

**KAJIAN PELAKSANAAN SISTEM LAYANAN PRABAYAR
TERHADAP PENINGKATAN EFISIENSI BIAYA DAN
PERCEPATAN PENERIMAAN KAS PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH
SULSEL, SULTRA & SULBAR CABANG MAKASSAR**

**REVIEW OF SYSTEMS TO INCREASE EFFICIENCY SERVICES
PREPAID EXPENSES AND ACCELERATION OF RECEIPT
OF CASH IN. PLN (LIMITED) REGION SOUTH SULAWESI, SOUTHEAST
SULAWESI AND WEST SULASESI MAKASSAR BRANCH**

Abdul Salam, Abd. Rahman Kadir, Syamsu Alam

Program Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin, Makassar

Alamat Korespondensi:

Abdul Salam
Bumi Tamalanrea Permai
Makassar
HP : 081253805036
e-mail : abichasan@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui seberapa besar nilai manfaat yang didapat dari pelaksanaan sistem pelayanan “ prabayar “ dalam percepatan penerimaan kas, peningkatan efisiensi biaya perusahaan dan dampak positif lainnya yang didapat. 2) Untuk memberikan masukan/ usulan yang diperlukan terhadap pelaksanaan sistim pelayanan “ prabayar “. Penelitian dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan cara studi pustaka, dan eksplorasi dari www (world wide web) di mana data yang dibutuhkan merupakan data primer dan data sekunder. Data dianalisis dengan analisa ekonomi untuk seberapa besar manfaat secara ekonomi yang didapat dari pelaksanaan sistem layanan prabayar terhadap perilaku konsumen dalam menggunakan tenaga listriknya sehingga dapat mendukung program DSM (Demand Side Management). Sistem Layanan Pasca Bayar ke Sistem Layanan Prabayar akan didapat dalam kaitannya dengan peningkatan pendapatan dari pelaksanaan sistem layanan prabayar ini baik bagi perusahaan maupun pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menggunakan Perbandingan Pemakaian energi listrik pelanggan pascabayar dan prabayar menunjukkan pemakaian tenaga listrik pelanggan sistem prabayar lebih rendah dari pelanggan pasca bayar penghematan terhadap pemakaian tenaga listrik rata-rata perpelanggan perbulan. Pelaksanaan sistem pra bayar ini salah satunya dimaksudkan untuk merubah pola hidup/budaya masyarakat agar dapat melakukan penghematan dalam menggunakan energi listriknya. Pemasangan baru bagi pelanggan prabayar membuat pendapatan dapat meningkat. Peningkatan pendapatan ini disebabkan karena penggunaan listrik oleh pelanggan dengan membeli voucher listrik yang tersedia.

Kata Kunci : Manfaat dan usulan sistem pelayanan prabayar

ABSTRACT

This study aims to: 1) To find out how much value the benefits derived from implementation of the service system "prepaid" in the acceleration of cash receipts, increasing the company's cost efficiency and other positive effects obtained. 2) To provide feedback / suggestions needed for system implementation services "prepaid". The experiment was conducted at PT. PLN (Persero) Branch of Makassar. Data collection methods used are by way of literature, and exploration of the www (world wide web) in which the required data is primary data and secondary data. Data were analyzed with the economic analysis for how big the economic benefits derived from implementation of the system of prepaid services to consumer behavior in the use of electrical power so that it can support the DSM (Demand Side Management). Postpaid Service systems to the Prepaid Services system will be obtained in terms of increased revenue from the implementation of this system is a prepaid service for both companies and customers. The results showed that by using the ratio of electrical energy consumption postpaid and prepaid customers demonstrate the use of electric power system of prepaid customers is lower than postpaid customers savings on electricity usage perpelanggan monthly average. Implementation of the prepaid system is one of them intended to change the lifestyle / culture in order to make savings in electrical energy use. The new installation for prepaid customers make the income can be increased. The increase in revenue is due to the use of electricity by customers with the buying power of available vouchers.

Keyword: Benefits and the proposed system of prepaid service

PENDAHULUAN

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, tuntutan efisiensi biaya merupakan sebuah keharusan yang harus ditempuh perusahaan demi tetap menjaga kelangsungan dan eksistensi perusahaan dalam melayani seluruh pelanggan. Disamping itu upaya untuk menyediakan dana yang cepat diperlukan guna membiayai baik operasi maupun investasi perusahaan dalam memenuhi permintaan masyarakat akan kebutuhan tenaga listrik yang terus meningkat. Perkembangan teknologi dibidang telekomunikasi dan informasi telah membuka cakrawala baru dibidang pelayanan pembayaran pemakaian tenaga listrik oleh pelanggan. Sebuah teknologi informasi layanan pembayaran berupa Sistem Pelayanan “ Prabayar ” merupakan salah satu bentuk inovasi dan terobosan baru yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) sebagai salah satu alternatif untuk melakukan efisiensi biaya dan mempercepat penerimaan kas perusahaan.

