

BAB III

METODOLOGI DAN OBJEK PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian Kuantitatif Deskriptif

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Dimana dalam pengumpulan data, peneliti harus menemukan fakta-fakta dilapangan, menganalisa data yang dilakukan sejak peneliti menyusun proposal sampai mendapatkan seluruh data, selanjutnya mendeskripsikan berbagai hasil temuan yang terjaring dalam instrumen penelitian tanpa melakukan pengujian hipotesis.

Menurut H.B. Sutopo (2002:111), deskriptif kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk memecahkan masalah dengan cara mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan. Jadi penelitian deskriptif kuantitatif digunakan untuk menyusun gambaran mengenai objek apa yang diteliti dengan terlebih dahulu peneliti mengumpulkan data di lokasi penelitian, lalu data itu diolah dan diartikan untuk kemudian dianalisa dari data yang telah disajikan. Metode ini dipilih karena metode ini yang dianggap tepat untuk menggambarkan secara jelas, sistematis, dan akurat mengenai bagaimana komunikasi pemasaran listrik Prabayar di PLN Kota Bandung.

3.1.1 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel atau dapat dikatakan

semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel Zainudin dalam Widyantoro (2005:54). Operasional variabel berisikan indikator-indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk variabel tersebut. Variabel penelitian dioperasionalkan dalam tabel berikut ini :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator dan Alat Ukur	Sumber	Metode
Komunikasi Pemasaran	Komunikasi pemasaran (<i>Marketing Komunication</i>) adalah sarana dimana perusahaan berusaha menginformasikan, membujuk, dan mengingatkan konsumen secara langsung ataupun tidak langsung tentang produk dan merek yang dijualnya. Komunikasi pemasaran intinya mempresentasikan “perusahaan” yang dapat membangun hubungan dengan konsumen. Kotler & Keller (2009:172)	1. Informasi mengenai kampanye Listrik Prabayar dapat dengan mudah ditemukan di berbagai media online atau website. Alat ukur : - Informasi yang disampaikan - Tampilan website : visualisasi dan warna - Penggunaan bahasa - Jumlah pengunjung	Karyawan/ pelanggan Karyawan/ pelanggan Karyawan/ pelanggan Karyawan/ pelanggan	Observasi, Wawancara Observasi, Wawancara Observasi, Wawancara Observasi, Wawancara
		2. Iklan kampanye Listrik Prabayar sering ditayangkan di televisi. Alat ukur : - Frekuensi tayang - Stasiun TV	Karyawan/ pelanggan	Observasi, Wawancara
		3. Komunikasi pemasaran yang dilakukan melalui event . Alat ukur : - Jenis pameran - Frekuensi pengadaan pameran - banyaknya pengunjung	Karyawan/ pelanggan Karyawan/ pelanggan	Observasi, Wawancara Observasi, Wawancara
		4. Personal selling PT. PLN asia afrika. Alat ukur : - Frekuensi yang dilakukan secara berulang kepada costumer	Karyawan/ pelanggan	Observasi, Wawancara

3.1.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data akan lebih mengarah pada teknik pengumpulan data kualitatif, yaitu data yang tidak bisa diukur atau dinilai dengan angka secara langsung (Amrin 2000), Lincoln dan Guba dalam Sugiyono (2011) mengatakan bahwa dalam penelitian kualitatif ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Manusia sebagai instrumen pengumpulan data memberikan keuntungan, karena ia dapat bersikap fleksibel dan adaptif, serta dapat menggunakan keseluruhan alat indera yang dimilikinya memahami sesuatu.

Sejalan dengan pendapat tersebut, maka yang akan menjadi instrumen utama adalah peneliti sendiri yang terjun ke lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi. Teknik pengumpulan data dan informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan studi dokumentasi, (literatur dan kebijakan pemerintah).

1. Wawancara

Nasution (2003: 73), mengemukakan tujuan dari wawancara adalah untuk mengetahui apa yang terkandung dalam pikiran dan hati orang lain bagaimana pandangannya tentang dunia, yaitu hal-hal yang tidak diketahui dengan observasi. Data yang dikumpulkan dari hasil wawancara adalah data yang bersifat verbal dan non verbal.

