

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan listrik telah menjadi kebutuhan yang mendasar untuk berbagai aktifitas manusia, yang kemudian digunakan untuk beragam kegiatan disetiap harinya. Listrik telah membuat manusia ketergantungan atas keberadannya, karena dalam setiap kegiatan dan aktifitas manusia tidak akan terlepas dari penggunaan tenaga listrik itu sendiri. Tidak heran jika pemerintah menguasai kepentingan listrik dalam bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk dapat mengaturnya dengan baik sebagai kepentingan bersama agar tidak terjadi kecurangan dalam kepentingan sendiri.

Suatu perusahaan besar sebagai penyedia listrik untuk masyarakat di Indonesia adalah PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), dimana perusahaan listrik milik Negara ini telah banyak memberikan kontribusinya kepada masyarakat sebagai pemasok kebutuhan listrik. Sebagai perusahaan milik Negara yang menangani kebutuhan listrik di Indonesia, tentunya PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) memberikan pelayanan yang baik sebagai upaya dalam memberikan *Public Service* yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) menyadari kebutuhan listrik masyarakat yang semakin hari semakin bertambah dan membuat ketergantungan akan adanya tenaga listrik, dengan terus melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan menawarkan berbagai



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

program layanan. Karena masih adanya permasalahan pada listrik konvensional (Pascabayar) seperti tingginya angka tunggakan pembayaran tagihan listrik dan permasalahan lainnya ialah banyaknya keluhan masyarakat seperti kesalahan baca meter. Seperti yang terdapat pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru banyaknya masyarakat yang datang setiap harinya melakukan keluhan salah baca meter serta banyaknya pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran rekening listrik. Hal ini dapat dilihat banyaknya jumlah penunggakan pembayaran rekening listrik dan keluhan salah baca meter dari tahun 2008 sampai akhir tahun 2012 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Jumlah Kasus Penunggakan Pembayaran Rekening Listrik Dan Keluhan Salah Baca Meter Dari Tahun 2008 Sampai Tahun 2012.

Tahun	Tunggakan Pembayaran Rekening Listrik	Pengaduan Salah Baca Meter
2008	568	66
2009	549	59
2010	647	87
2011	724	77
2012	756	70
Total :	3.244	359

Sumber : PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga 2018

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa setiap tahunnya banyak terjadi penunggakan pembayaran rekening listrik yang ada di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru dari tahun 2008 sampai 2012 sebanyak 3.244 pelanggan. Sedangkan pengaduan kesalahan pencatatan meter sebanyak 359 aduan.



Dari masalah diatas menandakan bahwa masih adanya permasalahan yang terjadi pada pendistribusian sistem listrik konvensional (Pascabayar). Seiring dengan berjalannya waktu untuk mengembangkan pelayanan perusahaan maka dibuatlah suatu inovasi baru demi mempertahankan eksistensi dan juga untuk kemajuan bersama, serta pengembangan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Bentuk inovasi yang diciptakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) adalah dengan mengeluarkan sistem listrik pintar (Prabayar). Listrik pintar (Prabayar) adalah bentuk inovasi layanan dari Perusahaan Listrik Negara yang bertujuan untuk mengurangi keluhan pelanggan dan menekan angka tunggakan rekening listrik konvensional (Pascabayar).

Sesuai keluarnya surat edaran dari PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) pusat Jakarta dengan nomor 01178/532/DITBMR/2010 mengenai pelaksanaan system listrik pintar (Prabayar) yang akan dilaksanakan di seluruh Indonesia, dan mulai pada tahun 2013 secara keseluruhan system listrik pintar (Prabayar) mulai diterapkan dan disosialisasikan kepada masyarakat di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Simpang Tiga Pekanbaru.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Simpang Tiga Pekanbaru selalu melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui bahwa sistem listrik pintar (Prabayar) dapat memberikan keuntungan yang banyak dibandingkan dengan listrik konvensional (Pascabayar), serta dapat meminimalisir kesalahan yang ada pada listrik konvensional (Pascabayar).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Dari awal tahun 2013 hingga saat ini PT. Perusahaan Listrik Negara Rayon Simpang Tiga Pekanbaru hanya menerima pelayanan pasang baru listrik pintar (Prabayar) kecuali untuk daya besar (3 Phase) 3.900 Volt Ampere (VA) akan di sarankan pasang baru listrik konvensional (Pascabayar), karena pada sistem listrik pintar (Prabayar) belum tersedianya meter untuk daya besar. Ini terlihat dari aktivitas pelayanan pasang baru yang dilakukan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru mulai dari tahun 2013 sampai tahun 2017 yaitu sebagai berikut :

Tabel 1.2: Jumlah Data Pelanggan Pasang Baru Listrik Pintar (Prabayar) Pada Tahun 2013 Sampai Tahun 2017

Tahun	Jumlah Pelanggan Listrik Pintar (Prabayar)
2013	5589
2014	6426
2015	6830
2016	5857
2017	8555
Jumlah	33.257

Sumber PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga 2018

Dari data diatas dapat dilihat jumlah pelanggan pasang baru listrik pintar (Prabayar) dari tahun 2013 sampai 2017 cenderung meningkat setiap tahunnya yaitu total sebanyak 33.257 pelanggan. Dari adanya peningkatan jumlah pelanggan listrik pintar (Prabayar) tersebut maka hal itu telah membuktikan bahwa PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru sudah menjalankan tugasnya.

Meningkatnya jumlah pelanggan listrik pintar (Prabayar) yang ada di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga dirasa bukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

hanya penentu keefektivan system listrik pintar (Prabayar). Melainkan sistem listrik pintar (Prabayar) dapat dikatakan efektif apabila berhasilnya tujuan dari program tersebut dan terjadinya dampak pada masyarakat maupun pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru ketika sistem tersebut dijalankan. Maka dapat diketahui bahwa program yang efektif merupakan hasil yang didapat dari program tersebut.

Berdasarkan keterangan dan uraian yang telah dipaparkan diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul : **“Efektivitas Penggunaan Sistem Listrik Pintar (Prabayar) Pelanggan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektifnya Penggunaan Sistem Listrik Pintar (Prabayar) Pelanggan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru?”

1.3 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan penulisan ini ialah : Untuk mengetahui seberapa efektifnya penggunaan system listrik pintar (Prabayar) pelanggan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.



1.4 Manfaat Penulisan

a. Bagi Penulis

Penelitian ini sangat membantu penulis untuk mengimplementasikan antara teori yang didapat selama dibangku perkuliahan dengan praktek yang ada di lapangan, khususnya dalam melihat efektifnya system listrik pintar (prabayar).

b. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru, untuk menentukan langkah-langkah dalam meningkatkan program yang ada terkhususnya dalam efektifitas system listrik pintar (prabayar).

c. Bagi Pihak Lain

Sebagai bahan informasi bagi pihak-pihak yang akan mengadakan analisa lebih lanjut.

1.5 Lokasi dan Waktu Penulisan

Penelitian ini dilakukan di PT. Pelanggan Listrik Negara (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Simpang Tiga Jalan Soekarno Hatta (Arengka Ujung) Kecamatan Marpoyan Damai Kelurahan Maharatu, Pekanbaru. Penulisan ini dilakukan mulai tanggal 13 Maret 2018 sampai dengan selesainya Tugas Akhir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.6 Metode Penelitian

1. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang diperoleh dengan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Data Primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung di lokasi penulisan laporan dengan wawancara kepada karyawan atau pegawai.
- 2) Data Sekunder, yaitu data yang penulis peroleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan yang telah jadi dan tersedia pada perusahaan yang di publikasikan dan ada yang tidak dipublikasikan.

b. Sumber Data

1. Wawancara

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara menghubungi dan mengadakan tanya jawab langsung dengan pegawai ataupun karyawan bagian frontliner dan bagian administrasi di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru tentang berapa banyaknya masyarakat yang telah memakai listrik pintar (prabayar).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Observasi

Yaitu dilakukan dengan cara melakukan penelitian langsung kelapangan, untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.

3. Analisa Data

Dalam melakukan analisa data, penulis menggunakan analisis deskriptif yaitu data yang terkumpul dianalisis dengan memberikan gambaran secara rinci berdasarkan pernyataan dilapangan serta mengkaitkan dengan teori – teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada. Kemudian akan memberikan interprestasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini penulis membagi dalam empat bab, dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam hal ini penulis menguraikan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan laporan, lokasi, waktu, jenis dan sumber data, serta sistematika penulisan laporan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan sejarah perusahaan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru beserta visi misi dan struktur organisasi perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini akan dijelaskan teori yang berkaitan dengan permasalahan, yang meliputi bagaimana efektifitas penggunaan system listrik pintar (prabayar) dan keuntungan pemakaian listrik pintar (prabayar) di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.

BAB IV : PENUTUP

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan hal yang berkaitan dengan kesimpulan, dan saran yang telah diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Simpang Tiga Pekanbaru.

UIN SUSKA RIAU