

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman, perkembangan teknologi pun semakin pesat, begitupun dengan kebutuhan listrik juga semakin meningkat. Listrik adalah benda bergerak yang tidak memiliki tubuh dan listrik hanya dapat di rasakan manfaatnya. Menurut Redaputri (2022) “Listrik adalah kebutuhan yang sangat di perlukan untuk segala kegiatan atau aktivitas bagi kehidupan manusia. Energi listrik ini merupakan kebutuhan pokok manusia, dimulai dari Perusahaan, rumah tangga, bisnis dan sebagainya. Listrik dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari baik untuk penerangan maupun kegiatan operasional lainnya. Oleh karena itu listrik sangat berperan penting dalam perekonomian dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sehingga masyarakat perlu melakukan pembelian energi listrik kepada pengelola kelistrikan untuk mendapatkan energi listrik tersebut.”

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai di tingkatkan saat beberapa Perusahaan asal Belanda yang bergerak dibidang pabrik gula dan pabrik the mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Pada tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan Perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang diawal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi diakhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat jepang menyerah kepada sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui Delagasi/Buruh pegawai listrik dan gas bersama-sama dengan pemimpin KNI pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk jawatan Listrik dan Gas dibawah departemen pekerjaan umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tahun 1972, sesuai dengan peraturan pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

Perusahaan Listrik Negara atau nama resminya PT PLN (Persero) merupakan satu-satunya perusahaan atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang diberikan kewenangan untuk mengelola kelistrikan di Indonesia. BUMN merupakan badan usaha yang sebagian besar modalnya dimiliki dari negara yang secara langsung berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan. Selaku Perusahaan BUMN pemasok tenaga listrik satu-satunya di Indonesia PT PLN (Persero) masih memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan mulai dari buruknya kualitas pelayanan, kurangnya efisiensi, terjadinya pencatatan meter yang salah, tingginya jumlah antrian pembayaran rekening listrik, adanya daerah-daerah terpencil yang belum dapat merasakan fasilitas arus listrik secara memadai, dan masalah tingginya tunggakan pembayaran listrik (Rahmadani & Kurniawan, 2020).

Jumlah tunggakan yang sangat besar ini dikarenakan banyaknya masyarakat yang membayar rekening listrik tidak tepat waktu atau menunggak untuk membayar rekening listriknya. Ada pelanggan yang menunggak 2 bulan, 3 bulan bahkan ada pelanggan yang menunggak sampai 4 bulan. Permasalahan seperti inilah yang masih belum bisa terselesaikan oleh PLN. Akibat besarnya tunggakan yang dilakukan masyarakat, tentunya akan berdampak pada penerimaan pendapatan PLN dan nantinya akan berpengaruh terhadap kinerja PLN itu sendiri.

Untuk pembayaran tagihan listrik akan dilayani dari tanggal 4 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya. Apabila pelanggan tidak membayar tagihan rekening listrik sesuai dengan tanggal tersebut maka pelanggan akan dikenakan biaya keterlambatan pertama (BK1). Dan jika pelanggan masih belum melunasi

tunggakan yang pertama hingga masuk bulan berikutnya, maka pelanggan akan dikenakan Biaya Keterlambatan kedua (BK2) dan pelanggan akan diberikan peringatan untuk dilakukan pemutusan aliran listrik sementara dengan cara penyegelan atas alat pembatas dan pengukur (APP), yang terdiri dari MCB (Mini Circuit Breaker) dan KWh meter.

