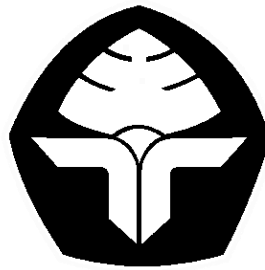


**IMPLEMENTASI TEKNIS PENGENDALIAN  
TUNGGAKAN PELANGGAN REKENING  
LISTRIK PASCABAYAR DI PT PLN  
(PERSERO) ULP DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**

**Kadek Arika Putri**

**Nim 1915713029**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**IMPLEMENTASI TEKNIS PENGENDALIAN  
TUNGGAKAN PELANGGAN REKENING  
LISTRIK PASCABAYAR DI PT PLN  
(PERSERO) ULP DENPASAR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**OLEH**

**Kadek Arika Putri**

**Nim 1915713029**

**JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG  
2022**

**IMPLEMENTASI TEKNIS PENGENDALIAN TUNGGAKAN  
PELANGGAN REKENING LISTRIK PASCABAYAR DI PT PLN  
(PERSERO) ULP DENPASAR**

**Kadek Arika Putri**

Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga  
Politeknik Negeri Bali, Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan,  
Kabupaten Badung, Bali – 80364  
Telp. (0361) 701981 Fax. 701128  
Email : arikaputrikadek140@gmail.com

**ABSTRAK**

Dalam usaha PT PLN (Persero) untuk meningkatkan kinerjanya, hambatan yang dihadapi adalah adanya saldo piutang atau tunggakan rekening listrik. Tunggakan pembayaran rekening listrik yang belum dibayarkan oleh pelanggan sangat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan dan bertambahnya saldo piutang pada perusahaan. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui implementasi teknis pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar serta hambatan apa saja yang ditemui pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam implementasi teknis pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Penelitian ini menggunakan Teknik analisis deskriptif kualitatif dengan pengumpulan datana dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi teknis pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar sudah cukup. Namun, dalam implementasi implementasi teknis pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar masih terdapat kendala.

**Kata Kunci:** *tunggakan, listrik pascabayar pelanggan, pengendalian*

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kadek Arika Putri  
NIM : 1915713029  
Prodi/ Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

**“Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening**

**Listrik Pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar”** adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas 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 Tugas 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, 25 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Kadek Anka Putri

NIM. 1915713029

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) ULP Denpasar
2. Penulis
  - a. Nama : Kadek Arika Putri
  - b. NIM : 1915713029
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Administrasi Bisnis



Badung, 25 Agustus 2022

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
Menyetujui,  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ni Ketut Lasmini, SE, M.agb  
NIP. 195512161990032002

I Gusti Ketut Gede, SE., MM  
NIP. 196112081988111001

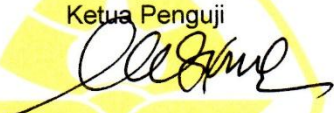
**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**IMPLEMENTASI TEKNIS PENGENDALIAN TUNGGAKAN  
PELANGGAN REKENING LISTRIK PASCABAYAR  
DI PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**

Oleh:

KADEK ARIKA PUTRI  
NIM 1915713029


Disahkan Oleh:  
Ketua Penguji




Ni Ketut Lasmini, SE, M.agb  
NIP. 195512161990032002

Penguji I,

Penguji II,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM  
NIP. 196808271993031002



Waelan, SE., M.Sc  
NIP. 196004031989101001

Mengetahui,  
Jurusan Administrasi Niaga  
Ketua,



Dr. Ni Ketut Santra, M.Si  
NIP. 196710211992031002

Badung, 25 Agustus 2022  
Program Studi Administrasi  
Bisnis  
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.  
NIP. 197902182003121002

## PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Tugas akhir ini berjudul “Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar”. Adapun tugas akhir ini digunakan sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan kerja sama dari banyak pihak. Pada kesempatan yang baik ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan perlindungan-Nya selama penyusunan tugas akhir.
2. Bapak Dr.Drs. I Ketut Santra, Msi , selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
3. Bapak I Made Widiantara, Spi,Msi , selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ni Ketut Lasmini, SE, M.agb selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
5. Bapak I Gusti Ketut Gede, SE.,MM, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis.
6. Bapak I Gede Alit Sandayanto selaku Supervisor Transaksi Energi di PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
7. Ibu Ni Made Eny Kasumari selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah memberikan pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.

