

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Keberadaan listrik mempunyai peranan di segala sumber kehidupan masyarakat, segala hal yang menyangkut kehidupan manusia sangat berpengaruh akan adanya listrik. Untuk saat ini kehidupan rakyat Indonesia sebagian besar sangat berpengaruh dengan keberadaan listrik. Listrik merupakan kebutuhan utama bagi wilayah yang perekonomiannya sedang tumbuh, meningkatnya kebutuhan pasokan listrik bagi masyarakat akan terus diupayakan pemerintah agar dapat tersedia. Semua memerlukan listrik, rumah tangga, instansi-instansi pemerintah, perkantoran dan industri memerlukan listrik, artinya untuk kehidupan masyarakat agar lebih baik dan ekonomi yang sedang tumbuh ketersediaan pasokan listrik menjadi sangat penting. Di zaman modern ini, listrik merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia, sehingga menyebabkan manusia beranggapan bahwa zaman modern ini adalah zaman serba listrik.

Berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 Pasal 33 ayat 2 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan yang menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh Negara”. Seperti halnya listrik yang sangat dibutuhkan oleh semua rakyat, didalam mengatur atau menjaga distribusi listrik di Indonesia mempunyai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN). PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik satu-satunya yang memberikan pelayanan kepada seluruh rakyat Indonesia, dimana pelayanan ini diberikan agar seluruh rakyat Indonesia mampu menikmati listrik. PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di dirikan dengan tujuan utama turut serta melaksanakan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat umum. Disamping itu juga mempunyai tujuan untuk memperoleh laba sehingga kegiatan perusahaan dapat terus berjalan dan tetap eksis dalam kondisi bisnis yang cepat berubah seperti sekarang ini.

Dalam era globalisasi saat ini dimana terdapat perkembangan teknologi maupun alih teknologi yang sangat cepat, upaya manajemen PLN dalam hal ini adalah bagaimana menerapkan metode, tehnik, maupun strategi yang harus ditempuh dalam memanfaatkan teknologi tersebut guna menunjang kegiatan

operasional perusahaan sehingga dapat dicapai suatu tujuan akhir yang diharapkan oleh manajemen yaitu memperoleh suatu keuntungan yang sudah ditargetkan serta terdapatnya suatu kelangsungan hidup perusahaan yang berkesinambungan di masa depan. Suatu langkah inovasi dilakukan manajemen PT. PLN (Persero) adalah untuk menciptakan adanya suatu kondisi perusahaan yang layak dan memadai, dengan kata lain menciptakan suatu efisiensi dan efektifitas usaha yang seoptimal mungkin. Hal ini merupakan suatu kenyataan yang tidak dapat ditawar lagi, terutama dalam menghadapi situasi persaingan usaha yang semakin ketat pada era globalisasi saat ini, sehingga pihak manajemen perusahaan dituntut agar dapat mengelola dan mengarahkan segala aktivitas perusahaan dengan profesionalisme yang tinggi.

Selama ini pelanggan PLN mendapat layanan listrik paska bayar, yaitu pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dulu dan membayar di akhir bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung, dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutuskan aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Pelanggan diberikan waktu untuk melunasi tagihan listrik mulai dari tanggal 1 sampai dengan tanggal 20 setiap bulannya. Apabila pelanggan tidak melakukan pembayaran pada tanggal tersebut maka akan dikenakan Biaya Keterlambatan (BK) sesuai tarif dan daya yang tersambung, serta dilakukan pemutusan sementara dengan cara mencabut MCB yang terdapat di rumah pelanggan tersebut. Apabila terdapat pelanggan yang melakukan tunggakan selama 3 (tiga) bulan maka PLN akan melakukan pembongkaran rampung sambungan listrik pelanggan tersebut. Pada sistem pascabayar ini, PLN melakukan proses pengakuan dan pencatatan dari penjualan energi listrik setiap bulannya. Listrik paskabayar dikatakan efektif jika pelanggan tepat waktu membayar dalam setiap bulannya.

Mekanisme tersebut diatas tidak dilaksanakan pada sistem Prabayar. Pada sistem Prabayar, pelanggan harus mengeluarkan uang atau membayar dulu energi listrik yang akan dikonsumsi. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar yang terpasang dilokasi pelanggan melalui sistem token atau storm. Tujuan diciptakan listrik Prabayar yaitu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga nantinya dapat berpengaruh terhadap pendapatan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur.

PT. PLN (Persero) beberapa waktu lalu di Provinsi Jawa Timur meluncurkan Program Listrik Prabayar Percontohan yang sekaligus menjadi simbol dari pelaksanaan program listrik Prabayar seluruh PLN unit pelayanan

pelanggan dan jaringan (UPJ) di Jawa Timur atau seluruh Indonesia. Program Listrik Prabayar adalah suatu program yang ditawarkan PLN kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan dan bagi pelanggan pasang baru maupun yang migrasi dari pasca bayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar cukup dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan, dan jika hasil survey lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PLN dapat melakukan pemasangan. Listrik prabayar akan memberikan manfaat bagi pelanggan kemudahan memantau pemakaian listrik setiap saat, disiplin menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, tidak lagi terikat dengan pencatat meter maupun jadwal pembayaran, Dapat membeli token (isi ulang energi listrik) di banyak tempat, tidak ada istilah menunggu, sanksi pemutusan, biaya keterlambatan dan tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan. Guna mendukung keberhasilan program listrik prabayar PLN telah menyiapkan outlet-outlet tempat penjualan token listrik prabayar bekerjasama dengan Bank BPRKS, BUKOPIN, BNI, PT. POS INDONESIA dan OCBC NISP. Penjualan token listrik prabayar dapat diperoleh di loket-loket bank-bank tersebut dan penjualan token listrik prabayar dan pembayaran rekening listrik melalui fasilitas SMS Handphone (**Esdm.go.id, 2010**).

Listrik prabayar mulai diperkenalkan kepada pelanggan pada bulan Oktober tahun 2010, dengan memberikan beberapa kemudahan misalnya dapat mengendalikan sendiri pemakaiannya, yaitu pelanggan cukup dengan membeli *voucher* atau dapat disebut dengan token sesuai dengan nominal yang dikehendaki. Nominal token yang disediakan mulai dari Rp 20.000 sampai dengan Rp 1.000.000. Pada listrik prabayar pelanggan diharuskan melakukan pembayaran terlebih dahulu sebelum memanfaatkan jasa listrik. Hal ini merupakan salah satu pengendalian penjualan pada PLN karena dapat mengurangi jumlah piutang yang tak tertagih, sehingga pelanggan juga tidak perlu dikenakan biaya keterlambatan.

Meter prabayar menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. Listrik prabayar dikatakan efektif karena persediaan kWh tersebut bisa ditambah berapa saja dan kapan saja sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan demikian pelanggan bisa lebih mudah mengoptimalkan konsumsi listrik dengan mengatur sendiri jadwal dan jumlah pembelian listrik, kendali penggunaan listrik sepenuhnya ada pada diri pelanggan. Kekhawatiran tagihan listrik membengkak tidak perlu terjadi lagi. Baik yang disebabkan oleh pengguna listrik maupun terjadinya kesalahan baca

meteran. Dengan membeli listrik diawal, hal-hal yang tidak diinginkan tersebut tidak perlu terjadi lagi.

Secara umum, terdapat 2 (dua) jenis penjualan, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Menurut **(Narko, 2008:71)**, “Penjualan tunai adalah apabila pembeli sudah memilih barang yang akan dibeli, pembeli diharuskan membayar ke bagian kassa”. Sedangkan menurut **(Yadiati dan Wahyu, 2006:129)**, “Penjualan tunai adalah pembeli langsung menyerahkan sejumlah uang tunai yang dicatat oleh penjual melalui register kas”. Jadi dapat disimpulkan bahwa penjualan tunai adalah penjualan yang transaksi pembayaran dan pemindahan hak atas barangnya langsung melalui register kas atau bagian kassa. Sehingga, tidak perlu ada prosedur pencatatan piutang pada perusahaan penjual.

Selain penjualan tunai, jenis penjualan lainnya adalah penjualan kredit. Menurut **(Mulyadi, 2009:206)** adalah “Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu, perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli tersebut”. Sedangkan menurut **(Soemarso, 2009:160)** yaitu “Penjualan kredit adalah transaksi antara perusahaan dengan pembeli untuk menyerahkan barang atau jasa yang berakibat timbulnya piutang, kas aktiva.”

Dari kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penjualan kredit adalah suatu transaksi antara perusahaan dengan pembeli, mengirimkan barang sesuai dengan order serta perusahaan mempunyai tagihan sesuai jangka waktu tertentu yang mengakibatkan timbulnya suatu piutang dan kas aktiva.

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Susanto, “Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi” **(Susanto, 1995:156)**. Menurut pengertian Susanto diatas, efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya Manajemen Kinerja Sektor Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) Output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”**(Mahmudi, 2005:92)**.

Efektivitas merupakan ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya, apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan efektif. Listrik Prabayar

menunjukkan perubahan yang terjadi pada perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih hemat. Ditinjau dari Aspek Sistem dan Teknologi, pelaksanaan sistem layanan prabayar dapat menghindari kesalahan yang ditimbulkan akibat pembacaan meteran, input data maupun proses pemakaian rekening, yang secara ekonomi mempunyai nilai bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Ditinjau dari aspek pelayanan, pelaksanaan sistem prabayar menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan pada sistem ini dapat mengurangi jumlah piutang tak tertagih.

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Analisis Metode Penjualan Energi Listrik Paskabayar dan Prabayar Terhadap Efektivitas Pendapatan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Analisis Metode Penjualan Energi Listrik Paskabayar dan Prabayar Terhadap Efektivitas Pendapatan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis melakukan penelitian:

Untuk mengetahui Analisis Metode Penjualan Energi Listrik Paskabayar dan Prabayar Terhadap Efektivitas Pendapatan Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Instansi**

- a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya mengenai efektivitas pada penjualan energi listrik Paskabayar dan Prabayar.
- b. Dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pengelolaan penjualan energi listrik Paskabayar dan Prabayar.

**2. Bagi Penulis**

- a. Penulis dapat mengetahui efektivitas pada penjualan energi listrik Paskabayar dan Prabayar pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya
- b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas pada penjualan energi listrik Paskabayar dan Prabayar pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Surabaya
- c. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek sebenarnya di dunia kerja.