

**SIKAP PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR  
KABUPATEN BANGKALAN MENGENAI  
SOSIALISASI PROGRAM LISTRIK PINTAR  
PT PLN (PERSERO) RANTING BANGKALAN**

**SKRIPSI**



Disusun Oleh:  
Amanda Syafitri  
NRP. 1423014163

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2018**

## **SKRIPSI**

# **SIKAP PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR KABUPATEN BANGKALAN MENGENAI SOSIALISASI PROGRAM LISTRIK PINTAR PT PLN (PERSERO) RANTING BANGKALAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh Gelar Sarjana  
Imu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:  
Amanda Syafitri  
NRP. 1423014163

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA**

**2018**

## **SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS**

Dengan ini, saya

Nama : Amanda Syafitri

NRP : 1423014163

menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

**Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan**

adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 22 Januari 2018

Penulis



Amanda Syafitri

NRP. 1423014163

**HALAMAN PERSETUJUAN**

SKRIPSI

**SIKAP PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR  
KABUPATEN BANGKALAN MENGENAI  
SOSIALISASI PROGRAM LISTRIK PINTAR  
PT PLN (PERSERO) RANTING BANGKALAN**

Oleh :

Amanda Syafitri  
NRP. 1423014163

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Yuli Nugraheni., S.Sos., M.Si.  
NIK.142.09.0647



Pembimbing II : Noveina S. Dugis., S.Sos., M.A.  
NIK.142.11.0708



Surabaya, 4 Januari 2018

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Kamis, tanggal 11 Januari 2018

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,

Deakan.



Yuli Nugraheni., S.Sos.,M.Si.

NIK. 142.09.0647

1. Ketua : Brigitta Revia S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom.  
NIK. 142.15.0849
2. Sekretaris : Noveina Silviyani Dugis., S.Sos., M.A.  
NIK. 142.11.0708
3. Anggota : Yuli Nugraheni., S.Sos.,M.Si.  
NIK. 142.09.0647
4. Anggota : Akhsaniyah, S.Sos.,M.Med.Kom.  
NIK. 142.15.0857

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Amanda Syafitri

NRP : 1423014163

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten  
Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar PT PLN  
(Persero) Ranting Bangkalan**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital  
Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas  
sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat  
dengan sebenarnya.

Surabaya, 22 Januari 2018

Yang menyatakan,



Amanda Syafitri

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama peneliti mengucapkan syukur kepada Allah SWT, yang memberikan penyertaan dan kemampuan kepada peneliti sehingga dapat membuat skripsi dengan maksimal. Untuk kedua orang tua peneliti yang luar biasa, selalu memberikan semangat untuk tidak menunda dalam menyelesaikan perkuliahan. Untuk kedua kakak kandung peneliti yang selalu menjadi tempat keluhan ketika rasa lelah dan takut melanda. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca. Kalimat yang menjadi penyemangat peneliti adalah ucapan Bu Risma yaitu:

*Jangan pernah mengatakan tidak bisa, malas dan takut. Kita bukan orang lemah yang pengecut – Tri Risma Harini (Walikota Surabaya)*

Surabaya, 2 Januari 2018

Amanda Syafitri

## KATA PENGANTAR

Puji Tuhan peneliti diberikan kelancaran oleh Allah SWT, sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan judul SIKAP PELANGGAN LISTRIK PASCABAYAR KABUPATEN BANGKALAN MENGENAI SOSIALISASI PROGRAM LISTRIK PINTAR PT PLN (PERSERO) RANTING BANGKALAN. Peneliti membuat skripsi ini sebagai syarat tahapan untuk melanjutkan tugas akhir dan memperoleh gelar sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan skripsi ini berisikan penelitian terhadap sikap pelanggan mengenai sosialisasi program listrik pintar yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan. Sebagai solusi untuk memecahkan permasalahan tunggakan yang dialami oleh perusahaan.

