaya, hanya sebuah jebakan bagi pelanggan.</p> <p>c. Netral: Hanya menyebutkan PLN sedang mempersiapkan layanan gratis bagi pelanggan yang ingin tambah daya.</p> <p>4. Keuangan:</p> <p>a. Baik: : PLN tidak boleh rugi, sedang menekan efisiensi untuk menghemat biaya.</p> <p>b. Buruk: PLN butuh utang, kesulitan dana untuk menutupi subsidi.</p>
--	--	--	--	--

				<p>c. Netral: hanya memberikan informasi tidak diubahnya APBN listrik tahun 2016 dan tidak menyebutkan dampak yang diakibatkan pada perusahaan.</p>
			<p><i>Karakteristik</i></p>	<p>1. Persepsi pada perusahaan</p> <p>a. Baik: pelaksana kebijakan, pelaksana amanat undang-undang, pelaksana amanat pemerintah.</p> <p>b. Buruk : pemutus kebijakan, pencabut subsidi, regulator kebijakan.</p> <p>c. Netral : hanya memberikan informasi seputar subsidi saja, seperti bagaimana kebijakan secara teknis akan dilaksanakan.</p> <p>2. Tujuan dan Nilai</p> <p>a. Baik : subsidi sampai pada pelanggan yang benar-benar membutuhkan, dana subsidi bisa dialihkan untuk pembangunan yang lain, mempercepat proyek 35.0000 Megawatt.</p>

				<p>b. Buruk : daya beli masyarakat menurun, tujuan tidak tercapai, tidak akan tepat sasaran.</p> <p>c. Netral : Hanya berisi informasi bagaimana subsidi listrik tepat sasaran berjalan.</p>
			<i>Sumber</i>	<p>1. <i>Customer</i></p> <p><i>Customer</i> yang dimaksud di sini ialah pelanggan PT.PLN (Persero). Pelanggan yang masuk dalam ruang lingkup masalah ini ialah pelanggan daya 450 VA, dan pelanggan 900 VA.</p> <p>2. <i>Producer</i></p> <p>a. Direksi PT.PLN (Persero) : Direktur utama, direktur perencanaan korporat, direktur pengadaan, direktur keuangan</p> <p>b. Komisaris : Komisaris utama, komisaris independen, anggota komisaris.</p> <p>c. Pegawai : Manajer wilayah, asisten manajer wilayah, manajer distribusi, , asisten manajer distribusi, manajer area pelayanan dan jaringan, asisten manajer area pelayanan dan</p>

				<p>jaringan, humas distribusi, humas area pelayanan dan jaringan.</p> <p>3. <i>Enabler</i></p> <p>a. Pembuat kebijakan : Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, Kementerian Bumn, pemerintah DPR RI, TNP2K (Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan)</p> <p>b. Pemerintah : Presiden RI, wakil Presiden RI, gubernur, pemerintah daerah.</p> <p>c. Pemuka pendapat : Pengamat ketenagalistrikan, pengamat energi, pengamat ekonomi, pengamat kebijakan publik, akademisi.</p> <p>4. <i>Limiters</i></p> <p>Lembaga Swadaya Masyarakat : Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), Lembaga Informasi dan Informasi Masyarakat (Lidik), Yayasan Pengembangan Pelayanan Publik (Yaplik), dan lain-lain.</p>
			<i>Penilaian</i>	<p>1. Positif</p> <p>2. Negatif</p>

				3. Netral

3.10 Analisis Data

Untuk menganalisis data, Eriyanto (2011, hlm.159) menjelaskan tahap dalam analisis isi sebagai :mengklasifikasikan berita ke dalam kategori subyek yang diberitakan dan media massa yang memberitakan, menganalisa setiap pernyataan dalam berita dan memilah berita sesuai dengan kategori yang telah dibuat dalam lembar koding, peneliti menggabungkan data temuan dalam bentuk grafik dan tabel agar dapat dengan mudah dimengerti oleh pembaca serta menjelaskan grafik atau tabel yang dibuat tersebut serta menarik kesimpulan dari hasil temuan. Maka setelah peneliti mendapatkan data untuk diolah maka akan dilakukan langkah sebagai berikut: membuat *coding sheet*, mengisi lembar *coding*, dan pembuatan grafik (tabulasi). Pada akhirnya peneliti akan menggabungkan hasil data temuan dalam bentuk grafik agar mudah dimengerti, variabel dalam penelitian ini ialah Citra PT.PLN (Persero) dengan menggunakan ketegori yang sudah dibuat sebelumnya oleh peneliti.

