

**PROSEDUR PENANGANAN TUNGGAKAN REKENING
LISTRIK PASCABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Yuniar Permata Dewi
NIM 2115713025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

**PROSEDUR PENANGANAN TUNGGAKAN REKENING
LISTRIK PASCABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN SANUR**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Yuniar Permata Dewi
NIM 2115713025**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2024**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yuniar Permata Dewl
NIM : 2115713025
Prodi/Jurusan : DIII Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:
"Prosedur Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar Pada PT PLN
(Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur"

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 8 Juli 2024
Yang menyatakan,



Yuniar Permata Dewl
NIM 2115713025

Lembar Persetujuan Dan Pengesahan

**PROSEDUR PENANGANAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK
PASCABAYAR PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN
PELANGGAN SANUR**

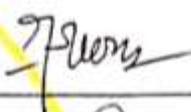
Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Program
Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

(YUNIAR PERMATA DEWI)

NIM.2115713025

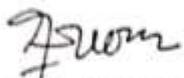
Badung, 4 September 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dra. AA. Raka Sitawati, M.Pd. NIP. 196108121989032002	
Dosen Penguji 1, Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr. Akt., M.Acc NIDN. 0004069501	
Dosen Penguji 2, Drs. I Ketut Pasek, M.AB. NIP. 1959092019890310	

Pembimbing:

Dosen pembimbing 1


(Dra. AA. Raka Sitawati, M.Pd)
NIP. 196108121989032002

Dosen Pembimbing 2


(Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt., M.Si)
NIDN. 0001039502

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,


(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE,MBA,Ph.D)
NIP. 1964092919900320003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


(I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah, Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya, dengan judul “Prosedur Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur”. Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada program studi DIII Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini penulis banyak mendapat dukungan dan bantuan oleh berbagai pihak yang dapat membantu penulis menyelesaikan masalah, hambatan dan kesulitan yang dihadapi, oleh karena itu melalui kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memimpin Politeknik Negeri Bali dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan dukungan dan pengarahan agar terselesaikannya tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi DIII Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang memberikan petunjuk dan informasi kepada penulis agar menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Dra. A.A Raka Sitawati, M.Pd selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.
5. Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt., M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama penulisan tugas akhir ini.
6. Seluruh dosen Politeknik Negeri Bali yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis duduk dibangku perkuliahan.
7. Bapak I Dewa Gede Gina Sanjaya selaku Manager di PT PLN ULP Sanur yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
8. Bapak Nyoman Eka Sajaya Putra yang telah memberikan informasi terkait tunggakan rekening listrik pascabayar kepada penulis
9. Seluruh pegawai PLN ULP Sanur yang telah membantu penulis mendapatkan data-data tunggakan rekening listrik pascabayar.

10. Kedua orang tua dan keluarga besar yang telah memberikan doa, serta dukungan moril maupun material sehingga penulis sampai pada tahap ini.

11. Teman – teman yang telah bersama penulis dan memberikan semangat dan bantuan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa terdapat keterbatasan yang dimiliki dalam penyusunan tugas akhir ini, Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi terciptanya perbaikan di masa mendatang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan hal yang positif serta referensi bagi pembaca.

