

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Prosedur Migrasi Pelanggan

Subjek tugas akhir ini adalah Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) PT PLN (Persero) Indarung, yang berada di bawah koordinasi Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Padang (UP3). Sebagai unit yang berinteraksi langsung dengan pelanggan, ULP Indarun menyediakan berbagai layanan kelistrikan, termasuk sambungan baru, perubahan daya, sambungan sementara, penyambungan sementara, serta layanan migrasi listrik dari sistem pascabayar ke prabayar.

Penulis melakukan observasi terhadap sistem layanan migrasi pelanggan dari pascabayar ke prabayar di ULP Indarung, khususnya pada prosedur pelayanan migrasi listrik.

4.1.1 Persyaratan Migrasi Pelanggan

1. Adapun persyaratan yang harus disiapkan pelanggan untuk migrasi listrik yaitu :
 1. Fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP)
 2. Fotokopi Kartu Keluarga (KK)
 3. Materai Rp10.000
 4. Pembelian Token Perdana
 5. Sudah melunasi tagihan Listrik Bulan Berjalan

4.1.2 Alur Prosedur migrasi

Adapun tahapan migrasi yang harus dipatuhi oleh pelanggan adalah :

1. Pengajuan Permohonan

Pelanggan mengajukan permohonan migrasi bisa datang langsung ke loket pelayanan di unit layanan pelanggan ULP Indarung atau melalui aplikasi PLN Mobile dengan membawa persyaratan migrasi.

2. Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan oleh staf Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) untuk mengecek kelengkapan data pelanggan mulai dari data diri, bukti tidak adanya tunggakan pembayaran (tidak adanya tunggakan), serta kelayakan migrasi pelanggan.

3. Proses Administrasi

Jika pelanggan melakukan penungakan listrik maka harus membayar tunggakan dalam waktu berjalan terlebih dahulu, jika sudah melakukan pembayaran tunggakan, atau pelanggan tidak ada penungakan listrik maka staf Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) akan membuat permohonan migrasi pelanggan yang ditandatangani diatas materai 10 ribu, dan pelanggan membayar token awal Rp5.000

4. Penjadwalan Pemasangan

Pemasangan meteran baru akan dilakukan dalam 7 hari kerja, dimana staf Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) terlebih dahulu memasukkan permohonan pelanggan dan pengeluaran meteran baru yang akan dipasang oleh pihak ketiga (Vendor).

5. Pelaksanaan Migrasi

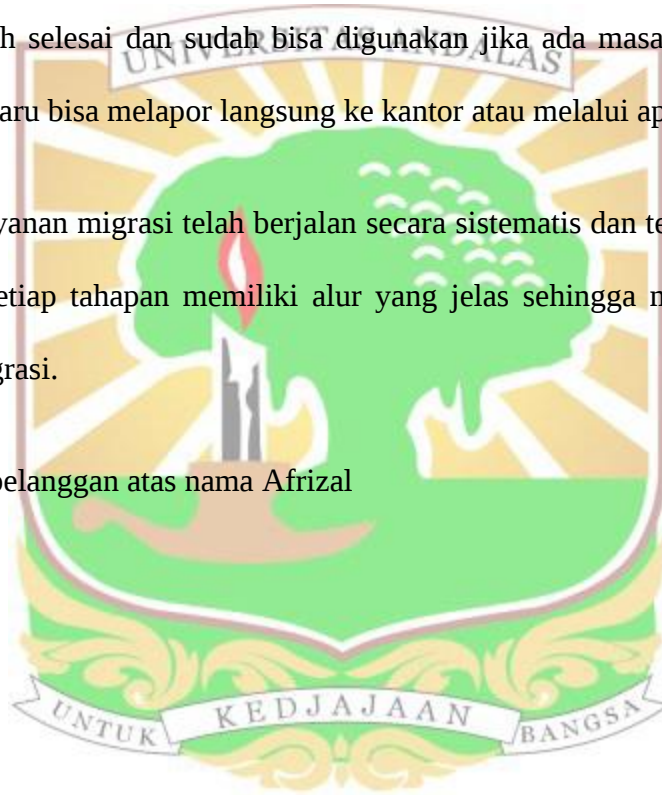
Vendor terlebih dahulu melepas meteran pascabayar dan mengganti dengan meteran baru prabayar atau token.