Demikian mengucapkan terima kasih atas dukungan dari berbagai pihak, namun peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan banyak sekali masukan, kritik serta saran untuk memperbaiki skripsi ini. Selain itu, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang turut memberikan semangat dan membimbing, sehingga pengerjaan skripsi ini dapat berjalan lancar:

1. Ayah Syaifuddin dan Mama Ida Farida selaku orang tua peneliti yang telah menjadi motivasi peneliti dalam menyelesaikan skripsi. Memberi motivasi pada peneliti agar tidak menunda pekerjaan dan menjadi tempat sandaran paling nyaman selama ini.
2. Kepada Alhadi Adhitya dan Rizka Syafrida selaku saudara kandung dari peneliti, yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun. Dua orang yang paling sering menanyakan kapan



lulus kepada peneliti, sehingga menjadi motivasi peneliti untuk terus melangkah.

3. Kepada Yuli Nugraheni S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan saran dan bimbingan serta dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas waktu yang selalu diberikan dan motivasi untuk tidak merasa takut untuk maju kedepan. Disela kesibukan sebagai dekan, namun selalu menyempatkan untuk memberikan bimbingan kepada peneliti, segalanya yang terbaik untuk dosen pembimbing I peneliti.
4. Kepada Noveina Silviyani Dugis., S.Sos., M.A selaku dosen pembimbing II. Terima kasih sudah mendampingi peneliti bahkan sejak di Ormawa, GJM bahkan sampai ke tahap ini. *I have a little faith because of you.* Terima kasih untuk semua misi rahasia serta waktu yang sudah dilalui bersama-sama, segalanya yang terbaik untuk dosen pembimbing II peneliti.
5. Terima kasih kepada Brigitta Revia S. F., S.I.Kom., M.Med.Kom dan Akhsaniyah, S.Sos.,M.Med.Kom selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga penelitian ini dapat disempurnakan dan dikembangkan dengan baik.
6. Terima kasih untuk Bu Tina yang selalu mau mendengarkan curahan hati peneliti serta memberikan asupan logistik dan kepada Pak Jati yang selalu memberikan selamat apabila peneliti berhasil melalui rintangan menuju sarjana. Kepada seluruh dosen dan *staff* Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
7. Terima kasih kepada Bapak Umar Arif selaku Manager PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan dan kepada seluruh karyawan PT PLN yang telah membantu peneliti dalam pencarian data. Serta

kepada seluruh warga Kabupaten Bangkalan yang telah bersedia untuk mengisi kuesioner.

8. Kepada Veronica Amelia, Debora Emma, Sofian Aris, Deby Megasari, Dena Gendis dan Zahrina Atikah yang tergabung dalam grup *Ghost Children*, yang selalu membuat peneliti kembali bersemangat jika rasa suntuk mulai menghampiri peneliti. Semoga kita bisa segera lulus dan foto wisuda bersama-sama. Rasanya kita semakin dekat saja untuk merangkai masa depan. Semoga persahabatan ini akan terus berjalan hingga masa tua.
9. Kepada Sofian Aris, Yoshi Nathania dan Nessa Afrilin yang tergabung dalam grup Tumbal Fikom, yang selalu memberikan semangat serta hiburan. Terima kasih sudah menjadi tempat curhat peneliti saat menjadi Ketua Ormawa, bahkan sampai saat ini. Terima kasih untuk saling menguatkan.
10. Terima kasih kepada Tim Gugus Jaminan Mutu yaitu Bu Gita, Bu Veina, Maura, Desy, Deby dan Siska yang selalu memberikan semangat kepada peneliti untuk segera menyelesaikan penelitian skripsi.
11. Kepada Bangkalan *Squad*, Debora, Dena dan Zahrina. Terima kasih telah mengantarkan peneliti ke Bangkalan untuk melakukan uji validitas. Terima kasih untuk waktu yang telah diluangkan untuk menemani peneliti menyebar kuesioner. Serta kepada sahabat peneliti yaitu Tutut, Febry, Desy, Sherly, Venna, Felita dan Garnis sebagai Tim Periode II yang menjadi tempat keluh kesah saat mengerjakan BAB IV.
12. Kepada Richy Sugiono yang menjadi tempat keluh kesah peneliti selama peneliti mengerjakan skripsi, memotivasi peneliti untuk

segera menyelesaikan masa perkuliahannya. Mengantarkan peneliti keliling Kabupaten Bangkalan untuk mencari responden.

13. Kepada Nadia Aima, Shofi dan Sarah terima kasih untuk telah menjadi sahabat sejak SMA sampai sekarang.
14. Kepada BPM FIKOM 2016/2017, terima kasih atas dukungan untuk peneliti, dan kepada Fikomers 2014, suatu kebanggaan untuk menjadi bagian dari kalian. Kalian semua luar biasa *dulur!*

Demikian mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas dukungan dari berbagai pihak, namun peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kesalahan ataupun kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan banyak sekali masukan, kritik serta saran untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga bermanfaat bagi para pembaca.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xix
ABSTRAK .....	xx
ABSTRACT .....	xxi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1. Latar Belakang Masalah.....	14
I.2. Rumusan Masalah .....	14
I.3. Tujuan Penelitian .....	14
I.4. Batasan Masalah.....	14
I.5. Manfaat Penelitian .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	16
II.1. Kerangka Teori .....	16
II.1.1. Teori S-O-R .....	16
II.1.2. Sikap .....	18
II.1.2.1. Faktor Pembentuk Sikap.....	19
II.1.3. Peran Humas .....	21
II.1.4. Elemen Komunikasi Dalam Sosialisasi.....	22

II.2. Nisbah Antar Konsep .....	27
II.3. Bagan Kerangka Konseptual .....	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
III.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian .....	30
III.2. Metode .....	30
III.3. Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
III.4. Definisi Konseptual .....	31
III.5. Definisi Operasional .....	32
III.6. Populasi dan Sampel .....	37
III.6.1. Populasi .....	37
III.6.2. Sampel .....	38
III.7. Teknik Penarikan Sampel .....	38
III.8. Teknik Pengumpulan Data .....	41
III.9. Teknik Validitas dan Reliabilitas .....	41
III.9.1. Uji Validitas .....	41
III.9.2. Uji Reliabilitas .....	42
III.10. Teknik Analisis Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
IV.1. Gambaran Subjek Penelitian .....	47
IV.1.1. Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan .....	47
IV.1.2. Sosialisasi Program Listrik Pintar .....	48
IV.1.3. PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan .....	52
IV.2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
IV.2.1. Uji Validitas .....	53
IV.2.2. Uji Reliabilitas .....	56
IV.3. Hasil Penelitian .....	57
IV.3.1. Temuan Data .....	57
IV.3.1.1 Deskripsi Identitas Responden .....	57

IV.3.1.1.1. Jenis Kelamin.....	58
IV.3.1.1.2. Usia .....	59
IV.3.1.1.3. Kecamatan.....	60
IV.3.1.1.4. Pendidikan Terakhir .....	61
IV.3.1.1.5. Pengeluaran.....	62
IV.3.1.2 Interval Pengukuran Sikap .....	63
IV.3.1.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	64
IV.3.1.3.1. Deskripsi Komponen Kognitif .....	64
IV.3.1.3.1.1. Deskripsi Elemen Komunikator Pada Komponen Kognitif .....	65
IV.3.1.3.1.2. Deskripsi Elemen Komunikasikan Pada Komponen Kognitif.....	68
IV.3.1.3.1.3. Deskripsi Elemen Pesan Pada Komponen Kognitif	70
IV.3.1.3.1.4. Deskripsi Elemen Saluran Pada Komponen Kognitif	73
IV.3.1.3.1.5. Deskripsi Elemen <i>Noise</i> Pada Komponen Kognitif	78
IV.3.1.3.2. Deskripsi Komponen Afektif .....	81
IV.3.1.3.2.1. Deskripsi Elemen Komunikator Pada Komponen Afektif .....	81
IV.3.1.3.2.2. Deskripsi Elemen Komunikasikan Pada Komponen Afektif .....	84