Sistem Pelayanan “ Prabayar ” memiliki kelebihan bila dibandingkan dengan penggunaan layanan paska bayar selama ini, dimana pelanggan tidak mengetahui berapa besar energy listrik yang telah dikonsumsi kecuali pada saat melakukan pembayaran. Pada Sistem Pelayanan “ Prabayar ” ini pelanggan dapat mengetahui berapa besarnya KWh yang dimiliki pada saat melakukan pembelian, sehingga dapat mengendalikan pemakaiannya sendiri. Disisi lain kesalahan akibat salah pencatatan maupun kesalahan editing yang dilakukan petugas yang sering menjadi keluhan pelanggan dapat dihindari. Disamping itu privacy pelanggan lebih terjaga, karena petugas tidak perlu mendatangi pelanggan setiap bulan.

Penerapan Sistem Layanan “ Prabayar ” di PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra & Sulbar Cabang Makassar didasari pada upaya untuk mempercepat penerimaan kas dan meningkatkan efisiensi biaya Sistem Pelayanan “ Prabayar ” memiliki kelebihan bila dibandingkan dengan penggunaan layanan paska bayar selama ini, dimana pelanggan tidak mengetahui berapa besar energy listrik yang telah dikonsumsi kecuali pada saat melakukan pembayaran. Pada Sistem Pelayanan “ Prabayar ” ini pelanggan dapat mengetahui berapa besarnya KWh yang dimiliki pada saat melakukan pembelian, sehingga dapat mengendalikan pemakaiannya sendiri. Disisi lain kesalahan akibat salah pencatatan maupun kesalahan editing yang dilakukan petugas yang sering menjadi keluhan pelanggan dapat dihindari

Dari uraian-uraian diatas maka penulis mengambil topik penelitian tentang “*Kajian Pelaksanaan Sistem Layanan Prabayar Terhadap Peningkatan Efisiensi Biaya Dan Percepatan Penerimaan Kas Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra & Sulbar Cabang Makassar*”.

BAHAN DAN METODE

Di era globalisasi seperti sekarang ini tuntutan agar organisasi publik dapat memberikan pelayanan yang optimal dan profesional semakin meningkat. Masyarakat modern mengharapkan layanan publik yang diberikan secara efektif, tepat waktu dan ekonomis Moynihan (2006). Menurut teori Metafora dari Morgan (1997) organisasi sektor publik atau birokrasi dapat dilihat dari sudut pandang mekanistik atau mesin disatu sisi dan sebagai organism (makhluk hidup) disisi lainnya

Metafora mesin menjadi landasan dari berbagai teori tentang birokrasi yang mulai diperkenalkan oleh Max Weber (1947). PLN sebagai organisasi publik tidak terlepas dari tuntutan akan kepuasan pelanggan yang terus meningkat. Sebagai Perusahaan publik, PLN harus terus berupaya meningkatkan pelayanannya baik dengan mencari inovasi baru maupun dengan mengembangkan hasil inovasi yang sudah ada. Kompetensi SDM (Sumber Daya Manusia) PLN dituntut harus memiliki cukup pengetahuan dan ketrampilan yang tinggi sehingga dapat mengimbangi tuntutan akan kepuasan pelanggan. Listrik Prabayar merupakan transaksi pemakaian tenaga listrik dengan pembayaran dimuka, dimana pelanggan membayar tenaga listrik sebelum energi listrik dari PT. PLN (Persero) digunakan. Sistem ini memberi kesempatan kepada pelanggan untuk dapat mengatur sendiri pemakaian tenaga listriknya sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Manerep Pasaribu (2009), untuk membuat agar SDM bertumbuh dan berkembang, maka kemampuan untuk terus menerus belajar sepanjang hidup (the ability to learn continuously through out life) yang dibalut dengan semangat life time learning atau belajar sepanjang hidup, sehingga menghasilkan apa yang disebut sebagai komunitas profesional. Menurut Choo (2002), Best Practices sharing merupakan langkah strategis untuk menambah kedalaman dan keleluasaan kapabilitas perusahaan. Menurut De Mayer (2005), Inovasi adalah introduksi dari sebuah new technology yang berhasil secara ekonomis atau kombinasi baru dari teknologi yang ada untuk menciptakan perubahan drastis dalam hal value / price yang ditawarkan kepada konsumen atau user

Mengingat uniknya sifat layanan listrik prabayar ini, maka diperlukan alat khusus yang berbeda dengan layanan listrik pasca bayar. Alat khusus ini dinamakan kWh Meter prabayar, atau lebih dikenal sebagai Meter prabayar. Pemakaian alat meter tersebut telah didukung dengan teknologi pengukuran kWh, sehingga meter berfungsi sebagai saklar listrik, yang nantinya akan secara otomatis memutus jika token kWh telah habis. Transaksi pengisian ulang yang wajib dilakukan pelanggan jika ingin terus menggunakan

listrik adalah dengan memasukkan 20 kode token yang dikeluarkan oleh PLN. Token yang dimaksudkan dalam Layanan Listrik Prabayar dipasarkan melalui voucher, baik dengan fisik atau dengan struk pembelian di Point Of Sales (POS) yang disediakan.