Badung, 11 Maret 2024

Penulis

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

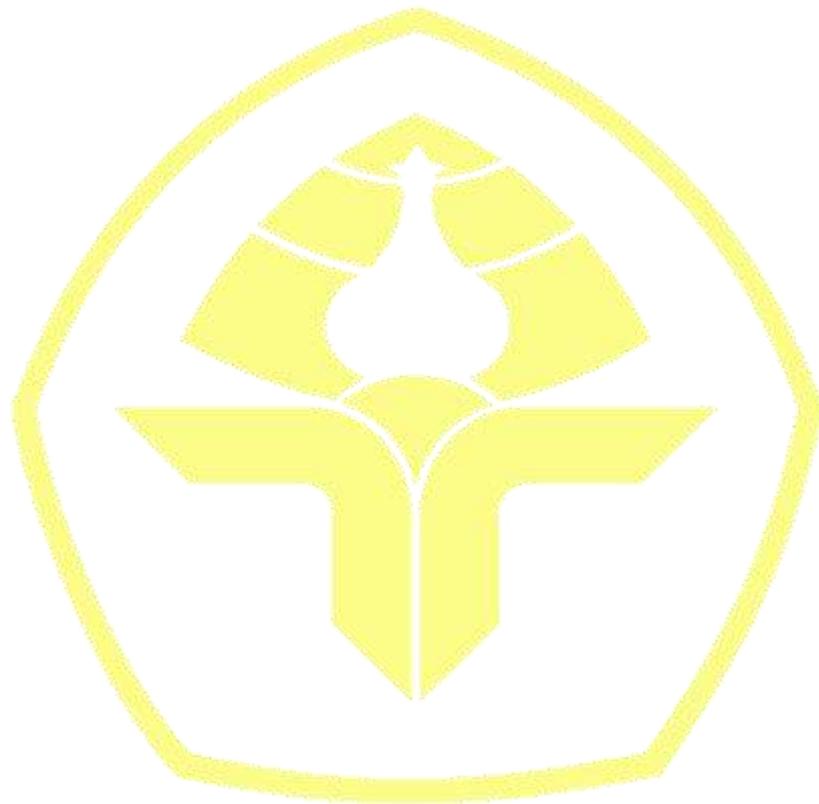
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian	12
1. Lokasi Penelitian	12
2. Objek Penelitian	12
3. Data Penelitian.....	12
4. Analisis Data	17
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Manajemen Pelayanan	18
B. Pelayanan Pelanggan	20
1. Pengertian Pelayanan	20
2. Pengertian Pelanggan.....	22
C. Perilaku Konsumen	27
D. Pengertian Rekening Listrik Pascabayar	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	31
A. Sejarah Perusahaan	31
B. Bidang Usaha	42

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	44
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Kebijakan Perusahaan	50
B. Analisis Interpretasi Data	55
1. Prosedur Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur.....	55
2. Hambatan Atau Kendala Dalam Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar.....	65
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
A. Simpulan	83
B. Saran	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	90

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tagihan Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur	7
Tabel 1.2 Rincian Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik.....	9



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kategori Golongan Pelanggan Yang Sering Menunggak Tagihan Listrik Pascabayar	8
Gambar 3.1 Kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali	36
Gambar 3. 2 Kantor PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur .	36
Gambar 3.3 Tata Nilai Akhlak BUMN	38
Gambar 3.4 Logo PT PLN (Persero).....	40
Gambar 3.5 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Sanur.....	45
Gambar 4.1 Sistem EIS (Executive Information System).....	54
Gambar 4.2 Flowchart Prosedur Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar	57
Gambar 4.3 Kwh Meter disegel/pemutusan sementara	63
Gambar 4.4 Persentase Faktor Penghambat Penanganan Tunggakan Rekening Listrik	66

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	91
Lampiran 2 Invoice (informasi tagihan pelanggan selama sebulan)	96
Lampiran 3 Pemberitahuan Pemutusan Sambungan Listrik (TUL VI-01). 97	
Lampiran 4 Surat Perintah Kerja Pembongkaran Rampung (TUL VI-03). 99	
Lampiran 5 Berita Acara Pemutusan Bongkar Rampung.....	101
Lampiran 6 Perubahan Data Pelanggan (PDL)	102
Lampiran 7 Kwh Meter Pembongkaran Rampung	103
Lampiran 8 WhasApp Blast	103
Lampiran 9 Hasil Wawancara Pihak PLN	104
Lampiran 10 Hasil Wawancara Pihak Pelanggan	107
Lampiran 11 Dokumentasi Wawancara Kepada Pihak PLN	109
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara Pihak Pelanggan	110
Lampiran 13 Proses Bimbingan.....	112
Lampiran 14 Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir.....	114
Lampiran 15 Luaran Penelitian	115

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era revolusi 5.0 sekarang yang telah memiliki teknologi informasi dengan berbagai macam mesin canggih yang diciptakan oleh manusia, salah satu dari teknologi tersebut yaitu menciptakan sumber daya tenaga listrik bagi masyarakat untuk kehidupan sehari – hari mereka. Saat ini teknologi sangat berkembang di berbagai bidang keilmuan. (Aziz & Hidayat, 2023:64).

Listrik merupakan kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya. (Sihombing, Maramis & Korah, 2023:1). Pengertian Listrik menurut Frick dan Setiawan dalam Naufal (2021:2) Listrik merupakan energi yang dapat diubah menjadi energi lain yang menghasilkan panas, cahaya, kimia, atau gerak (mekanik). Sedangkan menurut Julianto (2019:106) Kelistrikan adalah sifat benda

muncul dari adanya muatan listrik. Dan menurut Ramlawati (2016:6) Listrik adalah rangkaian fenomena listrik yang berhubungan dengan kehadiran dan aliran muatan listrik yaitu energi yang ditimbulkan oleh benda yang bermuatan listrik.

