



## MANAJEMEN PENGELOLAAN PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK PASCA BAYAR UNTUK MENINGKATKAN KEPATUHAN PELANGGAN (STUDI KASUS PADA PLN ULP KOLAKA)

### *POSTPAID ELECTRICITY BILL PAYMENT MANAGEMENT TO IMPROVE CUSTOMER COMPLIANCE (CASE STUDY AT PLN ULP KOLAKA)*

Febyola<sup>1</sup>, Azkari Zakariah<sup>2</sup>, Novita<sup>3</sup>

Universitas Sains Islam Almadawaddah Warahmah Kolaka

Email: febyolaf44@gmail.com<sup>1</sup>, askari@usimar.ac.id<sup>2</sup>, novitaovhy@gmail.com<sup>3</sup>

---

#### Article history :

Received : 19-02-2025

Revised : 21-02-2025

Accepted : 23-02-2025

Published: 25-02-2025

#### Abstract

*The management of electricity bill payment management is an important aspect in ensuring the sustainability of the provision of electrical energy services. Customer compliance in paying bills on time greatly affects the financial stability of service provider companies such as PT PLN (Persero). This research focuses on the management of pre-paid electricity bill payments and the strategies used to improve customer compliance at PLN ULP Kolaka. The research method used is qualitative descriptive with direct interview techniques to PLN managers and staff. The results of the study show that the application of digital technology, responsive customer service, and socialization campaigns are effective steps in increasing customer compliance. In conclusion, good management supported by technology and effective communication can improve customer compliance and ensure the continuity of the company's operations.*

**Keywords:** *Management, Payments, Electricity Bills*

---

#### Abstrak

Manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik merupakan aspek penting dalam memastikan keberlanjutan penyediaan layanan energi listrik. Kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu sangat memengaruhi stabilitas keuangan perusahaan penyedia layanan seperti PT PLN (Persero). Penelitian ini berfokus pada pengelolaan pembayaran tagihan listrik pra-bayar dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan di PLN ULP Kolaka. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara langsung kepada manajer dan staf PLN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital, layanan pelanggan yang responsif, dan kampanye sosialisasi merupakan langkah efektif dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan. Kesimpulannya, manajemen pengelolaan yang baik didukung oleh teknologi dan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan kepatuhan pelanggan dan memastikan kelangsungan operasional perusahaan.

**Kata kunci:** *Manajemen, Pembayaran, Tagihan Listrik*

#### PENDAHULUAN

Dalam era modern yang ditandai dengan kebutuhan energi listrik yang terus meningkat, manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik menjadi aspek penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan penyedia layanan listrik seperti PT PLN



(Persero). Keberlangsungan penyediaan listrik tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis dalam proses produksi dan distribusi energi, tetapi juga dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan pembayaran tagihan oleh pelanggan. Kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik tepat waktu merupakan kunci untuk menjaga stabilitas pendapatan perusahaan serta memastikan operasional yang berkelanjutan.

PT PLN sebagai unit layanan pelanggan memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola sistem pembayaran tagihan listrik, terutama dalam konteks layanan pra-bayar. Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengontrol penggunaan listrik sekaligus mengurangi risiko keterlambatan pembayaran. Namun, dalam praktiknya, tantangan seperti ketidakpatuhan pelanggan, kurangnya pemahaman tentang sistem pra-bayar, dan keterbatasan akses terhadap layanan pembayaran sering kali menjadi hambatan yang memengaruhi efektivitas pengelolaan pembayaran.

Manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik mencakup serangkaian proses yang dirancang untuk memfasilitasi transaksi keuangan antara pelanggan dan perusahaan. Proses ini melibatkan berbagai langkah mulai dari penerbitan tagihan, pemberitahuan kepada pelanggan, hingga penyelesaian pembayaran.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Manajemen**

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki.

Secara etimologi, kata manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno, yakni “management” yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan efisiensi untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.

Kesimpulan dari definisi tentang manajemen sesuai dengan konteks topik di atas, sebagaimana yang terurai di bawah ini :

- a. Manajemen mempunyai tujuan yang ingin dicapai.
- b. Manajemen merupakan perpaduan antara ilmu dan seni.
- c. Manajemen merupakan proses yang sistematis, terkoordinasi, kooperatif, dan terintegrasi dalam memanfaatkan unsur – unsurnya.
- d. Manajemen harus didasarkan pada pembagian kerja, tugas dan tanggung jawab.
- e. Manajemen hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan.