HASIL

Secara teknologi Sistem Layanan Listrik Prabayar saat ini ada 2 (dua) sistem, sistem pertama adalah sistem 1 (satu) arah (oneway) dan sistem 2 (dua) arah (twoways).

sistem 1 (satu) arah (oneway), menggunakan token numeric/Voucher 20 digit dan Menggunakan protocol Standart Tranfer Spesifikasi (STS) yaitu standart yang digunakan oleh beberapa vendor KWH Meter Prabayar sehingga praktis tanpa tergantung satu vendor. PT. PLN (Persero) Wilayah Sulsel, Sultra & Sulbar Cabang Makassar saat ini menggunakan sistem 1 (satu) arah (one way), yang dipandang mempunyai keunggulan lebih dibanding sistem dua arah, konsep sistem satu arah / one way system disajikan pada (*Gambar II.3*). sistem yang kedua adalah sistem 2 (dua) arah (twoways)

Aspek Legal

Sebagaimana pendapat Philip Kotler & Nancy Lee, “Corporate Social” bahwa : Social Marketing, merupakan upaya untuk mendukung implementasi dan / atau mengubah perilaku masyarakat. Selaras pendapat tersebut dan ditinjau dari aspek legal hukum, pelaksanaan sistem pra bayar ini salah satunya dimaksudkan untuk merubah pola hidup/budaya masyarakat agar dapat melakukan penghematan dalam menggunakan energi listriknya. Sebagaimana hal tersebut telah tertuang dalam program pemerintah melalui PLN dengan apa yang disebut DSM (Demand Side Management).

Aspek Pelayanan

sistem layanan prabayar dimaksudkan untuk menyederhanakan proses bisnis perusahaan dalam sistem pelayanan pelanggan. Sebagaimana diketahui proses bisnis yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Cabang Makassar sebelumnya menggunakan sistem layanan pasca bayar, dimana proses bisnis yang dijalankan relatif sangat panjang. proses bisnis sistem layanan kepada pelanggan dengan sistem layanan prabayar hanya melalui (empat) tahapan yang disajikan pada (*Gambar II.9*).

PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian disimpulkan bahwa perubahan perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih hemat melalui sistem layanan prabayar sehingga dapat sangat membantu dalam program DSM (Demand Side Management).

Manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan sistem pelayanan “prabayar”

Pelaksanaan sistem pelayanan “prabayar” yaitu untuk menyederhanakan proses bisnis perusahaan dalam sistem pelayanan pelanggan, diisisi lain dengan penyederhanaan pada proses bisnis pada sistem layanan prabayar sangat berpengaruh secara signifikan pada perbedaan waktu terhadap penerimaan kas masuk (cash inflow) perusahaan. Hal ini menunjukkan kas masuk (cash inflow) yang diterima perusahaan dari pelanggan lebih cepat.

Aspek operasi dilakukan untuk melihat seberapa besar manfaat secara operasional yang didapat dalam pelaksanaan sistem layanan listrik prabayar ini. Kajian dari segi operasi juga dilakukan untuk mengetahui seberapa besar peningkatan efisien biaya yang diperoleh atas pelaksanaan sistem layanan prabayar ini. Disamping itu apakah dengan sistem layanan prabayar ini akan memberikan manfaat secara operasional kepada pelanggan itu sendiri, yang pada akhirnya juga akan berpengaruh positif terhadap perusahaan, misalnya dalam penghematan pemakaian energi dalam kaitannya dengan program DSM (Demand Side Management) yang pada akhirnya akan dapat mengurangi antrean calon pelanggan yang ingin disambung listriknya.

KESIMPULAN

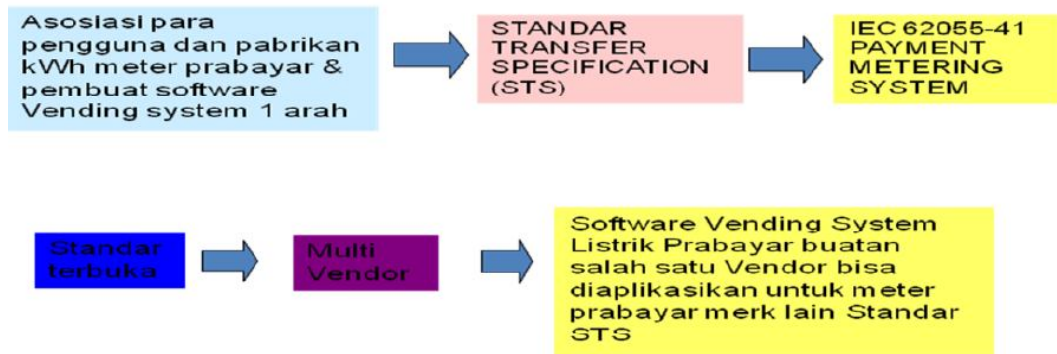
Ditinjau dari Aspek Legal, pelaksanaan sistem layanan prabayar menunjukkan perubahan yang terjadi pada perilaku pelanggan dalam memanfaatkan energi listrik secara lebih hemat, sehingga sangat membantu dalam program DSM (Demand Side Management) yang diprogramkan oleh pemerintah selaku regulator ketenagalistrikan. Ditinjau dari Aspek Sistem dan Teknologi, pelaksanaan sistem layanan pra bayar dapat menghindari kesalahan yang ditimbulkan akibat pembacaan meter, input data maupun proses pemakaian rekening, yang secara ekonomi mempunyai nilai bagi perusahaan maupun bagi pelanggan. Ditinjau dari aspek pelayanan, pelaksanaan sistem layanan prabayar menunjukkan bahwa proses bisnis yang dijalankan pada sistem ini dapat mempersingkat umur piutang

SARAN

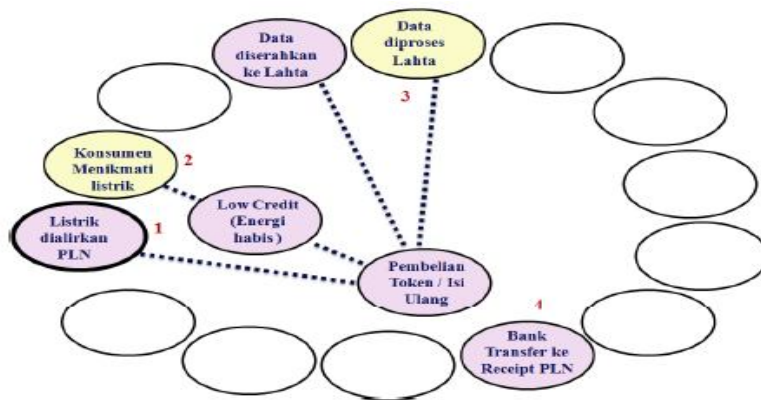
Pelaksanaan sistem layanan prabayar perlu dilanjutkan karena menunjukkan bahwa sistem ini terbukti memberikan manfaat secara ekonomi yang besar tidak hanya bagi pelanggan tetapi juga bagi perusahaan. Perlunya diperluas / dikembangkan lebih lanjut dengan melakukan migrasi / perpindahan terhadap pelanggan paska bayar ke pelanggan prabayar untuk mendapatkan hasil yang lebih opti

DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri nomor : 07 tahun 2010, tanggal 01 Juli 2010, *tentang Tarif Tenaga Listrik*.
- Keputusan Direksi nomor : 300/KEP/DIR/2009, tanggal 23 Desember 2009, *tentang Ketentuan Akuntansi Listrik Prabayar*
- Ikujiro Nonaka and David Teece, *Managing Industrial Knowledge, Creation, transfer and Utilization*, 2001.
- Manerep Pasaribu, 2009, Knowledge sharing “ *Meningkatkan Kinerja Layanan Perusahaan* “
- Arnoud De Meyer and Sam Garg, 2005, *Inspire to Innovate, Management & Innovation In Asia*.
- Hermawan Kertajaya, Makalah “Values Based Marketing”.
- Analyst Vibiz Research Center, <http://www.vibiznews.com/column/economy/2010/06/26/aplikasi-time-value-of-money-dalam-bisnis>.
- <http://www.wikipedia> ; Lin, Grier C. I.; Nagalingam, Sev V. (2000). CIM justification and optimisation. London: Taylor & Francis. pp. 36. ISBN 07484-0858-4. , Khan, M.Y. (1993). *Theory & Problems in Financial Management*. Boston: McGraw Hill Higher Education. ISBN 9780074636831, Baker, Samuel L. (2000) "Perils of the Internal Rate of Return".<http://www.financialmodelingguide.com>.



Gambar 1. Konsep Dasar Sistem 1 (satu) arah (One way sistem)



Gambar 2. Alur proses bisnis sistem layanan pra bayar