Dari pengertian diatas maka listrik dapat disimpulkan bahwa listrik merupakan energi yang dihasilkan melalui benda yang bermuatan listrik yang dapat diubah menjadi energi cahaya, kimia dan gerak (mekanik). Maka listrik dapat dimanfaatkan menjadi sumber penerangan untuk penduduk pedesaan ataupun perkotaan disiang dan malam hari sehingga listrik dapat dikatakan mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, semakin pesatnya penduduk, pembangunan dalam berbagai bidang menyebabkan permintaan dan pemakaian terhadap energi listrik terus meningkat hingga menjadikan kebutuhan sehari-hari masyarakat.

Sumber energi listrik yang mudah ditemukan dimana - mana seperti penerangan jalan, kebutuhan elektronik rumah tangga sampai transportasi yang menggunakan energi listrik contohnya seperti, sepeda listrik, motor listrik dan mobil listrik yang diciptakan oleh manusia, sehingga kebutuhan akan listrik masyarakat menjadi kebutuhan utama. Oleh karena itu, perlu adanya penyediaan energi listrik yang stabil dan kontinuitas untuk menunjang kebutuhan energi listrik. Tanpa penyediaan energi listrik yang baik, maka kebutuhan sehari-hari, kegiatan industri dan komersial akan mengalami kesulitan,

serta akan menimbulkan penurunan perekonomian disuatu daerah. Untuk mengatasi hal tersebut maka dibutuhkan saluran pendistribusian energi listrik yang tentunya diperlukan kualitas dan tingkat keandalan yang baik. Hal ini dimaksudkan sebagai salah satu usaha untuk menjaga keandalan dan kontinuitas pelayanan terhadap masyarakat. (Rochmawati, dkk, 2024:441).

Listrik dapat dihasilkan dengan memanfaatkan sumber energi yang tersedia di alam, seperti aliran air sungai (Pembangkit Listrik Tenaga Air), panas bumi (Pembangkit Listrik Tenaga Uap), aliran angin (Pembangkit Listrik Tenaga Angin), dan sebagainya. Salah satu transformer listrik untuk wilayah Jawa Timur-Bali yaitu Pembangkit Listrik Tenaga Uap Paiton 3 yang berlokasi di Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur. Penggunaan listrik sebagian besar kebutuhan energi listrik tersebut dapat diperoleh melalui pemasok distribusi dari Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang menyediakan jasa kelistrikan bagi masyarakat untuk kehidupan yang lebih baik. Jaringan distribusi adalah jalur atau sistem yang menghubungkan pemasok listrik besar (gardu induk) dengan pelanggan, termasuk bisnis, tempat tinggal dan rumah (Arman & Harimurti, 2024:130).

PT. Perusahaan Listrik Negara merupakan Badan Usaha Milik Negara yang telah dijalankan bertahun-tahun lamanya dan sepenuhnya dikelola oleh pemerintah Perusahaan Listrik Negara yang memiliki peran penting dalam kebutuhan pemasok listrik, tidak hanya

ekonomi dan industri tetapi juga kebutuhan rumah tangga yang hampir setiap harinya menggunakan listrik. PT PLN (Persero) tetap memberikan seluruh layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat meskipun berbadan hukum perusahaan dan menjalankan operasinya untuk mendapat keuntungan. (Fikri, Hidayat & Basyirah, 2024:450).

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur juga mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan kepada pelanggan. bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa. Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan dengan menggunakan suatu organisasi atau lembaga perusahaan sebagai alat untuk menjalankannya (Haryanto & Sembiring, 2021:1).

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk aktivitas yang diberikan suatu pihak kepada pelanggan atau konsumen dengan tujuan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau konsumen atas jasa yang diberikan. Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan yang merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi

seluruh kehidupan seseorang dalam masyarakat. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan pada pihak-pihak yang mendapatkan layanan. Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha yang dilakukan orang lain dalam rangka mencapai tujuannya (Fred Luthans dalam Fitriansyah 2020).

