

## Upaya Mengurangi Keterlambatan Pembayaran Listrik Pascabayar Di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat

Putri Dwi Rahayu<sup>1</sup>, Shella Karunia Putri<sup>2</sup>, Zilvin Nabila<sup>3</sup>, Ravika Mutiara Savitrah<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>1\*</sup>[putridwirahayuu31@gmail.com](mailto:putridwirahayuu31@gmail.com), <sup>2</sup>[shellakaruniaputri@gmail.com](mailto:shellakaruniaputri@gmail.com), <sup>3</sup>[zilvinnabila@gmail.com](mailto:zilvinnabila@gmail.com), <sup>4</sup>[ravikamutiara@uinkhas.co.id](mailto:ravikamutiara@uinkhas.co.id)

### Abstrak

Penggunaan listrik saat ini dari listrik pascabayar masih di pertahankan oleh pelanggan PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero), terutama di PLN ULP Kalisat, pelanggan memiliki hak untuk menggunakan listrik terlebih dahulu dan kemudian membayar penggunaan ini pada bulan berikutnya dengan ketentuan jatuh temponya. Namun, masih ada banyak pelanggan yang tidak membayar tagihan listrik melalui periode tempo yang di tentukan. Karena adanya tunggakan besar, PLN mengakui bahwa sulit untuk memenuhi biaya operasinya. Maka diperlukan upaya dalam mengurangi keterlambatan pembayaran listrik pascabayar. Maksud dari penyelidikan ini ialah untuk mengatasi permasalahan yang ada di PLN ULP Kalisat yaitu dengan menerapkan berbagai strategi seperti penyebaran invoice digital, whatsapp blast, serta sosialisasi kepada pelanggan mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu dan konsekuensi keterlambatan. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mana data dapat terkumpul dari wawancara, observasi dan dokumentasi dengan pihak terkait. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat banyak factor yang dapat menyebabkan penunggakan pembayaran listrik, salah satunya yaitu kurangnya kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan listrik sehingga selalu terjadi penunggakan. Maka dari itu dilakukan upaya mengurangi keterlambatan pembayaran listrik pascabayar dengan menyebarkan invoice sebelum tempo pembayaran dan juga mengingatkan pelanggan melalui whatsapp blast.

**Kata Kunci:** Sistem Pembayaran Listrik Pascabayar, Keterlambatan Pembayaran.

### PENDAHULUAN

Listrik merupakan kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan bagi masyarakat untuk menunjang kegiatan sehari-hari dalam memenuhi kebutuhannya. Kelistrikan adalah sifat benda muncul dari adanya muatan listrik. Listrik adalah rangkaian fenomena listrik yang berhubungan dengan kehadiran dan aliran muatan listrik yaitu energi yang ditimbulkan oleh benda yang bermuatan listrik. Dari pengertian diatas maka listrik dapat disimpulkan bahwa listrik merupakan energi yang dihasilkan melalui benda yang bermuatan listrik yang dapat diubah menjadi energi cahaya, kimia dan gerak (mekanik). Maka listrik dapat dimanfaatkan menjadi sumber penerangan untuk penduduk pedesaan ataupun perkotaan di siang dan malam hari sehingga listrik dapat dikatakan mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia, semakin pesatnya penduduk, pembangunan dalam berbagai bidang menyebabkan permintaan dan pemakaian terhadap energi listrik terus meningkat hingga menjadikan kebutuhan sehari-hari masyarakat.

PT. Perusahaan Listrik Negara merupakan Badan Usaha Milik Negara yang telah dijalankan bertahun-tahun lamanya dan sepenuhnya dikelola oleh pemerintah perusahaan listrik negara yang memiliki peran penting dalam kebutuhan pemasok listrik, tidak hanya ekonomi dan industri tetapi juga kebutuhan rumah tangga yang hamper setiap harinya menggunakan listrik. PT PLN (Persero) tetap memberikan seluruh layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat meskipun berbadan hukum perusahaan dan menjalankan operasinya untuk mendapat keuntungan.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kalisat memberikan bantuan pelayanan tagihan yang baik kepada masyarakat. Dengan melaksanakan prosedur yang berlaku di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kalisat, penagihan yang timbul akibat adanya tunggakan rekening listrik yang dilakukan oleh pelanggan dicatat sebagai piutang. Piutang aliran listrik yang belum dibayarkan oleh pelanggan ini memiliki dampak besar pada peningkatan penjualan dan keseimbangan permintaan Perusahaan. Pendapatan dari penjualan tenaga listrik menjadi tertunda dan akan mempengaruhi pendanaan untuk proses pengembangan kelistrikan serta pendanaan operasional perusahaan. Perkembangan teknologi saat ini telah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam melakukan pembayaran secara real time dan online di berbagai tempat pembayaran, dan pembayaran juga bisa dilakukan melalui rekening.

Selama penagihan tunggakan pembayaran listrik pascabayar, adapun pelanggan yang masih enggan untuk membayar tunggakan rekening listrik tersebut. Menurut sumber data yang kami peroleh, masih ada banyak pelanggan PLN, terutama untuk PLN (Persero) ULP Kalisat yang tidak membayar tagihan listrik, hingga banyak tagihan listrik pascabayar yang menunggak.

Tujuan dari penulisan jurnal pengabdian ini yaitu mengatasi terjadinya keterlambatan pembayaran listrik pascabayar, evaluasi prosedur pembayaran listrik pascabayar di PT. (Persero) ULP Kalisat dan mengetahui factor penyebab terjadinya keterlambatan pembayaran listrik pascabayar.

Waktu dan tempat pelaksanaan PPL yaitu di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. Jl. DR. Wahidin No.20, Dusun Krajan Ajung, Kec. Kalisat, Kabupaten Jember. Telepon: 0331-123, Email [plnkalisat@pln.co.id](mailto:plnkalisat@pln.co.id) Website [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id).

Kami memilih tempat ini karena ingin menggali lebih dalam mengenai bidang kerja produk dan berbagai layanan yang ditawarkan oleh PLN. Selain itu, kami juga ingin memahami proses yang dilakukan oleh PLN dalam menyalurkan listrik kepada seluruh pelanggannya.

## METODE

### Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak terkait dalam mengurangi keterlambatan pembayaran listrik pascabayar serta faktor-faktor yang mempengaruhi keterlambatan tersebut. Pendekatan ini lebih menekankan pada pemahaman situasi yang terjadi di lapangan, tanpa tujuan untuk mengukur atau menguji variable secara kuantitatif.

### Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang focus pada pengumpulan data yang bersifat naratif dan deskriptif. Data yang terkumpul dari wawancara, observasi dan dokumentasi yang akan dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Peneliti akan mendalami pengalaman, pandangan, dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat, seperti pelanggan, petugas pelayanan dan pihak pengelola distribusi listrik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi, kebutuhan akan listrik juga meningkat secara signifikan. Listrik telah menjadi salah satu kebutuhan dasar dari setiap aktivitas manusia dan memainkan peran penting dalam mendukung kemajuan teknologi yang ada. Meskipun listrik tidak mungkin untuk bisa dilihat, keberadaannya sangat jelas dengan keuntungan yang dibawanya. Saat ini, listrik telah menjadi kebutuhan besar dan sangat diperlukan untuk orang Indonesia, termasuk rumah, bisnis, organisasi dan banyak bidang lainnya. Energi listrik diperlukan untuk Cahaya dan kegiatan lainnya dalam kehidupan sehari-hari. PT. PLN (Persero) adalah satu-satunya pemasok tenaga listrik di Indonesia. Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) berbentuk Persero, PT. PLN (Persero) memainkan peran vital dalam penguasaan cabang produksi penting milik negara.

Saat ini, pengembangan baru untuk listrik pintar atau sistem listrik pascabayar telah dicoba. Namun, beberapa pelanggan dari PT. PLN (Persero) telah memutuskan untuk menggunakan aliran pascabayar dalam sistem transaksi tenaga listrik mereka. Meter Kilo Watt Hour (KWH) yaitu digunakan sebagai referensi untuk pembayaran listrik pascabayar yang dimiliki setiap pelanggan. Penggunaan bulan ini akan dikumpulkan dan ditagih pada bulan berikutnya. Menurut peraturan PT. PLM (Persero) ULP Kalisat, yang tidak membayar tagihan listrik, mereka harus membayar pembayaran tagihan listrik pada atau sebelum tanggal 20 setiap bulan. Akibatnya, sejumlah besar banyak tagihan listrik pascabayar yang telah menunggak.

**Tabel 1. Data Piutang Pada PT. PLN (Persero) ULP Kalisat**

| BULAN    | J. Pelanggan Pascabayar | Jumlah Tagihan    | J. Lembar Tagihan | Rupiah Tunggalan |
|----------|-------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| OKTOBER  | 31755                   | Rp. 4.443.944.128 | 1011              | Rp. 116.171.823  |
| NOVEMBER | 31705                   | Rp. 4.264.702.686 | 130               | Rp. 38.374.338   |
| DESEMBER | 31650                   | Rp. 4.358.207.291 | NIHIL             | NIHIL            |

Penagihan pembayaran listrik pascabayar adalah proses yang dilakukan oleh PLN untuk menagih biaya penggunaan listrik pascabayar kepada pelanggan setelah periode pemakaian tertentu. Pelanggan pascabayar akan menerima tagihan yang dihitung berdasarkan jumlah pemakaian listrik yang tercatat pada meteran kwh yang dibaca secara berkala. Proses penagihan ini mencakup verifikasi data pemakaian, pengiriman tagihan dan pemrosesan pembayaran oleh pelanggan. Dikelola dalam sistem yang terorganisir, proses ini bertujuan untuk memastikan bahwa pembayaran dilakukan tepat waktu dan sesuai dengan jumlah yang tercantum dalam tagihan.

**Gambar 1. Penagihan Pembayaran Listrik Pascabayar**

(Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kalisat)

Peraturan Menteri Tenaga dan Sumber Energi Mineral No 27 pada tahun 2017 mengenai tingkat kualitas layanan dan pembayaran listrik PT Industri Listrik Negeri (Persero) yang mengatur bahwa pelanggan tidak membayar tagihan listrik mereka pada tanggal 20 setiap bulan akan di debda oleh PT. PLN (Persero).

**Tabel 2. Rincian Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik**

| Batas daya              | Biaya keterlambatan                                    |
|-------------------------|--------------------------------------------------------|
| 450 VA                  | RP. 3000                                               |
| 900 VA                  | RP. 3.000                                              |
| 1.300 VA                | RP. 5.000                                              |
| 2.200 VA                | RP. 10.000                                             |
| 3.500 VA s.d. 5.500 VA  | RP. 50.000                                             |
| 6.600 VA s.d. 14.000 VA | 3% Tagihan Dari Rekening Listrik (Minimum Rp. 75.000)  |
| Di atas 14.000 VA       | 3% Tagihan Dari Rekening Listrik (Minimum Rp. 100.000) |

(Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kalisat)

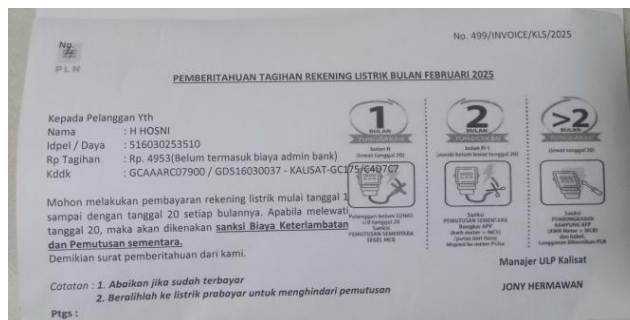
Untuk mengatasi permasalahan ini, PT. PLN (Persero) ULP Kalisat telah menerapkan berbagai strategi guna meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik tepat waktu. Salah satu pendekatan yang diambil adalah dengan menyebarkan invoice yang berisi jumlah tagihan listrik yang harus dibayarkan oleh pelanggan, serta pengingat untuk membayar tagihan yang tersisa selam-lambatnya tanggal 20 per bulan. Selain itu, PT. PLN (Persero) ULP Kalisat mereka menggunakan WA Blast untuk menghubungi melalui via whatsapp ke pelanggan baru tentang informasi tagihan yang harus dibayar dan mengingatkan mereka tentang peraturan yang dinyatakan dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJTBL), yang menyatakan bahwa pelunasan tagihan listrik harus dilakukan paling lambat pada tanggal 20 setiap bulannya.

Invoice adalah sebuah himbauan untuk melakukan pembayaran listrik tepat waktu, dalam bentuk kertas pembayaran. Dokumen ini berisi informasi lengkap tentang pelanggan dan jumlah tagihan listrik harus dibayar setiap bulan. Invoice ini bertindak sebagai pengingat awal agar pelanggan dapat menyelesaikan pembayaran sebelum batas akhir pada tanggal 20.

Inovasi ini diperkenalkan oleh PT. PLN (Persero) dengan harapan dapat mengurangi jumlah tunggakan, meningkatkan jumlah koleksi dan kesadaran masyarakat tentang pentingnya membayar listrik tepat waktu. Distribusi invoice ini ditujukan khusus kepada pelanggan yang memiliki riwayat tunggakan, berdasarkan data pelunasan tagihan listrik dalam tiga bulan terakhir. Proses penyebarannya dilakukan secara door to door, dimana petugas juga memberikan sosialisasi mengenai isi surat Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJTBL).

Dalam sosialisai ini, pelanggan diberitahukan bahwa membayar pelunasan tagihan listrik harus dilakukan tidak lebih dari tanggal 20 per bulan, serta konsekuensi yang mungkin terjadi jika tagihan tidak dibayarkan, seperti penghentian sementara daya listrik oleh PT. PLN (Persero). Untuk mengembalikan koneksi listrik setelah penghentian sementara, pelanggan diwajibkan untuk melunasi semua tagihan, termasuk denda yang mungkin dikenakan.

Gambar 2. Contoh Invoice



(Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kalisat)

Penulis jurnal ini menggunakan metode analisis yang efektif untuk menghitung penggunaan pembayaran akun listrik di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat. Seperti dikutip oleh jakarsih et al. (2023), Prasetyo dan Nugraheni mengatakan bahwa tujuan analisis efisiensi adalah untuk menentukan persentase tingkat efisiensi dengan mengukur laporan. Dalam hal ini pembayaran listrik, analisis ini digunakan untuk menilai sejauh mana upaya pembayaran PLN telah berhasil mencapai tujuan mengurangi penunggakan dan peningkatan jumlah tagihan yang dikumpulkan.

$$\text{Rumus Efektivitas} = \frac{\text{jumlah penagihan yang dibayar}}{\text{jumlah penagihan yang diterbitkan}} \times 100\%$$

Untuk menghitung penggunaan kinerja penagihan, rumus ini membagi tingkat keberhasilan penagihan, yang merupakan persentase dengan jumlah keseluruhan yang perlu dilakukan tagihan. Oleh karena itu, persamaan ini memberikan gambar yang jelas tentang tingkat keberhasilan perhitungan residu listrik menggunakan invoice.

Tabel. 3 Indikator Pengukuran Efektivitas

| Persentase | Kriteria       |
|------------|----------------|
| 0% - 49%   | Tidak Efektif  |
| 50% - 69%  | Kurang Efektif |
| 70% - 89%  | Cukup Efektif  |
| 90% - 100% | Efektif        |
| >100%      | Sangat Efektif |

(Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Kalisat)

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil praktik pengalaman lapangan (PPL) di PT. PLN (Persero) ULP Kalisat, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pembayaran listrik masih merupakan masalah yang signifikan. Banyak pelanggan yang tidak konsisten dalam membayar tagihan tepat waktu, hal ini disebabkan oleh sejumlah faktor, termasuk kebiasaan menunda pembayaran, kondisi ekonomi yang dihadapi pelanggan, serta kurangnya sosialisasi dan penerapan sanksi yang tegas terkait keterlambatan.

Untuk mengatasi masalah ini, PLN telah menerapkan berbagai strategi, seperti penyebaran invoice dan whatsapp blast, serta melakukan sosialisasi kepada pelanggan mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu beserta konsekuensi dari keterlambatan. Dampak dari penunggakan pembayaran ini tidak hanya dirasakan oleh pelanggan, tetapi juga oleh PLN. Bagi perusahaan, keterlambatan pembayaran menghambat arus kas, meningkatkan biaya operasional untuk penagihan, dan menyulitkan petugas dalam menjalankan tugas menagih. Di sisi lain bagi pelanggan, keterlambatan dalam membayar dapat mengakibatkan pemutusan listrik, denda tambahan, catatan kredit yang buruk, serta berkurangnya kepercayaan dari PLN sebagai penyedia layanan.

PLN juga disarankan untuk menerapkan sanksi yang lebih tegas terhadap pelanggan yang sering melakukan penunggakan, seperti pembatasan daya sebelum pemutusan total. Selain itu, sosialisasi mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu perlu ditingkatkan melalui berbagai media, agar pelanggan lebih sadar akan kewajibannya. PLN juga dapat mengoptimalkan sistem pencatatan dan penagihan yang berbasis teknologi, serta menambah jumlah petugas penagihan untuk mempercepat deteksi dan penanganan pelanggan yang berpotensi menunggak.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraeni, A., & Prasetyo, A. 2022. Implementasi Teknologi dalam Pengelolaan Pembayaran Listrik: Kasus pada PT PLN. *Jurnal Manajemen Energi*, Vol. 10 No. 4.
- Annisa Fatimah, Diana Nurindrasari, Widi Dwi Ernawati DKK. 2024. *Akuntansi Dalam Membangun BUMDES*. Malang, Jawa Timur: CV Peneleh.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.

- Putra, I. G. P., & Wulandari, R. 2021. Efektivitas Sistem Pengingat Pembayaran Listrik untuk Meningkatkan Kepatuhan Pelanggan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Energi*, Vol. 9 No. 1.
- Redaputri dan Apriansyah. 2020. "Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pasca Bayar PT. PLN (Persero)". *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*, Vol. 19 No. 1.
- Susanti, I., & Sari, D. 2020. Pengaruh Pengingat Pembayaran terhadap Kepatuhan Pelanggan dalam Pembayaran Listrik. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 15 No 2.
- Aziz, H. (2023). Pendekatan Internet of Things Untuk Prediksi Biaya Penggunaan Listrik Pada Aplikasi Android. TEKNOKOM.
- Fikri, H. B. (2024). Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam membantu Aktivitas Pemasaran Pada PT PLN (Persero) ULP Kalasan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi*.
- Julianto, T. S. (2019). *Fitokimia Tinjauan Metabolit Sekunder dan Skrining Fitokimia*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Redaputri dan Apriansyah. 2020. "Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pasca Bayar PT. PLN (Persero)". *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*, Vol. 19 No. 1.
- Sihombing, M. d. (2023). Tuntutan Ganti Rugi Konsumen Terhadap Wanprestasi Layanan Oleh Perusahaan Listrik Negara. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi*.