Biaya keterlambatan untuk daya 450 VA – 900 VA dikenakan biaya sebesar Rp. 3.000. Daya 1.300 VA biaya keterlambatannya sebesar Rp 5.000. Daya 2.200 VA biaya keterlambatannya sebesar Rp 10.000. Daya 3.500 VA - 5.500 VA biaya keterlambatannya Rp 50.000. Daya 6.600 VA – 14.000 VA biaya keterlambatannya sebesar Rp. 75.000. Dan untuk daya di atas 14.000 VA dari tagihan listrik minimal Rp 100.000 per bulan. Biaya keterlambatan tersebut masih tergolong kecil sehingga sering diabaikan pelanggan. Selain itu penyebab tunggakan tinggi disebabkan oleh kondisi atau faktor ekonomi pelanggan, pelanggan menganggap pembayaran listrik bukanlah hal yang harus di prioritaskan, dan juga sebagian pelanggan kecewa terhadap kualitas pelayanan PLN. Hal itulah yang membuat banyak pelanggan yang cenderung menunggak untuk membayar listrik. Agar pelanggan tidak melakukan tunggakan terus-menerus maka diperlukan prosedur penagihan yang efektif dan efisien untuk memudahkan pelanggan PT. PLN (Persero) untuk membayar listriknya dan juga mempermudah petugas PLN untuk menagih rekening Listrik terhadap pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, terdapat banyak masalah mengenai ketidak-konsistenan pelanggan dalam melakukan pelunasan tagihan rekening listrik. Maka dari itu, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan judul **“PROSEDUR PENAGIHAN REKENING LISTRIK PADA PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) UP3 JAMBI”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas maka dapat dirumuskan masalah :

1. Bagaimana prosedur penagihan rekening listrik pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jambi?

2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak pembayaran tagihan rekening listrik?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan rekening Listrik pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.
2. Untuk mengetahui apa saja faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak pembayaran tagihan rekening listrik.

1.3.2 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Untuk menambah pengetahuan, wawasan prosedur penagihan rekening Listrik pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.

2. Bagi Pembaca

Sebagai bahan informasi, wawasan dan pengetahuan lainnya yang mungkin diperlukan dalam melakukan penelitian yang sejenis dengan penelitian ini.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi atau masukan bagi PT. PLN (Persero) UP3 Jambi untuk mengetahui kekurangan dalam prosedur penagihan rekening listrik serta dapat memberi manfaat yang memaksimalkan bagi PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi tentang prosedur penagihan rekening listrik agar dapat memberi manfaat bagi masyarakat.

1.4 Metode Penulisan

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penulisan ini, metode yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1.4.1 Jenis Data

Jenis data yang diperoleh selama praktik kerja di lapangan adalah :

1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Penelitian menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Data ini diperoleh dari PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel atau segala sesuatu yang dibutuhkan untuk penulisan laporan ini.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk Memperoleh data yang diperlukan, maka penulis ini melakukan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

1. Pengamatan

Penulis mendapatkan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada aktivitas atau kegiatan yang dilakukan pada PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara langsung terhadap karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Jambi mengenai objek penelitian untuk mendapatkan informasi.

3. Studi Pustaka

Adalah mempelajari konsep-konsep dan materi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti penulis dari berbagai buku dan dokumen yang berhubungan dengan pengamatan yang sedang dilakukan.

1.4.3 Metode Analisa

Metode analisis yang digunakan disesuaikan dengan tujuan penulis yaitu untuk menggambarkan masalah yang berkaitan dengan prosedur penagihan rekening listrik pada pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jambi.

1.5 Waktu dan Lokasi Magang

Nama Perusahaan : PT. PLN (Persero) UP3 Jambi

Alamat : Jl. Jenderal Urip Sumoharjo No. 02, Sungai Putri, Kec.
Danau Tlk., Kota Jambi

Waktu Magang : 20 Februari – 26 April 2024

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan tugas akhir ini maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Memuat tentang latar belakang dari kajian yang dilakukan, permasalahan yang dihadapi, batasan masalah, tujuan magang, manfaat magang, bidang magang, waktu dan lokasi magang dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Ini merupakan penjelasan yang terperinci mengenai teori-teori yang digunakan sebagai landasan dalam pemecahan masalah.

BAB III : DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini terdiri dari data umum dan data khusus perusahaan. Data umum menjelaskan gambaran umum tempat magang terkait dengan bidang magang. Data khusus mendeskripsikan data di lapangan sesuai dengan topik yang diangkat.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dari hasil analisis dari bab sebelumnya. Kesimpulan disusun berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun.