

## Komunikasi Eksternal Yayasan Baitul Maal PLN pada Program Ekonomi dalam Pemberdayaan Masyarakat Dhuafa

Sigit Yuniarto\*, Dede Lilis Chaerowati

Prodi Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*sigitjunny@gmail.com, dede.lilis@unisba.ac.id

**Abstract.** Yayasan Baitul Maal (YBM) PLN UID JABAR which is an institution under the auspices of PLN, an institution that has empowerment programs for the poor that have a significant impact in various fields, such as economy, social humanity, health, education, and da'wah, even including the development of fostered villages. This study aims to analyze the external communication applied to YBM PLN UID JABAR with beneficiaries in the economic program of empowering the poor to ensure that the information conveyed is well understood and has a positive impact on them. This research focuses on Amil and PLN UID JABAR employees involved in YBM PLN UID JABAR, as well as beneficiaries of the economic empowerment program for the poor with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The constructivism paradigm is the theoretical basis for this research, with qualitative research methods. Case study was chosen as the research method. Data analysis was conducted using the interactive model of Miles & Huberman. The theory used is excellence theory for how YBM PLN UID JABAR builds and maintains with its public through communication. The results of the research are expected that YBM PLN UID JABAR can build strong relationships with beneficiaries through direct communication and participatory activities, while also using external communication to ensure good understanding, strengthen relationships, and increase the effectiveness of economic programs to empower the poor, with a periodic approach to overcome communication obstacles.

**Keywords:** *External Communication, Dhuafa Community Empowerment, YBM PLN UID JABAR.*

**Abstrak.** Yayasan Baitul Maal (YBM) PLN UID JABAR yang merupakan lembaga di bawah naungan PLN, sebuah lembaga yang memiliki program-program pemberdayaan masyarakat dhuafa yang memiliki dampak signifikan di berbagai bidang, seperti ekonomi, sosial kemanusiaan, kesehatan, pendidikan, dan dakwah, bahkan meliputi pembangunan desa binaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Komunikasi eksternal yang diterapkan pada YBM PLN UID JABAR dengan penerima manfaat dalam program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa guna memastikan informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik dan memberikan dampak yang positif bagi mereka. Penelitian ini memfokuskan pada para Amil dan Pegawai PLN UID JABAR yang terlibat dalam YBM PLN UID JABAR, serta penerima manfaat dari program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Paradigma konstruktivisme menjadi landasan teoritis penelitian ini, dengan metode penelitian kualitatif. Studi kasus dipilih sebagai metode penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles & Huberman. Teori yang digunakan ialah teori excellence guna bagaimana YBM PLN UID JABAR membangun dan memelihara dengan publiknya melalui komunikasi. Hasil penelitian diharapkan YBM PLN UID JABAR dapat membangun hubungan yang kuat dengan penerima manfaat melalui komunikasi langsung dan kegiatan partisipatif, sementara juga menggunakan komunikasi eksternal untuk memastikan pemahaman yang baik, memperkuat hubungan, dan meningkatkan efektivitas program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa, dengan pendekatan berkala untuk mengatasi kendala komunikasi.

**Kata Kunci:** *Komunikasi Eksternal, Pemberdayaan Masyarakat Dhuafa, YBM PLN UID JABAR.*

## A. Pendahuluan

YBM PLN Unit Induk Distribusi Jawa Barat (UID JABAR) dalam perannya sebagai amil zakat di lingkungan BUMN, mengemban tanggung jawab dengan mengutamakan nilai-nilai profesionalisme dan transparansi dalam pengelolaan zakat dan infak. Fokus utama YBM PLN adalah mengelola dana yang diterima, baik dari pegawai PLN maupun dari masyarakat umum, dengan penuh integritas. Yayasan Baitul Maal PLN atau yang disingkat YBM PLN memiliki visi dan misi yang kuat untuk menebar manfaat sebanyak-banyaknya di seluruh Indonesia untuk memastikan bahwa para penerima manfaat dapat merasakan kebermanfaatannya dan memiliki kehidupan yang layak.

Kontribusi positif YBM PLN UID JABAR dalam pemberdayaan masyarakat tidak hanya mencerminkan kesuksesan implementasi program-programnya, tetapi juga menyoroti peran penting komunikasi dalam meraih pencapaian tersebut. Komunikasi yang efektif antara YBM PLN UID JABAR dan masyarakat menjadi pondasi utama dalam menyebarkan informasi mengenai program-program pemberdayaan yang mereka tawarkan. Melalui komunikasi yang transparan dan terbuka, YBM PLN UID JABAR dapat membangun kepercayaan masyarakat, sehingga partisipasi aktif dari masyarakat dalam program-program tersebut dapat terwujud.

Selain itu, komunikasi juga berperan dalam menyampaikan visi dan misi YBM PLN UID JABAR kepada berbagai pihak. Termasuk pihak yang potensial, mitra kerja, dan pemerintah. Dengan menyampaikan secara jelas tujuan dan dampak positif melalui program pemberdayaan, YBM PLN UID JABAR dapat menggalang dukungan lebih lanjut dari berbagai pihak yang berpotensi mendukung inisiatif mereka.

Komunikasi yang efektif juga memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk memahami lebih baik kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang mereka layani. Melalui dialog dan pertukaran informasi, YBM PLN UID JABAR dapat merancang program-program yang lebih relevan dan berdampak positif sesuai dengan kebutuhan masyarakat setempat.

Dalam hal pendekatan, YBM PLN UID JABAR membangun hubungan dengan para penerima manfaat melalui komunikasi berkelanjutan, arahan, dan bimbingan. Pendekatan yang dilakukan bersifat persuasif dan informatif, dengan terlebih dahulu memahami kebutuhan dan kekurangan penerima manfaat melalui proposal dan survei. Melalui pendekatan ini, YBM PLN UID JABAR tidak hanya memberikan bantuan, tetapi juga berupaya memastikan bahwa bantuan tersebut tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan nyata dari penerima manfaat.

Selain memberikan bantuan, YBM PLN UID JABAR juga memantau dan mengevaluasi perkembangan usaha penerima manfaat. Proses ini dilakukan melalui berbagai metode komunikasi eksternal, seperti komunikasi personal secara langsung dan pemanfaatan teknologi seperti WhatsApp. Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara teratur memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk memberikan bimbingan yang lebih spesifik dan tepat waktu sesuai dengan perkembangan yang dialami oleh penerima manfaat.

Melalui pemantauan dan evaluasi ini, Komunikasi eksternal yang efektif menjadi kunci dalam memastikan bahwa informasi yang diperlukan dapat disampaikan dengan jelas dan bahwa penerima manfaat merasa didukung secara berkelanjutan. Hal ini juga memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk menyesuaikan strategi bantuan dan bimbingan mereka berdasarkan umpan balik yang diterima, sehingga meningkatkan efektivitas program pemberdayaan ekonomi yang dijalankan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu mengenai efektivitas pada komunikasi eksternal dalam program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa dan memastikan aktivitas komunikasi eksternal yang diterapkan YBM PLN UID JABAR tepat sasaran untuk menciptakan kesejahteraan pada masyarakat. Selanjutnya, tujuan dalam penelitian ini diuraikan dalam pokok-pokok sbb.

1. Untuk mendeskripsikan mengapa YBM PLN UID JABAR melakukan pendekatan komunikasi eksternal dalam memelihara hubungan dengan penerima manfaat pada program ekonomi dalam pemberdayaan masyarakat dhuafa
2. Untuk mengetahui proses komunikasi eksternal yang dilakukan oleh YBM PLN UID JABAR dengan penerima manfaat dalam program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa.

3. Untuk memahami permasalahan-permasalahan terhadap komunikasi eksternal disertai solusi pada YBM PLN UID JABAR kepada penerima manfaat dalam program ekonomi pemberdayaan masyarakat dhuafa.