IV.3.1.3.2.3. Deskripsi Elemen Pesan Pada Komponen Afektif ..86	
IV.3.1.3.2.4. Deskripsi Elemen Saluran Pada Komponen Afektif ..89	
IV.3.1.3.2.5. Deskripsi Elemen <i>Noise</i> Pada Komponen Afektif ..92	
IV.3.1.3.3. Deskripsi Komponen Konatif ..94	
IV.3.1.3.4. Deskripsi Variabel Sikap ..97	
IV.3.1.4 Tabulasi Silang Identitas Responden Dengan Sikap.....99	
IV.3.1.4.1. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Sikap .....99	
IV.3.1.4.2. Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Sikap.....100	
IV.3.1.4.3. Tabulasi Silang Antara Kecamatan Dengan Sikap .....102	
IV.3.1.4.4. Tabulasi Silang Antara Pendidikan Terakhir Dengan Sikap.....104	
IV.3.1.4.5. Tabulasi Silang Antara Pengeluaran Dengan Sikap .....105	
IV.3.1.4.6. Tabulasi Silang Antara Kecamatan Dengan Saluran Afektif.....106	
IV.4. Pembahasan.....107	
IV.4.1. Hasil Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan.....107	
BAB V PENUTUP.....111	
V.1. Kesimpulan.....111	

V.2. Saran.....	112
DAFTAR PUSTAKA .....	113
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Penelitian terdahulu.....	12
Tabel III.1 Jumlah populasi per kecamatan.....	38
Tabel III.2 Jumlah sampel per kecamatan .....	40
Tabel IV.1. Hasil Uji Validitas Komponen Kognitif.....	54
Tabel IV.2. Hasil Uji Validitas Komponen Afektif .....	55
Tabel IV.3. Hasil Uji Validitas Komponen Konatif .....	56
Tabel IV.4. Uji Reliabilitas .....	56
Tabel IV.5. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel IV.6. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.	59
Tabel IV.7. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Kecamatan .....	60
Tabel IV.8. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	61
Tabel IV.9. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	62
Tabel IV.10. Deskripsi Elemen Komunikator Pada Komponen Kognitif .....	65
Tabel IV.11. Deskripsi Elemen Komunikan Pada Komponen Kognitif .....	68
Tabel IV.12. Deskripsi Elemen Pesan Pada Komponen Kognitif ..	71
Tabel IV.13. Deskripsi Elemen Saluran Pada Komponen Kognitif	74
Tabel IV.14. Deskripsi Elemen <i>Noise</i> Pada Komponen Kognitif ..	78

Tabel IV.15. Deskripsi Elemen Komunikator Pada Komponen Afektif .....	81
Tabel IV.16. Deskripsi Elemen Komunikan Pada Komponen Afektif .....	84
Tabel IV.17. Deskripsi Elemen Pesan Pada Komponen Afektif ....	86
Tabel IV.18. Deskripsi Elemen Saluran Pada Komponen Afektif .	89
Tabel IV.19. Deskripsi Elemen <i>Noise</i> Pada Komponen Afektif ....	92
Tabel IV.20. Deskripsi Komponen Konatif.....	94
Tabel IV.21. Hasil Rata-Rata Variabel Sikap.....	97
Tabel IV.22. Tabulasi Silang Antara Jenis Kelamin Dengan Sikap Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar.....	99
Tabel IV.23. Tabulasi Silang Antara Usia Dengan Sikap Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar .....	100
Tabel IV.24. Tabulasi Silang Antara Kecamatan Dengan Sikap Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar .....	102
Tabel IV.25. Tabulasi Silang Antara Pendidikan Dengan Sikap Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar .....	104
Tabel IV.26. Tabulasi Silang Antara Pengeluaran Dengan Sikap Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar .....	105
Tabel IV.27. Tabulasi Silang Antara Kecamatan Dengan Saluran Afektif Responden Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Madura rekor tunggakan tertinggi PLN se-Indonesia ....	5
Grafik I.2 Data tunggakan PLN Area Madura.....	6
Grafik I.3 Data tunggakan PLN Ranting Bangkalan .....	7
Diagram I.4 Laporan penjualan tenaga listrik Prabayar 2017 .....	10
Bagan II.1 Bagan teori S-O-R .....	17
Gambar IV.1 Gapura kedatangan saat memasuki kawasan Bangkalan .....	48
Gambar IV.2 Logo Listrik Pintar .....	49
Gambar IV.3 Karyawan PLN menyambut Hari Pelanggan Nasional dengan cara melakukan sosialisasi di taman kota .....	51
Gambar IV.4 Tampilan <i>website</i> pln.co.id mengenai Listrik Pintar .	75
Gambar IV.5 Nangkring Bareng PLN di Kecamatan Socah .....	103