6. Edukasi

Setelah pemasangan pelanggan akan diberikan edukasi bahwa pemasangan meteran baru sudah selesai dan sudah bisa digunakan jika ada masalah pada listrik dengan meteran baru bisa melapor langsung ke kantor atau melalui aplikasi PLN Mobile.

Prosedur pelayanan migrasi telah berjalan secara sistematis dan terstruktur sesuai dengan standar pelayanan. Setiap tahapan memiliki alur yang jelas sehingga memudahkan pelanggan dalam melakukan migrasi.

Contoh data migrasi pelanggan atas nama Afrizal



1. Permohonan migrasi

Pelanggan atas nama afrizal melakukan permohonan migrasi dengan langsung datang ke unit pelayanan pelanggan (ULP) Indarung, hal pertama yang dilakukan adalah melapor kepada satpam diluar, dan satpam akan mengarahkan ke meja staf Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) untuk proses awal permohonan migrasi.



Gambar 4.1 Pelanggan mengajukan permohonan

Sumber ; staf Pelayanan pelanggan dan Administrasi (PA) ULP Indarung

2. Verifikasi data

Setelah pelanggan memberikan data atau melengkapi syarat untuk migrasi akan diterbitkan dokumen permohonan migrasi pelanggan atas nama Afrizal dimana data sebelumnya akan diubah dari sistem pascabayar ke sistem prabayar dalam penggunaan listrik

PT PLN (PERSERO)
ULW SUMATERA BARAT
AREA PELAYANAN INDRAMUNG

PERUBAHAN DATA PELANGGAN

1. NO. PELANGGAN : 131030282669
2. NO. AGENDA : 131030282669
3. NO. PELANGGAN : 131030282669
4. NO. PELANGGAN : 131030282669
5. NO. PELANGGAN : 131030282669
6. NO. PELANGGAN : 131030282669
7. NO. PELANGGAN : 131030282669
8. NO. PELANGGAN : 131030282669
9. NO. PELANGGAN : 131030282669
10. NO. PELANGGAN : 131030282669
11. NO. PELANGGAN : 131030282669
12. NO. PELANGGAN : 131030282669
13. NO. PELANGGAN : 131030282669
14. NO. PELANGGAN : 131030282669
15. NO. PELANGGAN : 131030282669
16. NO. PELANGGAN : 131030282669
17. NO. PELANGGAN : 131030282669
18. NO. PELANGGAN : 131030282669
19. NO. PELANGGAN : 131030282669
20. NO. PELANGGAN : 131030282669
21. NO. PELANGGAN : 131030282669
22. NO. PELANGGAN : 131030282669
23. NO. PELANGGAN : 131030282669
24. NO. PELANGGAN : 131030282669
25. NO. PELANGGAN : 131030282669
26. NO. PELANGGAN : 131030282669
27. NO. PELANGGAN : 131030282669
28. NO. PELANGGAN : 131030282669
29. NO. PELANGGAN : 131030282669
30. NO. PELANGGAN : 131030282669
31. NO. PELANGGAN : 131030282669
32. NO. PELANGGAN : 131030282669
33. NO. PELANGGAN : 131030282669
34. NO. PELANGGAN : 131030282669
35. NO. PELANGGAN : 131030282669
36. NO. PELANGGAN : 131030282669
37. NO. PELANGGAN : 131030282669
38. NO. PELANGGAN : 131030282669
39. NO. PELANGGAN : 131030282669
40. NO. PELANGGAN : 131030282669
41. NO. PELANGGAN : 131030282669
42. NO. PELANGGAN : 131030282669
43. NO. PELANGGAN : 131030282669
44. NO. PELANGGAN : 131030282669
45. NO. PELANGGAN : 131030282669
46. NO. PELANGGAN : 131030282669
47. NO. PELANGGAN : 131030282669
48. NO. PELANGGAN : 131030282669
49. NO. PELANGGAN : 131030282669
50. NO. PELANGGAN : 131030282669
51. NO. PELANGGAN : 131030282669
52. NO. PELANGGAN : 131030282669
53. NO. PELANGGAN : 131030282669
54. NO. PELANGGAN : 131030282669
55. NO. PELANGGAN : 131030282669
56. NO. PELANGGAN : 131030282669
57. NO. PELANGGAN : 131030282669
58. NO. PELANGGAN : 131030282669
59. NO. PELANGGAN : 131030282669
60. NO. PELANGGAN : 131030282669
61. NO. PELANGGAN : 131030282669
62. NO. PELANGGAN : 131030282669
63. NO. PELANGGAN : 131030282669
64. NO. PELANGGAN : 131030282669
65. NO. PELANGGAN : 131030282669
66. NO. PELANGGAN : 131030282669
67. NO. PELANGGAN : 131030282669
68. NO. PELANGGAN : 131030282669
69. NO. PELANGGAN : 131030282669
70. NO. PELANGGAN : 131030282669
71. NO. PELANGGAN : 131030282669
72. NO. PELANGGAN : 131030282669
73. NO. PELANGGAN : 131030282669
74. NO. PELANGGAN : 131030282669
75. NO. PELANGGAN : 131030282669
76. NO. PELANGGAN : 131030282669
77. NO. PELANGGAN : 131030282669
78. NO. PELANGGAN : 131030282669
79. NO. PELANGGAN : 131030282669
80. NO. PELANGGAN : 131030282669
81. NO. PELANGGAN : 131030282669
82. NO. PELANGGAN : 131030282669
83. NO. PELANGGAN : 131030282669
84. NO. PELANGGAN : 131030282669
85. NO. PELANGGAN : 131030282669
86. NO. PELANGGAN : 131030282669
87. NO. PELANGGAN : 131030282669
88. NO. PELANGGAN : 131030282669
89. NO. PELANGGAN : 131030282669
90. NO. PELANGGAN : 131030282669
91. NO. PELANGGAN : 131030282669
92. NO. PELANGGAN : 131030282669
93. NO. PELANGGAN : 131030282669
94. NO. PELANGGAN : 131030282669
95. NO. PELANGGAN : 131030282669
96. NO. PELANGGAN : 131030282669
97. NO. PELANGGAN : 131030282669
98. NO. PELANGGAN : 131030282669
99. NO. PELANGGAN : 131030282669
100. NO. PELANGGAN : 131030282669

