

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Listrik adalah komponen terpenting dalam kehidupan manusia modern, hampir semua aktivitas manusia membutuhkan listrik sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa listrik merupakan nyawa bagi kehidupan manusia saat ini. Pemenuhan kebutuhan energi listrik pun sekarang tidaklah murah, listrik menjadi barang berharga dan mempunyai nilai tersendiri. PT. PLN (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang mengelola energi listrik. Dikarenakan sumber energi terbatas dan tidak sebanding dengan kebutuhan yang ada, PT. PLN (Persero) sangat bergantung pada bahan bakar minyak yang jumlahnya sangat terbatas tersebut, tidak heran jika harga energi listrik semakin melambung dari tahun ke tahun (Anadya, 2022).

Anadya (2022) menyatakan bahwa berdasarkan kewajiban konsumen yang selanjutnya akan disebut dengan pelanggan, pelanggan diwajibkan salah satunya untuk memanfaatkan tenaga listrik sesuai dengan peruntukannya. Pada kenyataannya masih ada pelanggan yang melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik, tidak jarang ada saja sebagian orang yang tidak bertanggung jawab menggunakannya dengan cara ilegal atau tidak sah dengan mencuri aliran listrik tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Latar belakang orang-orang yang melakukan pencurian listrik tersebut tidak hanya berdasarkan faktor ekonomi saja, bahkan yang melakukannya bisa dari kalangan rumah tangga hingga kalangan industri. Hal ini dilakukan agar mereka bisa membayar listrik dengan harga lebih murah atau bahkan gratis. Maka dari itu pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik sangat diperlukan. Berikut data mengenai jumlah seluruh pelanggan dan jumlah pelanggan yang melanggar pemakaian tenaga listrik dari tahun 2021-2023 di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang:

Tabel 1. 1
Data Jumlah Seluruh Pelanggan dan Jumlah Pelanggan yang
Melanggar P2TL di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang

No.	Tahun	Jumlah Seluruh Pelanggan	Jumlah Pelanggan yang Melanggar P2TL	Persentase
1.	2021	135.043	459	0,3 %
2.	2022	138.142	676	0,5 %
3.	2023	141.635	897	0,6 %

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang Bagian P2TL, 2024

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pelanggan yang melanggar P2TL sebanyak 459 orang. Pada tahun 2022 jumlah pelanggan yang melanggar P2TL sebanyak 676 orang. Sedangkan pada tahun 2023, jumlah pelanggan yang melanggar P2TL sebanyak 897 orang. Dari persentase data tersebut dapat disimpulkan bahwasanya terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang melanggar P2TL di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan melalui partisipasi dalam pelaksanaan kerja praktik, penulis menemukan suatu fakta bahwa berkembangnya jumlah pelanggan yang melanggar P2TL ini sangat meresahkan masyarakat, karena sebagian besar kebakaran yang ada penyebabnya adalah akibat hubungan arus pendek (konsleting) yang pemasangannya tidak sesuai standarisasi instalasi listrik di Indonesia. Dampak bagi PT. PLN (Persero) dari tindakan pencurian listrik yang dilakukan oleh masyarakat tersebut berupa kerugian materi ratusan juta bahkan miliaran akibat dari pengguna ilegal yang tidak membayar tagihan listrik. Di Palembang sendiri khususnya pada bagian PT PLN (Persero) ULP Rivai hampir setiap hari selalu bermunculan masyarakat yang melakukan pencurian listrik dikarenakan mereka ingin membayar rekening listrik kecil tetapi menikmati daya yang sebesar-besarnya.

Pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik yang baik diharapkan dapat menekan pelanggaran pemakaian tenaga listrik berupa pencurian listrik dan pelanggaran lainnya yang dapat merugikan perusahaan. Setiap pelanggan yang melanggar pemakaian tenaga Listrik akan diberikan sanksi berupa denda untuk mengganti kerugian selama pencurian listrik. PT PLN (Persero) telah memiliki perhitungan tersendiri untuk menetapkan besaran biaya penggantian dan denda, tetapi masih banyak pelanggan yang tidak melunasi denda dikarenakan pelanggan tidak mengetahui prosedur penyelesaian administrasi pelunasan denda di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

Berdasarkan informasi yang penulis dapatkan melalui wawancara penulis dengan pelanggan, Prosedur administrasi di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang merupakan proses yang harus dijalani pelanggan agar PT PLN (Persero) dapat kembali menyambungkan listrik ke rumah pelanggan, selain tidak mengetahui prosedur administrasi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, pelanggan juga merasa tidak memiliki kewajiban untuk membayar denda dikarenakan pelanggan merasa tidak melakukan kesalahan. Pelanggan juga merasa PT PLN (Persero) bertindak semena-mena dikarenakan petugas sering kali melakukan pemutusan listrik tanpa menjelaskan pelanggaran yang terjadi. Pada saat pelanggan memenuhi panggilan dari Perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan, pelanggan merasa bahwa perusahaan tersebut hanya memberikan bukti berupa foto dan video yang tidak dimengerti oleh orang yang tidak berpengalaman.

Pelanggan sering juga mempertanyakan petugas lapangan dari PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang yang setiap hari melakukan pengecekan KWH di rumah pelanggan, petugas tersebut hanya melakukan pengecekan tanpa menjelaskan pelanggaran yang dilakukan pelanggan tetapi mendadak ada petugas lain yang melakukan pemutusan listrik di rumah pelanggan dengan alasan bahwa pelanggan telah melakukan pelanggaran. Berikut data pelanggan yang telah melunasi denda dan belum melunasi denda yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang:

Tabel 1. 2
Data Pelanggan yang Telah Melunasi dan Belum Melunasi Denda P2TL di Wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang

No.	Tahun	Lunas	Persentase	Belum Lunas	Persentase
1.	2021	374	81,5 %	85	18,5 %
2.	2022	567	84 %	111	16 %
3.	2023	693	77 %	204	23 %

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang Bagian P2TL, 2024

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa pada tahun 2021 jumlah pelanggan yang telah melunasi denda P2TL sebanyak 374 orang dan jumlah pelanggan yang belum melunasi denda P2TL sebanyak 85 orang. Pada tahun 2022 jumlah pelanggan yang telah melunasi denda P2TL sebanyak 567 orang dan jumlah pelanggan yang belum melunasi denda P2TL sebanyak 111 orang. Sedangkan pada tahun 2023, jumlah pelanggan yang telah melunasi denda P2TL sebanyak 693 orang dan jumlah pelanggan yang belum melunasi denda P2TL sebanyak 204 orang. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap tahunnya terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang belum melunasi denda P2TL di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan Negara yang melayani ketenagalistrikan meliputi Pelayanan Pelanggan, Layanan Teknik dan Transaksi Energi. Pelayanan di dalam Perusahaan Listrik Negara adalah tempat untuk pelanggan melakukan pengaduan terhadap permasalahan yang dihadapi disaat menggunakan listrik atau tempat yang menyediakan segala informasi mengenai kelistrikan, tetapi masih banyak pelanggan yang merasa PT PLN (Persero) tidak menanggapi pengaduan yang dilakukan pelanggan (Maulini, 2020).

Kualitas karyawan memiliki pengaruh terhadap perilaku pelanggan, hal yang dapat diciptakan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, agar dapat membuat pelanggan merasa puas adalah dengan cara melakukan pelayanan

yang baik,. Apabila pelayanan yang baik diterima dirasa memuaskan bagi pelanggan maka kepuasan tersebut akan mengarahkan pelanggan untuk melakukan prosedur administrasi untuk melunasi pelunasan denda P2TL (Sylvia, 2021).

Pelayanan yang baik merupakan hal yang perlu dicermati agar dapat tercapainya kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mempunyai cara agar dapat mewujudkan kebutuhan dan keinginan pelanggan, yaitu dengan memberikan pandangan yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada pelanggan, dan juga dalam melakukan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan Perusahaan (Maulini, 2020).

PT PLN (Persero) ULP Rivai telah memiliki prosedur yang sudah tersusun berdasarkan standar operasional perusahaan agar prosedur pelayanan administrasi dapat berjalan dengan baik, tetapi pada saat pelaksanaannya masih banyak pelayanan yang tidak sesuai dengan prosedur Perusahaan, sehingga pelanggan merasa kurang puas dengan pelayanan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui prosedur pelayanan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, maka dari itu Penulis mengambil judul **“Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL Kepada Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemilihan judul yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan ini adalah:

1. Bagaimana prosedur pelayanan administrasi P2TL kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang?
2. Bagaimana persepsi masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi P2TL yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang?

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Untuk mempermudah penulis agar tidak terjadi penyimpangan dalam membahas permasalahan yang ada, maka penulis membatasi ruang lingkup pembahasannya pada “bagaimana prosedur dan persepsi masyarakat mengenai pelayanan administrasi P2TL kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang”.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan prosedur pelayanan administrasi P2TL kepada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.
2. Untuk mengetahui persepsi masyarakat mengenai prosedur pelayanan administrasi P2TL yang telah ditetapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi sebagai bahan rujukan dan pustaka bagi seluruh mahasiswa dan kalangan akademisi dalam melakukan penelitian lanjutan di bidang yang sama. Serta dapat memberikan informasi kepada pembaca dalam meningkatkan pengetahuan tentang Prosedur Penanganan Administrasi Pelanggan P2TL Pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan serta memberikan manfaat dalam menentukan

kebijakan bagi pihak PT PLN (Persero) untuk melakukan evaluasi terhadap Prosedur Penanganan Administrasi Pelanggan P2TL Pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

3. Manfaat untuk Pelanggan P2TL

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pelanggan P2TL untuk menyelesaikan prosedur administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, serta dapat memberikan edukasi kepada seluruh pelanggan agar tidak melakukan pelanggaran pemakaian tenaga listrik.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Pendekatan Penelitian

Pada laporan akhir ini penulis menggunakan metode analisis data kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara *holistic* dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2016:6).

Berdasarkan keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode penelitian yang mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan dan mendalam.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat hasil penelitian secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau daerah tertentu. Penelitian digunakan untuk memberikan pengetahuan tentang prosedur pelayanan administrasi pada bagian P2TL serta untuk mengetahui persepsi pelanggan mengenai prosedur administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

1.5.2 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

1. Data kualitatif

Penulis dalam penyusunan laporan ini menggunakan jenis data berupa kalimat yang didapatkan dari hasil wawancara dengan Supervisor dan Staf Adm. Niaga & *Customer Experience* PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, teori-teori dari buku-buku dan data referensi yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas serta Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

b. Sumber Data

Pada penulisan metode penelitian, penulis menggunakan dua macam data berdasarkan cara memperolehnya yaitu data primer dan data sekunder. Adapun penjelasan jenis data berdasarkan cara memperolehnya tersebut, yaitu:

1. Data Primer

Fauzi (2019:121) menyatakan bahwa “Data primer adalah data mentah yang belum diolah dan dikumpulkan secara khusus untuk tujuan penelitian oleh peneliti yang bersangkutan”.

Teknik pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung melalui hasil wawancara dengan Supervisor dan Staf Adm. Niaga & *Customer Experience* PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang mengenai prosedur pelayanan administrasi P2TL. Penulis menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer pada penelitian ini.

2. Data sekunder

Fauzi (2019:121) menyatakan bahwa “Data sekunder adalah yang sudah diolah oleh pihak (lembaga) lain kepentingan

tertentu, dan data yang sudah diolah tersebut dikumpulkan oleh peneliti sebagai data penelitian peneliti yang bersangkutan”.

Data sekunder yang penulis peroleh dari berbagai sumber yaitu melalui buku-buku serta brosur-brosur atau data yang berhubungan dengan pelayanan administrasi P2TL yang dikeluarkan langsung oleh PT PLN, buku-buku mengenai P2TL, Metode Riset, literatur-literatur berupa contoh Laporan Akhir sebelumnya serta informasi yang didapatkan dari internet (Jurnal).

