

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Organisasi Publik

Organisasi publik senantiasa berkaitan dengan permasalahan yang ada dimasyarakat, sehingga tidak bisa terhindarkan pula dari sejumlah kepentingan yang terdapat dalam masyarakat tersebut yang seringkali membentuk sejumlah afiliasi-afiliasi dalam memperjuangkan kepentingan mereka. Di sisi lain, publik diartikan sebagai pelanggan, organisasi publik berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkenaan dengan bidang dan kompetensi kelembagaan yang dimiliki. Adapun kelompok masyarakat yang diwakili adalah warga Negara, yakni semua orang yang tinggal di sebuah Negara yang secara sah terdaftar sebagai warga Negara, yang karena statusnya tersebut berhak mendapatkan perlindungan, pelayanan dan juga jaminan atas kehidupan mereka. Menurut Henry (1995) dalam HM. Ismail (2009 : 18) organisasi publik disebut sebagai “organisasi yang digambarkan mendapatkan sumber daya organisasi mereka (baik pajak maupun legitimasinya) melalui jalan politik dan termediasi oleh institusi Negara.” Dari pengertian tersebut, maka organisasi publik sering pula dilihat sebagai organisasi / birokrasi / lembaga pemerintah.

3.1.2 Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan tertib, lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani. (Moenir, 2001 : 186) Setiap proses memiliki 4 unsur, yaitu:

1. maksud tujuan,
2. system/prosedur,
3. kegiatan dan

4. pelaksana.

Dalam hal pelayanan sebagai suatu proses, unsure proses layanan dipersempit menjadi: tugas layanan, prosedur layanan, kegiatan layanan dan pelaksana layanan. Unsur-unsur tersebut tidak dapat dipisahkan satu sama lain, karena keempatnya akan membentuk proses kegiatan (activity). Khusus dalam tugas-tugas pelayanan soal prosedur dan metode harus benar-benar menjadi perhatian manajemen, karena ini akan menentukan kualitas dan kecepatan dalam pelayanan, baik pelayanan manual maupun pelayanan dengan menggunakan peralatan.

3.1.3 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sampara Lukman Lijan Poltak Sinambela (2006 : 4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti umum, masyarakat, Negara. Oleh karena itu, pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Setiap pelayanan menghasilkan (produk), baik berupa barang atau jasa. Hasil pelayanan berupa jasa tidak dapat diinventarisasi, tidak dapat ditumpuk atau digudangkan, melainkan hasil tersebut diserahkan secara langsung kepada pelanggan atau konsumen. Oleh karena itu, pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No.81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.1.4 Pengertian Pelanggan

Pelanggan atau pengguna jasa (customer) adalah masyarakat dalam arti luas, yang dapat dipandang secara internal dan eksternal dari suatu birokrasi. Pelanggan internal adalah masyarakat di lingkungan kerja Organisasi birokrasinya sendiri, seperti atasan langsung, staf, dan unit terkait lainnya dalam jajaran birokrasi yang bersangkutan, sedangkan yang dimaksud dengan pelanggan eksternal adalah pihak luar yang menggunakan jasa birokrasi, yaitu masyarakat di lingkungan administrasi publik .

Pelanggan merupakan sesuatu yang unik dan wajib mendapatkan perhatian dan kepedulian secara sungguh-sungguh dalam hal Organisasi berorientasi kepada pelanggan, sehingga mampu bertahan pada era persaingan mutu yang semakin lama semakin marak (Budiono, 2003 : 34).

3.1.5 Definisi Pelayanan Pelanggan dan Bentuk Layanan

Pelayanan Pelanggan adalah upaya suatu proses sadar dan terencana yang dilakukan oleh Organisasi (birokrasi) yang ingin agar produk atau jasanya tetap dapat menang bersaing melalui pemberian atau penyajian pelayanan kepada pelanggan yang mampu memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan dan dilakukannya sebagian integral dari proses menentukan visi, misi, dan strategi serta sistem yang diterapkan dalam Organisasi (Boediono, 2003:37).

Pada prinsipnya pelayanan pelanggan adalah setiap upaya yang dilakukan oleh Organisasi (birokrasi) produsen barang atau penjual jasa yang ditujukan kepada pelanggan dengan memberikan kepuasan secara optimal.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, yaitu: Layanan dengan lisan, Layanan melalui tulisan dan Layanan dengan perbuatan (Moenir, 2001:190). Ketiga bentuk layanan ini memang tidak selamanya berdiri secara murni, melainkan dering berkombinasi, berikut penjelasan masing-masing bentuk layanan:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (Humas), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Apabila kalau diingatkan bahwa system layanan pada abad informasi ini, menggunakan system layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena factor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah factor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan berbentuk perbuatan

Dalam kenyataan sehari-hari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan, jadi di antara layanan perbuatan dan layanan lisan sering bergabung. Hal ini disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum. Hanya titik berat terletak pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh yang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan ialah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

3.1.6 Pengertian Prosedur dan Standard Operating Procedures (SOP)

Birokrasi atau Organisasi Publik haruslah memiliki pedoman prosedur operasional standar yang efektif, hal tersebut menunjukkan bahwa organisasi tersebut memiliki kemauan untuk memperbaiki langkah-langkah kegiatan serta pengambilan keputusan dan memperbaikinya dari waktu ke waktu sesuai dengan tuntutan perubahan yang dialami organisasi, baik yang berasal dari intern maupun tekanan ekstern dari lingkungan.

Pengertian prosedur adalah tata cara yang berlaku dalam organisasi Moenir (2006 : 105) . Pengertian prosedur dijelaskan oleh James A.F Stoner sebagai berikut :

“ A procedure provides a detailed set of instructions for performing a sequence of actions that occurs often or regularly.”

Sedangkan menurut Rudi M. Tambunan (2008 :79) Standard Operating Procedures (SOP) pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standard yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang adalah anggota-anggota berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis.

Pedoman atau manual SOP merupakan salah satu modal paling penting bagi organisasi untuk mengendalikan seluruh keputusan kegiatan yang dilakukan dalam koridor yang sistematis dan efektif. Pedoman SOP dibuat untuk memenuhi kebutuhan organisasi, dan dalam sejarah bisnis telah membuktikan bahwa organisasi yang mampu bertahan dan terus berkembang adalah yang memiliki pedoman yang jelas dan dipahami secara jelas dan standar oleh anggotanya.

3.2 Tinjauan Praktek

3.2.1 Pelayanan Publik Pada PT PLN (Persero)

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pelayanan listrik, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum dan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. Untuk mencapai sebuah kepuasan pada pelanggan PT PLN (Persero) dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang tercermin dari :

1. Transparansi

Sejak dicanangkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi public yang mulai berlaku berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010, mendorong PT PLN (Persero) untuk terus meningkatkan transparansi perusahaan dan membentuk prangkat pelayanan informasi public. Melalui pelayanan public ini hak masyarakat mendapatkan informasi mengenai

perusahaan, proses bisnis PLN, laporan keuangan, tanggung jawab social perusahaan, dan informasi terkait lainnya dapat terpenuhi dengan akses yang mudah.

2. Akuntabilitas

Untuk menunjukkan keseriusan PLN dalam memberantas korupsi dan sebagai tindak lanjut kerjasama PLN dengan Transparency International Indonesia (TII), diadakan acara forum collective action di Auditorium PLN Kantor Pusat. Acara ini juga untuk memperkenalkan program kerjasama PLN dengan TII yaitu tentang pembenahan proses pengadaan dan pelayanan pelanggan.

(sumber : <http://www.pln.co.id/?p=6112>)

3. Kondisional

yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan dengan benar, sedangkan Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Handoko,2007:07). Contohnya PT PLN memberitahukan kepada pelanggan atas Rencana Penghentian Aliran Listrik Secara Kondisional.

4. Partisipatif

pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Contohnya, dalam menjalankan kegiatan bisnisnya PT PLN (Persero) selalu berusaha memenuhi ketentuan yang disyaratkan dalam peraturan perundang-undangan di bidang lingkungan hidup. Program kegiatan yang telah dan sedang dilaksanakan PLN di bidang Lingkungan Hidup, antara lain:

- a. Melaksanakan kebijakan umum perusahaan bidang lingkungan hidup
- b. Mengikuti program peduli lingkungan global / pelaksanaan Clean Development Mechanism (CDM)
- c. Melaksanakan pendidikan dan pelatihan di bidang pengelolaan lingkungan hidup.

5. Kesamaan hak

pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain. Contohnya, konsumen listrik memiliki hak sangat kuat seperti yang tertera dalam pasal 34 ayat (1) UU No. 20 Tahun 2002, yang mengatakan bahwa konsumen listrik mempunyai hak, yaitu:

- a. Mendapatkan pelayanan yang baik
- b. Mendapat tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu dan keandalan yang baik
- c. Memperoleh tenaga listrik dengan harga yang wajar
- d. Mendapatkan pelayanan untuk perbaikan apabila ada gangguan tenaga listrik
- e. Mendapat ganti rugi apabila terjadi pemadaman yang diakibatkan kesalahan dan atau pengoperasian, sesuai syarat-syarat yang diatur dalam perjanjian jual beli.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Contohnya, kewajiban pelanggan PLN adalah membayar tagihan rekening listrik tepat waktu, hak utama pelanggan PLN mendapatkan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan baik, kewajiban PLN memberikan pelayanan yang baik, menyediakan tenaga listrik secara terus menerus dengan mutu yang baik.

3.2.2 Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN (Persero)

PT PLN (Persero) menerapkan pelayanan pelanggan terpadu untuk seluruh Indonesia sejak. Sejak tahun 2012 PT PLN (Persero) meresmikan Aplikasi pelayanan pelanggan terpadu (AP2T) secara nasional (Go Live) untuk seluruh wilayah kerja PLN.

Aplikasi pelayanan pelanggan terpadu ini memadukan seluruh proses bisnis tata usaha langganan PLN dengan system pengelolaan dan pengawasan pendapatan perusahaan (P2APST), system Enterprise Resource Planning (ERP), system listrik prabayar, system non-tagihan listrik, contact center 123 serta fitur lain sehingga menjadikan pelayanan PLN lebih mudah, cepat dan pasti. Dengan aplikasi pelayanan pelanggan terpadu ini, pelanggan PLN dapat melakukan permintaan pasang baru, perubahan daya, maupun penyambungan sementara listrik kapan saja dan dimana saja.

Dengan aplikasi ini, para pelanggan dan calon pelanggan PLN cukup menghubungi PLN lewat salah satu saluran Contact Center 123 (telepon 123, email pln123@pln.co.id, akun facebook PLN123, dan akun twitter @pln123) akan dilayani oleh para petugas PLN tanpa harus datang ke kantor PLN. Setelah melakukan registrasi, transaksi pembayaran dilakukan lewat bank atau ATM bank.

3.2.3 Klasifikasi Pelanggan PT PLN (Persero)

1. Pelanggan Curah

Pelanggan yang dapat dikelompokkan dalam golongan tariff C adalah badan usaha Koperasi Unit Desa (KUD) yang memenuhi ketentuan sebagai berikut:

- a. Bergerak di bidang khusus tenaga listrik
- b. Mengoperasikan sendiri jaringan tegangan menengah dan tegangan rendah yang memenuhi standar PLN setempat
- c. Memegang ijin usaha ketenagalistrikan untuk kepentingan umum (IUKU) yang sah dengan exclusive-right
- d. Bersedia disamakan dengan pelanggan tidak menuntut hak eksklusif tertentu

2. Pelanggan Traksi

Pelanggan yang dapat dikelompokkan dalam golongan tariff T (traksi) adalah perusahaan bergerak di bidang transportasi umum yang dioperasikan oleh PT Kereta Api Indonesia, dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Tenaga listrik dimanfaatkan secara langsung maupun tidak langsung sebagai penggerak utama sarana pengangkutan yang dioperasikan

- b. Instalasi untuk operasi transportasi dipisahkan dari instalasi penunjang seperti bangunan gedung stasiun, bengkel pemeliharaan, gudang perlengkapan dan lain sebagainya.

3. Pelanggan Listrik Pintar

Inilah inovasi terkini dari layanan PLN yang lebih menjanjikan kemudahan, kebebasan dan kenyamanan bagi pelanggannya. Dengan listrik pintar, setiap pelanggan bias mengendalikan sendiri penggunaan listriknya sesuai kebutuhan dan kemampuannya. Seperti halnya pulsa isi ulang pada telepon seluler, maka pada system listrik pintar, pelanggan juga terlebih dahulu membeli pulsa (voucher / token listrik isi ulang) yang terdiri dari 20 digit nomor yang bias diperoleh melalui gerai ATM sejumlah bank atau melalui loket-loket pembayaran tagihan listrik online.

4. Pelanggan Golongan Tarif Bisnis

Pelanggan yang termasuk kedalam golongan tariff Bisnis adalah pelanggan yang sebagian atau seluruh tenaga listrik dari PT PLN (Persero) digunakan untuk salah satu atau seluruh tenaga listrik dari PT PLN (Persero) digunakan salah satu atau beberapa kegiatan berbentuk:

- a. Usaha jual beli barang, jasa dan perhotelan
- b. Usaha perbankan
- c. Usaha perdagangan ekspor/impor
- d. Kantor Firma, CV, PT atau badan hukum/perorangan yang bergerak dalam bidang usaha perdagangan
- e. Usaha pergudangan dimana sebagian atau seluruh bangunan digunakan untuk tempat penyimpanan barang atau material
- f. Usaha perorangan atau badan hukum yang sebagian besar atau seluruh kegiatannya merupakan penjualan barang atau jasa
- g. Usaha-usaha lainnya yang bertendensi komersial seperti praktek dokter, dsb.

5. Pelanggan Golongan Tarif Sosial

Pelanggan yang termasuk dalam golongan tariff social adalah pelanggan badan social yang tenaga listriknya digunakan untuk kegiatan social. Khusus golongan

tariff S-3 dibedakan kegiatan Sosial Murni dengan Sosial Komersial, perbedaan penggolongan antara social murni dengan social komersial:

a. Kegiatan social murni,

Kegiatan menyangkut kepentingan orang kebanyakan strata social bawah.

Contoh:

- ✓ Rumah sakit milik instansi pemerintah pusat/daerah
- ✓ Bangunan untuk khusus ibadah agama
- ✓ Panti social (yatim-piatu, jompo)
- ✓ Pusat rehabilitasi social (narkotika, penyakit kusta)
- ✓ Pusat rehabilitasi penderita cacat pemerintah
- ✓ Pusat rehabilitasi penderita cacat mental
- ✓ Asrama pelajar/mahasiswa milik pemerintah
- ✓ Asrama haji pemerintah
- ✓ Pusat pendidikan keagamaan : sekolah theology / pondok pesantren
- ✓ Gedung kantor partai politik dan afiliasi
- ✓ Museum milik pemerintah / pemerintah daerah
- ✓ Kebun binatang milik pemerintah / pemerintah daerah

6. Kegiatan Sosial Komersil

Menyangkut pelayanan untuk strata social menengah ke atas, terutama yang lebih berorientasi ke arah pengembangan (staf Profelling growth). Contoh :

- ✓ Sekolah / perguruan tinggi swasta
- ✓ Rumah sakit swasta
- ✓ Poliklinik / praktek dokter bersama
- ✓ Lembaga riset swasta
- ✓ Yayasan pengelola haji non-pemerintah (ONH-plus)
- ✓ Pusat pendidikan dan latihan perusahaan swasta (misalnya : pusklat garuda, pusklat Bank Mandiri, dll)

3.2.4 Perbandingan Prosedur Penjualan Listrik Prabayar dan Pascabayar Pada Pelanggan PT PLN

1. Prosedur Penjualan Listrik Dengan Mekanisme Pascabayar

System penjualan listrik pascabayar adalah system penjualan yang dilakukan oleh PT PLN yaitu dengan memberikan pelayanan (jasa) terlebih dahulu baru setelah itu dilakukan penagihan sesuai dengan jasa yang diberikan. Berikut ini adalah prosedur penjualan listrik pascabayar secara umum pada PT PLN (Persero):

- a. Besarnya rekening listrik yang harus dibayar oleh pelanggan setiap bulan tergantung pada besarnya pemakaian listrik dalam satu bulan
- b. Setiap bulan, mulai tanggal 17 sampai dengan tanggal 2 petugas pembaca meter (cater) melakukan pembacaan meter di tempat pelanggan. Pembacaan meter dilakukan dengan dua cara, yaitu secara manual dan komputerisasi atau portable data entry (PDE)
- c. Hasil pembacaan meter kemudian diperiksa/dikoreksi untuk memastikan bahwa datanya telah sesuai/benar
- d. Hasil pembacaan meter yang telah diverifikasi diproses menjadi data pemakaian Kwh dan kemudian dikirim kebagian pengolahan rekening untuk pembuatan rekening listrik. Saat rekening listrik telah tercetak,
- e. Rekening listrik yang sudah tercetak kemudian dikirim bersama Daftar Rekening Listrik (TUL III – 04) ke Bank Koordinasi Payment. Pengiriman rekening listrik ini dilakukan dua kali dalam satu bulan, yaitu tahap pertama tanggal 3 – 4 dan tahap kedua yaitu tanggal 8 – 10 untuk rekening susulan. Rekening susulan adalah rekening yang seharusnya sudah dapat dicetak rutin oleh fungsi pembuatan rekening, namun karena suatu hal rekening listrik tidak dapat tercetak sehingga harus dicetak diluar system pembuatan rekening atau dicetak tersendiri. Penyebab adanya rekening susulan ini adalah:
 - ✓ Pembuatan rekening listrik mendahului mutasi, karena ada permintaan pelanggan atas keperluan perusahaan
 - ✓ Kegagalan mutasi pelanggan baru, karena data mutasi permintaan pelanggan tidak terkirim
- f. Pelanggan dapat melunasi pembayaran rekening listrik melalui payment point (loket yang disediakan), giralisasi (pemotongan tabungan), ATM (semi

online), online, surat perintah tagihan (untuk departemen), dan legalisasi (untuk TNI/POLRI)

- g. Pembayaran rekening listrik dapat dilakukan mulai tanggal 5 - 25 setiap bulannya
- h. Pelunasan rekening listrik dari pelanggan dilaporkan setiap hari oleh Bank Koordinasi Payment disertai dengan sobekan rekening, soft copy dan berita acara pelunasan rekening listrik
- i. Pada akhir bulan akan dilakukan rekonsiliasi atas pelunasan rekening listrik antara pihak bank dan pihak dari PT PLN (Persero)
- j. Rekening listrik yang belum lunas sampai tanggal 25 akan dikembalikan lagi ke PT PLN (Persero) yaitu bagian komersil. Kemudian bagian komersil akan membuat TUL III-01 (rekening listrik yang belum lunas) dan kemudian rekening listrik dimasukkan dalam amplop tunggakan berdasarkan urutan nomor kontrak
- k. Pembayaran rekening listrik yang terlambat hanya dapat dilakukan melalui kas PT PLN (Persero). Bagi pelanggan yang belum melunasi pembayaran rekening listrik sampai batas waktu yang ditentukan, maka PT PLN (persero) berhak melakukan pemutusan sementara.
- l. Penyambungan kembali tenaga listrik akan dilakukan bila pelanggan sudah melunasi rekening listriknya ditambah dengan biaya keterlambatan yang besarnya sesuai dengan golongan tarifnya untuk setiap bulan keterlambatan.
- m. Apabila dalam jangka waktu 60 hari sejak tanggal pemutusan sementara pelanggan belum juga melunasi tunggakannya maka PT.PLN (Persero) berhak melakukan pemutusan rampung berupa penghentian penyambungan tenaga listrik dengan mengambil seluruh / sebagian installasi milik PT.PLN (Persero).
- n. Setelah itu jika pelanggan menginginkan penyambungan kembali, maka diperlakukan sebagai permintaan penyambungan baru dan pelanggan harus membayar biaya penyambungan dan uang jaminan langganan yang baru. Selain itu pelanggan harus tetap melunasi seluruh kewajibannya yang belum dilunasi.

2. Prosedur Penjualan Listrik Dengan Mekanisme Prabayar

Sistem penjualan listrik prabayar adalah sistem penjualan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) dimana pelanggan diminta melakukan pembayaran terlebih dahulu baru kemudian bisa mendapatkan jasa. Berikut ini adalah prosedur penjualan listrik prabayar secara umum pada PT PLN (Persero)

- a. Pelanggan membeli voucher stroom/token yang dijual di kantor-kantor cabang PLN atau tempat-tempat penjualan lainnya yang bekerjasama dengan PLN
- b. Satu buah voucher hanya dapat digunakan untuk satu ID Meter (ID Pelanggan)
- c. Stroom/token terdiri dari daya listrik (Kwh), Pajak Penerangan Jalan (PPJ), dan Materai
- d. Setiap pembelian voucher stroom/token, pelanggan akan diberikan voucher dengan struk stroom
- e. Pelanggan melakukan pengisian daya listrik dengan memasukkan dua puluh digit angka yang terdapat pada voucher stroom/token
- f. Data pembelian dikirim dan diproses oleh vending system
- g. PT PLN (Persero) mengalirkan listrik ke lokasi pelanggan melalui Meter Pra Bayar (MPB)
- h. Pelanggan menikmati listrik
- i. Jika stroom habis, Pelanggan membeli stroom lagi.

3.2.5 Sistem Pembayaran Rekening Listrik PT PLN (Persero)

Sistem pembayaran listrik yang berlaku di PT. PLN terdiri dari beberapa cara umum yang dilakukan oleh pelanggan. Pada umumnya sebelum melakukan pembayaran pelanggan terlebih dahulu mengetahui tagihan listrik yang dikenakan kepada pelanggan. Tagihan listrik adalah biaya atas pemakaian daya dan energi listrik serta tagihan-tagihan lainnya yang berhubungan dengan pemakaian tenaga listrik setiap bulan oleh pelanggan. Dalam hal sistem pembayaran listrik tersebut PT. PLN menerapkan beberapa sistem pembayaran listrik yang berlaku, yaitu:

1. Pembayaran Secara Off-line

Pada sistem pembayaran secara off-line pelanggan dapat melakukan pembayaran pada loket payment point off-line yang ditunjuk oleh pihak PT. PLN. Pada saat melakukan pembayaran pelanggan memberitahukan ID pelanggan listrik yang tertera pada tagihan listrik yang ada padanya. Setelah ID pelanggan dimasukkan disaat yang bersamaan akan muncul besarnya tagihan listrik pelanggan. Kemudian pelanggan melakukan pembayaran sehingga data status pelanggan akan berubah lunas. Setelah itu petugas memberikan bukti pembayaran listrik.

2. Pembayaran Secara On-line

Pada sistem pembayaran on-line pelanggan melakukan pembayaran dengan datang ketempat bank penyelenggara yang telah ditunjuk oleh PT. PLN atau ATM bank yang bersangkutan. Dalam hal ini pelanggan dapat melihat besarnya tagihan listrik yang dibebankan padanya. Jika pelanggan melakukan pembayaran langsung, data tersebut akan terkirim ke MLPO (Mesin Layanan Publik Otomatis) yang ada pada PT. PLN kemudian secara otomatis DPP (Database Piutang Pelanggan) akan berubah lunas secara otomatis dan bukti pembayaran akan keluar pada saat itu juga.

3.2.6 Layanan Listrik Prabayar

Listrik Prabayar merupakan sistem pelayanan penjualan tenaga listrik dimana pelanggan membayar listrik sebelum menggunakan atau transaksi dengan pembayaran dimuka. Cara ini memberi kesempatan pada pelanggan untuk lebih mudah mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan daya beli. Listrik prabayar ini akan membantu

PLN dari sisi aspek keuangan, dengan pembayaran dimuka akan mempercepat arus kas, menurunkan tunggakan, menekan biaya operasional dan menyederhanakan proses.

Sistem listrik prabayar merupakan salah satu solusi dari problema perusahaan dalam melakukan penagihan rekening listrik. Mekanisme pada sistem prabayar ini, pelanggan membayar tagihan sebelum menggunakan energi listrik, dengan

mekanisme ini dapat memberikan keuntungan pada sisi PLN maupun disisi Pelanggan.

Keuntungan dari sisi pelanggan:

- ✓ Mengendalikan anggaran dan konsumsi pemakaian listrik sesuai kemampuan
- ✓ Tidak perlu menyediakan Uang Jaminan Langganan (UJL/UMTL)
- ✓ Lebih transparan jumlah rupiah yang dibayar dengan jumlah kWh yang diterima.
- ✓ Membeli token / voucher isi ulang dapat dilakukan kapan saja.
- ✓ kWh meter prabayar berfungsi sebagai dispenser listrik dilengkapi informasi display untuk mengontrol pemakaian, sisa kredit, peringatan jika listrik akan habis.

3.2.6.1 Teknis dan Operasional

Secara teknis operasional system listrik prabayar dikenal ada 2 sistem yaitu system 1 arah (one way) dan system 2 arah (two way), perbedaan yang mendasar pada operasionalnya untuk listrik prabayar 1 arah adalah komunikasi antara meter prabayar dengan vending sistem adalah melalui media token berupa 20 digit angka yang dimasukkan pada keypad kWh meter prabayar.

Sedangkan pada sistem 2 arah komunikasi antara vending sistem dengan meter prabayar melalui media Smart card / smart key yang diisi ulang melalui card charger / card reader kemudian dimasukkan pada kWh meter prabayar.

Sistem listrik prabayar yang digunakan di sini adalah sistem 1 arah. Sistem One way bekerja dengan membentuk suatu protokol multi operability (berjalan disemua platform) baik secara vending system (sistem pembuat Token) maupun multi vendor supplier Meter. Protokol komunikasi Sistem ini disebut dengan STS yaitu Standard Transfer Specification (STS) yang merupakan pengembangan dari standar internasional yaitu IEC 62055-41 Payment Metering System.

Standar untuk sistem 1 arah merupakan standar terbuka (multi vendor), dimana beberapa merk kWh meter prabayar bisa digunakan pada Vending sistem prabayar dengan Standar STS.

Perusahaan pengguna Vending System /meter Prabayar 1 arah harus mendaftarkan diri kepada Asosiasi STS untuk mendapatkan Nomor Suply Group Code (SGC) yang akan digunakan sebagai salah satu data untuk enkripsi token. Token yang berupa 20 digit angka diproduksi oleh Vending System ini unik dan mempunyai tingkat keamanan sangat tinggi yang merupakan hasil enkripsi dari STS Security module yang terdiri dari : nomor serial meter, index tarip, nilai kWh yang dibeli, nomor Suply Group Code (SGC).



Gambar 5. Teknis dan Operasional

3.2.6.2 Proses Pemasukan dan Isi Ulang Token (voucher)

Berikut adalah cara pelanggan untuk melakukan proses pemasukan dan isi ulang token pada kWh meter Prabayar.

1. Pelanggan membeli token di PLN atau instansi lain yang sudah bekerja sama dengan PLN.
2. Pelanggan mendapatkan struk pembelian yang berisi nomor token berjumlah 20 digit.
3. Pelanggan memasukkan 20 digit nomor token tersebut ke alat LPB.
4. Listrik langsung bisa dinikmati.

3.2.6.3 kWh Meter Prabayar

KWh meter Prabayar berbeda bila dibandingkan kWh meter yang biasa dipakai selama ini (pascabayar), terbuat dari meter elektronik dipasang di pelanggan yang digunakan untuk mengukur pemakaian listrik pelanggan dan memantau serta mengontrolnya.



Gambar 6. Kwh Meter Prabayar

Meter ini dilengkapi dengan display informasi, keypad untuk memasukkan angka kode token atau perintah lainnya. Meter ini mempunyai jenis kompak, dimana meter unit menjadi satu dengan keypad unit dan meter jenis split, dimana meter unit terpisah dengan keypad unit (dihubungkan dengan kabel data).

Untuk meter jenis kompak pemasangannya pada bangunan pelanggan dengan letak meter yang mudah dikontrol dan dijangkau, sedangkan untuk meter jenis split, pemasangan meter unitnya dipasang secara mengelompok dalam box ditiang atau pada box khusus, sedangkan keypad unitnya dipasang pada masing-masing bangunan pelanggan (didalam bangunan) sehingga mudah dikontrol dan dijangkau.

Meter ini mempunyai beberapa fungsi atau fitur antara lain sebagai berikut :

1. Mempunyai Nomor seri unik sesuai STS
2. Kontaktor untuk menghubungkan atau memutuskan koneksi listriknya
3. Low credit warning (visual dan audible)
4. Tamper switch detection
5. Programable trip current.
6. Memiliki memori yang tidak terhapuskan (non Volatile memory)
7. Menyimpan data historical pengisian token sebelumnya.

8. Pada display LCD dapat ditampilkan sisa kredit kWh, daya yang dipakai, status kontaktor, jumlah kWh yang dipakai sejak dipasang, informasi balik saat menerima token serta informasi lain.

3.2.6.4 Karakteristik Listrik Prabayar

Setiap kwh-meter prabayar hanya mempunyai satu nomor seri spesifik yang terdiri dari 11 digit. Nomor seri ini yang membedakan antara satu kwh-meter prabayar dengan lainnya, sehingga pengisian kode token dipastikan tidak akan keliru. Pada kwh-meter prabayar tersedia layar LCD yang menampilkan antara lain :

1. Konsumsi energi (dalam satuan kwh dan Rupiah).
2. Sisa energi (dalam kwh, Rupiah dan perkiraan sisa jumlah hari).
3. Data historis dari pemakaian energi pelanggan selama 6 bulan terakhir.
4. Besarnya nilai penggunaan listrik dalam satuan daya, tegangan dan arus listrik secara langsung (live).

Selain itu, juga terdapat lampu dan speaker indikator yang memberi isyarat peringatan bila sisa energi telah menipis (dalam bentuk kedipan lampu dan suara).

Menggunakan sistem token dalam transaksi pembayaran listrik. Sistem token adalah suatu sistem voucher isi ulang energi listrik yang mengikuti standard transfer specification (STS), yaitu standar/protokol internasional untuk komunikasi data setiap kwh-meter prabayar.

Angka yang tertulis pada token (terdiri dari 20 digit) merupakan suatu kode informasi yang bila di-input kedalam sistem kwh meter prabayar, maka secara otomatis kode tersebut diterjemahkan oleh kwh-meter prabayar menjadi suatu besaran energi (dalam satuan kwh maupun Rupiah).

Token bisa dibeli pada tempat tertentu dengan menyebutkan angka nomor seri kwh meter pelanggan yang bersangkutan. Kode angka yang ditampilkan oleh token tersebut hanya berlaku untuk seri kwh-meter tersebut. Dengan demikian, tidak akan terjadi kesalahan dalam meng-input kode token.

Pengisian nilai token secara otomatis akan terakumulasi (ditambahkan) dengan sisa nilai token yang ada pada kwh-meter Prabayar sebelumnya.

3.2.6.5 Keunggulan Listrik Prabayar

Nilai tambah :

1. Tidak ada pencatatan angka stand meter
2. Tidak ada sanksi pemutusan aliran listrik
3. Tidak dikenakan denda atas keterlambatan
4. Tanpa Uang Jaminan Pelanggan (UJL)
5. Biaya penyambungan pasti
6. Proses layanan cepat
7. Menggunakan tarif flat (tarif yang sama berapapun besar pemakaiannya).

Manfaat :

1. Pelanggan bebas mengendalikan pemakaian energi listrik sendiri
2. Pelanggan bebas menentukan pembayaran listrik sesuai kebutuhan dan daya beli
3. Privasi pelanggan tidak terganggu pelanggan bisa segera mengetahui besarnya pemakaian energi listrik (kWh) dan biaya yang dikeluarkan (Rp) setiap saat.