44 TUL. 1 - 11

ERI DARMAN PUTRA

Gambar 4.2 perubahan data pelanggan

Sumber : Data permohonan afrizal ulp indarung

PT PLN (PERSERO)
ULW SUMATERA BARAT
UP3 PADANG
ULP INDRAMUNG
A : JL. By Pass KM 03 Knc. Lubuk Begalung
T : 123 W : www.pln.co.id

Layanan Listrik Makin Mudah
dengan PLN Mobile

QR CODE

TOKEN PREPAID

Data Pemohon :

No Agenda : 131030522604136075
Jenis Agenda : PERUBAHAN DAYA
ID Pelanggan - Meter : 131030282669 - 86296366012
Nama Pelanggan : AFRIZAL
Alamat : JL. KOTO LALANG No.0

No Telp :
Tarif Index / Tarif / Daya Lama : 01 / R1M / 900
Tarif Index / Tarif / Daya Baru : 02 / R1MT / 900
VKRN / KRN (Lama / Baru) : 43 / 2 - STS Ke 43 / 2 - STS
Jumlah kWh : 13.40

Data Token :

KEY CHANGE TOKEN 1 : 0880 6430 2931 6754 6627
KEY CHANGE TOKEN 1 : 2538 1268 8815 7929 9770
CLEAR TAMPER : 7129 9630 3415 6079 4040
SET MAX POWER LOAD : 0881 8431 8910 5036 7380
CLEAR CREDIT : 6830 7205 3387 2318 4816
CLEAR TAMPER : 2476 5856 1420 5001 1767
ELECTRICITY CREDIT : 6355 7074 9904 3288 5656

PADANG, 13 April 2026

Gambar 4.3 Permohonan pelanggan

Sumber : Data pelanggan afrizal ULP Indarung

3. Proses Administrasi

Setelah proses permohonan pelanggan selesai staf pelayanan pelanggan dan administrasi akan mencetak dokumen migrasi pelanggan untuk persetujuan pengeluaran meteran baru dan bukti administrasi yang ditanda tangan oleh petugas dan pelanggan atau berita acara migrasi listrik

PT PLN (PERSERO)
UHP SUMATERA BARAT
ULP PADANG
ULP INDARUNG
A. JL. B. Pias KM 03 Kiri Lubuk Begung
T. 123 W. www.pln.co.id

Layanan Listrik Lebih Mudah
dengan **PLN Mobile**

No Perintah Kerja : BP-13103-260413-6770

PERINTAH KERJA

Diperintahkan kepada : 1.
2.
3.

Untuk melaksanakan :

1. ☐ Penyelesaian baru (A) 6. ☐ Ganti/Tangki PLM/VOLTA/SLTT (L)
2. ☒ Penyelesaian Tarif (D) 7. ☐ Pasang Kembali (P)
3. ☐ Penyelesaian Daya (E) 8. ☐ Penyelesaian Sementara
4. ☒ Angkut (J) 9. ☐
5. ☐ Talo Aduk, Talo legangan, Sektor kuli meter (K)

pada pelanggan :

NIK : 131072804550001
Nama : AFRIZAL
Alamat : JL. KOTO LALANG No. 0
KOTO LALANG, LUBUK KILANGAN, KOTA PADANG, SUMATERA BARAT
Tarif / dayelama : R1M / 900 VA
Reperluan : 86201 (RUMAH PRIBADI)

No. Pelanggan : 131030282669
Telp4P : 10210106055

Tariff / daya(baru) : R1MT / 900 VA

Layanan :
No Registrasi SLO :
Jenis Program : NORMAL

Dengan data pendukung : BP-13103-260413-6770

No.	Uraian	Rupiah
1	Biaya Penyelesaian	0
2	Biaya Material	0
3	Administrasi	0
4	Stroom Awal	0
5	Biaya PLT-TL / PPJ	18.182
6	Biaya PPN R3	1.818
		0

Berita Acara Pelaksanaan :
No. : Tgl.
CATATAN : No Gardu : 13103GD01000010059 - GD IND PRR T 0040
No Tiang :
NO METER : 86296396012

Latitude (X) :
Longitude (Y) :
A4 TUL I-09

Manajer,
ERI DARMAN PUTRA

9717055SCY - SERLI MONIKA / 13 April 2026 16:52:05 WIB/ Cetakan ke -

Gambar 4.4 bukti permohonan pelanggan

[illegible]

Sumber : Data pelanggan afrizal ULP Indarung

Setelah diterbitkan berita acara migrasi listrik maka petugas penagihan akan melakukan pemutusan di rumah pelanggan dengan mencabut meter ayar.



Gambar 4.6 pemutusan meteran pascabayar

Sumber : Pemutusan oleh petugas biller ULP Indarung

5. Pemasangan meteran baru

Setelah petugas penagihan (biller) melakukan pemutusan maka pemasangan akan dilakukan oleh pihak ketiga yaitu vendor. Pemasangan meteran baru dilakukan sesuai jadwal yang telah ditentukan dimana akan dilakukan dalam 7 hari kerja. Setelah pemasangan meteran listrik prabayar maka migrasi dapat dikatakan telah selesai.



Gambar 4.7 pemasangan meteran baru

Sumber : Pemasangan meteran baru oleh vendor (migrasi)

4.2 Gambaran alasan pelanggan melakukan migrasi

Berdasarkan hasil observasi penulis di ULP Indarung berikut adalah alasan pelanggan melakukan migrasi yaitu

1. Mengontrol Penggunaan Listrik

Pelanggan yang melakukan migrasi listrik di ULP Indarung melakukan migrasi agar bisa mengontrol penggunaan dan pemakaian listrik sesuai dengan kemampuannya.

2. Menghindari Tunggakan

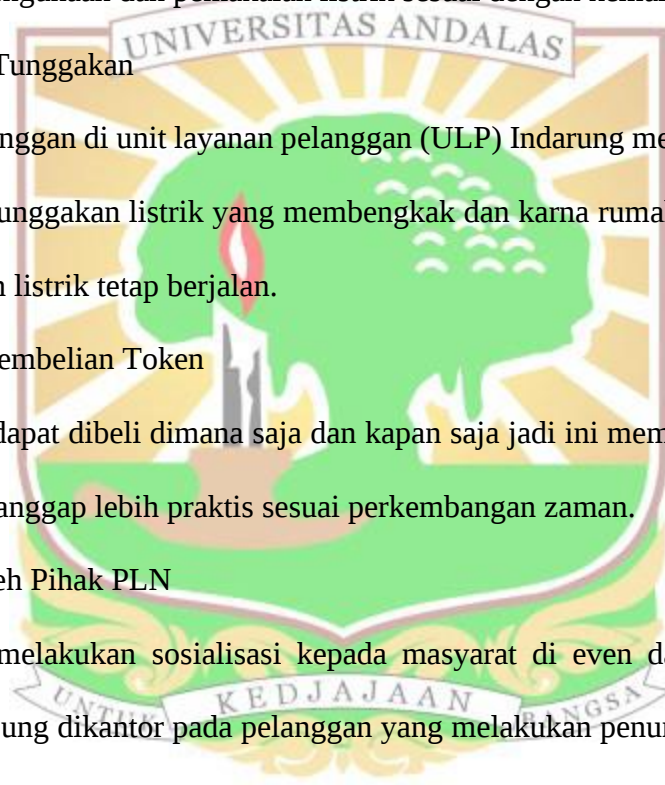
Beberapa pelanggan di unit layanan pelanggan (ULP) Indarung melakukan migrasi karena menghindari tunggakan listrik yang membengkak dan karena rumah yang jarang ditempati namun tagihan listrik tetap berjalan.

3. Kemudahan Pembelian Token

Token listrik dapat dibeli dimana saja dan kapan saja jadi ini memudahkan dalam kondisi darurat dan dianggap lebih praktis sesuai perkembangan zaman.

4. Sosialisasi Oleh Pihak PLN

Pegawai pln melakukan sosialisasi kepada masyarakat di even dan disosial media, dan sosialisasi langsung di kantor pada pelanggan yang melakukan penunggakan listrik lebih dari 2 bulan waktu berjalan, pelanggan yang memiliki tunggakan listrik akan diberikan sosialisasi mengenai layanan migrasi prabayar sebagai alternatif untuk mengontrol penggunaan listrik dan mengurangi risiko tunggakan.





Gambar 4.8 Even tambah daya dan migrasi

Sumber : even unand unit ulp indarung

Contoh pemutusan oleh petugas penagihan (biller) karna adanya tunggakan pelanggan yang melewati 2 bulan



Gambar 4.9 Pemutusan Langsung Oleh Pln

Sumber : Petugas Biller ULP Indarung

Alasan pelanggan melakukan migrasi umumnya berkaitan dengan kemudahan, pengendalian penggunaan, dan kepraktisan sistem prabayar. Hal ini menunjukkan bahwa sistem prabayar dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan sebagian pelanggan.

4.3 Perbandingan Pelanggan Pascabayar Dan Prabayar

Berdasarkan data yang diperoleh selama periode Januari hingga Desember 2025, terdapat jumlah pelanggan yang melakukan migrasi serta jumlah pelanggan yang masih menggunakan sistem pascabayar.

4.3.1 Data Pelanggan Migrasi

Data pelanggan migrasi periode Januari hingga Desember 2025 di ULP Indarung

Tabel 4.1 Tabel Data Migrasi

Bulan / Tahun	Jumlah Pelanggan
Januari 2025	135
Februari 2025	78
Maret 2025	54
April 2025	74
Mei 2025	59
Juni 2025	72
Juli 2025	71
Agustus 2025	60
September 2025	54
Oktober 2025	48
November 2025	6
Desember 2025	84
Total	795

