

Kinerja Bisnis PTPLN (Persero) ULP Medan Timur : Mengatasi Tunggakan Melalui Pendekatan Terpadu

Amyra Zhahra Lubis

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: amzhalbis@gmail.com

Muthia Rizti

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: muthia.rizti05@gmail.com

Annio Indah Lestari Nasution

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: annionst@gmail.com

Korespondensi penulis: amzhalbis@gmail.com

Abstract. *This research discusses the business performance of PT PLN ULP Medan Timur in overcoming the problem of arrears in electricity payments. PT PLN ULP Medan Timur, as an electricity provider, faces various challenges in its efforts to collect arrears. This type of research uses library research by collecting sources obtained through articles and books related to the title of this research. This article presents data carried out using an integrated approach so that data is obtained in the form of the reasons why people have electricity arrears, the reasons why people have difficulty with PLN's innovation, namely the existence of the latest applications and features in payments and also explain several PLN strategies in overcoming electricity arrears made by users. This research also discusses various challenges faced by PT PLN ULP Medan Timur in managing arrears, including customer awareness, economic conditions, and complex legal and regulatory procedures. In addition, this article highlights the innovative efforts implemented by PT PLN ULP Medan Timur to overcome the problem of arrears.*

Keywords: *Arrears, electricity, integrated approach*

Abstrak. *Penelitian ini mendiskusikan kinerja bisnis PT PLN ULP Medan Timur dalam mengatasi masalah tunggakan pembayaran listrik. PT PLN ULP Medan Timur, sebagai penyedia listrik menghadapi berbagai tantangan dalam upaya penagihan tunggakan. Jenis penelitian ini menggunakan studi kepustakaan dengan mengumpulkan sumber yang didapat melalui artikel maupun buku yang terkait dengan judul penelitian ini. Artikel ini menyajikan data yang dilakukan dengan pendekatan terpadu sehingga didapatkan data berupa penyebab masyarakat melakukan tunggakan listrik, alasan masyarakat yang kesusahan dalam inovasi PLN yaitu adanya aplikasi serta fitur terbaru dalam pembayaran serta dijelaskan pula beberapa strategi PLN dalam mengatasi tunggakan listrik yang dilakukan pengguna. Penelitian ini juga membahas berbagai tantangan yang dihadapi PT PLN ULP Medan Timur dalam mengelola tunggakan, termasuk kesadaran pelanggan, kondisi ekonomi, serta prosedur hukum dan regulasi yang kompleks. Selain itu, artikel ini menyoroti upaya inovatif yang diterapkan oleh PT PLN ULP Medan Timur untuk mengatasi masalah tunggakan.*

Kata kunci: *Tunggakan, listrik, pendekatan terpadu*

LATAR BELAKANG

Perusahaan jasa adalah unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan. Salah satu bentuk jasa yang diproduksi perusahaan yaitu listrik yang mempunyai peranan penting dalam hajat manusia, listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik rumah tangga mau pun industri (Jocardie, 2012:7). PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Tentunya PT. PLN

(Persero) harus memberikan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa (Wahyusetya,2011:34).

Kebutuhan energi listrik saat ini merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia, mulai dari rumah tangga, bisnis, perusahaan, instansi dan lain sebagainya, membutuhkan energi listrik untuk menunjang kehidupan sehari-hari. Sehingga untuk mendapatkan energi listrik, masyarakat perlu melakukan pembelian energi listrik dari pengelola kelistrikan.

PT. PLN telah memberikan kemudahan kepada masyarakat atau pelanggannya dalam memudahkan akses pemabayaran. Namun, tidak sedikit pula jika inovasi yang diberikan tidak berjalan dengan efektif. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya pelanggan mau pun masyarakat yang menunggak pembayaran listrik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan strategi dan kinerja bisnis yang dapat dilakukan untuk mengatasi masalah tunggakan dengan pendekatan secara terpadu.

KAJIAN TEORITIS

Kinerja Bisnis

Kinerja perusahaan pada hakikatnya merupakan prestasi yang dicapai oleh suatu organisasi bisnis yang dapat dilihat dari hasilnya. Dalam penelitian Jaworski & Kohli (1993) serta Chang (1998) kinerja perusahaan diukur dari kinerja bisnis keseluruhan dibanding pada tahun lalu dan kinerja keseluruhan dibandingkan pesaing utamanya, sedangkan pada penelitian Slater & Narver (2000) kinerja bisnis diukur dari profi tabilitas dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan.

Listrik

Listrik adalah suatu fenomena fisika yang berhubungan dengan muatan listrik yang ada pada suatu material (bahan) yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia sehari harinya. Terutama pada banyak peralatan rumah tangga yang menggunakan listrik seperti televisi, mesin cuci, setrika, lemari es, kipas angin, alat masak, dan sebagainya. Hal ini menunjukkan bahwa di dalam kehidupan kita energi listrik sudah menjadi kebutuhan pokok.

Rekening

Rekening listrik merupakan perhitungan biaya pemakaian listrik yang wajib dibayar oleh para pelanggan setiap bulannya. Seperti diketahui, tagihan rekening listrik untuk setiap rumah tangga atau pelanggan listrik dalam setiap bulannya harus dibayar. Besarnya rekening listrik tergantung dari besarnya penggunaan listrik.

Tunggakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1320) Tunggakan rekening listrik adalah pajak rekening listrik yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pelanggan/ pengguna jasa listrik. Tunggakan merupakan jumlah kewajiban terutang yang disebabkan karena kelalaian pelanggan membayar tagihan listriknya sesuai dengan jadwal.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan segala hal yang dilakukan peneliti untuk menghimpun informasi relevan terkait dengan topik maupun masalah yang sedang diteliti (Syaibani, 2012). Riset pustaka ini memanfaatkan sumber yang berasal dari perpustakaan untuk mendapatkan data yang relevan untuk penelitiannya (Zed, 2008). Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber literatur seperti jurnal dan buku yang berkaitan dengan topik pembahasan.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, dengan mencari dan mengumpulkan variable berupa catatan, buku, artikel, jurnal, dan sebagainya (Arikunto, 2002). Dalam penelitian ini juga menggunakan teknik analisis data berupa analisis isi untuk mendapatkan informasi yang valid, kemudian dapat diteliti ulang sesuai dengan konteksnya (Krippendoff.1993). Dalam analisis penelitian ini juga melakukan kegiatan berupa membandingkan, menggabungkan, memilah berbagai pengertian, hingga ditemukan data yang relevan (Sabarguna, 2005).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada saat magang mengenai cara mengatasi tunggakan dengan menggunakan pendekatan terpadu ini ternyata sangat membantu peneliti sehingga dapat diketahui penyebab, strategi serta cara mengatasi tunggakan listrik yang dilakukan oleh masyarakat di PT. PLN (Persero). Alasan terkuat yang diberikan masyarakat yang selalu menunggak saat membayar listrik salah satunya adalah karena malas pergi ke kantor PLN serta kurang efektifnya pemakaian inovasi teknologi yang membantu dalam pembayaran tunggakan listrik seperti adanya aplikasi ataupun fitur yang disediakan PLN di gadget atau handphone masyarakat. Walaupun sekarang pembayaran listrik sudah dapat dilakukan dengan mudah dan akses yang sudah terjangkau, seperti PLN Mobile serta fitur

pembayaran yang dapat dilakukan dengan pengiriman antar bank, DANA maupun sistem pembayaran lainnya.

Adapun yang dapat dilakukan oleh pihak PLN dalam mengatasi tunggakan ini yang dilakukan dengan pendekatan terpadu seperti penginputan data tunggakan listrik yang dilakukan oleh penulis dikantor PLN. Penulis menginput data tunggakan tagihan listrik milik pelanggan yang telah melewati jadwal tanggal pembayaran dan diberikan waktu untuk segera membayar dengan membuat perjanjian janji bayar (JB) kepada pelanggan. Cara kedua dapat dilakukan dengan menagih pembayaran listrik langsung ke rumah masing-masing pelanggan yang sudah tepat waktunya untuk membayar tagihan listrik mereka dengan membawa surat tagihan listrik atas nama mereka. Cara terakhir yaitu dengan memisahkan tagihan listrik milik pelanggan yang sudah lunas, penulis diberikan banyak berkas bulanan yang bercampur menjadi satu, penulis harus memisahkan kertas pelanggan yang sudah lunas.

Setelah dilakukan riset dengan pendekatan terpadu atau secara langsung dapat diketahui beberapa penyebab tingginya tunggakan listrik. Beberapa diantaranya adalah yang pertama adalah kebiasaan pelanggan dalam menunda pembayaran yang sudah menjadi kebiasaan yang masih melekat pada banyak orang terutama dalam hal pembayaran listrik bulanan, dan berbagai alasan untuk itu. Yang kedua adalah pembayaran listrik yang belum menjadi prioritas utama bagi pelanggan. Pelanggan tetap mengutamakan kebutuhan dan kewajiban lainnya sehingga pembayaran listrik bukan dan belum menjadi prioritas utama.

Selanjutnya yaitu kondisi ekonomi pelanggan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan dan alasan ketidakmampuannya untuk melunasi kewajiban pembayaran listrik bulannya. Lalu yang keempat adalah karena adanya denda keterlambatan yang dikenakan pada tarif rumah tangga dinilai cukup rendah, pelanggan tidak keberatan dengan denda yang dikenakan karena lewat jatuh tempodan denda yang dikenakan sama dari tanggal 20 hingga 31. Selanjutnya yang ke lima adalah kurangnya sumber daya manusia dibagian *Customer Service* dan Administrasi, tidak ada staf khusus yang menangani atau mengelola tunggakan piutang pelanggan listrik pasca bayar.

Penyebab yang keenam adalah Belum ada cara sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik. Sosialisasi sangat diperlukan agar informasi yang disampaikan dapat men capai sasaran yang dituju. Yang terakhir adalah tidak ada sanksi tegas bagi vendor yang menerapkan kontrak Billman. Sampai saat ini belum ada sanksi yang cukup tegas dari manajemen vendor terhadap billman yang tidak mencapai target.

Dalam menghadapi beberapa penyebab atau alasan masyarakat melakukan tunggakan listrik, ada beberapa strategi yang dapat dilakukan agar mengatasi hal tersebut. Implementasi Strategi

Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) ULP Medan Timur, yaitu:

1. Sosialisasi pembayaran listrik tepat waktu sangat penting khususnya bagi pelanggan yang menggunakan sistem listrik pasca bayar (meteran biasa).
2. Memutus sementara bagi pelanggan pemutusan sementara dilakukan apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik selama satu bulan.
3. Mengawasi pelanggan yang telah diputus sementara bentuk strategi penurunan tunggakan rekening listrik yang lain.
4. Melakukan pembongkaran instalasi milik PLN dirumah pelanggan apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik selama 3 bulan.
5. Mengembangkan teknologi informasi pengembangan dengan mengembangkan sistem nada online dan sistem prabayar rekening listrik.
6. Memperbanyak PPOB strategi dengan meningkatkan kerjasama PT PLN (Persero) dengan mitra kerja dalam administrasi pembayaran rekening listrik yaitu agen pembayaran PPOB.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Persero) ULP Medan Timur ini bergerak langsung untuk melayani pelanggan seperti hal namanya ULP (Unit Pelayanan Pelanggan). Masyarakat melakukan tunggakan listrik diakibatkan beberapa hal diantaranya adalah kurangnya kesadaran masyarakat, seringnya menunda pembayaran, kondisi ekonomi dan kurang efektifnya penggunaan inovasi terbaru yang diberikan pihak PLN seperti adanya PLN pascabayar, aplikasi serta fitur pembayaran lainnya. Strategi pengurangan tunggakan tagihan listrik pasca bayar untuk mengatasi masalah utama yaitu dengan menaikkan biaya keterlambatan, melakukan sosialisasi berupa iklan TV layanan masyarakat yang dapat menjangkau seluruh pelanggan, menambah staf khusus dari internal PLN yang khusus menangani tunggakan untuk dapat membantu SPV, membuat SOP mengenai komunikasi dalam penagihan sehingga pelanggan akan merasa lebih enggan dan nyaman saat berkomunikasi dengan pelanggan saat melakukan penagihan dan mempromosikan program untuk beralih ke listrik prabayar. Dengan beberapa cara itu diharapkan para pengguna dapat mengatasi tunggakan listrik yang dilakukan agar masyarakat dapat bekerja sama yang baik dengan perusahaan PLN.

DAFTAR REFERENSI

- Arifin, m. 2019. “*Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Tunggakan Listrik Pascabayar Pada Pt. Pln (Persero) Unit Induk*”. Palembang.
- Hariyanto, d., & a, s. (2016). “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada Pln Sub Rayon Sentebang*”. *Jurnal manajemen motivasi*. 11(1), 585.
- Krippendoff, Klaus. 1993. “*Analisis Isi: Pengantar Teori Dan Metodologi*”. Jakarta: Citra Niaga Rajawali Press.
- Merek, and M. Pasar, "Arikunto, Suharsimi. 2002.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta.*" *Jurnal Emba*1.3 (2013).
- Pelhalm, a. M. 2000. “*Market Orientation And Other Potential Influence On Performance In Small And Medium-Sized Manufacturing Firms. Journal Of Small Business Management*”,38(1): 48–67.
- Ponto,hantje.2018. “*Dasar teknik listrik*”.Deepublish. Jakarta.
- Pt.PlN(Persero). <https://id.wikipedia.org/wiki/bekasi:logo>,dikutip pada tanggal 20 januari 2023
- Pusri,Mayuni Hanggel."*Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik Di Pt. Pln (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh Upj Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung*. *Jurnal administrasi nusantara maha* 3.1 (2021): 47-61.
- Rahmadani, Nurul, And Edi Kurniawan."*Implementasi Metode K-Means Clustering Tunggakan Rekening Listrik Pada Pt.PlN (Persero) Gardu Induk Kisaran*." *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputertgd* 3.1(2020):103-117.
- Redaputri, Appin Purisky, And Irman Apriansyah. "*Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pasca Bayar Pt. Pln.*" *Jbmi (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*19.1 (2022): 20-33.
- Sabarguna,b. S.2005. "*Analisis Data Pada Penelitian Kualitatif. Edisi Pertama.*"
- Slamet,R.2018.“ *Analisis Pengambilan Keputusan Strategi Bisnis Dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Langgang. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*”, 4(1), 1–17.
- Zed.Mestika. 2008. “*Metode Penelitian Kepustakaan Yayasan Pustaka Obor Indonesia*.”