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner .....	116
Lampiran 2. Coding .....	121
Lampiran 3. Output SPSS Uji Validitas .....	130
Lampiran 4. Output SPSS Uji Reliabilitas .....	134
Lampiran 5. Output SPSS Tabel Identitas Responden .....	135
Lampiran 6. Output SPSS Tabel Frekuensi Sikap Responden .....	137
Lampiran 7. Output SPSS Sikap Responden .....	144
Lampiran 8. Output SPSS Tabel Tabulasi Silang Identitas Responden Dengan Sikap.....	145
Lampiran 9. R-Tabel .....	150

## ABSTRAK

Amanda Syafitri. 1423014163. *Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan.*

Penelitian dengan judul Sikap Pelanggan Listrik Pascabayar Kabupaten Bangkalan Mengenai Sosialisasi Program Listrik Pintar PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan, bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap pelanggan listrik pascabayar Kabupaten Bangkalan mengenai sosialisasi program listrik pintar PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan. Pemilihan lokasi berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tunggakan listrik terbesar berada pada Kabupaten Bangkalan, sehingga perlu adanya strategi untuk mengubah sikap. Sosialisasi bertujuan untuk mengubah sikap pelanggan listrik pascabayar agar mau mengubah sikap untuk beralih ke listrik pintar, sehingga memerlukan evaluasi bagaimana sikap pelanggan listrik pascabayar. Sikap ditinjau dari tiga komponen yaitu kognitif, afektif dan konatif yang berdasarkan elemen komunikasi dalam sosialisasi yaitu komunikator, komunikan, pesan, saluran dan *noise*. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif. Peneliti menggunakan metode penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sikap pelanggan listrik pascabayar memiliki kecenderungan yang negatif, sehingga responden cenderung tidak memberikan dukungan terhadap sosialisasi program listrik pintar. Pelanggan listrik pascabayar Kabupaten Bangkalan mengetahui dan menyetujui sosialisasi program listrik pascabayar, namun tidak memiliki kecenderungan untuk beralih.

Kata Kunci : Sikap, Sosialisasi program listrik pintar, PT PLN (Persero) Ranting Bangkalan.

## ABSTRACT

Amanda Syafitri 1423014163. *Behavior Of Postpaid Electricity Customer In Bangkalan District Regarding Listrik Pintar Program Socialization PT PLN (Persero) Bangkalan Area*

Research about Behavior Of Postpaid Electricity Customer In Bangkalan District Regarding Listrik Pintar Program Socialization PT PLN (Persero) Bangkalan Area is purposed to know how postpaid electricity customer behavior in Bangkalan district. The choice of location based on obtained data showed that the biggest arrears electricity is in Bangkalan district, so that need a strategy to change the behavior. Socialization of this program is aimed to change customer behavior by switching to Listrik Pintar. Behavior divided to three component that are cognitive , affective, and conative which is based on communication element in socialization that is communicator, communicant, message, channel and noise. This research is quantitative descriptive research. Survey method by questionnaire as data collection tool. The result of this research showed that postpaid electricity customer behavior have negative trend so that the respondent was not tend to give support towards Listrik Pintar program socialization. Postpaid electricity customer in Bangkalan district was knew and agreed about postpaid electricity program socialization, but had not tend to switch.

*Keywords: behavior, Listrik Pintar program socialization, PT PLN (Persero) Bangkalan Area*