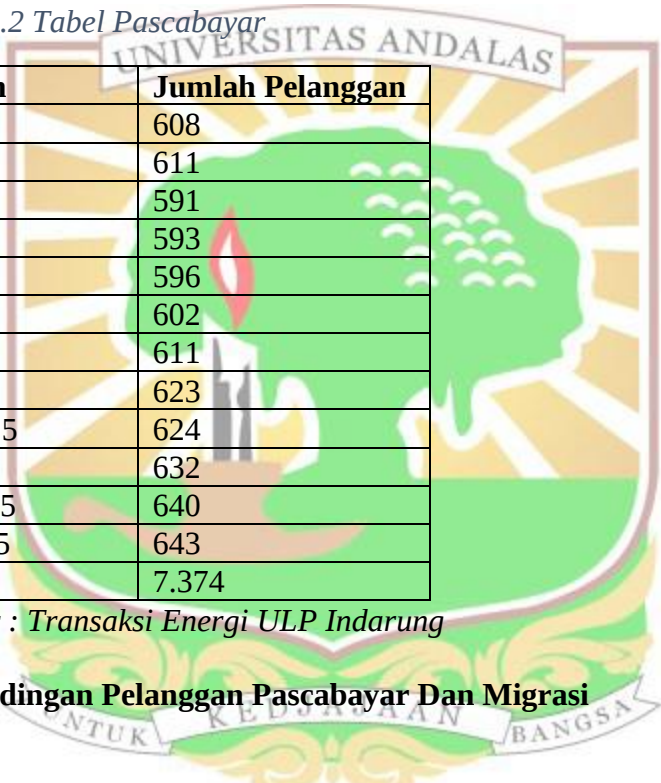
Sumber : Transaksi Energi (TE) ULP Indarung

Tabel menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang melakukan migrasi setiap bulannya mengalami variasi. Pada periode tertentu terjadi peningkatan jumlah migrasi, sedangkan pada periode lainnya relatif stabil.

4.3.2 Data Pelanggan Pascabayar

Data pelanggan pascabayar unit pelayanan pelanggan (ULP) Indarung periode Januari hingga Desember 2025

Tabel 4.2 Tabel Pascabayar



Bulan / Tahun	Jumlah Pelanggan
Januari 2025	608
Februari 2025	611
Maret 2025	591
April 2025	593
Mei 2025	596
Juni 2025	602
Juli 2025	611
Agustus 2025	623
September 2025	624
Oktober 2025	632
November 2025	640
Desember 2025	643
Total	7.374

Sumber : Transaksi Energi ULP Indarung

4.3.3 Analisis Perbandingan Pelanggan Pascabayar Dan Migrasi

Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah pelanggan pascabayar dan pelanggan yang melakukan migrasi dari Januari sampai Desember 2025 menunjukan perbedaan yang cukup signifikan. Dari total jumlah total pelanggan dalam satu tahun dimana total pelanggan pascabayar adalah 7.374 pelanggan, sedangkan total pelanggan migrasi adalah 795 pelanggan saja. Rumus perbandingan dalam persentase

$$\text{Persentase Migrasi} = \frac{\text{Jumlah Migrasi}}{\text{Jumlah Pascabayar}} \times 100\%$$

$$\text{Persentase Migrasi} = \frac{795}{7.374} \times 100\% \approx 10,78\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan, persentase pelanggan yang melakukan migrasi dari sistem pascabayar ke prabayar sebesar **10,78%** dari total pelanggan pascabayar selama periode Januari sampai Desember 2025. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang melakukan migrasi masih lebih sedikit dibandingkan pelanggan yang tetap menggunakan sistem pascabayar. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sebagian besar pelanggan masih merasa sistem pascabayar lebih sesuai dengan kebutuhan dan kebiasaan penggunaan listrik mereka.

Meskipun demikian, program migrasi yang dijalankan oleh PT. PLN (Persero) ULP Indarung tetap menunjukkan adanya perkembangan, yang terlihat dari jumlah pelanggan yang melakukan migrasi pada setiap bulannya. Oleh karena itu, diperlukan upaya sosialisasi dan edukasi yang lebih optimal mengenai manfaat sistem prabayar agar pelanggan memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap layanan migrasi listrik.

