

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Energi listrik merupakan kebutuhan pokok yang memegang peranan penting dalam menunjang berbagai aspek kehidupan sehari-hari masyarakat. Listrik dapat dimanfaatkan untuk penerangan, dan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi di bidang industri. Dengan adanya listrik aktivitas penduduk pedesaan maupun perkotaan di siang, dan malam hari dapat berjalan dengan baik. Sehingga listrik dikatakan mempunyai peran penting dalam kehidupan (Rahayu, 2025).

Seiring dengan pertumbuhan populasi yang mencapai **287 juta hingga 288,3** jutaan jiwa, permintaan akan energi listrik menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun di berbagai sektor, termasuk rumah tangga, industri, kegiatan komersial, dan layanan publik. Masing-masing sektor tersebut memiliki kebutuhan listrik yang berbeda berdasarkan tingkat penggunaannya, mulai dari kapasitas daya rendah dan menengah hingga kapasitas daya tinggi. Karna adanya perbedaan kebutuhan daya listrik tersebut, masyarakat membutuhkan perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan listrik secara merata dan didukung dengan sistem pelayanan yang efektif.

Perusahan yang berstatus sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan bertanggung jawab mengelola berbagai aspek sector ketenagalistrikan di Indonesia adalah PT PLN (Persero) (Ramadlana, 2016). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan listrik, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada pelanggan, termasuk pada sistem pelayanan listrik yang lebih efisien.

Dalam menjalankan oprasionalnya, PT PLN (Persero) mengatur fungsi unit- unit kerjanya berdasarkan sistem kelistrikan yang mencakup pembangkitan, trasnmisi dan distribusi tenaga listrik. Cakupan operasional yang luas inii menghasilkan jaringan unit kerja yang tersebar di

seluruh Indonesia, dengan tugas dan tanggung jawab yang disesuaikan dengan fungsi masing - masing. Tahap akhir dari proses tersebut yakni

Penyaluran listrik kepada pelanggan dilaksanakan oleh Unit Layanan Pelanggan (ULP)

Unit Layanan Pelanggan (ULP) merupakan unit operasional yang berada di bawah koordinasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Di Kota Padang, UP3 membawahi beberapa Unit Layanan Pelanggan, salah satunya adalah ULP Indarung. ULP Indarung berfungsi sebagai unit layanan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan terkait distribusi listrik dan penyediaan berbagai layanan kelistrikan di wilayah Indarung dan sekitarnya. Layanan yang disediakan meliputi sambungan baru, penyesuaian daya (penambahan atau pengurangan), sambungan sementara, dan migrasi layanan listrik

Dalam pelaksanaannya, sistem penggunaannya listrik terbagi menjadi dua, yaitu sistem pascabayar merupakan mekanisme pelayanan listrik yang memungkinkan pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu, kemudian melakukan pembayaran berdasarkan jumlah pemakaian yang tercatat pada periode penagihan. Sementara itu, sistem prabayar merupakan mekanisme pelayanan listrik yang mengharuskan pelanggan melakukan pembelian token atau kredit listrik terlebih dahulu sebelum energi listrik dapat digunakan. Kedua sistem ini memiliki karakteristik yang berbeda dalam penggunaannya (Prasetyo, 2020).

Seiring dengan perkembangan teknologi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan, PT. PLN (Persero) menerapkan program migrasi pelanggan dari sistem pascabayar ke prabayar. Program ini bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam mengontrol penggunaan listrik serta meningkatkan efisiensi pelayanan yang diberikan oleh perusahaan (Nurwulansari, 2025).

Pelaksanaan migrasi pelanggan tidak terlepas dari prosedur pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan, mulai dari pengajuan oleh pelanggan, verifikasi data hingga pemasangan meteran prabayar. Prosedur pelayanan yang baik sangat penting untuk mendukung keberhasilan program migrasi pelanggan dari sistem pascabayar ke prabayar.

Selain itu, keputusan pelanggan dalam melakukan migrasi tidak terlepas dari berbagai pertimbangan, seperti kemudahan penggunaan, kemampuan dalam mengontrol pemakaian listrik, serta kepraktisan sistem pembayaran. Hal ini menunjukkan bahwa migrasi pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan perusahaan, tetapi juga oleh preferensi dan kebutuhan pelanggan itu sendiri.

Selain memberikan kemudahan bagi pelanggan, layanan migrasi listrik dari sistem pascabayar ke prabayar juga memberikan manfaat bagi PT PLN (Persero) dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan pembayaran listrik. Sistem prabayar membantu perusahaan mengurangi risiko tunggakan pembayaran listrik karena pelanggan harus membeli token terlebih dahulu sebelum menggunakan energi listrik. Dengan demikian, sistem prabayar dapat membantu perusahaan dalam mengurangi piutang pelanggan serta mendukung kelancaran penerimaan pembayaran listrik (Prasetyo, 2020).

Di sisi lain, perkembangan teknologi pelayanan juga mendorong PT PLN (Persero) untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan melalui berbagai inovasi layanan, salah satunya melalui aplikasi PLN Mobile. Melalui aplikasi tersebut pelanggan dapat melakukan berbagai layanan kelistrikan secara lebih praktis, termasuk layanan migrasi listrik dari sistem pascabayar ke prabayar. Kemudahan layanan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam memperoleh pelayanan kelistrikan (Nurwulansari, 2025).

Berdasarkan data yang diperoleh dari PT PLN (Persero) ULP Indarung, sejumlah besar pelanggan telah beralih dari sistem pascabayar ke sistem prabayar dalam jangka waktu tertentu. Di sisi lain, masih terdapat pelanggan yang tetap menggunakan sistem pascabayar. Perbedaan jumlah pelanggan tersebut menarik untuk dianalisis guna melihat perkembangan migrasi serta perbandingan antara pelanggan yang melakukan migrasi dengan pelanggan yang masih menggunakan sistem pascabayar.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan pengamatan mengenai prosedur pelayanan migrasi listrik dari pascabayar ke prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Indarung.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur pelayanan migrasi listrik dari sistem pascabayar ke prabayar pada PT PLN (Persero) ULP Indarung?
2. Bagaimana gambaran alasan atau pertimbangan pelanggan dalam melakukan migrasi dari pascabayar ke prabayar di PT PLN (Persero) ULP Indarung?
3. Bagaimana perbandingan jumlah pelanggan yang melakukan migrasi dari sistem pascabayar ke prabayar dengan jumlah pelanggan pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Indarung?

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan migrasi listrik pascabayar ke prabayar di PT PLN (Persero) ULP Indarung.
2. Untuk mengetahui apa alasan pelanggan melakukan migrasi listrik.

3. Untuk mengetahui perbandingan jumlah pelanggan melakukan migrasi dari pascabayar ke prabayar.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan dalam tugas akhir ini menggunakan metode observasi (pengamatan) secara langsung di lapangan. Observasi dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Indarung selama kegiatan magang berlangsung, yaitu pada bulan Januari sampai Maret 2026. Lokasi observasi dilakukan di bagian pelayanan pelanggan dan administrasi yang berkaitan dengan proses migrasi listrik dari sistem pascabayar ke prabayar. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi deskriptif dengan pendekatan kuantitatif sederhana dalam bentuk table dan persentase sederhana. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara jelas prosedur pelayanan migrasi listrik yang dilakukan oleh perusahaan, sedangkan pendekatan kuantitatif digunakan untuk menganalisis data jumlah pelanggan migrasi dan pelanggan pascabayar dalam bentuk angka dan persentase.

Subjek dalam observasi ini adalah pegawai bagian pelayanan pelanggan serta data pelanggan yang melakukan migrasi dari sistem pascabayar ke prabayar pada PT PLN(Persero) ULP Indarung. Objek yang diamati adalah prosedur pelayanan migrasi listrik serta data jumlah pelanggan migrasi dan pelanggan pascabayar. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini meliputi:

1. **Observasi**, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pelayanan migrasi listrik di lapangan. Menurut Sugiono (2017), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek yang diteliti.

2. **Wawancara**, yaitu melakukan tanya jawab dengan pegawai terkait untuk memperoleh informasi mengenai prosedur pelayanan migrasi listrik. Menurut Moleong (2018), wawancara adalah percakapan dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak untuk memperoleh informasi.
3. **Dokumentasi**, yaitu mengumpulkan data berupa arsip, laporan, dan data pelanggan yang berkaitan dengan migrasi listrik. Menurut Arikunto (2016), dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui catatan atau dokumen yang telah tersedia.

Langkah-langkah operasional dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengumpulkan data terkait prosedur pelayanan migrasi listrik melalui observasi dan wawancara.
2. Mengumpulkan data jumlah pelanggan migrasi dan pelanggan pascabayar melalui dokumentasi.
3. Mengelompokkan dan mengolah data yang telah diperoleh.
4. Menyajikan data dalam bentuk tabel dan uraian.
5. Menganalisis data untuk menjawab rumusan masalah.
6. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan.

1.5 Tempat dan Waktu Magang

Penulis melakukan magang di PT PLN(Persero) ULP Indarung, Batung Taba, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat. Untuk pelaksanaan magang dimulai dari 5 Januari 2026 sampai 9 Maret 2026 selama 40 hari kerja. Penulis ditempatkan pada 2 bagian di tempat magang yaitu pada bagian Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) dan pada Transaksi Energi (TE).

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penulisan metode penulisan, tempat dan waktu magang serta sistematika penulisan

BAB II TINJAU PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang berkaitan dengan listrik prabayar dan pascabayar, serta referensi dari penelitian atau jurnal yang mendukung pembahasan dalam tugas akhir.

BAB III GAMBARAN UMUM INTANSI

Bab ini menjelaskan gambaran umum instansi tempat magang, serta penjelasan mengenai unit tempat magang dilaksanakan dan penjelasan tentang struktur organisasi

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pengolahan data serta pembahasan mengenai prosedur pelayanan migrasi listrik pascabayar ke prabayar di PT PLN (Persero) ULP Indarung. perbandingan jumlah pelanggan melakukan migrasi dari pascabayar ke prabayar.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pembahasan serta saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan



