

# BAB I

## PENDAHULUAN

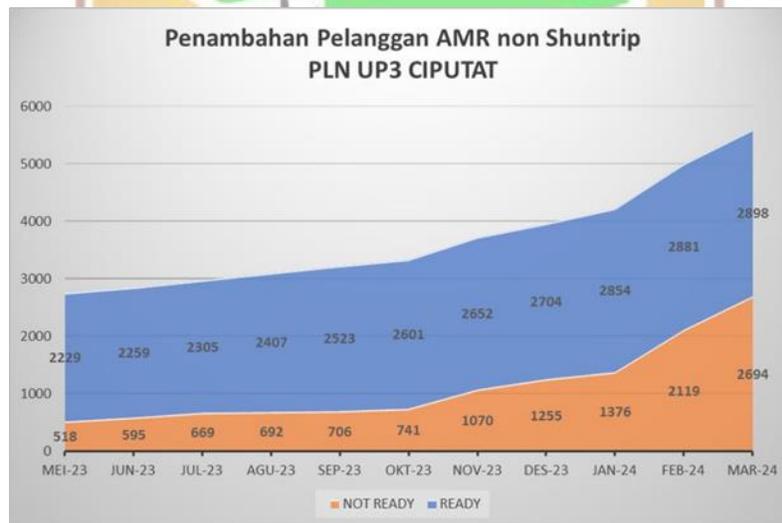
### 1.1. Latar Belakang

Sebagai upaya mengakselerasi pengembangan perusahaan dalam mencapai visinya, PLN telah meluncurkan program Transformasi PLN 2.0 yang merupakan langkah strategis lanjutan dari Transformasi PLN 1.0 yang berfokus pada 3 pilar utama yakni *Growth Moonshot*, *Digital Moonshot*, *NZE Moonshot*. Ketiga fokus di atas haruslah dilandasi dengan *Moonshot Launchpad* yang mampu mendukung terlaksananya proses transformasi, salah satunya adalah dengan IT Transformation di segala aspek, termasuk dalam pengelolaan arus pendapatan. Dalam industri penyediaan listrik, manajemen arus kas merupakan salah satu aspek kritikal yang menentukan keberlanjutan operasional dan finansial perusahaan. PT PLN (Persero) sebagai penyedia layanan listrik terbesar di Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan dalam mengelola penagihan kepada pelanggan pascabayarnya. Piutang usaha merupakan komponen penting dalam neraca keuangan perusahaan, khususnya bagi perusahaan jasa seperti PT PLN (Persero). Menurut Pricewaterhouse Coopers (2019), manajemen piutang yang efektif dapat membantu perusahaan dalam mempercepat aliran kas, yang pada gilirannya meningkatkan likuiditas dan kemampuan untuk memenuhi kewajiban finansial serta investasi operasional. Dalam konteks PT PLN (Persero), penagihan yang terlambat dapat mengakibatkan beban keuangan karena ketergantungan pada modal kerja yang lebih besar dan potensi peningkatan biaya bunga.

Di PT. PLN (Persero), peningkatan efisiensi penagihan menjadi sangat penting mengingat tingkat pertumbuhan konsumsi listrik yang tinggi dan proyek-proyek ekspansi yang berkelanjutan. Data dari Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Indonesia (2022), menunjukkan bahwa pertumbuhan permintaan listrik nasional diperkirakan akan terus meningkat sejalan dengan pertumbuhan ekonomi. PT PLN (Persero), sebagai pionir dalam sektor ini, membutuhkan sistem penagihan yang efektif untuk memastikan bahwa aliran

kas tetap stabil dan dapat mendukung operasi serta ekspansi tersebut.

Upaya percepatan pemasukan Kas PLN (CASH-IN) menjadi topik hangat dan menantang di bidang Niaga, khususnya pengelolaan piutang. Berbagai usaha memudahkan pekerjaan juga sudah dikembangkan di level Unit Induk berupa aplikasi APKTER yang digunakan semua petugas Billman dalam melaksanakan pekerjaan rutin penurunan tunggakan. Namun demikian, perlu dilakukan inisiasi strategi tertentu guna menurunkan jumlah tunggakan di PLN UP3 Ciputat. Sebagaimana turunan KPI (Key Performance Indicator) dari manajemen ke bagian Niaga khususnya di sub bidang Piutang terdapat 2 point yakni yang pertama Rata-rata Saldo Piutang Aliran Listrik (PAL) Non Kogol 1 berjalan dan tunggakan (Rp (Juta)) dan yang kedua Persentase Rata-Rata Saldo PAL Non Kogol 1 tanggal 20 dibandingkan Rata-Rata Rekening Baru non kogol 1 bulan berjalan (Persen), sehingga perlu dilakukan langkah konkrit untuk mencapai kedua target tersebut.



Gambar 1.1 Grafik Penambahan Pelanggan AMR yang tidak memiliki fitur Shunt trip

Kegiatan AMRisasi (penggantian KWH meter mekanik ke kwh meter elektronik bermodem) sehingga memungkinkan pembacaan meter secara otomatis dapat mempengaruhi pola kerja kegiatan penagihan pelanggan. Palsalnya, pelanggan yang semula didatangi oleh petugas manbill untuk

melakukan pencatatan dan penagihan menjadi tidak lagi dikarenakan kontrak yang membatasi lingkup pekerjaan manbill hanya pada pelanggan non AMR. Sedangkan, kegiatan AMRisasi di PT PLN (Persero) tidak mengikutsertakan fitur shuntrip dan material MCCB, sehingga pelanggan dengan kategori pelanggan yang memiliki instalasi 3 phase menjadi issue baru terkait mekanisme pengawasan kreditnya. Setidaknya 424 Pelanggan pada kategori ini menunggak pada tanggal 21 Januari 2024 atau sebesar Rp. 1.294.831.517.

Salah satu metode mempercepat pemasukan pendapatan adalah dengan memperbanyak alat penunjang pemutusan jarak jauh sehingga mampu mempertegas sanksi sesuai aturan yang berlaku di PT. PLN (Persero). Saat ini sudah terdapat beberapa metode pemutusan sementara kepada pelanggan yang belum melunasi tagihan listrik hingga tanggal 21 setiap bulannya antara lain, Pemutusan langsung oleh petugas *Billman*, Shunt Trip pada aplikasi Amicon bagi pelanggan 3 phasa yang sudah terpasang mccb, Ami (*Advanced Metering Infrastructure*), dan SDU (*smart Disconnecting Unit*), Namun demikian belum semua pelanggan khususnya 3 phasa telah terpasang beberapa alat tersebut diatas, dikarenakan kendala ketersediaan material dan atau pertimbangan efisiensi biaya. Sehingga diperlukan sebuah alat baru yang dapat tersedia dalam jumlah banyak serta lebih efisien dari segi biaya.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dibuatnya makalah inovasi ini antara lain:

- a. Membuat alat pemutus jarak jauh yang lebih efisien dari segi biaya, waktu pelaksanaan, serta mengurangi kontak atau menyentuh langsung MCCB pada kWh Meter.
- b. Mengurangi Saldo tunggakan khususnya pada pelanggan 3 phasa yang belum terpasang shunt trip AMICON.
- c. Merubah pola perilaku konsumen terkait pembayaran tagihan listrik menjadi lebih tertib.

### 1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup inovasi ini adalah pada Alat Pemutus pada pelanggan 3 phasa mulai dari daya 6.600 VA sampai dengan 23.000 VA di wilayah kerja PLN UP3 Ciputat yang terdampak program pemasangan kWh meter AMR non Shunt Trip dengan target pelanggan yang memiliki historikal pembayaran lewat jatuh tempo lebih dari 3 bulan berturut turut.

1. Pada tahapan *Empathize* dimulai dengan melakukan FGD dengan tim penagihan terkait kendala yang dihadapi pada saat melakukan penagihan piutang secara langsung (*on-site*).
2. Pada tahapan *Define*, tim membuat analisis *Root Cause Problem Solve* (RCPS) dan Matrix Prioritas untuk memecahkan sebab masalah dan solusi yang dibuat.
3. Pada tahapan *Ideate*, tim melakukan studi literatur dan FGD bersama tim maupun vendor untuk membahas perancangan alat baru.
4. Pada tahapan *Prototype*, tim membuat *prototype* SLDU
5. Pada tahapan *Test*, tim melakukan Uji Coba perdana pemasangan alat SLDU kepada pelanggan yang menunggak pada tanggal 21.

