

STRATEGI PENGAMBILAN KEPUTUSAN UNTUK MEMINIMALKAN TUNGGAKAN TAGIHAN LISTRIK PASCA BAYAR PT. PLN (PERSERO)

Appin Purisky Redaputri¹, Irman Apriansyah²

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Indonesia

²Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bandar Lampung, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

ISSN: 2579-7204 (Online)

ISSN: 0216-4132 (Print)

DOI: 10.26487/jbmi.v19i1.18329

SUBMISSION TRACK

Received: date, month, year

Final Revision: date, month, year

Available Online: date, month, year

KATA KUNCI

Faktor Penyebab; ISM; Strategi; Tunggakan

ABSTRAK

Penggunaan listrik pascabayar saat ini masih cukup banyak dipertahankan oleh para pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) khususnya di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Layanan Pengadaan (ULP) Karang, pelanggan memiliki hak untuk menggunakan listrik terlebih dahulu, dan kemudian wajib membayar atas penggunaan tersebut di bulan berikutnya dengan jatuh tempo yang telah ditentukan. Namun, masih banyak pelanggan yang sering menunggak pembayaran tagihan listrik lewat jatuh tempo yang ditentukan lewat dua bulan. Akibat tunggakan yang besar, PLN mengaku kesulitan untuk memenuhi biaya operasionalnya. Maka diperlukan adanya strategi untuk dapat mengurangi tingginya tunggakan listrik pascabayar tertulis. Maksud dari penyelidikan ini ialah untuk mengenali elemen kunci dari faktor penyebab tingginya tunggakan tagihan listrik pascabayar serta menentukan dan memberikan rekomendasi strategi yang perlu dilakukan untuk mengatasi elemen kunci dari faktor penyebab tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur dengan alat analisis *Intrepretive Structural Modeling* (ISM). Hasil penelitian ini menunjukkan elemen kunci dari sepuluh faktor penyebab tingginya tunggakan adalah denda atau biaya keterlambatan yang diikuti oleh elemen kunci pendukung, faktor belum adanya metode sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran, keterbatasan jumlah yang khusus menangani tunggakan, serta faktor masih adanya komunikasi yang kurang baik antara petugas dengan pelanggan.

KEYWORD

Causing Factors; ISM; Strategy; Arrears.

ABSTRACT

The use of postpaid electricity is currently maintained by PT PLN (Persero) customers, especially at PLN ULP Karang where customers have the right to use their electricity first, and are then obliged to pay for the use in the following month with a predetermined maturity. However, there are still many customers who are commonly in arrears to pay their electricity bills past the specified due date, even after two months. Due to large arrears, PLN admits that it is difficult to cover its operational costs. Therefore, a

strategy is needed to be able to reduce the high arrears of postpaid electricity. The aim of this research is to identify the key element of the factors causing the high arrears of postpaid electricity bills and to determine the strategies that need to be done to overcome the key element of these causative factors. This study uses a qualitative approach through direct observation and structured interviews with Interpretive Structural Modeling (ISM) as an analytical tool. The results of this study show that the key element of the ten factors that cause high arrears is cheap fines or late charges followed by key supporting elements, including the absence of an effective socialization method regarding electricity payments, the limited number of internal human resources that specifically handle arrears, and communication factors that still exist between officers and customers which is not good enough..

PENDAHULUAN

Listrik merupakan salah satu keperluan pokok bagi segala aktivitas atau berbagai aktivitas kehidupan manusia. Kebutuhan energi listrik saat ini merupakan kebutuhan primer bagi masyarakat Indonesia, mulai dari rumah tangga, bisnis, perusahaan, instansi dan lain sebagainya, membutuhkan energi listrik untuk menunjang kehidupan sehari-hari, baik untuk penerangan maupun untuk kegiatan operasional lainnya. Oleh karena itu, listrik berperan tinggi dalam perekonomian dan meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sehingga untuk mendapatkan energi listrik, masyarakat perlu melakukan pembelian energi listrik dari pengelola kelistrikan di masing-masing negara. Di Indonesia, transaksi listrik dikelola oleh satu-satunya pemasok listrik yaitu PT PLN (Persero). PT PLN (Persero) adalah perusahaan atau badan usaha milik negara yang diberikan kewenangan untuk mengelola kelistrikan di Indonesia.

Meski ada terobosan baru yaitu listrik pintar atau Listrik Prabayar, namun pelanggan PT. PLN (Persero) yang menyelenggarakan sistem transaksi energi listriknya menggunakan listrik pascabayar. Acuan pembayaran listrik pascabayar didasarkan pada perhitungan pergerakan kWh meter setiap pelanggan. Pemakaian listrik bulan berjalan, akan ditagihkan pada bulan berikutnya.

Berdasarkan kebijakan PT. PLN (Persero), pelanggan harus membayar tagihan listrik tepat sebelum tanggal 20 setiap bulannya. Namun, data studi kasus menunjukkan bahwa masih banyak pelanggan PLN yang tidak konsisten dalam membayar tagihannya. Hal ini mengakibatkan tingginya jumlah tunggakan tagihan listrik pasca bayar. Tabel 1 menampilkan histori data studi kasus yang menunjukkan pemantauan pembayaran tagihan listrik pelanggan dan Tabel 2 menampilkan histori tagihan listrik dengan tunggakan satu bulan pada bulan Mei-September 2020.

Tabel 1. Jumlah Pelanggan PLN Karang Dengan Tunggakan Satu Bulan Pada Bulan Mei - September 2020

Date	MONTH				
	MAY	JUNE	JULY	AGUST	SEPTEMBER
23	8.189	8.003	7.714	6.842	14.032
26	7.605	6.345	6.168	6.042	10.934
29	6.182	4.759	4.460	5.335	7.051

Sumber: *Data Yang Diolah Dari Database EIS PLN (2020)*

Tabel 2. Tagihan Listrik Dengan Tunggakan Satu Bulan Pada Bulan Mei - September 2020

Date	MONTH				
	MAY	JUNE	JULY	AGUST	SEPTEMBER
23	Rp. 983.478.157	Rp 1.118.255.323	Rp 947.339.972	Rp 966.308.416	Rp 5.573.580.825
26	Rp. 809.685.659	Rp 788.600.670	Rp 752.280.041	Rp 768.088.043	Rp 4.144.632.513
29	Rp 697.402.300	RP 583.363.327	Rp 533.877.103	Rp 317.384.220	Rp 1.856.121.977

Sumber: *Data Yang Diolah Dari Database EIS PLN (2020)*

Selain itu ada juga pelanggan yang menunggak 2 bulan ke atas, permasalahan ini menjadi fokus di PT PLN (Persero). Pada Tabel 3 menunjukkan data jumlah pelanggan PLN Karang yang memiliki tunggakan dua bulan. Pada Tabel 4 menunjukkan riwayat tagihan listrik dengan tunggakan dua bulan pada bulan Mei-September 2020.

Tabel 3. Jumlah Pelanggan PLN Karang Dengan Tunggakan Dua Bulan Pada Bulan Mei - September 2020

Date	MONTH				
	MAY	JUNE	JULY	AGUST	SEPTEMBER
23	779	226	147	87	1064
26	670	85	106	59	455
29	440	49	79	19	108

Tabel 4. Tagihan Listrik Dengan Tunggakan Dua Bulan Di Unit Mei - September 2020

Date	MONTH				
	MAY	JUNE	JULY	AUGUST	SEPTEMBER
23	Rp 245.402.040	Rp 70.818.200	Rp71.471.077	Rp 48.281.652	Rp 618.829.864
26	Rp 216.664.988	Rp 31.274.481	Rp 58.368.801	Rp 25.763.974	Rp 322.716.271
29	Rp 162.639.523	Rp 21.376.869	Rp 49.451.909	Rp 9.915.718	Rp 90.308.301

Sumber: Data Yang Diolah Dari Database EIS PLN (2020)

TINJAUAN PUSTAKA

Strategi adalah suatu tindakan atau proses perencanaan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan, dengan melakukan sesuatu menurut keputusan bersama (Barusman, 2018). George R. Terry menyatakan bahwa dasar pengambilan keputusan dapat diklasifikasikan menjadi 5 (lima) kategori yaitu intuisi, pengalaman, fakta, otoritas dan rasionalitas (Chaniago, 2015). Kemudian menurut Mulyadi dalam (ARIFIN, 2019) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan piutang adalah semua tagihan atau tagihan dari pihak lain berupa uang atau barang dan sedangkan menurut Munawir dalam (Martini, R., 2018) tagihan ialah adalah tuntutan terhadap pihak berbeda sebagai konsekuensi melalui penjualan barang/jasa secara cicilan.

Dari pemahaman tersebut mampu diputuskan bahwa tagihan ialah bagian dari aktivitas lancar yang dimiliki oleh perusahaan karena adanya pengadaan barang akibat transaksi penjualan tetapi pembayarannya ditangguhkan di waktu yang akan datang dan yang berutang berkewajiban untuk membayarnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku ke waktu yang telah ditentukan. Kemudian Soft System Methodology (SSM) merupakan pendekatan holistik dalam melihat aspek riil dan konseptual masyarakat. SSM melihat segala sesuatu yang terjadi sebagai suatu sistem aktivitas manusia karena rangkaian aktivitas manusia dapat disebut sebagai suatu sistem, setiap aktivitas saling berkaitan dan membentuk ikatan (Oktaviannur et al., 2020)

METODE PENELITIAN

Penyelidikan ini memakai pendekatan kualitatif deskriptif. Penyelidikan deskriptif kualitatif adalah penelitian dengan pendekatan atau metode studi kasus dan berupaya menjawab solusi masalah saat ini berdasarkan data (Slamet, 2018). Dengan kata lain, penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh berbagai informasi tentang keadaan yang sebenarnya.

Bentuk informasi yang dipakai dalam penyelidikan ini ialah data utama dan data kedua. Data utama, menurut Sugiono dalam (Yeni Dwi, 2016), data utama adalah informasi yang diperoleh dari sumber primer, yaitu informasi dari sumber. Dalam penelitian ini, data utama yang digunakan adalah hasil wawancara langsung dari para ahli. Sedangkan data kedua adalah informasi yang diperoleh tidak langsung dari sumber tetapi dari pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data utama diperoleh dari laporan saldo piutang usaha yang dapat diakses pada database EIS PLN ULP Karang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam proses observasi, penulis melakukan observasi langsung ke kantor PLN ULP Karang.

Sementara itu, alat analisis yang dipakai dalam penyelidikan ini adalah *Intrepretive Structural Modeling* (ISM). ISM adalah metode sistematis dari teori grafis dasar, sedemikian rupa sehingga keuntungan teoritis dan konseptualnya digunakan untuk menjelaskan hubungan konseptual antar elemen. *Interpretive Structural Modeling* (ISM) adalah metodologi mapan untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel tertentu yang mendefinisikan masalah atau isu. Pendekatan ini digunakan oleh banyak pekerja intelektual untuk mewakili keterkaitan antara berbagai elemen yang terkait dengan masalah ini (Darmawan, 2017)

Tahapan dalam metode ISM adalah sebagai berikut: Identifikasi Elemen, penentuan hubungan kontekstual antar elemen, pembentukan *Structural Self-Interaction Matrix* (SSIM), transformasi SSIM menjadi *Reachability Matrix* (RM), Klasifikasi Elemen pada diagram ISM atau *Matriks Driver* ketergantungan daya, dan penyusunan struktur hirarki masalah berdasarkan ranking sub elemen (Mirah, 2014)

HASIL DAN DISKUSI

Dari hasil wawancara, terdapat sepuluh unsur faktor penyebab identifikasi unsur faktor penyebab tunggakan tinggi tersebut, yaitu sebagai berikut :

(E1) Kebiasaan Pelanggan yang Menunda Pembayaran

Kebiasaan pelanggan dalam menunda pembayaran sudah menjadi kebiasaan yang masih melekat pada banyak orang terutama dalam hal pembayaran listrik bulanan, dan berbagai alasan untuk itu. Ada yang menunda sampai akhir bulan, dan ada juga yang melewatkan bulan berikutnya.

(E2) Pembayaran Listrik Belum Menjadi Prioritas Utama Bagi Pelanggan

Pada kenyataannya masyarakat memang berusaha untuk memenuhi kebutuhannya dan melaksanakan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan pokoknya, namun masih banyak pelanggan yang belum memprioritaskan kewajibannya dalam membayar tagihan

tepat waktu. Pelanggan tetap mengutamakan kebutuhan dan kewajiban lainnya sehingga pembayaran listrik bukan dan belum menjadi prioritas utama.

(E3) Kondisi atau Faktor Ekonomi Pelanggan

Kondisi ekonomi pelanggan sering dikeluhkan oleh pelanggan dan alasan ketidakmampuannya untuk melunasi kewajiban pembayaran listrik bulanannya. Namun, pemerintah bahkan sudah berupaya memberikan subsidi kepada pengguna listrik berdaya rendah, untuk 450 VA dan 900 VA.

(E4) Denda Keterlambatan Cukup Rendah

Denda merupakan salah satu sanksi yang dikenakan kepada nasabah yang melalaikan pembayaran dari jatuh tempo yang telah ditentukan. Sesuai ketentuan pembayaran tagihan listrik pascabayar, pelanggan diberikan waktu hingga tanggal 20 setiap bulannya. Setelah tanggal tersebut, pelanggan akan dikenakan denda sesuai daya yang digunakan oleh pelanggan. Namun karena denda yang dikenakan pada tarif rumah tangga dinilai cukup rendah, pelanggan tidak keberatan dengan denda yang dikenakan karena lewat jatuh tempo dan denda yang dikenakan sama dari tanggal 20 hingga 31.

Tabel 5. Denda Keterlambatan Tagihan Listrik Pasca Bayar

Tidak	Kekuasaan	Biaya Keterlambatan
1	450 – 900 VA	Rp 3.000
2	1300 VA	Rp 5.000
3	2200 VA	Rp 10.000
4	3500 – 5500 VA	Rp 50.000
5	6600 hingga 14.000 VA	3% dari tagihan listrik (Minimal Rp 75.000)
6	Diatas 14.000 VA	3% dari tagihan listrik (Minimal Rp 100.000)

Billman (Billing Manajemen) atau sistem pencatatan Kwh Meter PLN, berusaha menjalin komunikasi agar proses transaksi pelanggan berjalan lancar, Billman juga berusaha agar saat proses pemberian Tagihan Listrik TUL pelanggan langsung melunasi kewajibannya. Namun masih terdapat kendala mengenai komunikasi antara pelanggan dengan billmen, sehingga pelanggan masih acuh tak acuh.

E8) Kurangnya SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan

Pengelolaan tunggakan tagihan listrik PLN ULP Karang dikelola di Bidang Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Namun karena kurangnya sumber daya manusia di bagian

Customer Service dan Administrasi, tidak ada staf khusus yang menangani atau mengelola tunggakan piutang pelanggan listrik pasca bayar.

(E9) Belum ada cara sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik

Sosialisasi sangat diperlukan agar informasi yang disampaikan dapat mencapai sasaran yang dituju. Sebenarnya PLN juga telah melakukan upaya sosialisasi pembayaran listrik secara bijak dan tepat waktu, baik melalui media cetak maupun media massa. Namun masih banyak pelanggan yang mengaku belum mendapatkan sosialisasi mengenai petugas yang berhak melakukan pemutusan hubungan kerja sementara yang sudah lewat 1 bulan.

(E10) Tidak ada sanksi tegas bagi vendor yang menerapkan kontrak Billman

Billman dikelola oleh vendor atau anak perusahaan PLN, vendor memiliki kontrak dengan PLN untuk menjalankan tugasnya sebagai pengelola billing management. Baik PLN maupun vendor memiliki target untuk dapat meminimalisir tunggakan bagi pelanggan listrik pascabayar. Dan sampai saat ini belum ada sanksi yang cukup tegas dari manajemen vendor terhadap billman yang tidak mencapai target.

Penentuan hubungan kontekstual antar elemen

Setelah menentukan berbagai faktor penyebab, elemen tersebut kemudian menentukan hubungan kontekstual antar elemen dengan memakai lambang V, A, X, dan O. Untuk menganalisis hubungan antar elemen penyebab tunggakan tagihan listrik pasca bayar dipilih hubungan kontekstual dengan mendefinisikan atau menafsirkan pengaruh suatu unsur terhadap unsur lainnya, apakah mempengaruhi atau menyebabkan, dipengaruhi atau disebabkan, sama-sama menguasai atau tidak ada ikatan sama sekali. Dalam menentukan penentuan hubungan antar elemen, hanya yang memiliki kewenangan dalam hal kebijakan tagihan listrik saja yang menentukan hubungan antar elemen.

Structural Self-Interaction Matrix (SSIM)

Hubungan antar elemen dalam model yang telah dibuat pada saat menentukan hubungan antar elemen VAXO kemudian dijelaskan dalam kerangka yang dikenal dengan structural self-interaction matrix (SSIM), dengan nilai untuk setiap pasangan variabel menjadi nilai yang disepakati oleh beberapa ahli sebelumnya (Putri, n.d.). Untuk mengetahui hubungan antar elemen tersebut diambil nilai dominan informan sehingga ditemukan hasil seperti berikut pada tabel 6:

Tabel 6. Structural Self-Interaction Matrix (Ssim)

Tidak	Deskripsi Elemen	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10
E1	Kebiasaan Pelanggan Yang Menunda Pembayaran		A	A	A	A	A	A	A	A	A
E2	Pembayaran Listrik Belum Menjadi Prioritas Utama Bagi Pelanggan			A	A	A	O	A	A	A	O
E3	Kondisi atau Faktor Ekonomi Pelanggan				O	O	V	O	O	O	O
E4	Denda Keterlambatan Cukup Rendah					x	x	O	O	O	O
E5	Tanggal tenggat waktu pembayaran yang lama (pada tanggal 20)						O	x	O	A	O
E6	Billmans tidak berani melakukan pemutusan sementara pelanggan yang menunggak							A	x	x	A
E7	Masih ada komunikasi yang buruk antara billman dan pelanggan								A	x	A
E8	Kurangnya SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan									V	x
E9	Belum ada metode sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik										V
E10	Tidak ada sanksi tegas bagi vendor yang menerapkan kontrak Billman										

Reachability Matrix (RM)

Setelah didapatkan tabel SSIM, maka simbol V, A, X, dan O diubah menjadi bilangan biner (1 dan 0) dengan aturan konversi sebagai berikut:

- Jika simbol pada SSIM adalah V, maka nilai $E_{ij} = 1$ dan Nilai $E_{ji} = 0$
- Jika simbol pada SSIM adalah A, maka nilai $E_{ij} = 0$ dan nilai $E_{ji} = 1$

- Jika simbol pada SSIM adalah X, maka nilai $E_{ij} = 1$ dan nilai $E_{ji} = 1$
- Jika simbol pada SSIM adalah O, maka nilai $E_{ij} = 0$ dan nilai $E_{ji} = 0$

Matriks RM pada tabel 7 juga menentukan bobot nilai *Driving Power* (kekuatan pengaruh) dan *Dependence Power* (kekuatan ketergantungan) untuk dapat mengklasifikasikan elemen-elemen faktor yang diteliti.

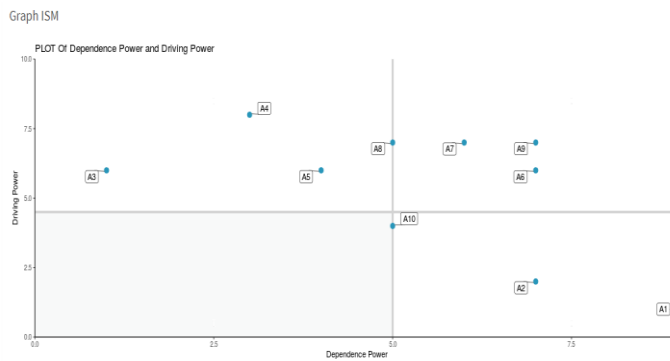
Tabel 7. Reachability Matrix (RM)

Elemen	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	Kekuatan Mengemudi
E1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
E2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
E3	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	6
E4	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	8
E5	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	6
E6	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	6
E7	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7
E8	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	7
E9	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7
E10	0	0	0	0	0	1	1	1	0	1	4
Kekuatan Ketergantungan	9	7	1	3	4	7	6	5	7	5	

Dari tabel 7 Reachability Matrix, perhitungan jumlah nilai secara horizontal akan menghasilkan nilai *Driving Power*. E4 memiliki nilai *Driving Power* tertinggi, dan E1 memiliki nilai terendah. Untuk menentukan titik potong Matriks Ketergantungan Daya Pengemudi, sumbu X digunakan untuk nilai Daya Ketergantungan, sedangkan sumbu Y digunakan untuk nilai Daya Penggerak.

Setelah didapatkan Reachability Matrix, hasilnya kemudian ditentukan ke dalam *Driver Power – Dependence Matrix* untuk mengklasifikasikan elemen-elemen faktor yang diteliti. Klasifikasi ini didasarkan pada bobot daya penggerak dan daya ketergantungan yang sebelumnya dihitung dalam matriks Jangkauan Akhir. Jadi, berdasarkan bobot tersebut unsur tunggakan diklasifikasikan menjadi 4 kuadran pada gambar 1. Untuk pembagi sektor diperoleh dari jumlah unsur dibagi 2. Jumlah unsur dalam penelitian ini adalah 10 unsur, kemudian dibagi 10 dengan 2 adalah 5.

Matrix DP-D (Matrix Driver Power - Dependence) atau Diagram ISM



Gambar 1. DP-Dependence Matrix

Gambar 1. DP-Dependence Matrix

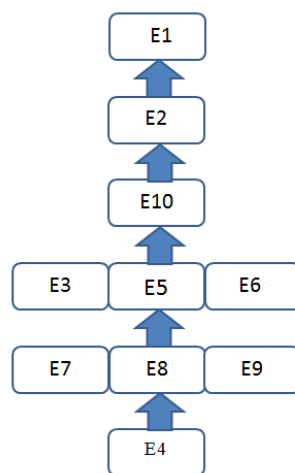
Berdasarkan gambar matriks (gambar 1), terdapat 4 kuadran yang menunjukkan posisi kesepuluh elemen tersebut:

1. Kuadran Otonom: Unsur-unsur dalam kuadran ini tidak mempunyai akibat atau ketergantungan yang besar. Sangat mungkin bahwa elemen-elemen ini tidak tergantung pada sistem, di mana mereka mempunyai sejumlah hubungan yang kelihatannya amat kuat. Pada penyelidikan ini, tidak ada satu faktor pun yang termasuk dalam bagian ini.
2. Dependent Squad: Elemen dalam kuadran ini mempunyai kapasitas dampak yang rendah dan keterikatan yang tinggi. Termasuk dalam kuadran ini adalah Kebiasaan Pelanggan yang Menunda Pembayaran (E1), Pembayaran Listrik Belum Menjadi Prioritas Utama Pelanggan (E2), dan Threse tidak ada sanksi tegas bagi vendor yang melaksanakan kontrak Billman (E10).
3. Kuadran Linkage: Unsur-unsur dalam kuadran ini mempunyai kekuatan dampak yang tinggi serta keterikatan yang tinggi pula. Pada dasarnya bahwa tindakan apa pun pada elemen-elemen ini akan mempunyai imbas terhadap variabel di atas levelnya dan efek sasaran baliknya sendiri. Termasuk dalam kuadran ini adalah faktor petugas yang tidak berani melakukan pemutusan sementara pelanggan tunggakan (E6), masih adanya komunikasi yang buruk antara petugas dengan pelanggan (E7), kurangnya SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan (E8), dan faktor Belum ada cara sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik (E9)
4. Kuadran Independen: Unsur-unsur dalam kuadran ini memiliki daya pengaruh yang tinggi dan ketergantungan yang rendah. Termasuk dalam kuadran ini

adalah Kondisi atau Faktor Ekonomi Pelanggan (E3), Denda Cukup Rendah (E4), Batas waktu pembayaran yang lama (tanggal 20) (20) (E5).

Struktur Hirarki Masalah

Struktur masalah ini diperoleh setelah mendapatkan diagram ISM atau matriks ketergantungan driver. Penentuan level ini didasarkan pada kuadran yang ditempati. Kuadran pertama akan menempati tingkat awal, sedangkan kuadran keempat akan menempati tingkat terakhir. Struktur hierarki elemen masalah terdiri dari 6 (enam) level. Berikut ini adalah struktur hierarki dari unsur-unsur yang menyebabkan pendapatan tinggi berdasarkan hasil matriks Driver Power - Dependence:



Gambar 2. Struktur Hirarki Soal

Dapat dilihat dari struktur hierarki pada gambar 2 bahwa unsur denda yang cukup murah (E4) berada pada tingkat dasar atau tingkat pertama. Hal ini menunjukkan bahwa E4 merupakan elemen kunci dari permasalahan utama yang mendasari tingginya tunggakan tagihan listrik pasca bayar PT. PLN. Menurut konsep hierarkis ini, jika elemen kunci atau kendala dasar telah diselesaikan, maka elemen atau hambatan lain yang ada di tingkat berikutnya akan dapat diatasi juga.

Kemudian pada level kedua, terdapat elemen pendukung utama, elemen pada level ini memiliki pengaruh yang kuat terhadap elemen di atasnya. Termasuk dalam level ini adalah kurangnya komunikasi yang baik antara petugas dan pelanggan (E7), terbatasnya jumlah SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan (E8), dan faktor. Belum ada metode sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik (E9).

Selanjutnya pada level ketiga adalah Kondisi atau Faktor Ekonomi Pelanggan (E3), Tanggal Jatuh Tempo Pembayaran yang cukup lama yaitu tanggal 20 (E5), dan Petugas tidak berani memberhentikan sementara pelanggan yang menunggak (E6). Ketiga unsur tersebut memiliki nilai yang sama sehingga berada pada satu tingkatan.

Level selanjutnya adalah tidak adanya sanksi tegas bagi vendor pelaksana kontrak Billman (E10), disusul dengan Pembayaran Listrik Belum Menjadi Prioritas Utama Pelanggan (E2) di level selanjutnya. Dan elemen pada level terakhir adalah Kebiasaan Pelanggan yang Menunda Pembayaran (E1) karena faktor ini tidak memiliki pengaruh yang kuat terhadap elemen lain dan memiliki ketergantungan yang tinggi terhadap elemen lain. Dengan begitu, hasil penelitian sebelumnya (Hariyanto, 2016) menunjukkan bahwa biaya keterlambatan yang cukup murah menjadi salah satu faktor penyebab pelanggan menunggak. Namun, studi ini menekankan bahwa denda yang relatif rendah merupakan elemen kunci dalam faktor penyebab tunggakan yang tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam penelitian ini didapatkan 10 unsur penyebab tunggakan tagihan listrik pascabayar yang tinggi diperoleh dari PLN ULP Karang dan hasil penyelidikan membuktikan sebenarnya alasan yang paling utama ternyata denda atau denda keterlambatan yang rendah diikuti oleh 3 (tiga) unsur pendukung utama. Termasuk faktor ketidakhadiran. Metode sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik, keterbatasan jumlah SDM internal yang khusus menangani tunggakan, dan faktor komunikasi yang kurang baik antara petugas dengan pelanggan. Faktor-faktor tersebut merupakan elemen kunci yang harus dibenahi terlebih dahulu agar permasalahan lain dapat teratasi.

Strategi pengurangan tunggakan tagihan listrik pasca bayar untuk mengatasi masalah utama yaitu dengan menaikkan biaya keterlambatan, melakukan sosialisasi berupa iklan TV layanan masyarakat yang dapat menjangkau seluruh pelanggan, menambah staf khusus dari internal PLN yang khusus menangani tunggakan untuk dapat membantu SPV, membuat SOP mengenai komunikasi dalam penagihan sehingga pelanggan akan merasa lebih enggan dan nyaman saat berkomunikasi dengan pelanggan saat melakukan penagihan dan mempromosikan program untuk beralih ke listrik Prabayar

Adapun saran penulis bagi perusahaan dalam menjalankan strateginya sebagai berikut:

1. Berkenaan dengan kenaikan denda atau biaya keterlambatan, ada baiknya jika biaya keterlambatan dibuat untuk meningkatkan setiap tanggal.
2. Untuk sosialisasinya harus spesifik mungkin agar sosialisasi pembayaran listrik mencapai customer positioning.
3. Konten iklan harus dibuat untuk menjelaskan berbagai keuntungan menggunakan listrik Prabayar dibandingkan dengan listrik biasa atau pascabayar.

4. Menggunakan sistem berupa SMS Gateway atau Whatapps broadcast agar PLN dapat mengirimkan pesan tagihan secara otomatis ke pelanggan.
5. Untuk proses intensifikasi migrasi ke prabayar dapat dilakukan dengan mengeluarkan kebijakan daya hanya di bawah 5500 VA yang diprioritaskan untuk segera beralih ke prabayar.

Untuk penelitian selanjutnya, dalam menentukan sub elemen faktor sebaiknya mengklasifikasikan elemen yang dapat dikendalikan atau elemen yang sepenuhnya dikendalikan oleh internal perusahaan dan elemen yang tidak dapat dikendalikan. Bagi Pemerintah, hasil kajian ini dapat dijadikan masukan dalam hal denda keterlambatan.

DAFTAR PUSTAKA

- ARIFIN, M. (2019). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PIUTANG DALAM MEMINIMALISIR TUNGGAKAN LISTRIK PASCABAYAR PADA PT. PLN (PERSESO) UNIT INDUK WILAYAH S2JB-UP3 PALEMBANG*. 3. <http://repository.um-palembang.ac.id/id/eprint/3553>
- Aspizain Chaniago, S.Pd, M. (2015). *Teknik Pengambilan Keputusan. Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi*. 3(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.21831/efisiensi.v3i2.3796>
- Darmawan, D. P. (2017). *Interpretative Structural Modelling. Penerbit Elmatara*, 116.
- Hariyanto, D., & A, S. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelanggan Menunggak Rekening Listrik Pada PLN Sub Rayon Sentebang. Jurnal Manajemen Motivasi*. 11(1), 585. <https://doi.org/https://doi.org/10.29406/jmm.v11i1.62>
- Martini, R., Sriwijaya, PN, Sueb, M., Padjajaran, U., Hidayat, N., Indonesia, UP, Fuadah, L., Sriwijaya, U., Widarsono, A., Indonesia, UP, Tadulako, U., Winarno, WW, Akuntansi, J., Negeri, P., Akuntansi, J., & Negeri, P. (2018). EFEKTIVITAS PENAGIHAN PIUTANG PADA PDAM KABUPATEN BANYUASIN (Studi Kasus Pada PDAM Banyuasin). *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya*, 2.
- Mirah, A. D. (2014). Penetapan Elemen Kunci Pengembangan Agroindustri Peternakan Dengan Interpretative Structural Modeling (ISM). *ZOOTEC*, 34(2), 130–138.
- Oktaviannur, M., Redaputri, A. P., Ayunara, M., Dunan, H., & Jayasinga, H. I. (2020). ANALYSIS OF BUSINESS STRATEGY DECISION MAKING IN INCREASING SALES OF WAROENG STEAK AND SHAKE BANDAR LAMPUNG. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(03).
- Putri, I. (n.d.). *Strategi Pengembangan Agroindustri Suwar-Suwir Di Kabupaten Jember*. [https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/69288/INDHIRA PERTIWI PUTRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/69288/INDHIRA%20PERTIWI%20PUTRI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Redaputri, A. P., & Barusman, M. Y. S. (2018). *Strategi Pembangunan Perekonomian*

Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(2), 86.
<https://doi.org/https://doi.org/10.25124/jmi.v18i2.1340>

Slamet, R. (2018). Analisis Pengambilan Keputusan Strategi Bisnis dalam Meningkatkan Penjualan Pada Usaha Langgang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 4(1), 1–17.

Yeni Dwi, A. (2016). *ANALISIS LAPORAN KEUANGAN PT PAMAPERSADA NUSANTARA INDONESIA*. Politeknik Negeri Sriwijaya.