### **2. Pengelolaan Pembayaran Tagihan Listrik**

Listrik Prabayar adalah cara baru bagi pelanggan untuk mengelola dan mengendalikan sendiri pemakaian listrik sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan. (PLN, 2010:5)

- a. Keuntungan listrik Prabayar bagi pelanggan. (PLN, 2010:5):
  - 1) Pelanggan bisa membeli strom Prabayar di payment point, teller Bank, sms Banking dan ATM dengan jaringan yang luas.



- 2) Pelanggan tidak perlu repot membukakan pintu rumah karena tidak akan didatangi petugas pencatat meter
  - 3) Tidak ada istilah menunggak, sehingga tidak akan didatangi petugas penagihan
  - 4) Tidak ada kesalahan pencatatan meter
  - 5) Privasi pelanggan tidak terganggu
- b. Manfaat yang diperoleh PT. PLN pada sistem prabayar (PLN, 2010:5):
- 1) Mempercepat penerimaan arus kas
  - 2) Mengurangi keluhan khususnya yang terkait dengan kesalahan pencatatan meter
  - 3) Siklus tagihan yang lebih sederhana dan murah
  - 4) Mengurangi kecurangan/kesalahan baca meter
  - 5) Meniadakan tunggakan
  - 6) Menekan biaya operasional akibat tidak adanya kegiatan catat meter dan pemutusan (Nurul Janahti and Isharijadi Isharijadi, 2013).

Manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik merupakan aspek penting dalam operasional perusahaan penyedia layanan listrik seperti PLN terutama untuk listrik pra bayar. Konsep ini melibatkan berbagai elemen yang saling berkaitan, termasuk sistem teknologi informasi, manajemen pelanggan, regulasi pemerintah, serta perilaku konsumen dalam membayar tagihan listrik. Untuk memahami lebih dalam, tinjauan pustaka ini akan mengkaji teori-teori terkait manajemen pembayaran, teknologi pra bayar, dan faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan.

Salah satu langkah utama dalam manajemen pengelolaan pembayaran di PLN adalah penerapan sistem pembayaran digital. Sistem ini memungkinkan pelanggan untuk membayar tagihan listrik melalui berbagai platform seperti aplikasi mobile banking, dompet digital, ATM, dan gerai-gerai resmi yang telah bekerja sama dengan PLN. Kehadiran pilihan pembayaran yang bervariasi ini memberikan fleksibilitas bagi pelanggan dalam melakukan transaksi sesuai dengan preferensi mereka. Dengan teknologi ini, pelanggan tidak perlu lagi datang langsung ke kantor PLN, sehingga meminimalisir keterlambatan pembayaran yang disebabkan oleh kesulitan akses atau keterbatasan waktu (Deny Firmansyah Kurniawan, dkk, 2023).

### **3. Kepatuhan Pelanggan**

Kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik merupakan elemen krusial yang memengaruhi stabilitas keuangan dan operasional perusahaan penyedia layanan listrik. Kepatuhan ini mencerminkan kesadaran pelanggan terhadap tanggung jawab finansial mereka dan kontribusinya dalam mendukung keberlanjutan penyediaan energi listrik. Faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan dapat dikategorikan ke dalam aspek internal dan eksternal.

Aspek internal mencakup kesadaran pribadi, pemahaman tentang sistem pembayaran, serta kemampuan finansial pelanggan. Kesadaran pelanggan untuk memprioritaskan pembayaran tagihan listrik sering kali dipengaruhi oleh tingkat pendidikan, pengalaman sebelumnya, serta persepsi terhadap konsekuensi dari keterlambatan pembayaran. Sementara itu, kemampuan finansial pelanggan ditentukan oleh pendapatan dan stabilitas ekonomi rumah tangga yang memengaruhi keputusan untuk membayar tagihan tepat waktu.