Observasi saja tidak cukup mendalam dalam melakukan penelitian karena belum tahu persepsi responden yang sebenarnya dalam kenyataan. Untuk itu penelitian akan berkomunikasi dengan responden melalui wawancara dengan menggunakan alat perekam, dan membuat field notes, melalui metode ini

penelitian dapat menemukan secara mendalam, hal-hal yang sedianya tidak akan terungkap oleh responden dalam wawancara karena bersifat sensitif atau ingin ditutupi karena dapat merugikan nama lembaga, disamping itu peneliti dapat menemukan hal-hal diluar persepsi responden sehingga memperoleh gambaran yang lebih komprehensif. Penggunaan *field notes* menghindari keterbatasan ingatan peneliti dalam usaha mendapatkan data utuh, lengkap dan tidak terdistorsi. Beberapa pendekatan pengumpulan data kualitatif wawancara:

- a. Melaksanakan wawancara tidak terstruktur dan terbuka, sambil mencatat hal-hal penting
- b. Melaksanakan wawancara tidak terstruktur dan terbuka, sambil merekamnya dengan autotape, lalu mentranskripsinya.

Dalam penelitian ini, pengambilan sumber data penelitian menggunakan teknik "*purpose sampling*". Nana Syaodih Sukmadinata (2005: 101) menyatakan, sampel purposive adalah sampel yang dipilih karena memang menjadi sumber dan kaya dengan informasi tentang fenomena yang ingin diteliti. Pengambilan sampel ini didasarkan pada pilihan peneliti tentang aspek apa dan siapa yang dijadikan fokus pada saat situasi tertentu dan saat ini terus-menerus sepanjang penelitian, sampling bersifat *purposive* yaitu tergantung pada tujuan fokus suatu saat.

2. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang mendapatkan pengamatan terhadap objek penelitian, seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011: 203), bahwa teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkisar dengan perilaku manusia,

proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati terlalu besar.

Beberapa pendekatan pengumpulan data kualitatif observasi:

- a. Mengumpulkan data lapangan dengan berperan sebagai partisipan.
- b. Mengumpulkan data lapangan dengan berperan sebagai observer.
- c. Mengumpulkan data lapangan dengan lebih banyak berperan sebagai observer ketimbang partisipan.
- d. Mengumpulkan data lapangan dengan berperan sebagai outsider (orang luar) terlebih dahulu kemudian mulai masuk ke dalam setting penelitian sebagai insider (orang dalam).

Menurut Chaplin (2010), Observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala alam dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Observasi ialah pengjian secara intensional atau bertujuan sesuatu hal, khususnya untuk maksud pengumpulan data.

Nasution dalam Sugiyono (2011) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Sanapiah Faisal dalam Sugiyono (2006) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation dan covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*):

- a. Observasi partisipasif;
- b. Observasi terus terang atau tersamar
- c. Observasi tak terstruktur

Dalam penelitian kualitatif observasi partisipatif atau pengamatan terlibat ini yang lazimnya digunakan sehingga dapat menemukan unsur, ciri, sifat, keunikan-keunikan dari obyek dan subyek penelitian.

3. Studi Dokumentasi

Arikunto (2002:206) menyatakan studi dokumentasi mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, legger, agenda dan sebagainya. Selanjutnya Nawawi (2005:133) menyatakan bahwa studi dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis berupa arsip-arsip dan termasuk juga buku mengenai pendapat, dalil yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Data dokumentasi perlu diperhatikan untuk membantu melengkapi data hasil observasi dan wawancara dan untuk mengecek kebenaran data. Studi dokumentasi akan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang bersifat administratif dan data kegiatan-kegiatan yang terdokumentasi baik di tingkat kelompok maupun tingkat penyelenggara. Hal ini penting dilakukan agar hasil penelitian benar-benar diakui kesahihannya berdasarkan dokumen dan bukti-bukti otentik.

3.1.3 Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisis inilah data yang ada akan nampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian.

Proses analisis dilakukan setelah melalui proses klasifikasi berupa pengelompokan/pengumpulan dan pengategorian data ke dalam kelas-kelas yang telah ditentukan.

Klasifikasi data sebagai awal mengadakan perubahan dari data mentah menuju pada pemanfaatan data sehingga dapat terlihat kaitan satu dengan lainnya, juga tindakan ini sebagai awal penafsiran untuk analisis.

Bagi peneliti analisis data merupakan kegiatan yang cukup berat dalam merumuskan guna menjawab suatu permasalahan dan mewujudkan rumusan tersebut untuk mudah dicerna secara nalar dan runtun.

Kegiatan klasifikasi menuju pada proses analisis dilakukan setelah melalui proses editing, yaitu melihat data secara keseluruhan dari masing-masing petugas lapangan untuk dilihat kesempurnaannya dengan mencocokkan pada alat pengumpul data ataupun dengan cara mencocokkan pada permasalahan pokok penelitian yang menjadi tujuan akhir.

Analisis data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk jumlah dituangkan untuk menerangkan suatu kejelasan dari angka-angka atau meperbandingkan dari beberapa gambaran sehingga memperoleh gambaran baru, kemudian dijelaskan kembali dalam bentuk kalimat/uraian (Subagyo, 1997:104).

Analisis data kuantitatif, meliputi:

1. Penyajian Data Kuantitatif

Teknik penyajian dan analisis data kuantitatif dilakukan menggunakan uji statistik. Ada berbagai macam uji statistik yang dapat diterapkan, mulai dari

yang paling sederhana sampai yang kompleks tergantung dari jenis data dan masalah/tujuan penelitian. Adapun tahapan analisis data, sebagai berikut:

a. Penyajian Data dalam Bentuk Tabel

Data yang telah dikumpulkan dari lapangan disajikan dalam tabel. Tabel merupakan angka-angka berdasarkan kategori tertentu.

b. Penyajian Data dalam Bentuk Grafik/Diagram

Data yang telah disajikan dalam bentuk tabel dapat juga diinterpretasikan dalam bentuk grafik/diagram dengan tujuan untuk memudahkan orang membaca suatu data.

c. Deskripsi dan Ukuran Data

Deskripsi data adalah menggambarkan karakteristik atau ukuran sekelompok data yang dianalisis dengan menggunakan teknik statistik. Tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran umum mengenai data yang sedang diukur.

3.1.4 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang telah ada (Sugiyono, 2013:83).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi teknik. Sugiyono (2013:83) mengatakan triangulasi teknik berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data. Peneliti menggunakan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi.

Dari pengertian triangulasi diatas untuk menguji keabsahan data dari penelitian ini, maka penulis akan melakukan perbandingan terhadap data hasil observasi dengan hasil wawancara dan melengkapi dengan dokumentasi yang telah didapat yaitu dengan membandingkan hasil wawancara dengan tiga orang perwakilan dari masyarakat yang datang ke *event* dan Sarling yaitu Pemasaran Keliling “Listrik Prabayar” dan dengan hasil wawancara dari dua orang karyawan PLN Asia Afrika yang terlibat dalam event dan Pemasaran Keliling tersebut. Isi dari wawancara yang dilakukan oleh penulis berisi tentang Listrik Prabayar yang dilakukan oleh PLN Asia Afrika dengan *event* dan Sarling yaitu Pemasaran Keliling “Listrik Prabayar”.

3.2 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi di Jalan Asia Afrika No. 63 Bandung.

3.2.1 PLN Asia Afrika

Di Jawa Barat (khususnya Kota Bandung) perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga kerja listrik untuk kepentingan umum yaitu *Bandoengsche Eletriertiet Maatscappij* (BEM) yang berdiri pada tahun 1905 dengan tugas membuat atau membangun jaringan-jaringan listrik di Kota Bandung dan sekitarnya.

Kemudian pada tahun 1913, perusahaan pembangkit dan penyaluran tenaga listrik dilaksanakan oleh *Lands Watercracht Bedriff* (LWB) yang mempunyai wilayah kerja di seluruh Indonesia.

Pada tahun 1920, BEM dihapuskan dan diganti dengan nama *Gameansschappelijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng* (GEBEO NV). Tepatnya pada tanggal 1 Januari 1920. GEBEO NV adalah perusahaan berbadan hukum berbentuk perseroan terbatas dengan akte pendirian notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen No. 213 tanggal 31 Desember 1919 yang di dalamnya terdapat 24 sero (saham), bertugas melaksanakan pengusaha distribusi tenaga listrik di Bandung dan sekitarnya.

Pada masa penjajahan Jepang (1942-1945) pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sa*, sedangkan untuk pembangkit dan pendistribusiannya dilaksanakan oleh instansi-instansi pelaksana yaitu *Subu Denki*, *Djigyo Sha* (1942-1943), dan *Denki Kosha* (1943-1945) dengan wilayah kerja di seluruh Pulau Jawa.

Pada tahun 1945, setelah Jepang menyerah pada sekutu dan proklamasi kemerdekaan RI pada tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan dan pendistribusian tenaga listrik di Indonesia pada umumnya, dan di Jawa Barat pada khususnya, dilaksanakan oleh pemerintah Indonesia dengan nama "*Djawatan Listrik*".

Pada tahun 1948 sehubungan telah didudukinya kembali Indonesia oleh pemerintahan Belanda dan pemerintahan Indonesia hijrah ke Yogyakarta, maka pengusaha pendistribusian tenaga listrik di Jawa Barat termasuk di Jakarta dikuasai kembali oleh GEBEO NV, sedangkan untuk pembangkitan dan penyalurannya tetap dikuasai oleh pemerintah Indonesia yaitu Perusahaan Negara Untuk Pembangkitan Tenaga Listrik (PENUPETEL) dengan wilayah kerja di

seluruh Jawa Barat dan Jakarta. Pada tahun 1952 berdiri pula Perusahaan Negara Untuk Distribusi Tenaga Listrik Pembangkit Tenaga Listrik (PENUDIPETEL) dan akhirnya PENUPETEL dan PENUDIPETEL berada di bawah naungan Djawatan Listrik.

Berdasarkan Keputusan Presiden No. 163 tanggal 3 Oktober 1953 tentang nasionalisasi perusahaan listrik milik Belanda yaitu jika konsensi pengusahaannya telah berakhir, maka beberapa perusahaan milik swasta tersebut diambil alih dan digabungkan dengan Djawatan Listrik, kemudian Djawatan Listrik diubah menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik (PUTL) No. P.2545.17 tanggal 23 September 1958, sedangkan Perusahaan-perusahaan Listrik dan Gas (P3LG) dibubarkan pada tahun 1959 setelah Dewan Direktur Perusahaan Listrik Negara (DD PLN) terbentuk.

Pada tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola semua perusahaan listrik dan gas serta kokas dalam suatu wadah organisasi.

Dalam Kabinet Pembangunan I, Ditjen Gatrik, PLN dan Lembaga Masalah-masalah Ketenagakerjaan (LMK) dialihkan ke Departemen PUTL. LMK ditetapkan dalam pengelolaan PLN melalui Peraturan Menteri PUTL No. 06 PKT 1950, tahun 1972 ditetapkan sebagai perusahaan umum melalui Peraturan Pemerintah No. 18. Pemerintah juga memberikan tugas-tugas di bidang kelistrikan kepada PLN untuk mengatur, membina, mengawasi, dan melaksanakan

perencanaan umum di bidang kelistrikan nasional disamping tugasnya sebagai perusahaan. Berdasarkan pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05 DIII SEK 1975, PLN Exploitasi XI diganti namanya menjadi Perusahaan Listrik Negara Distribusi III yang selanjutnya menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat.

Berdasarkan Undang-Undang No. 15 tahun 1985 tentang ketenagalistrikan dan Peraturan Pemerintah RI No. 10 tahun 1989 tentang penyediaan dan pemanfaatan tenaga listrik maka ditetapkan bahwa PLN merupakan salah satu pemegang kuasa ketenagalistrikan. Sehubungan dengan itu, pemerintah menetapkan Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 1990 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara. Peraturan ini merupakan dasar hukum pengelolaan Perusahaan Umum Listrik Negara sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan di Indonesia.

Di tahun 1994, sejalan dengan perkembangan ekonomi dan pertumbuhan kelistrikan yang bergerak begitu cepat, Badan Hukum PLN mengalami perubahan dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan. Perubahan ini turut mengubah nama perusahaan listrik di Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat. Oleh karena kerjanya tidak hanya menjangkau Jawa Barat saja tetapi juga Propinsi Banten maka sejak tanggal 27 Agustus 2002 hingga saat ini nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dilengkapi menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Dan kini, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten disingkat PLN DJBB masih menempati bangunan lawas bernilai sejarah yang beralamat di Jl. Asia Afrika No. 63 Bandung.

3.2.2 Misi dan Visi PT. PLN (Persero)

Misi perusahaan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan, dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Visi PT. PLN (Persero) yaitu sebagai perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul dan terpercaya, dan bertumpu kepada potensi insani.

3.2.3 Aktivitas Usaha PT. PLN (Persero)

Aktivitas usaha dari PT. PLN (Persero) adalah menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum dan memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan bagi perusahaan perseroan sehingga aktivitas ini dapat kita bedakan menjadi dua fungsi yaitu :

1. Fungsi Sosial Memupuk Keuntungan

Sebagai badan usaha melakukan kegiatan usaha berdasarkan kaidah bisnis yang sehat guna menjamin keberadaan dan pengembangan jangka panjang.

2. Fungsi Sosial Agen Pembangunan

Sebagai pelaksana pembangunan, melakukan kegiatan baik yang bersifat program pembangunan sebagaimana layaknya maupun yang bersifat sosial dapat merintis dalam rangka meningkatkan kesejahteraan, keselamatan dan

kemakmuran rakyat sekalipun kegiatan tersebut tidak menghasilkan keuntungan.

Perusahaan memiliki 15 kantor Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) dan satu kantor Area Pengatur Distribusi (APD). Kantor APJ memikul tanggung jawab operasional untuk mendistribusikan tenaga listrik, melayani pelanggan, dan menjaga keandalan pasokan listrik di masing-masing wilayah pengusahaannya. Sedangkan kantor APD memegang tanggung jawab untuk mengendalikan dan mengatur pasokan listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik pelanggan dan masyarakat, khususnya di wilayah Bandung Raya.

Pelanggan PLN DJBB tersebar di 15 Area Pelayanan dan Jaringan, sebagai berikut : Bandung, Banten, Bekasi, Bogor, Cimahi, Cirebon, Cianjur, Depok, Garut, Karawang, Majalaya, Purwakarta, Sukabumi, Sumedang dan Tasikmalaya.

Untuk mendekatkan PLN di tengah-tengah pelanggan, maka hingga saat ini telah dioperasionalkan sekitar 93 unit kerja di garis terdepan (*front liner*) yang disebut dengan Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ), dan puluhan kantor jaga (*service point*) yang tersebar di banyak tempat hingga ke pelosok pedesaan. Dengan demikian, kehadiran PLN Unit Pelayanan Jaringan dimaksudkan untuk memberikan kedekatan, kemudahan, keramahan, kecepatan, dan kepastian layanan kepada pelanggan. Sedangkan untuk memberikan kualitas layanan yang lebih terfokus kepada pelanggan industri, perusahaan juga telah membentuk PLN Unit Pelayanan Prima yang berkonsentrasi pada daerah-daerah padat industri, seperti : Bandung, Bekasi, Banten, Bogor, Majalaya, Cimahi, dan beberapa daerah sentral industri lainnya.

3.2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi di dalam perusahaan sangat penting karena merupakan gambaran yang menunjukkan pekerjaan tiap-tiap bagian yang harus dilaksanakan.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten sebagai kantor induk di nahkodai oleh seorang *general manager*. Pada jenjang berikutnya terdapat enam manajer bidang, yaitu Manajer Bidang Perencanaan, Manajer Bidang Niaga, Manajer Bidang Distribusi, Manajer Bidang Keuangan, Manajer Bidang SDM dan Organisasi, serta Manajer Bidang Komunikasi, Hukum, dan Administrasi. Masih berada di bawah *general manager* terdapat 2 jabatan setara manajer bidang, yaitu Kepala Auditor Internal dan Pemimpin Proyek Listrik Pedesaan.

Untuk lebih mempermudah pemahaman mengenai bentuk struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, maka dapat dilihat bagan struktur organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

3.3 Listrik Prabayar (LPB)

Dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, PLN mengembangkan suatu produk layanan berbasis teknologi informasi yang disebut dengan Listrik Prabayar (LPB). LPB adalah produk layanan pemakaian tenaga listrik yang menggunakan meter elektronik prabayar dengan cara pembayaran dimuka. LPB merupakan strategi dalam meningkatkan reputasi perusahaan. Ini bermula dari hasil analisa PLN mengenai keluhan pelanggan.

Jika selama ini pelanggan PLN mendapat layanan Listrik Pascabayar, yaitu Pelanggan menggunakan energi listrik dulu dan membayar belakangan, pada bulan berikutnya. Mekanisme tersebut di atas 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 (MPB) yang terpasang dilokasi Pelanggan melalui sistem Token atau Stroom.

MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. 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. Dengan sistem Prabayar, Pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan.

Sistem Prabayar tergolong pada tingkatan *the expected product* dengan *market targeting* yaitu pelanggan dengan daya tersambung ≥ 450 VA. Adapun harga energi listriknya tetap mengacu pada Tarif Dasar Listrik yang ditetapkan pemerintah. Voucher/stroom isi ulang tersedia dalam berbagai paket sehingga pelanggan dapat membeli stroom isi ulang sesuai kemampuan. Voucher isi ulang dapat diperoleh di PPOB (*point of sales downline Bank*), ATM, Internet Banking atau EDC.

Segala sesuatu ada kelebihan dan kekurangan, begitu pula dengan voucher isi ulang listrik ini, untuk kelebihannya sendiri voucher isi ulang ini meliputi

pengendalian dalam pemakaian, sesuai dengan kemampuan konsumen, tidak ada sanksi pemutusan seperti halnya box meter biasa jika terdapat tunggakan, tidak dikenakan biaya beban dimana jika menggunakan box meter biasa terdapat biaya beban kecuali pada tarif-tarif listrik tertentu dan sebagainya. Sedangkan kekurangannya jika batas pemakaiannya sudah habis maka listrik akan mati seketika tidak peduli waktu siang atau malam, sedang menggunakan listrik atau tidak, hal ini yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengganti cara pemakaian listrik.

Sistem Listrik Prabayar yang kini sedang digalakkan PLN akan terus dikembangkan dengan semangat tinggi oleh PLN. Siapa yang tidak ikut arus baru listrik prabayar akan ketinggalan nantinya. Kini sudah mulai banyak kompleks-komplek perumahan yang secara kolektif dan masal beralih ke sistem prabayar. Sudah banyak pula apartemen yang secara total bermigrasi ke prabayar.

Dalam hal ini dengan adanya listrik prabayar kini dapat membantu masyarakat menengah kebawah karena dulunya listrik prabayar ini pertama kali diadopsi dari negara afrika dan dikhususkan pada masyarakat menengah kebawah atau yang kurang mampu karena listrik prabayar ini pada umumnya dapat mengendalikan sendiri pemakaiannya. Setelah prabayar masuk ke Indonesia ternyata adanya pergeseran minat, yang tadinya dikhususkan bagi masyarakat yang kurang mampu ternyata orang kaya pun mau memakainya seperti pada kawasan *elite* satu Blok memakai listrik prabayar, karena beragam motifnya bisa karna ingin berhemat, berawal dari kekecewaan pada PLN karna listriknya sering mati, tegangan yang tidak stabil maka dengan itu beralihlah ke listrik prabayar.

Untuk kelebihannya sendiri prabayar ini menggunakan box meter digital yang dapat diisi ulang sendiri dengan token yang meliputi pengendalian dalam pemakaian, sesuai dengan kemampuan konsumen, tidak ada sanksi pemutusan seperti halnya box meter biasa jika terdapat tunggakan, tidak dikenakan biaya beban dimana jika menggunakan box meter biasa terdapat biaya beban kecuali pada tarif-tarif listrik tertentu dan sebagainya. Sedangkan kekurangannya, jika batas pemakaiannya sudah habis, maka listrik akan mati seketika tidak peduli waktu siang atau malam, sedang menggunakan listrik atau tidak, tetapi 2 atau 3 hari sebelum habis lampu pada box meter digital tersebut menyala kedap kedip berwarna merah adanya tanda peringatan bahwa listrik tersebut akan habis. Hal ini yang menjadi pertimbangan konsumen untuk mengganti cara pemakaian listrik.

Keunggulan dan manfaat sebenarnya dapat dirasakan langsung oleh pelanggan Listrik Prabayar berupa :

1. Tidak ada petugas pencatatan meter.
2. Tidak ada sanksi pemutusan.
3. Tidak dikenakan denda keterlambatan.
4. Tanpa Uang Jaminan Pelanggan.
5. Tidak dikenakan biaya beban bulanan.
6. Kemudahan pembelian *token*/pulsa.
7. Mengendalikan sendiri pemakaian.
8. Pembelian token disesuaikan dengan kemampuan.
9. Privasi tidak terganggu.

Dari beberapa keunggulan dan manfaat yang didapat dalam penggunaan listrik Prabayar di atas, maka penulis dapat menginterpretasikan bahwa dengan munculnya listrik Prabayar ini bisa membantu masyarakat mengendalikan konsumsi listrik. Selain itu dapat mengurangi kecurangan-kecurangan dalam pemakaian listrik.

3.3.1 Manfaat Listrik Prabayar bagi Pelanggan

Sistem Prabayar merupakan konsep sistem layanan baru PLN. Sistem Prabayar menjadi pilihan karena banyak manfaat yang bisa didapat oleh pelanggan maupun perusahaan. Layanan Prabayar ini merupakan penjabaran dari misi PLN yaitu melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Diantara manfaat tersebut adalah sebagai berikut :

1. Pelanggan lebih mudah mengendalikan pemakaian listrik.

Melalui meter elektronik Prabayar pelanggan dapat memantau pemakaian listrik sehari-hari dan setiap saat. Di meter tersebut tertera angka sisa pemakaian kWh terakhir. Bila dirasa boros, pelanggan dapat mengerem pemakaian listriknya.

2. Pemakaian listrik dapat disesuaikan dengan anggaran belanja

Dengan nilai voucher bervariasi mulai Rp 20.000,- s.d. Rp 1.000.000,- memberikan keleluasaan bagi pelanggan dalam membeli listrik sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan (lebih terkontrol dalam mengatur anggaran belanja keluarga).

3. Tidak akan terkena biaya keterlambatan

Tidak ada lagi biaya tambahan bayar listrik dikarenakan terbebani biaya keterlambatan akibat lupa bayar tagihan listrik.

4. Privasi lebih terjaga

Untuk pelanggan yang menginginkan kenyamanan lebih, dengan menggunakan Listrik Prabayar tidak perlu menunggu dan membukakan pintu untuk petugas pencatatan meter karena meter prabayar secara otomatis mencatat pemakaian listrik anda (akurat dan tidak ada kesalahan pencatatan meter).

5. Jaringan luas pembelian listrik isi ulang

Saat ini pembelian voucher listrik prabayar sudah bisa didapatkan di lebih dari 30.000 ATM di seluruh Indonesia. Selain itu bisa juga didapatkan di loket pembayaran listrik *online*.

3.3.2 Manfaat Listrik Prabayar bagi PLN

Manfaat yang diperoleh PT PLN (Persero) dengan sistem prabayar yaitu :

1. Mempercepat penerimaan arus kas
2. Mengurangi keluhan khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meter
3. Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah,
4. Mengurangi kecurangan/kesalahan baca meter
5. Meniadakan tunggakan
6. Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan.

3.3.3 Skema Sistem Prabayar

Pada sistem prabayar, Pelanggan harus mengeluarkan uang atau membayar dulu energi listrik yang akan dikonsumsinya. Besar energi listrik yang telah dibeli oleh Pelanggan dimasukkan ke dalam Meter Prabayar (MPB) yang terpasang di lokasi Pelanggan melalui sistem Token atau Stroom.

MPB menyediakan informasi jumlah energi listrik (kWh) yang masih bisa dikonsumsi. 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. Dengan sistem prabayar, Pelanggan tidak perlu berurusan dengan pencatatan meter yang biasanya dilakukan setiap bulan, dan tidak perlu terikat dengan jadwal pembayaran listrik bulanan. Sistem prabayar berintegrasi dengan aplikasi *Customer Information System* (CIS) yang terdapat di setiap Unit Distribusi. Secara sederhana, proses bisnis dalam sistem prabayar terdiri dari :

1. Pelanggan membeli Stroom di tempat pembayaran listrik atau *Payment Point Online Banking* (PPOB)
2. Data pembelian dikirim dan diproses oleh *Vending System*
3. PT PLN (Persero) mengalirkan listrik ke lokasi pelanggan melalui Meter Prabayar (MPB)
4. Pelanggan menikmati listrik.
5. Jika Stroom telah habis, Pelanggan membeli lagi Stroom.

3.3.4 Komparasi Sistem Pascabayar dan Prabayar

Terdapat perbedaan yang mendasar pada sistem pascabayar dan prabayar yaitu pada sistem prabayar, PLN menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan, sedangkan pada pascabayar perusahaan menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan.

Sedangkan terkait denganantisipasi keluhan pelanggan, pada sistem listrik pascabayar tidak ada tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dapat diminimalisasi, tidak ada pemutusan aliran listrik, tidak ada denda keterlambatan, tidak dikenakan uang jaminan pelanggan (UJL) pada saat melakukan Penyambungan Baru, tidak memperhitungkan biaya beban dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi, dan mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia.

Tabel 3.2
Komparasi Sistem Pascabayar dan Prabayar

No	Sistem Prabayar	Sistem Pascabayar
1	Menerima uang sebelum energi listrik dikonsumsi pelanggan	Menerima uang setelah energi listrik dikonsumsi pelanggan
2	Tidak ada pencatatan meter sehingga sumber susut dan keluhan dapat diminimalisasi atau dihilangkan	Memerlukan pencatatan meter yang memerlukan biaya. Pencatatan meter yang tidak akurat dapat menjadi sumber susut atau keluhan Pelanggan
3	Tidak ada pemutusan aliran listrik karena tidak ada pembayaran rekening bulanan	Pelanggan yang tidak membayar rekening bulanan setelah waktu tertentu, dilakukan pemutusan penyambungan
4	Tidak dikenakan denda keterlambatan, karena pembayaran dilakukan sebelum energi listrik dikonsumsi	Pelanggan yang terlambat membayar rekening bulanan dikenakan denda keterlambatan
5	Pelanggan tidak dikenakan Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan Penyambungan Baru	Pelanggan membayar Uang Jaminan Pelanggan (UJL) pada saat melakukan Penyambungan Baru
6	Dalam menghitung energi listrik yang dikonsumsi tidak memperhitungkan biaya beban	Rekening bulanan memperhitungkan biaya beban
7	Mengendalikan sendiri pemakaian, sesuai dengan stroom yang tersedia	Pelanggan kurang dapat mengendalikan pemakaian tenaga listrik karena tidak terkait dengan jumlah stroom yang tersedia

Sumber : Prosedur Pelayanan Listrik Prabayar PLN (2015)