## **B. Metodologi Penelitian**

Peneliti menggunakan metode studi kasus dari Robert K Yin. Studi kasus merupakan cara yang digunakan dalam penelitian dengan memberikan pertanyaan penelitian bagaimana dan kenapa. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, Observasi, dan Dokumentasi dengan menggunakan purposive sampling dari pihak YBM PLN UID JABAR dan Penerima Manfaat. Kemudian paradigmanya menggunakan paradigma konstruktivisme.

Analisis data kualitatif menggunakan Model Interaktif dari Miles dan Huberman, yakni "a cycle model in the form of interactive model, consisting data collection, data reduction, data display, and conclusion steps (Chaerowati & Ibrahim, 2019: 2)", sehingga meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, dan kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi. Menurut Denzin (1978), triangulasi adalah penggunaan beberapa metode, sumber, dan peneliti untuk mengecek konsistensi konstruksi data.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Pendekatan Komunikasi Eksternal YBM PLN UID JABAR dalam Memelihara Hubungan dengan Penerima Manfaat pada Program Ekonomi**

Pendekatan komunikasi eksternal yang diterapkan oleh Yayasan Baitul Maal PLN UID Jawa Barat (YBM PLN UID JABAR) dalam memelihara hubungan dengan penerima manfaat pada program ekonomi bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dhuafa melalui pemberdayaan ekonomi. Salah satu metode yang digunakan adalah pengajuan proposal dari penerima manfaat. Calon penerima manfaat mengajukan proposal tertulis yang berisi rincian kebutuhan dan rencana penggunaan bantuan. Proses ini melibatkan evaluasi awal dan asesmen untuk memastikan kelayakan dan kebutuhan calon penerima manfaat. Pendekatan ini tidak hanya mengidentifikasi kebutuhan yang tepat tetapi juga memastikan bahwa bantuan yang diberikan dapat digunakan secara efektif dan tepat sasaran.

YBM PLN UID JABAR juga menerapkan pendekatan komunikasi dua arah sesuai dengan teori Excellence. Komunikasi dua arah ini penting karena memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk tidak hanya menyampaikan informasi kepada publik, tetapi juga mendengarkan umpan balik dari mereka. Dengan demikian, komunikasi menjadi lebih interaktif dan dinamis. Dalam proses asesmen, surveyor mendekati calon penerima manfaat untuk memberikan informasi mengenai jenis bantuan yang tersedia serta perjanjian yang harus dipenuhi. Komunikasi dua arah ini memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk mendengarkan masukan dan umpan balik dari penerima manfaat, sehingga komunikasi menjadi lebih interaktif dan dinamis. Dengan mendengarkan publik, YBM PLN UID JABAR dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan responsif terhadap situasi dan kondisi yang ada, memperkuat hubungan antara organisasi dan penerima manfaat.

Selain pengajuan proposal, monitoring berkala juga menjadi bagian penting dari pendekatan komunikasi eksternal YBM PLN UID JABAR. Monitoring dilakukan rata-rata sekali sebulan untuk mengetahui perkembangan usaha penerima manfaat dan memastikan bahwa bantuan yang diberikan berkembang dengan baik. Proses ini tidak hanya menilai efektivitas bantuan tetapi juga melibatkan pertukaran informasi dan edukasi mengenai usaha di bidang ekonomi. Monitoring ini membantu YBM PLN UID JABAR mengumpulkan data terkait kemajuan penerima manfaat serta mengidentifikasi masalah yang mungkin muncul selama pelaksanaan program, memungkinkan organisasi untuk mengevaluasi efektivitas program dan memberikan dukungan tambahan jika diperlukan.

Pendekatan kolaboratif juga diterapkan oleh YBM PLN UID JABAR dalam memelihara hubungan dengan penerima manfaat. Salah satu bentuk kolaborasi adalah pembelian produk dari penerima manfaat untuk keperluan internal, seperti membeli produk mockup. Selain itu, penerima manfaat juga diberdayakan untuk memasarkan produk mereka di berbagai kegiatan

yang diselenggarakan oleh YBM PLN UID JABAR, seperti bazar dan acara Rapat Kerja Nasional. Pendekatan ini tidak hanya memberikan dukungan finansial langsung tetapi juga membantu meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi penerima manfaat, serta memberikan akses ke pasar yang lebih luas.

Dengan pendekatan komunikasi yang komprehensif, YBM PLN UID JABAR menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung penerima manfaat secara berkelanjutan. Pendampingan yang berkelanjutan, akses permodalan, dan peluang pasar yang difasilitasi oleh YBM PLN UID JABAR membantu penerima manfaat mengembangkan usaha mereka secara mandiri dan berkelanjutan. Komunikasi yang terbuka dan dua arah memastikan bahwa setiap pihak dapat memahami kebutuhan dan harapan satu sama lain, menciptakan hubungan yang harmonis dan produktif. Dengan demikian, pendekatan komunikasi eksternal YBM PLN UID JABAR tidak hanya meningkatkan kesejahteraan ekonomi penerima manfaat tetapi juga mendukung keberhasilan jangka panjang dari program pemberdayaan yang dijalankan.

### **Proses Komunikasi Eksternal yang Dilakukan oleh YBM PLN UID JABAR dengan Penerima Manfaat pada Program Ekonomi dalam Pemberdayaan Masyarakat Dhuafa**

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis proses komunikasi eksternal yang dilakukan oleh YBM PLN UID JABAR dengan penerima manfaat pada program ekonomi dalam pemberdayaan masyarakat dhuafa. Komunikasi eksternal melalui media merupakan salah satu komunikasi eksternal yang digunakan, di mana informasi dan pesan disampaikan secara satu arah, mirip dengan model press agency dalam teori Excellence dari Grunig & Hunt dengan tujuan membangun kepercayaan publik tanpa mengubah sikap mereka. Melalui platform seperti Instagram @ybmpnuidjabar, YBM PLN UID JABAR menyebarkan informasi mengenai program-program bantuan dan inisiatif lainnya, memberikan wawasan komprehensif kepada publik tentang upaya mereka dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pesan yang disampaikan biasanya bersifat informatif dan edukatif, mencakup topik-topik yang relevan dengan kehidupan sehari-hari dan kebutuhan penerima manfaat.

Amil YBM PLN UID JABAR juga secara rutin memberikan motivasi dan informasi kepada penerima manfaat melalui berbagai saluran komunikasi. Motivasi yang diberikan mencakup aspek peningkatan usaha dan pentingnya pelaporan, sementara informasi yang disampaikan membantu penerima manfaat dalam mengelola usaha mereka secara lebih efektif. Pendekatan ini memastikan penerima manfaat tetap bersemangat dan fokus dalam mengembangkan usaha mereka, sekaligus memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk memantau kemajuan dan memberikan bantuan yang lebih terarah.

Komunikasi antara YBM PLN UID JABAR dan penerima manfaat dilakukan melalui berbagai saluran, baik secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung dilakukan melalui kunjungan lapangan, memungkinkan Amil untuk melihat kondisi usaha penerima manfaat secara langsung dan memberikan dukungan yang lebih personal dan tepat sasaran. Selain itu, komunikasi tidak langsung melalui telepon dan WhatsApp memudahkan penyampaian informasi atau arahan yang bersifat mendesak, memastikan penerima manfaat tetap mendapatkan pendampingan yang dibutuhkan.

Peran komunikasi non-verbal juga sangat penting dalam komunikasi eksternal YBM PLN UID JABAR. Salah satu bentuk komunikasi non-verbal yang efektif adalah penggunaan barcode dan banner. Barcode digunakan untuk memfasilitasi infak melalui QRIS, memungkinkan pemantauan yang mudah oleh YBM PLN UID JABAR. Sementara itu, banner promosi yang mencantumkan logo YBM PLN membantu meningkatkan visibility dan citra positif organisasi di mata masyarakat, memperkuat branding dan pengakuan publik terhadap kontribusi mereka dalam mendukung usaha-usaha mikro.

