

Visionist

Volume 6, Nomor 1 - Maret 2017

ANALISIS PROGRAM <i>CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY</i> (CSR) PT. SUPREME ENERGY RAJABASA TERHADAP KESEJAHTERAAN DAN LINGKUNGAN MASYARAKAT KALIANDA-LAMPUNG SELATAN	Anintiarani Puteri, Defrizal dan Zaidirina	1 – 8
PENGARUH <i>JOB DESCRIPTION</i> DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI	Astrio Tritama, Khomsahrial dan Habbiburahman	9 – 18
PENGARUH LINGKUNGAN KERJA DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BIRO KEUANGAN SEKRETRARIAT DAERAH PROVINSI LAMPUNG	Dini, M. Oktaviannur dan Habbiburahman	19 – 28
PENGARUH REMUNERASI DAN MOTIVASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DI KABUPATEN PRINGSEWU	Fitri, Andala Rama Putra dan M. Oktavianur	29 – 36
MODEL STRATEGI PENURUNAN TUNGGAKAN PT PLN (PERSERO) MELALUI PENDEKATAN SOFT SYSTEM METHODOLOGY	Gilang Permata Sari, M Yusuf S Barusman dan V. Saptarini	37 – 44
PENGARUH MOTIVASI BELAJAR DAN PENATAAN TEMPAT DUD UKTERHADAP HASIL BELAJAR SISWA KELAS V SEMESTER GENAP SD NEGERI 2 TANJUNG RUSIA KAB. PRINGSWU	Ni Wayan Widi, Mustofa Usman dan Defrizal³	45 – 56
PENGARUH KOMPETENSI KERJA, RESPONSIF KERJA, DAN COURTESY KERJA KARYAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN	Refyna Anindya Wirawan, Andala Rama Putra dan Defrizal	57 – 63
PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT.GHALAZ SUKSES PERKASA BANDAR LAMPUNG	Wantoro, Oktaviannur dan Habbiburahman	64 – 75

Jurnal Manajemen Visionist	Volume 6	Nomor 1	Halaman 1 – 75	Bandar Lampung Maret 2017	ISSN 1411 – 4186
-------------------------------	----------	---------	-------------------	------------------------------	---------------------

ISSN 1411 – 4186

Jurnal Manajemen

Visionist

Volume 6, Nomor 1 - Maret 2017

DEWAN PENYUNTING

Penyunting Ahli

Sudarsono (Ketua) Sri
Utami Kuntjoro Sinung
Hendratno Agus
Wahyudi Abdul Basit

Penyunting Pelaksana

Budhi Waskito
Ardansyah
Eka Kusmayadi
Zainal Abidin

Alamat:
Jl. Z.A. Pagar Alam No. 89, Bandar Lampung Tel. 0721-
789825; Fax. 0721 - 770261
Email: visionist@ubl.ac.id

Diterbitkan oleh:

Program Studi Manajemen(S2)
Program Pascasarjana Universitas Bandar Lampung

MODEL STRATEGI PENURUNAN TUNGGAKAN PT PLN (PERSERO) MELALUI PENDEKATAN SOFT SYSTEM METHODOLOGY

(Studi Kasus di PT PLN (Persero) Rayon Bandar jaya)

Gilang Permata Sari¹, M Yusuf S Barusman², V. Saptarini³
Program Studi Magister Manajemen Universitas Bandar Lampung

Abstrak

Perkembangan gaya hidup masyarakat dalam segala bidang saat ini sangatlah pesat. Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang didunia yang diungkapkan dalam kegiatan, minat, dan pendapatan seseorang.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dimana dengan menggunakan pendekatan metodologi sistem lunak (soft system methodology). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada suatu proses, makna atau persepsi, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan pendekatan sistem yang diteliti dan penuh makna.

Tunggakan rekening listrik terjadi dikarenakan adanya beberapa faktor. Diantara nya faktor internal dan eksternal PLN. Faktor internal PLN seperti aplikasi yang digunakan, kWh meter yang rusak dan juga kesiapan SDM dalam menghadapi pelanggan pada saat penagihan berpengaruh pada saat proses transformasi yang dilakukan untuk mengaplikasikan model konseptual.

Perubahan yang perlu dilakukan pada model konseptual yang sudah ada adalah dengan menerapkan sanksi yang lebih tegas lagi kepada pelanggan yang tidak berkenan membayar tagihan rekening listriknya. Contohnya, PLN dapat membuat MOU untuk mengatur pelanggan yang tidak membayar rekening listriknya.

Kata Kunci : *Penurunan Tunggakan, Soft System Methodology.*

Pendahuluan

Perkembangan gaya hidup masyarakat dalam segala bidang saat ini sangatlah pesat. Gaya hidup merupakan pola hidup seseorang didunia yang diungkapkan dalam kegiatan, minat, dan pendapatan seseorang. Kebutuhan hidup yang semakin banyak mengakibatkan masyarakat saat ini harus dapat melakukan banyak hal guna memenuhi kebutuhan hidup mereka. Bentuk dari proses pemenuhan kebutuhan hidup mereka adalah dengan melakukan pekerjaan secara lebih efektif, yaitu melakukan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Kemudahan hidup yang tertuang dalam bentuk teknologi tersebut merupakan sebuah hasil dari ilmu pengetahuan yang juga disokong oleh sebuah energi terbarukan, listrik. Di Indonesia kebutuhan listrik masyarakat masih diakomodir oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu PT PLN (Persero). Dalam menyediakan listrik guna memenuhi kebutuhan pelanggannya PT PLN (Persero) berupaya dengan menjaga ketersediaan pasokan listriknya. Berkaitan dengan hal tersebut, adalah sebuah sistem kelistrikan yang saling berkaitan antara satu bidang dengan bidang lainnya. Bagian terpenting pada bagian distribusi adalah pengelolaan aset yang merupakan proses bisnis utama PT PLN (Persero). Proses bisnis tersebut secara lebih sederhana dapat dijelaskan dengan adanya sebuah pendistribusian energi listrik kepada para pelanggan PT PLN (Persero) untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya, tentu saja dalam menikmati penggunaan energi listrik tersebut ada sebuah kewajiban yang harus dipenuhi oleh para pelanggan PT PLN (Persero) yaitu dengan membayar iuran wajib setiap bulannya. Terkadang dalam menjalankan kewajiban tersebut, ada kendala-kendala yang dihadapi oleh para pelanggan PT PLN (Persero) yang hingga saat ini menyebabkan terjadinya sebuah permasalahan yang cukup rumit untuk dipecahkan, yakni tunggakan rekening listrik pelanggan PT PLN (Persero).

Dalam rangka meningkatkan keandalan sistem dan memperbaiki kualitas jaringan distribusi di lingkungan PT PLN (Persero) Distribusi Lampung, maka dibentuklah PT PLN (Persero) Area Pengatur Distribusi melalui Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 026.K/010/DIR/2013 tanggal 16 Januari 2013 dengan fungsi dan

tugas pokok mengelola operasi sistem distribusi, Gardu Induk, Scada dan telekomunikasi di wilayah kerja PT PLN (Persero) Distribusi Lampung secara efisien dan efektif guna menjamin mutu dan keandalan sistem pendistribusian tenaga listrik untuk mencapai kinerja unit.

Metodologi

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dimana dengan menggunakan pendekatan metodologi sistem lunak (*soft system methodology*). Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada suatu proses, makna atau persepsi, dimana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan pendekatan sistem yang diteliti dan penuh makna. Barusman (2013), *Soft system methodology* (SSM) adalah proses penelitian sistemik yang dalam pelaksanaannya menggunakan pendekatan berpikir sistemik (*system thinking*). Pengembangan model sistem aktivitas manusia tersebut dilakukan dengan tahapan melakukan penggalan atas permasalahan yang tidak terstruktur, mendiskusikannya secara intensif dengan pihak dan pakar terkait, membandingkan konsep *system thinking* dengan *real world* serta untuk selanjutnya berupaya untuk melakukan penyelesaian masalah secara bersama. Tahapan-tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Textual Analysis

Tujuan dengan menggunakan analisis ini adalah dengan menghimpun informasi selengkap-lengkapnyanya tentang faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan. Analisis Textual adalah teknik analisis data yang diperoleh melalui suatu upaya studi literatur dari berbagai sumber, baik dari buku-buku ilmiah, jurnal-jurnal penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis, disertasi, peraturan dan ketetapan pemerintah, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik cetak maupun elektronik lain yang ada. Dengan berbagai informasi yang didapat melalui analisis textual diharapkan peneliti mendapat pemikiran-pemikiran dari berbagai sumber tentang pemecahan masalah tingginya angka tunggakan rekening listrik pada pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandarjaya

2. Analytic Hierarchy Process

Setelah didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingginya angka tunggakan rekening listrik pada pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandarjaya, maka penelitian pun dilanjutkan dengan pendekatan *Analytic Hierarchy Process* (AHP). Tujuan dari AHP itu sendiri adalah untuk menyederhanakan faktor-faktor tadi kedalam suatu hierarki sehingga tampak lebih terstruktur dan sistematis tentang aktor-faktor apa saja yang lebih dominan dalam mempengaruhi tingginya angka tunggakan rekening listrik pada pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandarjaya.

3. Causal Loop Diagram (CLD)

Langkah selanjutnya adalah, peneliti akan melakukan kajian *Causal Loop Diagram* diagram terhadap beberapa faktor yang paling dominan yang mampu mempengaruhi tingginya angka tunggakan rekening listrik pada pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandarjaya. CLD merupakan model penelitian yang lebih menekankan perhatiannya kepada hubungan sebab-akibat antar komponen sistem yang digambarkan dalam suatu diagram berupa garis lengkung yang berujung pada tanda panah yang menghubungkan antara komponen sistem yang satu dengan lainnya. Rancangan *causal loop diagram* (CLD) biasanya digunakan dalam berpikir sistemik (*system thinking*) untuk mengilustrasikan hubungan *cause-effect* (sebab-akibat) antar berbagai faktor dalam menentukan tingginya angka tunggakan rekening listrik pada pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandarjaya.

4. In dept Interview

Tujuan dari wawancara mendalam (*In depth interview*) selanjutnya adalah untuk menentukan siapa saja stakeholder yang dapat mempengaruhi keberhasilan peningkatan pendapatan di PLN Bandarjaya. Lalu bagaimana hubungan antara stakeholder satu dengan yang lain. selain itu *in depth interview* kali ini berusaha untuk mencari kepentingan dari masing-masing stakeholder. Wawancara ini dilakukan terbuka dimana informan dilakukan wawancara terkait dengan permasalahan-permasalahan yang ada diatas. Dari hasil pra riset yang dilakukan oleh peneliti, adapun pertanyaan yang diajukan kepada para informan adalah seputar kendala-kendala yang dihadapi oleh para biller yang sedang bertugas di lapangan. Selain kendala-kendala yang dihadapi di lapangan, juga ditanyakan faktor-faktor internal yang dihadapi oleh para Biller. Baik faktor internal yang berasal dari biller itu sendiri ataupun berasal dari lingkungan para biller.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Pustaka dan Dokumentasi

Studi pustaka dilakukan untuk menelusuri berbagai tulisan, jurnal, penelitian dan studi terdahulu mengenai peningkatan pendapatan. Khususnya studi pustaka yang membahas tentang strategi peningkatan pendapatan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti memilih melakukan penelitian dengan menggunakan *soft system methodology* untuk menuraikan permasalahan yang menjadi faktor-faktor penyebab tingginya tunggakan tagihan rekening listrik sehingga dari keseluruhan permasalahan tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan tentang

bagaimana caranya supaya faktor-faktor penentu tingginya tunggakan tersebut dapat ditekan seminimal mungkin. Oleh karena itu, literatur dari Peter Checkland paling banyak digunakan pada penelitian ini.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan bagian dari metode penelitian kualitatif. Dalam metode penelitian kualitatif, dikenal *depth interview* yang artinya adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dan informan yang diwawancarai memang pegawai yang berkecimpung dalam dunia peningkatan pendapatan perusahaan.

3. Narasumber

Narasumber yang akan menjadi informan dan akan digali informasinya seputar kegiatan peningkatan tunggakan adalah :

Tabel 1. Narasumber Penelitian

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1	Susilo	Supervisor Transaksi Energi
2	Eki Okta Berliansya	Ass. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter
3	M. Sodiq Prabowo	Jun. Engineer Pengendalian Susut
4	Ghaaffar Ari S	Jun. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter
5	Kusno	Ass. Officer Pengendalian PJU
6	Winarso	Jun. Officer Pengendalian Piutang
7	Perwakilan Biller	PT Tata Wahana Teknik

Enter Situation Considered (Mengenal Situasi Permasalahan)

Pada sisi internal PLN, dikumpulkan Informasi tentang system aplikasi yang meng-*collect* data tunggakan yang menyatakan bahwa tunggakan terbesar pada 3 (tiga) golongan tarif pemakaian adalah pada golongan 0 (umum) yang merupakan pelanggan umum rumah tangga. Dengan contoh presentasinya sebagai berikut :

Drop Filter Fields Here			Drop Column Fields Here									
Data Headers			Grand Total									
UNITUP	KOGOL	REK	LEMBAR	RPPTL	RPBPJU	RPPPN	RPMT	RPLAIN2	RPTAG	RPBK		
17220	0	BERJALAN	20,710	2,744,177,366	212,409,717	1,097,584	3,324,000	6,029,888	2,967,038,555	83,685,085		
		TUNGGAKAN	32,674	3,549,969,305	303,271,375	429,884	7,695,000	24,535,020	3,885,900,584	338,822,572		
	0 Total			53,384	6,294,146,671	515,681,092	1,527,468	11,019,000	30,564,908	6,852,939,139	422,507,657	
	1	BERJALAN	34	38,906,217	0	0	60,000	0	38,966,217	0		
		TUNGGAKAN	70	86,934,882	0	0	129,000	0	87,063,882	0		
	1 Total			104	125,841,099	0	0	189,000	0	126,030,099	0	
	2	BERJALAN	4	2,743,669	0	0	6,000	0	2,749,669	0		
		TUNGGAKAN	6	273,840	0	0	0	0	273,840	0		
	2 Total			10	3,017,509	0	0	6,000	0	3,023,509	0	
	3	BERJALAN	109	373,756,181	0	0	564,000	0	374,320,181	0		
		TUNGGAKAN	29	76,447,322	0	0	57,000	0	76,504,322	0		
	3 Total			138	450,203,503	0	0	621,000	0	450,824,503	0	
	17220 Total				53,636	6,873,208,782	515,681,092	1,527,468	11,835,000	30,564,908	7,432,817,250	422,507,657

Keterangan gambar:

Penarikan data pada tanggal 21 Juli 2016

Presentase tunggakan rekening listrik 3 golongan tarif

Golongan 0 : Rumah Tangga

Golongan 1 : TNI/Polri

Golongan 2 : Instansi Vertikal

Golongan 3 : Pemda

Pada golongan 1,2, dan 3 metode pembayaran tagihan rekening listriknya dilakukan oleh instansi terkait sehingga dapat dikatakan bahwa arus pembayarannya lancar. Namun terlihat pada kolom tagihan untuk golongan 0 masih berada pada angka \pm 3 Milyar pada tanggal 21 Juli 2016, dimana seharusnya angka tersebut tidak demikian mengingat batas akhir pembayaran tagihan rekening listrik setiap bulannya setiap tanggal 20 per bulannya. Artinya, ada permasalahan yang timbul pada golongan pelanggan pada tarif tersebut.

Selain pada system PLN tersebut, maka digali Informasi tentang pelaksanaan kegiatan penagihan dan pengelolaan tunggakan oleh pegawai PLN sendiri. Berdasarkan Informasi tersebut didapatkan Informasi kendala

apa yang dihadapi baik pada saat menagih dan melakukan upaya eksekusi pemutusan kWh meter yang ada di pelanggan.

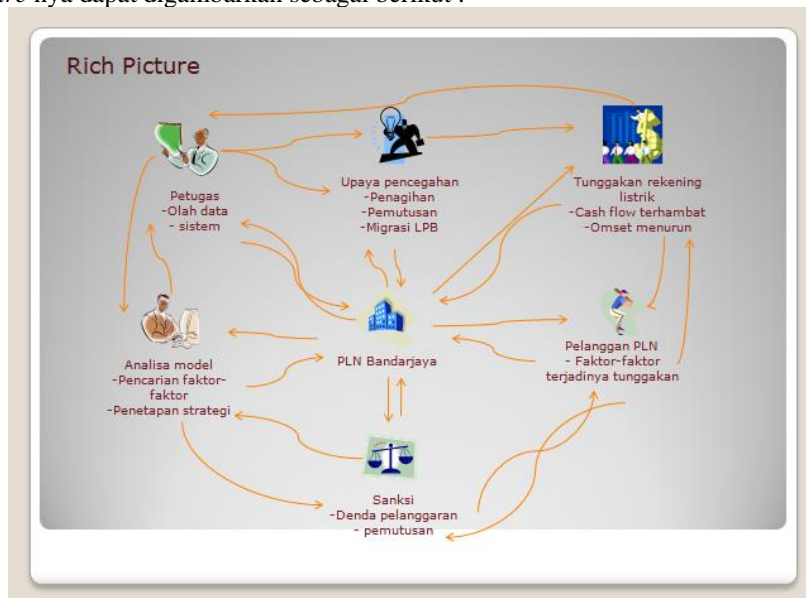
Adapun Informasi tersebut dapat dihimpun dari pegawai PLN sebagai berikut :

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1	Susilo	Supervisor Transaksi Energi Pada proses penagihan tunggakan rekening listrik di pelanggan, hal-hal yang menjadi kendala adalah pada faktor kebiasaan yang memprioritaskan kebutuhan lainnya daripada harus membayar rekening listrik.
2	Eki Okta Berliansya	Ass. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter Faktor yang ditemukan menjadi penyebab terjadinya tunggakan ketika pelanggan rajin membayar namun, ketika ditemukan kWh meter tua dan tingkat ke erorannya tinggi sehingga terkadang menyebabkan terjadinya kesalahan baca meter dan menyebabkan terjadinya penumpukan tagihan rekening listrik. Dengan kasus demikian, pelanggan diberi keringanan untuk membayar rekening listrik dengan cara diangsur sehingga menambah beban tagihan pelanggan. Selain itu apabila pelanggan tidak rutin membayarkannya akan menyebabkan terjadinya tunggakan.
3	M. Sodik Prabowo	Jun. Engineer Pengendalian Susut Pada pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, hal yang dilakukan adalah penerapan sanksi pada pelanggan yang menggunakan energy listrik tidak dengan resmi. Oleh karena itu, ada sanksi-sanksi berupa denda yang dikenakan pada pelanggan. Pada sanksi denda tersebut, pelanggan mendapat tambahan pembayaran tagihan diluar tagihan rekening listriknya, yaitu denda.
4	Ghaaffar Ari S	Jun. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter Pada pelanggan dengan kondisi kWh meter tua, yakni lebih dari 20 tahun, didapatkan tingkat akurasi mulai menurun. Sehingga ada kalanya saat pelanggan mengalami tagihan rekening listrik yang tidak stabil. Dengan kondisi demikian, menyebabkan pelanggan terbebani dengan tagihan rekening listrik tersebut. Dan dengan demikian akan menjadi tambahan pembayaran sehingga apabila tidak dibayarkan dengan rutin akan menyebabkan adanya tunggakan tagihan rekening listrik.
5	Kusno	Ass. Officer Pengendalian PJU Pelaksanaan penagihan dengan kondisi pelanggan yang beragam membuat pegawai harus bisa jeli dalam memahami kondisi dan situasi dari pelanggan itu sendiri. Ditemukan dilapangan bahwa ada kebiasaan pelanggan mengikuti kebiasaan pelanggan lainnya yang juga tidak rutin membayar tagihan rekening listrik. Selain itu, peran PPOB juga sangat penting dalam membantu pelanggan dalam hal membayar rekening listriknya. Namun, pada pelaksanaannya saat ini banyak PPOB yang mulai tidak melakukan prosedur pembayaran rekening pelanggan dengan benar sehingga muncul tunggakan pada pelanggan tersebut.
6	Winarso	Jun. Officer Pengendalian Piutang Pada pelaksanaan penagihan pada pelanggan menunggak, selain pelanggan yang tertib membayar rekening listrik juga ada pelanggan yang agak sulit dalam membayar tagihan rekening listriknya, sehingga membuat petugas harus memberikan toleransi waktu sehingga membuat panjangnya waktu tunggakan berjalan. Pada kasus seperti ini, sebaiknya dilakukan proses migrasi yaitu penggantian kWh Meter listrik pasca bayar menjadi kWh meter listrik Prabayar.
7	Perwakilan Biller	PT Tata Wahana Teknik Pada penagihan pelanggan yang ruti dilakukan, kendala yang dihadapi biasanya berasal dari faktor sosial ekonomi pelanggan tersebut. Dimana pelanggan yang memiliki penghasilan tidak menentu akan sulit pula membayar tagihan rekening listriknya.

Dari beberapa ulasan yang disampaikan oleh para pegawai dan petugas biller tersebut, dapat diasumsikan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya tunggakan tidak hanya timbul dari sisi internal PLN, namun bisa terjadi juga dari faktor eksternal PLN. Mulai dari faktor kWh meter tua, faktor pelanggaran oleh pelanggan, faktor social, dan faktor ekonomi.

Expressed The Situational Problem

Selanjutnya, dengan adanya informasi-informasi tersebut dimasukkan ke dalam sebuah konsep yang dinamakan dengan *rich picture*. Dari *rich picture* tersebut dapat digambarkan suasana daripada permasalahan antara PLN, pelanggan, dan juga semua elemen yang terlibat dalam permasalahan tunggakan tersebut. Adapun *rich picture* nya dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

Pada *Rich Picture* tersebut digambarkan bahwa terdapat banyak unsur yang terkait antara satu dengan lainnya, dimana faktor-faktor tersebut timbul baik dari segi internal PLN maupun eksternal PLN.

Root Definitions of Relevant Systems.

Pada tahap ini penulis mengaitkan masalah terhadap sistem yang ada, yang dilanjutkan dengan membuat *root definitions* yang menjelaskan proses atau transformasi untuk mencapai tujuan. Analisisnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

C : Client (Pelanggan) adalah pelanggan PLN yang merupakan *victim* daripada bentuk transformasi yang dilakukan oleh PLN untuk menekan tunggakan rekening listrik di pelanggan.

A : Actors (petugas-petugas yang terlibat pada kegiatan penagihan) yaitu pada kegiatan penagihan banyak petugas yang terlibat dalam kegiatan menagih tersebut. Diantaranya pegawai PLN itu sendiri, vendor, serta perangkat desa yang turut dilibatkan oleh PLN dalam melakukan kegiatan penagihan tersebut.

T : Transformation (merupakan sebuah proses dari input menjadi output) yaitu proses penagihan tagihan rekening listrik pada pelanggan PLN dengan berbagai antisipasinya, baik itu dengan menggunakan surat pernyataan bahwa tidak akan menunggak lagi, penggunaan alat EDC, dan juga penagihan dengan migrasi ke LPB.

W : Worldviews merupakan sebuah pemikiran bahwa kegiatan penagihan seperti ini harus terus menerus dilakukan di lapangan untuk mengatasi permasalahan tunggakan dengan segala resiko yang dihadapi.

O : Owner yaitu PLN Bandarljaya memiliki kuasa untuk memutuskan apakah kegiatan penagihan seperti ini akan terus dilakukan dengan inovasi lainnya seperti apa, atau bahkan bisa menghentikan kegiatan tersebut.

E : Environmental (unsur diluar sistem berupa aturan-aturan). Dalam hal kegiatan penagihan ini petugas penagihan juga penting untuk mengetahui seperti apa karakteristik pelanggan yang menunda pembayaran rekening listrik sehingga bisa dipetakan pelanggan berdasarkan klasifikasinya.

Buliding conceptual models

Dalam upaya-upaya transformasi berupa penagihan tersebut perlu dilakukan pengukuran kinerja melalui kriteria *efficacy*, *efficiency*, dan *effectiveness* adalah sebagai berikut :

- Efficacy* atau keyakinan : Apabila melihat konsep dari kegiatan penagihan dimana pelanggan yang menunggak dilakukan penagihan, kemudian apabila tidak bisa melunasi tagihan, maka dilakukan

pemutusan sambungan aliran listriknya. Pada saat diputuskan aliran listriknya tersebut, maka kWh meter yang ada dipelanggan tersebut kemudian dilakukan penggantian dengan kWh meter pra bayar yang berguna untukantisipasi kedepannya supaya pelanggan tersebut tidak menunggak rekening listriknya lagi.

- b. *Efficiency* atau penghematan : Pada saat pelaksanaan penagihan tentu ada anggaran yang harus dikeluarkan PLN untuk memfasilitasi pegawai dalam melakukan kegiatan penagihan tersebut. apabila dilihat dari segi efisiensinya, pelaksanaan pemutusan dan migrasi listrik pasca bayar ke listrik pra bayar adalah sangat baik.
- c. *Effectiveness* atau kecekatan : Kegiatan penagihan dengan membawa EDC menjadi gagasan lainnya manakala penagihan ke pelanggan menginginkan adanya pembayaran langsung namun juga menunjukkan keabsahannya manakala mesin EDC tersebut bisa langsung mengeluarkan bukti pembayaran yang bisa diyakini oleh pelanggan. ini adalah alternative lain yang efektif untuk dijalankan selain kegiatan penagihan yang memigrasikan pelanggan ke kWh meter prabayar. Namun, dengan memigrasi pelanggan ke listrik prabayar pelanggan akan kecil kemungkinannya untuk kembali menunggak rekening listriknya.

Comparisons with reality

Pada tahap ini adalah membandingkan model konseptual yang dibangun dengan kenyataan yang ada dilapangan. Identitas para narasumber sebagai berikut:

No.	Nama Narasumber	Jabatan
1	Susilo	Supervisor Transaksi Energi
2	Eki Okta Berliansya	Ass. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter
3	M. Sodik Prabowo	Jun. Engineer Pengendalian Susut
4	Ghaaffar Ari S	Jun. Analyst Pemeliharaan dan Ganti Meter
5	Kusno	Ass. Officer Pengendalian PJU
6	Winarso	Jun. Officer Pengendalian Piutang
7	Perwakilan Biller	PT Tata Wahana Teknik

Hasil

Kegiatan penagihan perlu terus diupayakan pada pelanggan yang memiliki tunggakan, hal ini sesuai dengan kenyataan di lapangan bahwa petugas dan pegawai PLN menagih pelanggan menunggak setiap harinya diluar waktu baca meter. Kegiatan penagihan dengan menggunakan EDC sangat efektif dilakukan apabila lokasi penagihan pelanggan jauh dari posisi keberadaan loket-loket PPOB. Sehingga pelanggan yang membayarkan tagihan rekening listriknya segera mendapatkan bukti pembayaran tagihan rekening listrik tersebut. Pada kenyataannya pelanggan juga merasa dimudahkan dalam hal membayar rekening listrik, bagi pelanggan yang memang jauh lokasi rumahnya dengan loket-loket PPOB dan bersedia membayar ditempat. Kegiatan penagihan, pemutusan dan migrasi ke LPB sangat efektif untuk menurunkan tunggakan apabila hal tersebut dilakukan terus-menerus di lokasi pelanggan yang menunggak. Pada kenyataannya dilapangan, program ini tidak selalu berjalan dengan mulus sesuai dengan harapan, dikarenakan adanya penolakan dari pelanggan itu sendiri. Maka perlu dilakukan kembali sosialisasi tentang manfaat dan kemudahan listrik pra bayar.

Debate about the change

Pada tahap ini, bersama-sama dengan stakeholders mendiskusikan hasil-hasil dari tahapan *Compare with the reality*. Pelaksanaan diskusi ini masih menyambung dengan aktivitas FGD sebelumnya, bahwa diharapkan setelah adanya perbandingan dengan kenyataan kegiatan penagihan yang dikonsepsikan dengan yang ada di lapangan, maka sebuah perubahan yang disepakati untuk dapat dilakukan adalah dengan melakukan penagihan, pemutusan, dan migrasi ke listrik pra bayar dengan sanksi apabila pelanggan tetap tidak mengindahkan toleransi tersebut, perlu adanya sebuah sanksi tegas pada pelanggan yang tidak mau membayar tagihan rekening listrik dengan alasan apapun selain dengan adanya pemutusan. Hal itu perlu dilakukan mengingat tagihan rekening listrik tersebut merupakan aset negara yang seharusnya berada dalam arus pendapatan yang lancar pada PLN.

Action to improve the situation

Pada tahap ini metodologi yang digunakan menjadi sangat kompleks, dan mungkin akan menjadi konsep baru pada budaya teori yang ada dengan improvisasi pada metode yang sudah ada. Setelah pelaksanaan transformasi pada step sebelumnya sudah rutin dilakukan, maka perlu dilakukan monitoring dan evaluasi untuk mengetahui apakah ada ide baru yang dapat digunakan untuk meningkatkan efektifitas daripada transformasi tersebut. Adapun cara yang digunakan untuk mengevaluasi model transformasi tersebut adalah dengan cara mendiskusikan beberapa pertanyaan terkait dengan permasalahan tunggakan yang ada dan masih dengan

menggal Informasi dari narasumber *expert* yang ada. Adapun beberapa pertanyaan yang dapat digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Se jauh mana situasi di lingkungan sesuai dengan model konseptual yang telah ditetapkan ?
Pada situasi yang ada di daerah Lampung Tengah, model seperti ini bisa diterapkan dengan melakukan penagihan dengan menggunakan EDC sehingga pelanggan dapat membayar tagihan rekening listrik pada saat petugas datang menagih. Selain itu pelanggan juga lebih percaya, karena dengan menggunakan EDC, pelanggan langsung mendapatkan bukti pembayaran yang sah.
- b. Seberapa penting persamaan dan perbedaannya antara model konseptual dengan kenyataan yang terjadi di lapangan?
Pada kenyataan di lapangan, pada saat pelaksanaan penagihan pada pelanggan menunggak dengan melakukan migrasi masih mendapatkan penolakan dari pelanggan, karena pelanggan masih enggan menggunakan listrik pra bayar dikarenakan ketidaktahuan pelanggan akan manfaat dari listrik Prabayar tersebut. Hal yang dikhawatirkan adalah bahwa pelanggan tidak akan dapat lagi menggunakan listrik dengan leluasa sama seperti menggunakan listrik pasca bayar.
- c. Dari persamaan dan perbedaan yang ada, kesimpulan apa yang dapat kita gambarkan dari model tersebut dapat berguna pada proses penunggakan yang terjadi di lingkungan ?
Persamaan dan perbedaan antara model konseptual dan kenyataan itu menjadi sangat penting sebagai tolok ukur sejauh mana model tersebut dapat cocok untuk tetap dilakukan di lapangan.
- d. Se jauh mana faktor sosial, politik, dan kultural mempengaruhi terhadap perbedaan dan kesamaan yang ada?
Faktor utama yang paling mempengaruhi pada terjadinya tunggakan rekening listrik adalah faktor ekonomi. Dalam kasus ini pelanggan yang memang memiliki keterbatasan financial tidak dapat dipaksakan PLN untuk membayar tagihan serta melakukan migrasi ke listrik Prabayar.
- e. Dampak apa yang bisa ditimbulkan terhadap situasi yang ada?
Dengan adanya situasi yang ada, maka perlu dilakukan sosialisasi listrik Prabayar, yang hakikatnya memudahkan pelanggan dalam menggunakan listrik. Karena listrik Prabayar sangat fleksibel dalam penggunaannya di pelanggan sesuai dengan anggaran yang dimiliki oleh pelanggan.
- f. Apakah model ini akan tetap dilanjutkan untuk masa yang akan datang ?
Model penagihan seperti ini perlu untuk terus dilakukan untuk dapat menurunkan jumlah tunggakan yang ada. Apapun halangnya di lapangan adalah untuk ditindaklanjuti dan dicarikan solusinya.

Kesimpulan

Tunggakan rekening listrik terjadi dikarenakan adanya beberapa faktor. Diantara nya faktor internal dan eksternal PLN. Faktor internal PLN seperti aplikasi yang digunakan, kWh meter yang rusak dan juga kesiapan SDM dalam menghadapi pelanggan pada saat penagihan berpengaruh pada saat proses transformasi yang dilakukan untuk mengaplikasikan model konseptual.

Perubahan yang perlu dilakukan pada model konseptual yang sudah ada adalah dengan menerapkan sanksi yang lebih tegas lagi kepada pelanggan yang tidak berkenan membayar tagihan rekening listriknya. Contohnya, PLN dapat membuat MOU untuk mengatur pelanggan yang tidak membayar rekening listriknya.

Daftar Pustaka

- Bungin, Burham, (ed).2003. 'Focus Group Discussion untuk Analisis Data Kualitatif'dalam 'Analisis Data Penelitian Kualitatif : Pemahaman Filosofis dan Metodologis Penguasaan Model Aplikasi, Penerbit Raja Grafindo Perkasa, Jakarta.
- Barusman, M Yusuf S. 2013. *The Strategic Development Model Of Organizational Dynamic Capabilities At Private Higher Education Institutions Using Soft System Methodology*. The First International Conference on Law, Business and Government 2013, UBL, Indonesia.
- Checkland, Peter B. and Scholes, J.,1990, *Soft System Methodology in Action*, England : John Wiley & Sons Ltd.

Checkland, Peter B. ,1998, System Thinking, Systems Practice, England : John Wiley & Sons Ltd.

Khisty, C. Jotin, 1995, Soft System Methodology, as learning and Management Tool. Journal of Urban Planning and Development, Vol, 121. No. 3. September 1995.

Flood, Robert L. And Michael C Jackson, 1991. Creative Problem Solving: Total System Intervension, John Wiley and Sons, New York.