8. Serta pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan saran, ide dan dukungan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa masih banyak adanya kekurangan-kekurangan oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sedianya sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata, semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi para pembaca pada umumnya.

Badung, 13 Juli 2022

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
PRAKATA .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Masalah .....	6
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	7
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	7
E. Metode Penelitian .....	8
1. Lokasi Penelitian .....	8
2. Objek Penelitian .....	8
3. Data Penelitian .....	8
4. Teknik Analisis Data .....	11
BAB II LANDASAN TEORI .....	20
A. Pengertian Implementasi .....	20
B. Manajemen .....	21
1. Pengertian Manajemen .....	21
2. Fungsi Manajemen .....	21
3. Pengendalian (controlling) .....	22
4. Pengendalian Internal .....	22
C. Rekening Listrik Pascabayar .....	24
D. Pelanggan .....	24
1. Pengertian pelanggan .....	24

2. Jenis pelanggan .....	25
E. Pengertian pelayanan .....	26
F. Pengertian piutang .....	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....	32
A. Sejarah Perusahaan .....	32
B. Bidang Usaha .....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan .....	38
1. Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar .....	38
2. Uraian Jabatan .....	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
A. Kebijakan Perusahaan .....	43
B. Analisis dan Interpretasi Data .....	44
1. Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	44
2. Hambatan Yang Ditemui PT PLN (Persero) ULP Denpasar Dalam Mengimplentasikan Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	61
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	65
A. Kesimpulan .....	65
B. Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Jumlah Pelanggan Listrik Prabayar Tahun 2021 .....	50
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan Menunggak Pembayaran Rekening Listrik Pascabayar Tahun 2021 .....	4
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Tunggakan Pembayaran Rekening Listrik Pascabayar Tahun 2021 .....	5
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	38
Gambar 4.1 Tampilan Awal Pada Aplikasi PLN Mobile .....	53
Gambar 4.2 Tampilan Memasukan ID Pelanggan .....	54
Gambar 4.3 Tampilan Tagihan Bulan Pelanggan yang Harus dibayar.....	54
Gambar 4.4 Flowchart Pemutusan dan Penyambungan Kembali di PT PLN (Persero) ULP Denpasar .....	56

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik)
- Lampiran 2. Surat Informasi Tagihan Rekening Listrik
- Lampiran 3. Surat Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik
- Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan Penyebaran *Invoice* Ke Pelanggan
- Lampiran 5. Penyebaran *Invoice* Melalui Media
- Lampiran 6. Penyebaran Surat Pemutusan Aliran Listrik Sementara
- Lampiran 7. Kegiatan Pemutusan Aliran Listrik Ke Pelanggan
- Lampiran 8. Dokumentasi Sampling Pemutusan Aliran Listrik
- Lampiran 9. Dokumentasi Wawancara



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Listrik merupakan salah satu sumber kebutuhan yang penting bagi kehidupan manusia, karena dapat membantu kegiatan operasional bisnis pada semua sektor rumah tangga maupun sektor industri. Sektor industri meliputi perbankan, transportasi, manufaktur, dan lain sebagainya. Untuk sektor rumah tangga, listrik berguna untuk penerangan, mencuci pakaian dengan mesin cuci, memasak dan lain sebagainya. Sedangkan untuk sektor industri, listrik berguna untuk menjalankan mesin di pabrik, serta peralatan elektronik lainnya yang ada di perusahaan. Selain itu, listrik juga sebagai sarana penerangan juga mendorong untuk meningkatkan kualitas yang lebih baik dan mendorong kegiatan perekonomian Negara.

PT. PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa kelistrikan. Salah satu tugas utamanya adalah menyediakan listrik untuk kebutuhan seluruh bangsa Indonesia. Peran PLN yaitu melayani kebutuhan energi konsumen serta berorientasi pada profit atau keuntungan.