Pendekatan komunikasi eksternal yang dilakukan oleh YBM PLN UID JABAR ini menunjukkan komitmen mereka dalam mendukung penerima manfaat secara holistik. Melalui komunikasi yang efektif dan inovasi dalam memotivasi penerima manfaat, YBM PLN UID JABAR berhasil menciptakan lingkungan yang mendukung penerima manfaat untuk tumbuh dan berkembang. Dukungan yang diberikan tidak hanya mencakup aspek finansial, tetapi juga aspek moral dan spiritual, yang semuanya penting untuk keberlanjutan usaha dan kesejahteraan

penerima manfaat.

Dengan menerapkan berbagai bentuk komunikasi, baik satu arah maupun dua arah, YBM PLN UID JABAR memastikan bahwa pesan mereka disampaikan dengan jelas dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya membangun kepercayaan dan kerjasama yang baik dengan penerima manfaat, tetapi juga memungkinkan organisasi untuk terus beradaptasi dan meningkatkan program-program mereka berdasarkan umpan balik yang diterima. Melalui strategi komunikasi yang komprehensif ini, YBM PLN UID JABAR mampu mencapai tujuan pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dhuafa secara berkelanjutan.

### **Kendala dan Solusi yang Dilakukan YBM PLN UID JABAR dalam Komunikasi Eksternal dengan Penerima Manfaat pada Program Ekonomi dalam Pemberdayaan Masyarakat Dhuafa**

Berdasarkan hasil temuan penelitian, peneliti berusaha menggali informasi tentang bagaimana YBM PLN UID JABAR menyelesaikan solusi ketika ada kendala komunikasi eksternal dengan penerima manfaat. Pendekatan komunikasi yang digunakan oleh YBM PLN UID JABAR memiliki beberapa kendala tertentu, meskipun tidak terlalu signifikan. Salah satu kendalanya adalah adanya penerima manfaat yang tidak jujur dan kurangnya pengetahuan tentang YBM PLN UID JABAR dan program-program yang mereka tawarkan. Ketidaktahuan ini bisa disebabkan oleh kurangnya sosialisasi atau informasi yang tersebar secara tidak merata, sehingga calon penerima manfaat potensial tidak dapat memanfaatkan program-program yang ada. Selain itu, beberapa penerima manfaat mengalami kesulitan membaca karena faktor usia, yang menjadi hambatan serius karena informasi tentang program-program bantuan sering kali disampaikan dalam bentuk tulisan.

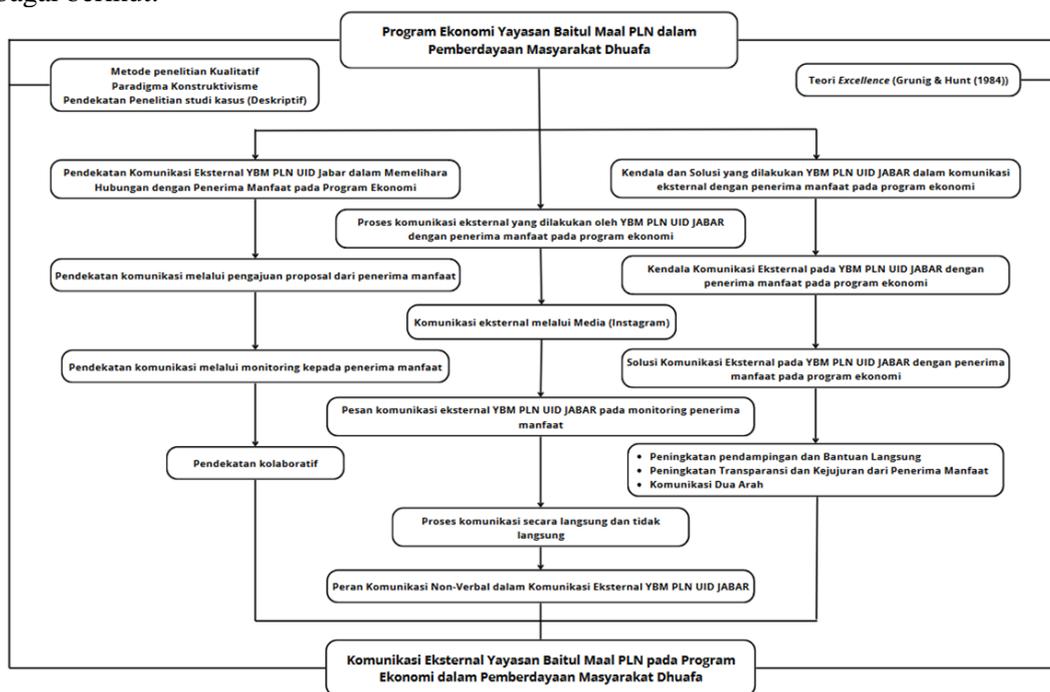
Untuk mengatasi kendala dalam pendekatan komunikasi dan memastikan penerima manfaat mengirimkan laporan, YBM PLN UID JABAR mengimplementasikan beberapa solusi. Salah satunya adalah peningkatan pendampingan dan bantuan langsung. Surveyor atau Amil ditugaskan untuk melakukan kunjungan berkala ke rumah atau lembaga penerima manfaat, memberikan bantuan langsung dalam pembuatan laporan, dan memastikan bahwa penerima manfaat dapat mengikuti prosedur pelaporan dengan benar. Pendampingan ini lebih intensif pada tahap awal program dan dikurangi seiring waktu ketika penerima manfaat sudah terbiasa dengan proses pelaporan. Selain itu, YBM PLN UID JABAR juga memanfaatkan teknologi seperti WhatsApp untuk komunikasi yang cepat dan efisien antara surveyor atau Amil dengan penerima manfaat, memudahkan mereka mengajukan pertanyaan, melaporkan kemajuan, dan mendapatkan bimbingan yang diperlukan.

YBM PLN UID JABAR juga berupaya meningkatkan transparansi dan kejujuran dari penerima manfaat melalui sistem verifikasi. Sistem ini melibatkan permintaan bukti foto atau video dari penerima manfaat yang menunjukkan penggunaan bantuan sesuai dengan tujuan program. Bukti visual ini berfungsi sebagai alat pengawasan yang efektif untuk memastikan bahwa bantuan benar-benar digunakan untuk kebutuhan yang telah ditentukan. Selain itu, YBM PLN UID JABAR melakukan evaluasi berkala terhadap pelaporan penerima manfaat untuk meninjau laporan yang disampaikan dan mengidentifikasi potensi ketidakjujuran. Evaluasi ini memungkinkan tindakan korektif segera jika ditemukan adanya ketidakjujuran atau penyalahgunaan bantuan.

Komunikasi dua arah juga menjadi strategi penting yang diterapkan oleh YBM PLN UID JABAR. Mereka membentuk forum diskusi atau kelompok bagi penerima manfaat, memberikan ruang bagi mereka untuk bertukar informasi, berbagi pengalaman, dan saling memberikan dukungan. Forum ini membantu penerima manfaat menemukan solusi untuk tantangan yang dihadapi dan merasa lebih terhubung dalam komunitas yang memiliki tujuan serupa. Selain itu, YBM PLN UID JABAR mendorong penerima manfaat untuk memberikan umpan balik mengenai proses pelaporan, sehingga mereka dapat mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan mencari cara untuk meningkatkan sistem pelaporan.

Terdapat tiga pertanyaan penelitian atau tujuan penelitian yang dijelaskan secara lengkap melalui model tersebut. Pertanyaan-pertanyaan ini mencakup aspek-aspek kunci dari komunikasi eksternal yang digunakan oleh YBM PLN UID Jabar, yang dianalisis dan dibahas

secara mendalam untuk memberikan gambaran komprehensif tentang pendekatan komunikasi, sebagai berikut:



**Gambar 1.** Model Komunikasi Eksternal YBM PLN UID JABAR pada Program Ekonomi dalam Pemberdayaan Masyarakat Dhuafa

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kesimpulan dari Pendekatan komunikasi eksternal YBM PLN UID JABAR dalam memelihara hubungan dengan penerima manfaat pada program ekonomi ini menunjukkan bahwa YBM PLN UID JABAR berhasil menerapkan pendekatan komunikasi eksternal yang komprehensif dalam mendukung penerima manfaat pada program ekonomi. Melalui proses pengajuan proposal tertulis, YBM PLN UID JABAR memastikan kelayakan dan kebutuhan calon penerima manfaat dengan melakukan evaluasi awal dan asesmen yang cermat. Pendekatan ini tidak hanya mengidentifikasi kebutuhan yang tepat tetapi juga memastikan bahwa bantuan yang diberikan dapat digunakan secara efektif dan tepat sasaran, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dhuafa melalui pemberdayaan ekonomi. Pendekatan komunikasi dua arah yang diterapkan sesuai dengan teori Excellence memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk mendengarkan masukan dan umpan balik dari penerima manfaat. Proses asesmen dan monitoring berkala memungkinkan komunikasi yang interaktif dan dinamis, memastikan bahwa bantuan yang diberikan berkembang dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan penerima manfaat. Dengan mendengarkan dan merespons situasi yang ada, YBM PLN UID JABAR dapat membuat keputusan yang lebih tepat dan responsif, memperkuat hubungan antara organisasi dan penerima manfaat, serta memastikan efektivitas program. Pendekatan kolaboratif yang diterapkan oleh YBM PLN UID JABAR juga berperan penting dalam memelihara hubungan dengan penerima manfaat. Dukungan finansial langsung melalui pembelian produk dan fasilitasi akses ke pasar yang lebih luas melalui kegiatan seperti bazar dan Rapat Kerja Nasional membantu penerima manfaat mengembangkan usaha mereka secara mandiri dan berkelanjutan. Dengan komunikasi yang terbuka dan dua arah, YBM PLN UID JABAR menciptakan hubungan yang harmonis dan produktif, mendukung keberhasilan jangka panjang dari program pemberdayaan yang dijalankan. Pendekatan komunikasi yang holistik ini

membuktikan komitmen YBM PLN UID JABAR dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi penerima manfaat dan mencapai tujuan pemberdayaan masyarakat dhuafa secara berkelanjutan.

2. Kesimpulan dari proses komunikasi eksternal yang dilakukan oleh YBM PLN UID JABAR dengan penerima manfaat pada program ekonomi dalam pemberdayaan masyarakat dhuafa ini menunjukkan bahwa YBM PLN UID JABAR berhasil menerapkan strategi komunikasi eksternal yang efektif dalam program ekonomi untuk pemberdayaan masyarakat dhuafa. Melalui media sosial seperti Instagram @ybmlnuidjabar, YBM PLN UID JABAR menyebarkan informasi dan pesan secara satu arah dengan pendekatan model public information dari teori Excellence oleh Grunig & Hunt. Informasi yang disampaikan bersifat informatif dan edukatif, memberikan wawasan kepada publik mengenai program-program bantuan dan inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain komunikasi satu arah, YBM PLN UID JABAR juga menerapkan pendekatan komunikasi dua arah dengan penerima manfaat melalui kunjungan lapangan dan komunikasi tidak langsung seperti telepon dan WhatsApp. Amil YBM PLN UID JABAR rutin memberikan motivasi dan informasi untuk membantu penerima manfaat mengelola usaha mereka lebih efektif. Pendekatan ini memastikan bahwa penerima manfaat tetap termotivasi dan fokus dalam mengembangkan usaha mereka, sekaligus memungkinkan YBM PLN UID JABAR untuk memantau kemajuan dan memberikan bantuan yang lebih terarah. Pentingnya komunikasi non-verbal juga diperhatikan oleh YBM PLN UID JABAR dengan penggunaan barcode dan banner promosi. Barcode memfasilitasi infak melalui QRIS, sedangkan banner promosi meningkatkan visibility dan citra positif organisasi. Pendekatan holistik dalam mendukung penerima manfaat secara finansial, moral, dan spiritual memperlihatkan komitmen YBM PLN UID JABAR dalam menciptakan lingkungan yang mendukung pertumbuhan dan perkembangan penerima manfaat. Melalui strategi komunikasi yang komprehensif ini, YBM PLN UID JABAR mampu mencapai tujuan pemberdayaan dan peningkatan kesejahteraan masyarakat dhuafa secara berkelanjutan.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa YBM PLN UID JABAR menghadapi kendala dalam komunikasi eksternal dengan penerima manfaat, seperti ketidaktahuan tentang program yang ditawarkan dan kesulitan membaca di kalangan penerima manfaat yang lebih tua. Untuk mengatasi kendala ini, YBM PLN UID JABAR meningkatkan pendampingan dan bantuan langsung melalui kunjungan berkala oleh surveyor atau Amil, serta memanfaatkan teknologi seperti WhatsApp untuk komunikasi yang cepat dan efisien. Mereka juga meningkatkan transparansi dan kejujuran dengan sistem verifikasi menggunakan bukti foto atau video dan melakukan evaluasi berkala terhadap pelaporan penerima manfaat. Selain itu, penerapan komunikasi dua arah dengan membentuk forum diskusi bagi penerima manfaat membantu meningkatkan sistem pelaporan dan memastikan dukungan yang diberikan tepat sasaran.

### **Acknowledge**

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas nikmat dan hidayah-nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan artikel skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua yang luar biasa. Terima kasih kepada Prof. Dr. Atie Rachmatie, Dra., M.Si. sebagai dekan Fikom Unisba dan juga kepada Ibu Dr. Ani Yuningsih Dra., M.Si. sebagai Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Fikom Unisba yang telah membantu dalam keberlangsungan pengerjaan skripsi. Terima kasih pula kepada Ibu Dr. Dede Lilis Chaerowati, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberi arahan dalam skripsi. Tidak lupa kepada para informan dari YBM PLN UID Jabar yang telah membantu dalam penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- [1] Chaerowati, Dede Lilis dan Ibrahim, Idi Subandy. 2019. *Utilization of information technology for sustainable rural development. Journal of Physics: Conference Series*, 1375 (2019) 012058: 1-6.
- [2] Nur'aini, R. D. (2020). Penerapan Metode Studi Kasus Yin Dalam Penelitian Arsitektur Dan Perilaku: Vol. 16 No. 1. INERSIA.
- [3] Rachmat Kriyantono (2017) *Teori-Teori Public Relations Perspektif Barat*. Jakarta: Kencana.
- [4] Rangga dkk. (2018). *Studi Teknik Komunikasi Informatif Dalam Kegiatan Orientasi Penyuluh Agama Terhadap Calon Pengantin Oleh Badan Dkp3a Di Samarinda* (Vol. 6, Nomor 3). eJournal Ilmu Komunikasi.
- [5] Pln, Y. B. M.. *YBM PLN: Menjejak Manfaat*. *Ybmpln.org*. Diakses April 4, 2024, dari <https://ybmpln.org/>
- [6] Effendy, O. U. (2009). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- [7] Nugraha, D. (2023). *Pendekatan Strukturalisme dan Praktik Triangulasi dalam Penelitian Sastra* (Vols. 3, Nomor 1). *Jurnal Sastra dan Kearifan Lokal*.
- [8] N. Z. Darajat and N. Yulianti, "Pengelolaan Media Sosial Instagram dalam Gerakan Aksi Kemanusiaan dan Pendidikan," *Jurnal Riset Public Relations*, vol. 4, no. 1, pp. 65–70, 2024, doi: 10.29313/jrpr.v4i1.3898.
- [9] Muhammad Akbar Wiradhika Utama and Sophia Novita, "Strategi Komunikasi Pemasaran TIC Kota Bandung sebagai Sarana Informasi Pariwisata di Instagram," *Jurnal Riset Public Relations*, pp. 55–60, Jul. 2023, doi: 10.29313/jrpr.v3i1.1996.
- [10] R. R. Dewi and O. Kurniadi, "Komunikasi Keluarga dalam Keluarga dengan Orang Tua Entrepreneur," *Jurnal Riset Public Relations*, vol. 4, no. 1, pp. 57–64, 2024, doi: 10.29313/jrpr.v4i1.3827.