1.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Penyusunan laporan akhir ini, diperlukan data yang relevan antara teori dan praktik terhadap pokok permasalahan yang akan dibahas, baik data yang didapatkan secara langsung maupun data-data yang didapat secara sekunder dengan mempelajari buku-buku maupun sumber lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Riset Lapangan (*Field Research*)

Penulisan laporan ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan pada objek penelitian dengan cara mengumpulkan informasi langsung pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang. Dalam hal ini penulis melakukan pengumpulan data dengan mengunjungi langsung tempat objek penelitian yang digunakan sebagai data primer. Adapun pengumpulan data yang penulis gunakan dalam riset lapangan yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Observasi Berpartisipasi (*Participant Observation*)

Sugiyono (2023:106) menyatakan bahwa “Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”.

Pada metode ini, penulis melakukan pengamatan langsung guna untuk mendapatkan data yang akurat dan spesifik mengenai segala kegiatan yang dijadikan objek kajian penelitian yang dibuat yaitu mengenai Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang. Serta melalui metode ini penulis juga berpartisipasi secara langsung dalam melakukan aktivitas kantor sehari-hari. Aktivitas tersebut seperti membantu menyelesaikan pekerjaan karyawan dan langsung ikut serta dalam proses kerja di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

b. Wawancara Semi terstruktur (*Semistructure Interview*)

Sugiyono (2023:114) menyatakan bahwa “Semi terstruktur termasuk dalam kategori *in-depth interview*, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide. idenya, Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.”.

Wawancara ini penulis lakukan dengan menanyakan secara langsung kepada Bapak Muhammad Hidayat selaku Supervisor P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang terkait informasi-informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Informasi yang dibutuhkan antara lain, prosedur pelayanan administrasi P2TL, dokumen yang digunakan, serta kendala apa saja yang terjadi pada bagian P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang. Penulis juga melakukan wawancara dengan pelanggan, agar penulis dapat mengetahui persepsi pelanggan mengenai hambatan dan prosedur pelayanan administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.

c. Dokumentasi

Sugiyono (2018:476) menyatakan bahwa "Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian".

Penulis melakukan pengambilan dokumentasi pada saat pelanggan melakukan prosedur administrasi P2TL, pengambilan foto dokumentasi saat PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang sedang melakukan prosedur administrasi serta foto pada saat wawancara untuk mendukung validitas laporan ini.

2. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset kepustakaan yang penulis lakukan ialah pengumpulan informasi-informasi secara teoritis melalui buku-buku, literatur-literatur atau referensi yang berhubungan dengan prosedur pelayanan administrasi, P2TL, serta metodologi penelitian yang dapat dijadikan sebagai bahan yang dapat membantu memecahkan permasalahan pada laporan akhir. Metode ini digunakan oleh penulis untuk mendapatkan data yang bersifat sekunder melalui jurnal, buku, internet, perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, dan sumber lainnya.

1.5.4 Analisis Data

Penulis menggunakan teknik analisis data dengan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang dibutuhkan dalam laporan ini diperoleh dengan melakukan observasi berpartisipasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis menggunakan metode tersebut dengan tujuan untuk memperoleh kebenaran informasi data dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya dapat terpenuhi. Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data

berlangsung, dan setelah pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode Miles & Huberman (1984) dalam Sugiyono (2018:484). Adapun tahap kegiatan analisis data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Sugiyono (2023:135) menyatakan bahwa “Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan”.

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Pada data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data agar lebih bermakna.

2. Penyajian Data

Sugiyono (2023:135) menyatakan bahwa “Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami”.

Penyajian data merupakan proses penyusunan informasi secara sistematis dalam rangka memperoleh kesimpulan sebagai temuan penelitian. Penyajian data dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Pada penelitian ini data yang telah terorganisir disajikan dalam bentuk deskripsi informasi yang sistematis dalam bentuk narasi dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2023:135) menyatakan bahwa “Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada, Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”.

Penarikan kesimpulan ini dilakukan setelah kegiatan analisis data yang berlangsung di lapangan maupun setelah selesai di lapangan. Selain itu penarikan kesimpulan ini harus berdasarkan analisis data baik yang berasal dari catatan lapangan, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang didapat dari hasil penelitian di lapangan. Penarikan kesimpulan yang penulis lakukan ialah mengenai prosedur pelayanan administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang