

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pendapatan merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perusahaan dalam menjalankan operasional dan mendapatkan keuntungan. Dalam mencapai target pendapatan segala macam metode terus ditingkatkan agar pendapatan perusahaan lancar dan sesuai target yang diinginkan, salah satunya PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) selalu berinovasi dan membuat metode terbaru untuk memudahkan pelanggan membayar listrik supaya pendapatan perusahaan lancar dan semakin meningkat.

PLN merupakan perusahaan jasa yang berkantor pusat di Jakarta. Dalam mencapai visi dan misi serta melancarkan pendapatan perusahaan, PLN menerbitkan dua metode pembayaran kepada pelanggan yaitu metode pascabayar dan metode Prabayar. Metode Pascabayar adalah produk yang penerimaan pendapatan listriknya didapatkan setelah pemakaian listrik oleh pelanggan yang dibayar sesuai besarnya penggunaan listrik jangka waktu 1 bulan. Sedangkan Metode Prabayar adalah produk yang penerimaan pendapatan listriknya didapatkan setelah pelanggan membeli token dan layanan listrik langsung diberikan setelah pemasangan token sesuai dengan jumlah besaran yang dibeli pelanggan.

Pada metode pascabayar masih terdapat permasalahan dalam penerimaan pendapatan PLN, salah satu contoh masih banyak pelanggan yang tidak bisa membayar tagihan listrik pascabayar pada tanggal 20 setiap bulannya yang sudah ditentukan, sehingga banyak kendala tunggakan beserta denda dan terjadilah pemutusan listrik pada metode listrik pascabayar, sehingga konsumen harus dipaksa migrasi ke listrik Prabayar dengan pemutusan dan pencabutan listrik. Semua kebijakan tersebut ditujukan agar kendala dalam penerimaan pendapatan listrik pascabayar dari konsumen yang bermasalah menjadi lancar.

Walau dengan konsekuensi tersebut, masih banyak konsumen yang ragu untuk melakukan migrasi dari listrik pascabayar ke listrik Prabayar karena beberapa faktor kekurangan dari layanan listrik Prabayar, seperti listrik akan mati jika kehabisan token walaupun dalam kondisi darurat, jaringan dalam pengisian token sering bermasalah dan lainnya. Sudah seharusnya masyarakat yang banyak memiliki gangguan pada layanan listrik pascabayar dimigrasi ke layanan listrik Prabayar secara mandiri supaya penerimaan pendapatan PLN melalui metode pascabayar menjadi lancar.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk membahasnya dalam penulisan tugas akhir ini dengan judul “**Analisis Pendapatan Listrik Pascabayar Pada Pelanggan Migrasi Listrik Di PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) UP3 Padang**”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pendapatan listrik pascabayar yang tertunggak pada pelanggan yang di migrasi di PLN?.
2. Apa saja kendala dan upaya terhadap pelanggan yang bermasalah pembayaran listrik pascabayar di PLN?.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untuk memenuhi persyaratan tugas akhir sebagai syarat ujian kompre dan untuk mengetahui :

1. Mengetahui kendala dan upaya terhadap pelanggan yang bermasalah pembayaran listrik pascabayar di PLN.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Ada beberapa manfaat penelitian yang penulis tujukan, yaitu :

1. Bagi Penulis Hasil penelitian bagi penulis dapat bermanfaat untuk menambah ilmu mengenai metode pendapatan dari PLN.
2. Bagi Perusahaan Dapat memberikan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan dalam meningkatkan pendapatan PLN.
3. Bagi Masyarakat Dapat memberikan informasi bagaimana metode yang ada dalam penerimaan pendapatan PLN.

## **1.5 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Kota Padang, selama 40 hari kerja pada bulan Januari sampai Maret 2023.

## **1.6 Metode Pengumpulan Data**

Dalam memperoleh data penulis menggunakan 2 metode dalam pengumpulan data yaitu :

## 1. Metode Lapangan

Penulis melakukan penelitian ini melalui praktek dan pengamatan secara langsung melalui wawancara dengan pegawai PLN.

## 2. Metode Perpustakaan

Penulis melakukan pengumpulan data melalui jurnal, ebook, dan buku teks yang berhubungan dengan penelitian penulis.

### 1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

#### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang pemilihan judul, rumusan masalah, tujuan, manfaat penulisan, tempat dan waktu magang, serta sistematika penulisan

#### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan pembahasan teoritis tentang teori-teori yang akan digunakan sebagai landasan dalam mengemukakan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini, seperti konsep pendapatan, sumber pendapatan, jenis pendapatan serta penjelasan listrik pascabayar dan Prabayar

#### BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum perusahaan dimulai dari latar belakang berdirinya perusahaan, perkembangannya, struktur organisasi serta uraian tugas dari struktur organisasi perusahaan tersebut.

#### BAB IV: PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tentang uraian permasalahan bagaimana pendapatan listrik pascabayar tertunggak pada pelanggan di PLN, kemudian membahas bagaimana kondisi pendapatan listrik pascabayar di Kota Padang.

#### BAB V: PENUTUP

Bab ini merupakan bab penutup yang terdiri atas kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan penulisan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, diri sendiri, dan lingkungan sekitar.