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Didalam memberikan pelayanan maka suatu perusahaan atau suatu usaha yang memberikan pelayanan dapat menegakkan aturan dan konsekuensi bagi karyawan yang memberi pelayanan pelanggan atau konsumen yang menerima layanan tersebut.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur memberikan bantuan pelayanan tagihan yang baik kepada masyarakat. Dengan melaksanakan prosedur yang berlaku di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur, penagihan yang timbul akibat adanya tunggakan rekening listrik yang dilakukan oleh pelanggan dicatat sebagai piutang. Piutang aliran listrik yang belum dibayarkan oleh

pelanggan sangat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan dan bertambahnya saldo piutang perusahaan. Pendapatan dari penjualan tenaga listrik menjadi tertunda dan akan mempengaruhi pendanaan untuk proses pengembangan kelistrikan serta pendanaan operasional perusahaan. Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran secara *real time* dan online di berbagai tempat pembayaran, dan pembayaran juga bisa dilakukan melalui ATM.

Dalam melakukan pencatatan tagihan dan pengelolaan tunggakan, PLN memiliki sistem yang digunakan pegawai untuk bekerja dan memberikan informasi terkait dengan penunggakan listrik oleh pelanggan, sistem tersebut memberikan bantuan berupa informasi pelanggan sampai jumlah tagihan pelanggan, sistem ini disebut dengan aplikasi EIS (*Executive Information System*) PLN. Informasi yang didapat pada sistem dapat berguna bagi petugas yang akan menjalankan tugasnya untuk menagih tagihan listrik pelanggan. Dalam operasional PLN petugas yang menjalankan tugas untuk menagih pembayaran tunggakan pelanggan serta mencatat stand kwh meter pelanggan di catat melalui aplikasi ATO (Aplikasi Tusbung Online) aplikasi tersebut hanya digunakan oleh petugas *bill man* untuk menginformasikan kepada pegawai PLN mengenai tunggakan listrik pelanggan, dalam aplikasi tersebut dapat mencatat jumlah tagihan, jenis kwh meter, jumlah daya, jumlah sisa kwh serta dapat melakukan

pemutusan sementara yang kemudian informasi tersebut dikirimkan ke pegawai PLN untuk memeriksa data tersebut pada aplikasi EIS (*Executive Information System*).

Selama penagihan tunggakan pembayaran listrik pascabayar, adapun pelanggan yang masih enggan untuk membayar tunggakan rekening listrik tersebut. Dari sumber data yang didapat menunjukkan masih banyak pelanggan PLN, khususnya pada PT PLN (Persero) ULP Sanur yang tidak konsisten dalam membayar tagihannya akibatnya banyak tagihan listrik pascabayar yang tertunggak.

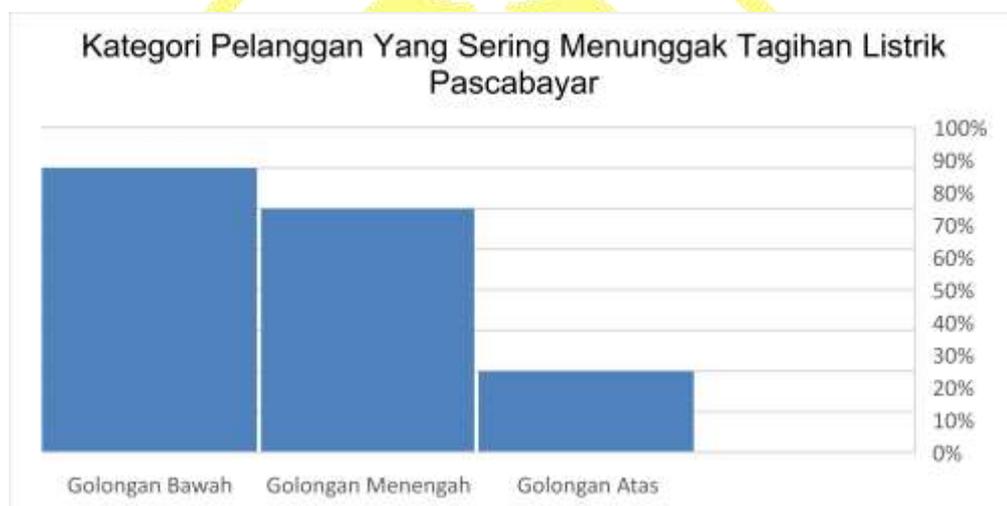
Tabel 1.1 Data Tagihan Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur

Data Tagihan Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur			
Tahun	2021	2022	2023
Jumlah	Rp 3.789.112.986	Rp 4.136.909.410	Rp 4.887.042.070

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Sanur

Menurut Redaputri dan Apriansyah (2022) terdapat beberapa unsur faktor penyebab tunggakan tinggi, yaitu kebiasaan pelanggan yang menunda pembayaran, pembayaran listrik belum menjadi prioritas utama bagi pelanggan, kondisi atau faktor ekonomi pelanggan, denda keterlambatan cukup rendah, kurangnya SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan, belum ada acara sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik, dan tidak ada sanksi tegas bagi vendor yang menerapkan kontrak Bilman.

Dari faktor penyebab tunggakan diatas terdapat beberapa hasil yang sesuai dengan pengamatan penulis, pelanggan yang sering menunggak dapat digolongkan menjadi 3 golongan yaitu golongan bawah, golongan menengah dan golongan atas berikut adalah data hasil observasi penulis pelanggan yang sering menunggak sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kategori Pelanggan Yang Sering Menunggak Tagihan Listrik Pascabayar

Dari sumber data diatas dapat diartikan bahwa golongan bawah dan menengah yang sering melakukan penunggakan pembayaran listrik pascabayar yaitu mencapai 90% golongan bawah, 75% golongan menengah dan 25% golongan atas yang menunggak pembayaran tagihan listrik. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi PLN untuk melakukan tindakan dan solusi agar dapat meminimalkan terjadinya penunggakan di PT PLN (Persero) ULP Sanur. Pelanggan

yang sering menunggak pembayaran listrik dapat bervariasi yaitu golongan bawah seperti rumah tangga, rumah kos-kosan, golongan menengah seperti rumah kontrakan dan rumah pribadi, dan golongan atas seperti pemerintahan, rumah dinas atau rumah bisnis dan rumah sakit.

Pelanggan yang tidak membayar tagihan listrik melewati tanggal 20 setiap bulan dapat dikenakan denda oleh PT PLN (Perseo). Aturan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Terkait Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero). Berikut adalah rincian biaya keterlambatan pembayaran rekening listrik:

Tabel 1.2 Rincian Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik

Batas Daya	Biaya Keterlambatan
400 VA	Rp 3.000
900 VA	Rp 3.000
1.300 VA	Rp 5.000
2.200 VA	Rp 10.000
3.500 VA s.d. 5.500 VA	Rp 50.000
6.600 VA s.d. 14.000 VA	3% dari Tagihan Rekening Listrik (Minimum Rp 75.000)
Di atas 14.000 VA	3% dari Tagihan Rekening Listrik (Minimum Rp 100.000)

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Sanur

Agar jumlah dapat berkurang maka diperlukannya prosedur penanganan tunggakan rekening listrik yang efektif dan efisien agar

kendala dan hambatan seperti diatas dapat diminimalisir dan dapat memudahkan pelanggan untuk membayar serta memperlancar proses tagihan rekening listrik.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diterangkan diatas mengenai ketidak-konsistenan pelanggan dalam melakukan pelunasan tagihan rekening listrik. Maka dari itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar terhadap penurunan jumlah tunggakan. Maka dari itu penulis tertarik untuk membahas tentang **“Prosedur Penanganan Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur”**.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahannya yaitu:

1. Bagaimana prosedur penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur?
2. Apa saja kendala-kendala dalam penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur?
3. Bagaimana solusi yang tepat untuk kendala dari penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari pokok masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk memberikan informasi mengenai prosedur penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur.
2. Sebagai pengembangan pengetahuan atas kendala-kendala dalam penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur.
3. Sebagai pembuktian hasil penelitian dan memberikan solusi yang tepat untuk penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Sanur

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil dari penelitian ini diharapkan agar menjadi bahan informasi, masukan, dan referensi tentang tunggakan rekening listrik pascabayar bagi semua pihak yang telah membaca penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini digunakan untuk memberikan informasi tentang tunggakan rekening listrik pascabayar pada pelanggan. Informasi ini sebagai bahan untuk memajukan perusahaan, meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai loyalitas pelanggan.

3. Bagi Mahasiswa

- a. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang membantu memberikan informasi mengenai pentingnya prosedur penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur.
- b. Memberikan ilmu yang bermanfaat dan menerapkan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan kemudian membandingkannya dengan kenyataan serta menerapkannya di lapangan/khalayak.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur yang beralamat di JL. MT. Haryono No. 22, Dauh Puri, Kecamatan Denpasar Barat, Kota Denpasar.