Di sisi lain, aspek eksternal melibatkan faktor-faktor yang berada di luar kendali langsung pelanggan. Ini mencakup kebijakan perusahaan, sistem pembayaran yang disediakan, serta lingkungan sosial yang memengaruhi perilaku pembayaran. Kebijakan perusahaan seperti



penerapan denda keterlambatan, diskon untuk pembayaran tepat waktu, dan program insentif dapat memotivasi pelanggan untuk lebih patuh.

Selain itu, ketersediaan dan aksesibilitas sarana pembayaran memainkan peran penting dalam mendukung kepatuhan. Pelanggan yang memiliki akses mudah ke layanan pembayaran digital, gerai pembayaran fisik, serta fasilitas pendukung lainnya cenderung lebih patuh dibandingkan mereka yang menghadapi keterbatasan akses. Peran teknologi dalam mempermudah proses pembayaran juga tidak dapat diabaikan. Dan Sosialisasi dan edukasi tentang pentingnya pembayaran tepat waktu menjadi strategi yang efektif untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan (Suharni Rahayu and Sarah Setyawarti, 2018).

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang didefinisikan sebagai "penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala peristiwa atau kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu," sebagai gaya penulisan analitis. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya efektivitas, sistem, perilaku, aspek, dan tindakan, secara holistik dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dalam hal ini manajer PLN ULP Kolaka dan para staf pegawai yang ada di PLN ULP Kolaka tersebut merupakan subjek dari penelitian ini. Akan tetapi Subjek utama dalam penelitian ini adalah manajer PLN ULP Kolaka yang mengetahui tentang PLN secara jelas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian ini menggambarkan penerapan manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik pasca bayar di PT PLN ULP Kolaka berdasarkan wawancara dengan manajer perusahaan. Dalam wawancara tersebut, dijelaskan bahwa PT PLN ULP Kolaka menghadapi berbagai tantangan dalam memastikan pelanggan membayar tagihan listrik tepat waktu. Tantangan ini meliputi keterbatasan pemahaman pelanggan, kendala ekonomi, dan kurangnya disiplin dalam membayar tagihan listrik sesuai dengan jadwal yang ditetapkan.

Manajer PT PLN ULP Kolaka mengungkapkan bahwa perusahaan telah mengadopsi berbagai strategi untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik pasca bayar. Salah satu upaya utama adalah penerapan sistem pembayaran digital yang memudahkan pelanggan melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sistem ini mencakup berbagai platform pembayaran seperti aplikasi mobile banking, loket pembayaran resmi, dan layanan keuangan digital. Dengan adanya beragam pilihan pembayaran ini, pelanggan memiliki fleksibilitas yang lebih besar dalam mengelola pembayaran tagihan mereka.

Selain itu, perusahaan juga menerapkan sistem pengingat tagihan yang efektif. Pengingat ini disampaikan melalui pesan teks (SMS), email, dan pemberitahuan langsung dari petugas layanan pelanggan. Tujuan dari pengingat ini adalah untuk memastikan bahwa pelanggan mengetahui tanggal jatuh tempo pembayaran mereka dan meminimalkan kemungkinan keterlambatan. Jika pelanggan tetap tidak membayar meskipun sudah diingatkan, PT PLN ULP Kolaka akan mengeluarkan surat teguran resmi sebagai langkah administratif terakhir sebelum melakukan tindakan pemutusan sementara aliran listrik.



Dari sisi internal, perusahaan telah memperkuat sistem pengelolaan data pelanggan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang terintegrasi. Data pelanggan yang tercatat mencakup riwayat pembayaran, jumlah tagihan, dan status kepatuhan. Sistem ini memungkinkan manajemen untuk memantau dan mengevaluasi tingkat kepatuhan pelanggan secara real-time. Pelanggan yang terdeteksi sering menunggak akan diberikan perhatian khusus, termasuk kunjungan langsung oleh petugas untuk mencari solusi pembayaran yang sesuai dengan kondisi ekonomi mereka.

Manajer juga menjelaskan bahwa sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat merupakan komponen penting dalam meningkatkan kesadaran pembayaran tagihan listrik. PT PLN ULP Kolaka secara rutin melaksanakan program edukasi melalui media sosial, kampanye lokal, dan penyebaran brosur. Dalam kampanye ini, pelanggan diberi pemahaman mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu untuk menjaga kesinambungan pasokan listrik yang stabil dan andal.

Meski berbagai upaya telah dilakukan, perusahaan tetap menghadapi sejumlah hambatan dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan. Salah satu hambatan utama adalah budaya masyarakat yang cenderung menunda pembayaran tagihan hingga mendekati batas akhir. Faktor ekonomi juga menjadi penyebab signifikan, terutama bagi pelanggan yang mengalami kesulitan keuangan. Dalam menghadapi situasi ini, PT PLN ULP Kolaka telah menjalin kerja sama dengan pemerintah daerah untuk memberikan bantuan sosial bagi keluarga kurang mampu, sehingga mereka tetap dapat memenuhi kewajiban pembayaran listrik.

Evaluasi terhadap efektivitas strategi yang diterapkan dilakukan secara berkala untuk memastikan hasil yang optimal. Manajer menyebutkan bahwa perusahaan selalu membuka diri terhadap masukan dan saran dari pelanggan untuk meningkatkan kualitas layanan. Setiap kebijakan baru yang dirancang didasarkan pada data dan hasil evaluasi yang komprehensif untuk memastikan bahwa strategi tersebut relevan dengan kebutuhan pelanggan.

Perusahaan juga terus mengembangkan inovasi teknologi dalam mendukung pengelolaan pembayaran yang lebih baik. Salah satu inovasi yang sedang dikembangkan adalah integrasi sistem pembayaran dengan platform e-commerce untuk memperluas akses layanan pembayaran tagihan. Selain itu, PLN ULP Kolaka juga merencanakan pengembangan aplikasi seluler khusus yang memungkinkan pelanggan memantau tagihan dan pembayaran secara lebih interaktif.

Secara keseluruhan, penerapan manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik pasca bayar di PT PLN ULP Kolaka telah memberikan hasil yang positif meskipun masih terdapat tantangan yang harus diatasi. Melalui kombinasi teknologi, pendekatan administratif, serta edukasi yang berkelanjutan, perusahaan berhasil meningkatkan tingkat kepatuhan pelanggan. Namun, upaya ini perlu terus ditingkatkan agar dapat menciptakan ekosistem pembayaran yang lebih baik dan berkelanjutan. Dengan langkah-langkah yang terintegrasi, perusahaan optimis bahwa tingkat kepatuhan pelanggan akan terus meningkat seiring dengan semakin baiknya pelayanan dan kesadaran masyarakat akan pentingnya membayar tagihan listrik tepat waktu.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa manajemen pengelolaan pembayaran tagihan listrik memegang peranan penting dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan di PLN ULP Kolaka. Implementasi teknologi digital seperti aplikasi pembayaran dan saluran digital telah mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu. Selain itu, kampanye sosialisasi melalui berbagai media serta pelatihan langsung kepada pelanggan meningkatkan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya membayar tagihan listrik secara teratur.



Layanan pelanggan yang responsif dan profesional menciptakan hubungan yang baik dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PLN. Pendekatan personal melalui kunjungan langsung oleh petugas ke rumah-rumah pelanggan yang sering menunggak pembayaran juga menunjukkan hasil yang signifikan dalam meningkatkan kepatuhan. Dengan kombinasi strategi yang terintegrasi, PLN ULP Kolaka berhasil menciptakan ekosistem pembayaran yang lebih baik dan mendukung keberlanjutan penyediaan layanan listrik kepada pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Janahti, Nurul, And Isharijadi Isharijadi. “Analisis Penerimaan Pembayaran Listrik Paska Bayar Dan Prabayar Terhadap Pendapatan PT. PLN Di Ngawi.” *Assets: Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan* 2, No. 1 (2013): 41. <https://doi.org/10.25273/Jap.V2i1.555>.
- Kurniawan, Deny Firmansyah, Tedi Gunawan, Rizal Maulid Syaifurrakhman, Studi Manajemen Informatika, And Software Design. “Sistem Informasi Pengelolaan Pembayaran Spp” 4, No. 2 (2023): 25–30.
- “No Title” 3, No. 2 (2019): 51–66.
- Rahayu, Suharni, And Sarah Setyawarti. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. PLN Tegal Kota.” *Jurnal Pemasaran Kompetitif* 2, No. 1 (2018): 138–46.