

ABSTRAK

TINJAUAN PENETAPAN BIAYA REKENING PASANG BARU PRABAYAR KATEGORI RUMAH TANGGA PT PLN (PERSERO) AREA TANJUNG KARANG

Oleh

CICILIA DEVI IDHA LESTARI

PT PLN selaku perusahaan yang memberikan layanan ketenagalistrikan dengan tujuan memberikan kepuasan bagi pelanggan dengan menawarkan beberapa program yang ada, salah satunya yaitu Layanan Listrik Prabayar (LPB). LPB merupakan pelayanan PLN dalam menjual listrik dengan cara pelanggan membayar di awal, seperti halnya pulsa prabayar yang akrab dikenal kalangan pengguna *handphone*. Layanan LPB diluncurkan untuk menjawab keluhan masyarakat mengenai melonjaknya pemakaian listrik, pembacaan meter yang tidak benar, serta kedatangan petugas pencatatan meter yang dianggap mengganggu, juga pemadaman listrik akibat pelanggan telat membayar. Dengan layanan LPB diharapkan dapat mengatasi semua keluhan pelanggan dan mengontrol sendiri pemakaian listriknya. Rata-rata jumlah pelanggan prabayar tahun 2013-2014 selama bulan Januari sampai bulan Juni tercatat sebanyak 169.181 pelanggan dengan rata-rata pertumbuhan pelanggan yang tercatat sebanyak 4.425 pelanggan. Padahal pada saat ini PT PLN telah mewajibkan seluruh masyarakat untuk beralih menggunakan listrik prabayar, tetapi masih ada sebagian anggota masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya meminta permohonan layanan penyambungan baru. Permasalahan pokok dalam penelitian ini antara lain: (1) Apakah prosedur pasang baru prabayar searah dengan biaya penetapan penyambungan baru pada PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang? (2) Apakah penilaian jumlah pelanggan prabayar tahun 2013-2014 pada PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang dikatakan baik? (3) Apakah pola penyelesaian yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang mengatasi terjadinya penurunan penyambungan baru prabayar?

Tujuan dari penulisan laporan ini antara lain: (1) Untuk mengetahui dan mendapatkan gambaran yuridis mengenai prosedur dan pelaksanaan dalam penetapan biaya penyambungan baru kategori rumah tangga pada PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang; (2) Untuk memahami dan memperoleh suatu

informasi yang terjadi dalam satu periode perusahaan bila terjadi suatu peningkatan atau penurunan dalam jumlah pelanggan penyambungan baru prabayar; (3) Untuk memberikan informasi lengkap mengenai penetapan biaya penyambungan baru tariff rumah tangga PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang; (4) Untuk menyelesaikan pola permasalahan bila terjadi penurunan jumlah pelanggan dalam satu periode perusahaan PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang. Tujuan yang dicapai penulis berdasarkan teori yang berpedoman pada Tarif Tenaga Listrik (TTL) PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.

Berdasarkan hasil yang dicapai, penulis menyimpulkan (1) Prosedur pasang baru prabayar searah dengan biaya penetapan penyambungan baru dengan bersumber dari Biaya Penyambungan (BP) ditambah pulsa listrik/ token/ *voucher* dan ditambah materai; untuk jumlah biaya instalasi dan SLO menjadi tanggung jawab pelanggan. (2) Berdasarkan data yang diolah, jumlah pelanggan prabayar pada bulan Januari sebesar 160.788 pelanggan. Kemudian pada bulan Februari jumlah pelanggan mengalami penurunan sebesar 160.308 pelanggan dengan pertumbuhan pelanggan sebesar -480 dan persentase sebesar -0,30%, hal ini menunjukkan bahwa layanan listrik prabayar belum sepenuhnya digunakan dan pelanggan belum beralih dari tarif pasca bayar ke tarif prabayar. Sedangkan pada bulan Maret sampai Juni terjadi peningkatan jumlah pelanggan prabayar secara *kontinyu* sebesar 13,42%, hal ini menunjukkan bahwa kinerja PLN dalam memperkenalkan tarif prabayar sudah berjalan dengan baik sesuai prosedur Tarif Tenaga Listrik (TTL) yang berlaku, dapat dilihat dari realisasi jumlah pelanggan penyambungan baru prabayar PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang. (3) Pola Penyelesaian yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang mengatasi terjadinya penurunan penyambungan baru prabayar adalah (a) Meningkatkan kreatifitas dalam mengembangkan promosi Pasang Baru listrik Prabayar untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal seperti memberikan penghargaan/ undian kepada pelanggan yang rajin membayar rekening listrik tepat waktu. (b) Mengupayakan peningkatan kepuasan pelanggan, dengan cara meningkatkan kemampuan SDM melalui system dan prosedur yang telah diberikan oleh PLN untuk kualitas pelayanan yang lebih baik. (c) Mempertimbangkan dalam mengeluarkan biaya promosi supaya lebih efisien, contohnya biaya iklan lewat media cetak dikurangi dan lebih bersifat iklan layanan masyarakat agar masyarakat lebih merasa diperhatikan. (d) Melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai listrik pintar atau listrik prabayar, supaya masyarakat lebih paham dan mengerti akan manfaat dan kelebihan listrik prabayar dibandingkan listrik pasca bayar.

Kata Kunci: Penetapan Biaya Penyambungan Baru, Jumlah Pelanggan Pra Bayar Tahun 2013-2014, Tarif Tenaga Listrik (TTL)