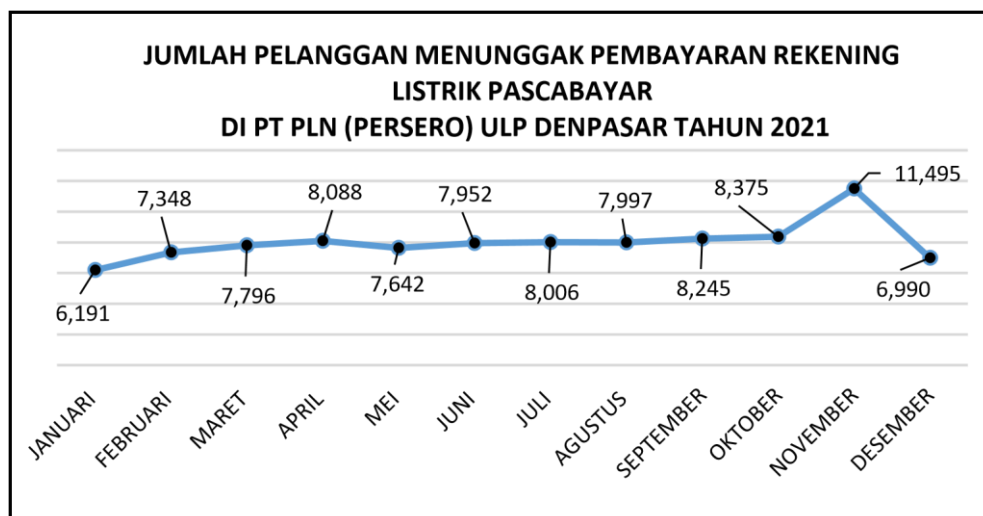
Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PLN dituntut untuk melakukan usaha yang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat Indonesia agar tidak membebani anggaran negara. Untuk menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara, PT PLN (Persero) terus berupaya menjadi BUMN berkelas dunia melalui aksi transformasi. PT PLN (Persero) mengusung agenda transformasi budaya perusahaan dengan aspirasi *Green*, *Lean*, *Innovative*, dan *Customer Focused* demi menghadirkan listrik untuk kehidupan yang lebih baik sesuai dengan motto PT PLN (Persero). Melalui aspirasi *Green*, PLN terus meningkatkan penggunaan energi baru terbarukan untuk menghasilkan listrik. Dengan aspirasi *Lean*, PLN memastikan pengadaan listrik yang handal. Sedangkan aspirasi *Innovative*, PLN bertekad untuk terus berinovasi, adaptif terhadap perubahan, kreatif menangkap peluang, selalu mencari solusi dan memperluas sumber pendapatan baru. Terakhir, *Customer Focused* akan menjadikan PLN sebagai pilihan nomor satu pelanggan dalam solusi energi, memberikan pelayanan yang andal, terintegrasi dan terkonsolidasi.

Dalam penerapan *customer focused* yaitu PLN memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan sehingga dapat memahami kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan. Adanya perkembangan teknologi dan internet, listrik mulai menjadi kebutuhan pokok masyarakat sehingga permintaan masyarakat untuk berlangganan listrik PLN semakin hari semakin meningkat. Dengan



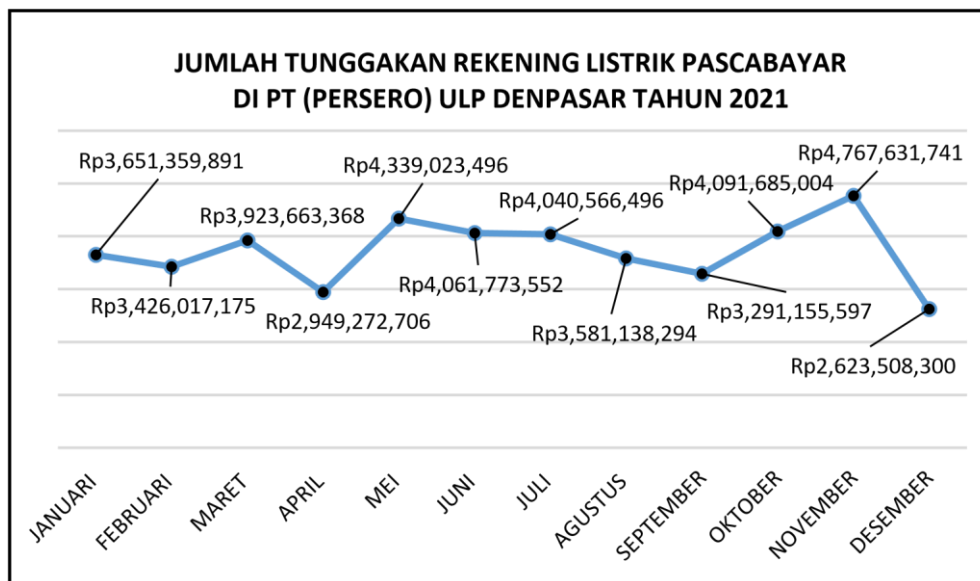
banyaknya jumlah pelanggan listrik, otomatis PT (Persero) ULP Denpasar melakukan pengelolaan yang lebih baik dalam melayani pelanggan yang dapat memenuhi kebutuhan semua penggunanya. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) adalah dalam pembayaran tagihan rekening listrik.

Dalam usaha PT PLN (Persero) untuk meningkatkan kinerjanya, salah satu hambatan yang dihadapi adalah adanya saldo piutang atau yang sering disebut dengan tunggakan rekening listrik. Hal ini terjadi juga di PT PLN (Persero) ULP Denpasar pada tahun 2021 yang cukup terbebani dengan tunggakan pelanggan. Adanya keterlambatan pembayaran rekening listrik menyebabkan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar mengalami kerugian karena tunggakan pembayaran rekening listrik pelanggan pascabayar. Rekening listrik pascabayar adalah tagihan yang wajib dibayar oleh pelanggan setiap bulan yang berisi jumlah pemakaian energi listrik dan biaya yang harus dibayar oleh pengguna. Tunggakan pembayaran rekening listrik yang belum dibayarkan oleh pelanggan sangat berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan dan bertambahnya saldo piutang pada perusahaan. Adapun jumlah pelanggan yang menunggak pembayaran rekening listrik pascabayar dan jumlah tunggakan rekening listrik pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar tahun 2021 dapat dilihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2.



Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pelanggan Menunggak Pembayaran Rekening Listrik Pascabayar Tahun 2021  
Sumber : PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Dari gambar 1.1 dapat disimpulkan bahwa jumlah pelanggan yang menunggak setiap bulannya mengalami kenaikan mencapai di atas 11.000 pelanggan. Jumlah pelanggan yang menunggak pada tahun 2021 kecenderungannya adalah landai tetapi mengalami kenaikan yang tajam pada bulan September – November tahun 2021. Adanya tunggakan ini, kemungkinan terjadi karena pelanggan mempunyai kesibukan sehingga lupa untuk membayar tagihan listrik tepat waktu.



Gambar 1.2 Grafik Jumlah Tunggakan Pembayaran Rekening Listrik Pascabayar Tahun 2021  
Sumber : PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Dari gambar 1.2 dapat diambil kesimpulan bahwa tunggakan setiap bulannya mengalami kenaikan mencapai diatas Rp4 miliar. Pada bulan September – Oktober tahun 2021 mengalami kenaikan tunggakan yang cukup tinggi. Dengan adanya penambahan jumlah tunggakan otomatis menambah jumlah piutang tidak tertagih, begitu sebaliknya.

Bentuk respon yang dilakukan untuk mengendalikan tunggakan pembayaran rekening listrik pascabayar yaitu merencanakan strategi pengendalian pelanggan yang menunggak agar tidak mengganggu kegiatan operasional perusahaan.

Strategi yang direncanakan tidak akan berhasil tanpa adanya implementasi atau penerapan yang baik. Implementasi strategi ini sangat berpengaruh pada kemampuan sumber daya perusahaan terhadap strategi yang direncanakan untuk mencapai tujuan

perusahaan, sehingga perusahaan membagi sumber daya manusia yang dimiliki untuk dapat melaksanakan strategi dengan baik.

Dalam mengimplementasikan strategi, tentunya terdapat hambatan atau kendala yang ditemui yang menentukan bagaimana keberhasilan suatu strategi. Demikian juga dalam implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Hambatan dapat terjadi bisa dari koordinasi dengan mitra PT PLN (Persero) maupun saat bertemu pelanggan PT PLN (Persero).

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar”**.

## **B. Pokok Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar?
2. Hambatan apa saja yang ditemui di PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar?

### **C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir**

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka dapat ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang ditemui pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dalam implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar.

### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

1. Bagi Mahasiswa

Untuk menambah pengetahuan, wawasan pemahaman serta sebagai bahan penerapan praktek dan teori yang didapat selama menjalani perkuliahan dengan kenyataan yang ada dalam dunia kerja.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini, yaitu dapat digunakan untuk menambah informasi, ilmu pengetahuan dan untuk mengetahui sejauh mana ilmu yang telah diajarkan di kampus dapat diserap dan dilaksanakan oleh mahasiswa, serta nantinya hasil penelitian ini dapat didokumentasikan di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali sebagai tambahan bacaan.

### 3. Bagi PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Denpasar

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk mengatasi tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang lebih baik.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi pelaksanaan penelitian ini adalah di PT PLN (Persero) ULP Denpasar, yang beralamat di Jl. P.B Sudirman No. 2, Dauh Puri, Kec. Denpasar Barat, Bali

### **2. Objek Penelitian**

Yang menjadi objek penelitian dalam hal ini adalah implementasi strategi pengendalian tunggakan pelanggan rekening listrik pascabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Denpasar.

### **3. Data Penelitian**

#### **a. Jenis Data Penelitian**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu berupa keterangan-keterangan atau informasi, bagan dan foto yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti yang diperoleh di perusahaan maupun sumber – sumber lainnya.

## b. Sumber Data

### 1) Data primer

Menurut Sugiyono (2015) data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari perusahaan maupun dari pegawai perusahaan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

### 2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam hal ini yang menjadi data sekunder adalah struktur organisasi, sejarah perusahaan, data jumlah tunggakan pelanggan, data jumlah pelanggan yang menunggak dan data jumlah pelanggan prabayar di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

## c. Teknik Pengumpulan Data

### 1) Observasi

Menurut Abrimanto (2017) observasi adalah pengamatan secara langsung terhadap suatu kondisi

lapangan untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan oleh peneliti langsung saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

## 2) Wawancara

Menurut Yusuf (2014) wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2015) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang tersusun sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan kepada pegawai bagian rekening listrik di PT PLN

(Persero) ULP Denpasar.

## 3) Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian seperti jumlah. Dokumentasi dalam



penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh penulis untuk memperkuat hasil penelitian.

#### **4. Teknik Analisis Data**

Menurut Moleong (2014) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati.

Untuk menganalisis permasalahan yang dihadapi dan mempermudah memecahkan masalah tersebut, maka dari itu penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dalam penulisan ini penulis menguraikan keterangan serta informasi yang didapatkan selama penelitian di PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Setelah keterangan serta informasi yang diperoleh di lapangan tersebut dianalisis maka akhirnya dapat ditarik menjadi suatu kesimpulan

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada BAB IV dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa:

##### 1. Implementasi Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan

Rekening Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) ULP Denpasar

###### a. Pengendalian Preventif :

- 1) Melakukan penyebaran *Invoice* oleh Petugas Billing Man.
- 2) SMS *broadcast* mengingatkan pelanggan untuk membayar rekening listrik setiap bulannya.
- 3) Mengarahkan para pelanggan agar migrasi atau pindah ke sistem Prabayar.
- 4) Melakukan sosialisasi mengenai pembayaran listrik tepat waktu.
- 5) Melakukan sosialisasi PLN *Mobile* ke pelanggan.

###### b. Pengendalian Detektif :

- 1) Mendatangi rumah pelanggan

- c. Pengendalian Korektif :
  - 1) Melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 1 bulan.
  - 2) Melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara.
  - 3) Melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan listrik selama 3 bulan.

- 2. Hambatan Yang Ditemui PT PLN (Persero) ULP Denpasar Dalam Mengimplentasikan Teknis Pengendalian Tunggakan Pelanggan Rekening Listrik Pascabayar Di PT PLN (Persero) ULP Denpasar
  - a. Rumah pelanggan kosong atau pintu terkunci.
  - b. Kebiasaan pelanggan membayar listrik diakhir-akhir tanggal.
  - c. Pelanggan belum konsisten terhadap perjanjian kerjasama mengenai pembayaran listrik.
  - d. Petugas *billman* tidak tegas menjalankan tugas.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, dapat diketahui bahwa PT PLN (Persero) ULP Denpasar telah melaksanakan sejumlah teknis pengendalian tunggakan rekening listrik pelanggan pascabayar. Namun demikian, ada beberapa saran yang ingin penulis sampaikan agar pelaksanaan strategi pengendalian tunggakan rekening listrik pelanggan pascabayar dapat berjalan lebih optimal, antara lain :

1. PT PLN (Persero) ULP Denpasar sebaiknya memperbaiki kinerja dalam upaya menarik minat pelanggan untuk migrasi ke prabayar karena jumlah pelanggan listrik prabayar dari tahun ke tahun mengalami peningkatan tetapi belum banyak pelanggan rumah tangga yang mengetahui lebih dalam tentang listrik prabayar tersebut, selain itu mensosialisasikan secara masif kepada pelanggan terutama pelanggan rumah tangga mengenai bagaimana penggunaan aplikasi PLN *Mobile* sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk menggunakan aplikasi tersebut karena masih banyak pelanggan tidak mengetahui manfaat dari aplikasi PLN *Mobile*.
2. PT PLN (Persero) ULP Denpasar meningkatkan pelayanan kesiagaan, kesigapan, dan keramahan para petugas penagihan dengan cara mengadakan pelatihan dan diklat secara berkala khusus bagi petugas penagihan terutama dalam hal menghadapi pelanggan yang mengabaikan peringatan sesuai dengan aturan yang ditentukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abror, M. D. 2021. *Strategi “TAK–JEMPOL (Tertib Administrasi Kependudukan dengan Jemput Bola)” bagi umat Hindu di desa Kayukebek Kecamatan Tukur Kabupaten Pasuruan*. *Jejaring Administrasi Publik*, 13(2), 70-83.
- Afin, Murtie. 2013. *Menciptakan SDM Berkualitas*. PT. Gelora Aksara Pratama. Jakarta.
- Assauri, Sofjan. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Daryanto, & Setyobudi, I.2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayu, K. 2013, *Analisis Pengendalian Kualitas Produk CPE Film dengan Metode Statistical Process Control pada PT. MSI*, *Jurnal Ilmiah Teknik Industri* Vol 1, No 1:50 – 58, Teknik Industri Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Exellent*. PT Raja Grafindo Persada.
- KBBI, 2022. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelanggan>, [Diakses 14 Juli 2022].
- KBBI, 2022. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. [Online] Tersedia di <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pengendalian>, [Diakses 14 Juli 2022].

Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Unit Penerbit, Yogyakarta: UPP. AMP YKPN.

Kristiawan, M., Safitri, D., & Lestari, R. 2017 . *Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.

Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2016*. Andi. Yogyakarta.

Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Implementasi dan Pelayanan Publik*. Bandung Alfabeta.

Munawir. 2016. *Analisis Laporan Keuangan Edisi 2*. Liberty :Yogyakarta.

Noverdi, M.S. 2020. *ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL BARANG DAGANG PADA PT SUKSES JAYA PERMATA PALEMBANG* (Doctoral dissertation, 021008 UNIVERSITAS TRIDINANTI PALEMBANG).

Romney, Marshal B., Steinbart, Paul John. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta Selatan: Salemba empat.

Rusydi, Mhd. 2017. *Customer Excellent*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.

Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Strategik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, Lijan Poltak. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Taufiqurokhman. 2016. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Prof. Dr. Moestopo Beragama Universitas Press.

Usman Nurdin. 2012. *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta. Balai Pustaka.

Wilson. 2015. *Pengertian Manajemen Menurut Para Ahli*.  
<http://www.artikelsiana.com/2015/01/pengertianmanajemen-fungsimanajemen.html>. Diakses tanggal 14 Juli 2022.