

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang memiliki peranan penting dalam pembangunan negara khususnya dibidang energi yaitu menyediakan pelayanan tenaga listrik kepada masyarakat di seluruh Indonesia. Melalui mutu pelayanan dan keamanan yang memadai dalam jumlah yang mencukupi serta dengan tingkat harga yang terjangkau oleh masyarakat sesuai dengan tujuan bersama yaitu menciptakan kesejahteraan dan membantu dalam bidang ekonomi masyarakat yang akan berpengaruh terhadap permintaan kebutuhan akan barang dan jasa, sehingga mengakibatkan terjadinya perkembangan di segala bidang usaha dan menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Selama ini pelanggan hanya mengetahui layanan listrik Pasca Bayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan membayar belakangan, yaitu pada bulan berikutnya. Sebenarnya listrik Pasca Bayar ini menyisakan berbagai masalah setiap bulannya karena PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar oleh

pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu.

Mengatasi masalah tersebut, PLN mulai mencari alternatif solusi dan tahun 2009 PLN menawarkan layanan alternatif baru untuk pelanggan, yakni Listrik Pra Bayar (LPB). Layanan Listrik Pra Bayar merupakan pelayanan PLN dalam menjual listrik dengan cara pelanggan membayar di awal, seperti halnya pulsa Pra Bayar yang akrab dikenal dikalangan pengguna *handphone*. Pelanggan membeli sejumlah nilai tertentu sebelum menggunakan listrik dari PLN. 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. Hal itu ditandai dengan banyaknya masyarakat yang datang ke PT PLN (Persero) diseluruh Indonesia, salah satunya adalah PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang untuk permintaan layanan Penyambungan Baru (PB).

Banyaknya permintaan LPB dikarenakan faktor kebutuhan dan ada juga pelanggan yang memiliki kepuasan dalam menggunakan tenaga listrik serta mereka yang ingin membuka usaha untuk kegiatan bisnis. Namun dilain hal ada sebagian masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya meminta permintaan layanan penyambungan baru di PT PLN (Persero) Area

Tanjung Karang baik dalam hal prosedur pelaksanaan maupun penetapan biaya. Padahal, biaya penetapan tenaga listrik sangatlah terjangkau dan prosedurnya pun mudah, dengan membawa data diri dan rekening terakhir ke PLN (Persero) Area Tanjung Karang, permintaan layanan penyambungan baru pun sudah bisa untuk diproses. Selain itu, untuk masalah biaya penetapan tambah daya tenaga listrik pun dapat di sesuaikan dengan kebutuhan pelanggan sesuai kategori rumah tangga.

PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang merupakan badan usaha dalam mencapai tujuannya untuk memperoleh laba yang maksimum serta menghasilkan produk yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen sebagai upaya untuk mempertahankan pelanggan dalam waktu panjang dan memberikan dampak keuntungan bagi perusahaan, salah satunya menyediakan pelayanan akan jumlah pelanggan penyambungan baru Prabayar.

Tabel 1: Realisasi Jumlah Pelanggan Penyambungan Baru PraBayar

Bulan	Jumlah Pelanggan		jumlah pelanggan 2013-2014	Pertumbuhan Pelanggan	Persentase (%)
	2013	2014			
Januari	51.439	109.349	160.788	-	-
Februari	54.974	105.334	160.308	-480	-0,30%
Maret	56.424	108.564	164.988	4.680	2,92%
April	60.046	109.349	169.395	4.407	2,67%
Mei	65.628	111.063	176.691	7.296	4,31%
Juni	69.457	113.456	182.913	6.222	3,52%
<b>Rata-rata</b>	<b>59.661</b>	<b>109.519</b>	<b>169.181</b>	<b>4.425</b>	<b>0</b>

Sumber PT. PLN (Persero) Area Tanjung Karang, 2013-2014

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa realisasi rata-rata jumlah pelanggan penyambungan baru bulan Januari sampai Juni pada tahun 2013 adalah sebanyak 59.661 pelanggan dan realisasi rata-rata jumlah pelanggan

penyambungan baru bulan Januari sampai Juni pada tahun 2014 adalah sebanyak 109.519 pelanggan dengan selisih penurunan sebesar -13.733%. Terjadinya penurunan tersebut membuat pihak PLN terus mencari solusi untuk menekan jumlah pelanggan yang belum beralih ke tarif Pra bayar, karena ada sebagian masyarakat yang suka dengan listrik Pasca bayar dengan alasan tidak mau terlalu ribet dengan urusan listrik, ingin tahu beres, dan sebagainya. Oleh karena itu pihak PLN harus bekerja ekstra untuk mengenalkan listrik Prabayar kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya daerah perdesaan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan judul yang penulis pilih dan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan demikian penulis menjadi tertarik untuk melakukan penelitian dengan merumuskan sebagai berikut:

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?

### **1.3 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

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 prabyar.
3. Untuk memberikan informasi lengkap bagaimana perhitungan dan biaya penyambungan baru tarif rumah tangga PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.
4. Untuk menyelesaikan pola permasalahan bila terjadi penurunan jumlah pelanggan dalam satu periode perusahaan pada PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.

### **1.4 Manfaat Penulisan**

1. Bagi Penulis
  - a. Mengetahui kualitas layanan penyambungan baru listrik prabayar kategori rumah tangga PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang.
  - b. Sebagai sumbangan pemikiran bagi PT PLN (Persero) dalam mengatasi kendala dalam prosedur penyambungan baru.
  - c. Sebagai penambah pengetahuan secara praktis khususnya mengenai prosedur dan biaya penambahan daya tenaga listrik pada PT. PLN (Persero) Area Tanjung Karang.

## 2. Bagi Instansi

- a. Mengetahui sejauh mana PT. PLN Area Tanjung Karang mempertimbangkan untuk membuat program listrik Prabayar.
- b. Diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang berate bagi PT PLN (Persero) Area Tanjung Karang dalam hal antisipasi untuk mengurangi penurunan dalam jumlah pelanggan Prabayar.
- c. Mengetahui implementasi yang dilakukan PT.PLN Area Tanjung Karang terhadap program listrik Prabayar.
- d. Mengevaluasi kegiatan perusahaan, khususnya dalam hal prosedur biaya pemasangan baru listrik Prabayar.