2. Objek Penelitian

Adapun objek dari penelitian ini dilakukan yaitu Data Tunggakan Rekening Listrik Pascabayar Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis Data dibedakan menjadi dua yaitu data kuantitatif dan data kualitatif. Menurut Sugiyono, (2022:2)

metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang disebut metode ilmiah dengan menggunakan langkah – langkah yang ketat, obyektif karena peneliti menjaga jarak dengan yang diteliti, metode kuantitatif lebih bersifat *confirmation* (untuk mengkonfirmasi atau menguji teori. Sedangkan penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah dari pada melihat permasalahan untuk penelitian generalisasi. (Siyoto, 2015:28)

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif yang merupakan data berupa pendapat (pernyataan) atau *judgment* sehingga tidak berupa angka, tetapi berupa kata atau kalimat sehingga mendapatkan informasi untuk memecahkan suatu permasalahan, seperti menjawab rumusan masalah.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1) Data Primer

Menurut Mustafa, dkk (2020:65) data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dapat berupa opini subyek secara individu tau kelompok,

hasil observasi. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data primer yaitu survey dengan Teknik wawancara dan kuisioner, serta metode observasi. yang Sumber data pada data primer didapatkan dengan wawancara dari pihak pertama yang terkait dengan penelitian. Sumber data primer dalam penelitian ini bersumber dari hasil wawancara dengan Bapak Nyoman Eka Sanjaya Putra selaku Supervisor Transaksi Energi dan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Sanur.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang langsung diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama atau secara tidak langsung data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen - dokumen (Arikunto dalam Mustafa, dkk 2022:40). Data sekunder dari penelitian ini diambil dari beberapa buku – buku, jurnal ilmiah dan dokumen perusahaan yang berupa dokumen yang berhubungan dengan tunggakan rekening listrik pascabayar.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sujarweni (2015;32) pengumpulan data langsung (observasi) adalah Teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung tanpa mengajukan pertanyaan terhadap objek yang di teliti. Observasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan observasi partisipan tidak terstruktur, dimana observasi tidak terstruktur ini dipersiapkan atau dilakukan tidak secara sistematis terkait dengan yang diobservasi. Contohnya : penulis mengumpulkan data penelitian dengan mengobservasikan atau mengamati segala sesuatu tentang tunggakan rekening listrik pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Sanur.

2) Wawancara

Menurut Kerlinger yang dikutip oleh Fadhallah (2020:1) wawancara adalah peran situasi tatap muka interpersonal Dimana satu orang (*interviewer*), bertanya kepada satu orang yang diwawancarai, beberapa pertanyaan yang dibuat untuk mendapatkan jawaban yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara semiterstruktur, wawancara ini yaitu dengan

pelaksanaannya bebas yang artinya tidak terikat dengan rencana awal dan pertanyaan baru yang dapat berubah-ubah, dengan tujuan untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dan dapat memperoleh informasi secara mendalam (Sugiyono, 2016:320). Seperti contohnya dari wawancara yang penulis lakukan dengan Supervisor Transaksi Energi perusahaan PT PLN (Persero) ULP Sanur yaitu Bapak Nyoman Eka Sanjaya Putra, dan dengan pelanggan yang berkaitan dengan tunggakan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Sanur.

3) Dokumentasi

Menurut Rumina (2024:176) Dokumentasi merupakan suatu Teknik pengumpulan data yang diambil dari dokumen atau peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah, kehidupan, cerita, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu berupa dokumen pembayaran tunggakan rekening listrik dan meminta data-data dari pihak perusahaan.

4. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari data dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari baik melalui hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola yang diakhiri dengan membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016:335).

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu metode analisis “triangulasi data dengan menggabungkan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif hasil dari penelitian ini yang bersifat untuk memahami makna, keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis”. (Sugiyono, 2022:9).

Menurut Bachri yang dikutip oleh Susanto, (2023:55) triangulasi data adalah suatu pendekatan analisa data yang mensintesa data dari berbagai sumber, dengan cepat mencari pengujian data yang sudah ada dalam memperkuat tafsir dan meningkatkan kebijakan serta program yang berbasis pada bukti yang telah tersedia.



BAB V
SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan mengenai penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar diatas maka dapat disimpulkan bahwa penanganan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Sanur sudah bisa dikatakan berjalan namun perlu mendapat perhatian bahwa prosedur yang digunakan masih memiliki kekurangan dan masih mengakibatkan peningkatan tunggakan rekening listrik dari tahun ke tahun. Dalam hal ini maka PT PLN (Persero) ULP Sanur dapat melakukan beberapa tindakan untuk meminimalkan terjadinya penunggakan rekening listrik oleh pelanggan berikut adalah tindakan yang perlu dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Sanur untuk menangani tunggakan rekening listrik pascabayar yang terus meningkat pada setiap tahun antara lain :

1. Memberikan edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan pentingnya pembayaran listrik tepat waktu
2. Memberi peringatan pada sistem pengingat tagihan seperti melalui WhatsApp, SMS, email, surat dan PLN Mobile
3. Memberikan pilihan metode pembayaran yang mudah seperti, pembayaran online via transfer bank, melalui ATM dan melalui PLN Mobile
4. Melakukan pemeriksaan dan penyebaran invoice oleh *billing man* setiap bulan
5. Melakukan pendekatan kolaboratif dan persuasif dengan pelanggan dengan cara mendengarkan dan memberikan solusi atas keluhan kesah pelanggan terhadap pelayanan dari PT PLN (Persero) ULP Sanur
6. Menyarankan agar membuat aplikasi pembayaran cicilan tagihan listrik pascabayar
7. Menyarankan pelanggan untuk beralih/migrasi ke sistem Prabayar yang memudahkan pelanggan.

Dalam sebuah proses untuk menangani sesuatu tentunya terdapat hambatan atau kendala yang dihadapi seperti dalam pengamatan penulis terhadap penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar PT PLN (Persero) ULP Sanur yang memiliki hambatan dalam menangani tunggakan rekening listrik pascabayar tersebut beberapa hambatan yang terjadi seperti terdapat faktor ekonomi

(penghasilan/keterbatasan keuangan) pelanggan sehingga pelanggan tidak dapat membayar tagihan listrik, faktor kedua yang mempengaruhi yaitu kebiasaan pelanggan yang disebabkan lupa pada tagihan listrik yang diberikan oleh petugas, kemudian faktor kebiasaan pelanggan yang dengan sengaja melupakan tagihan listrik yang diakibatkan pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan PT PLN (Persero) ULP Sanur sehingga pelanggan dengan sengaja lupa dengan tagihan dan tidak membayarnya. Adapun faktor kebiasaan pelanggan yang sering menunda-nunda untuk membayar tagihan rekening listrik dikarenakan pelanggan mementingkan membayar keperluan (kebutuhan) lain, dan faktor kesengajaan kecurangan aliran listrik yang dilakukan oleh pelanggan atau kebocoran aliran listrik yang tidak diketahui oleh pihak PLN.

Selain kendala-kendala tersebut adapun kendala yang dihadapi oleh petugas pencatat meter saat akan melakukan pemeriksaan stand kwh meter yaitu ketika petugas datang ke rumah pelanggan rumah tersebut dalam keadaan kosong atau terkunci sehingga mengakibatkan memperlambat sistem operasional perusahaan. Dengan adanya prosedur penanganan tunggakan rekening listrik pascabayar yang tepat, maka akan dapat meminimalkan terjadinya penunggakan pembayaran tagihan listrik oleh pelanggan PT PLN (Persero) ULP Sanur sehingga dapat memecahkan masalah dan hambatan/kendala yang terjadi.

B. Saran

Berdasarkan simpulan yang sudah diambil, penulis menyimpulkan bahwa untuk mengurangi jumlah tunggakan rekening listrik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Sanur sebaiknya perusahaan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan sebaiknya perusahaan memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan dan secepatnya menanggapi keluhan tersebut, walaupun hanya masalah sederhana. Bagi petugas catat meter sebaiknya lebih teliti dan ramah terhadap pelanggan dalam menjalankan tugasnya agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan sehingga pelanggan merasa puas atas layanan yang diberikan
2. Memberikan sanksi tegas, diharapkan pihak PLN lebih tegas terhadap pelanggan yang melakukan kecurangan dalam aliran listrik pada kwh meter.
3. Menyarankan kepada PT PLN (Persero) ULP Sanur untuk membuat aplikasi pembayaran cicilan tagihan listrik pascabayar atau menambahkan menu pada aplikasi PLN mobile mengenai pembayaran cicilan tagihan rekening listrik pascabayar agar perusahaan dan pelanggan dapat mempermudah menangani pembayaran tagihan listrik pascabayar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, A. (2019). Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Susu Morinaga di Kota Lhokseumawe. *Jurnal Visioner & Strategis*.
- Arman, H. (2024). Analisis Penempatan Rocloser Terhadap Keandalan Sistem Tenaga Listrik Jaringan Distribusi 20kV di PT PLN (Persero) ULP AMUNTAI . *Jurnal Teknik Elektro*, 130-134.
- Aziz, H. (2023). Pendekatan Internet of Things Untuk Prediksi Biaya Penggunaan Listrik Pada Aplikasi Android. *TEKNOKOM*, 63-68.
- Bedasari, H. N. (2022). Strategi Dinas Kesehatan Dalam Pencegahan Dan Penanganan stunting (Studi Kasus Di Desa pongkar Kecamatan tebing Kabupaten Karimun). *Jurnal Kemunting*, 703-722.
- Daryanto, & S. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Fadhallah. (2020). *Wawancara*. UNJ PRESS.
- Fikri, H. B. (2024). Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam membantu Aktivitas Pemasaran Pada PT PLN (Persero) ULP Kalasan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*, 450-460.
- Frete, C. (2022). Perencanaan Penurunan Tunggakan Pembayaran Rekening Listrik Di PT PLN (Persero) Kantor Pelayanan (KP) Ondor. *Jurnal METIKS*, 34-43.
- Gunanto, P. A. (2017). *Pekerjaan Dasar Teknik Mesin*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Handayani, S. (2015). *Pengaruh Mobilisasi Dini terhadap Intensitas Nyeri Post sectio Caesarea Di RSUD Dr. Moewardi*.
- Handoko, B. S. (2015). *Manajemen Pemasaran Analisa dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryanto, S. (2021). *Membangun Pribadi Prima Dalam Pelayanan Publik*. MNC Publishing.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.

- Indonesia, I. B. (2014). *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Julianto, T. S. (2019). *Fitokimia Tinjauan Metabolit Sekunder dan Skrining Fitokimia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- KBBI. (n.d.). *Penanganan*. Retrieved from kbbi.web.id: <https://kbbi.web.id/penanganan> (Diakses 25 April 2024)
- Kotler, P. d. (2018). *Prinsip-Prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Laksana, F. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Luturmas, L. t. (2023). Proses Penanganan Masalah Crewing Department Dalam Perekrutan Anak Buah Kapal (ABK) Pada PT Permata Bahari shipping. *Jurnal Maritim*, 18-29.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.
- Mustafa, G. d. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas Dalam Pendidikan Olahraga*. Mojokerto: Insight Mediatama.
- Mustafa, P. d. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Tindakan Kelas dalam Pendidikan Olahraga*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Mutiara, S. (2023). Analisa Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 1717-1722.
- Naufal, H. A. (2021). Literasi Digital. *Jurnal Pendidikan, Politik, Budaya, Bahasa, Manajemen, komunikasi, Pemerintahan, Humanioran, Dan Ilmu Sosial*.
- Nugroho, J. S. (2019). *Perilaku Konsumen, Perspektif Kontemporer Pada Motif, Tujuan Dan Keinginan Konsumen*. Prenadamedia group.
- Purboyo, &. d. (2021). *Perilaku Konsumen (Tinjauan Konseptual dan Praktis)*. Bandung: CV. MEDIA SAINS INDONESIA.

- Ramlawati, Y. (2016). *Mata Pelajaran IPA Energi dan Kalor Dalam Sistem Kehidupan*. Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Redaputri, A. (2022). Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pascabayar PT PLN (Perser). *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Informatika (JBMI)*, 20-33.
- Rochmawati, A. F. (2024). Analisis Rugi-Rugi Pada Pengukuran Energi Listrik di Industri 164 KV. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*.
- Rumina. (2024). Teknik Pengumpulan Data Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Islam*, 157-177.
- Rusydi, A. (2017). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Alfabeta.
- Sihombing, M. d. (2023). Tuntutan Ganti Rugi Konsumen Terhadap Wanprestasi Layanan Oleh Perusahaan Listrik Negara. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*.
- Siyoto. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta : Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustakabarupress.
- Susanto, R. J. (2023). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah. *Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 53-61.
- Web.pln.co.id. (2024, Mei 3). *Profile Perusahaan*. Retrieved from web.pln.co.id: <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan> (Diakses 3 Mei 2024)