

IMPLEMENTASI STRATEGI PENURUNAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAR CABANG SUNGAI PENUH UPJ AIR HANGAT TIMUR UNIT PELAYANAN SUNGAI TUTUNG

MAYUNI HANGGEL PUSRI, S.AP¹,
VIVI HERLINA, S.Ip.,S.E.,M.M², MERI YOSEFA, S. Pd., M. Pd³

STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

email:

mhangge@gmail.com

meriyosefa677@gmail.com

viviherlina12@gmail.com

ABSTRACT

Mayuni Hanggel Pusri, 2020 Undergraduate Program at STIA Nusa Sungai Penuh, Implementing a Strategy to Reduce Arrears in Electricity Accounts at PT. PLN (Persero) West Sumatra Full River Branch UPJ East Warm Water Unit Tutung River Service. The purpose of this study is to determine the strategy to reduce arrears in electricity accounts at PT. PLN (Persero) West Sumatra Full River Branch UPJ East Warm Water Unit Tutung River Service. The research method used is a qualitative approach method. The informants in this study come from people who are directly related to the implementation of the Electricity Account Arrears Reduction Strategy by PT. PLN (Persero) West Sumatra Full River Branch UPJ East Warm Water Service Unit Tutung River namely Biler / Account Assistant, Biler / Account Staff, Technical Assistant and Technical Staff. The research instrument is the researcher himself and data collection through interviews and field observations. Strategy to Reduce Arrears in Electricity Accounts at PT. This PLN (Persero) includes socialization of electricity payments on time, temporarily disconnecting customers who are in arrears, supervising customers who have been temporarily disconnected, demolition and multiplying PPOB. The results of the research are that they have conducted socialization regarding the importance of paying electricity on time, have made temporary terminations for customers who are late in paying electricity for 3 months, have conducted supervision for customers who have been temporarily disconnected, have carried out demolition for customers who are late in paying electricity 3 months and trying to Increase PPOB payment agents.

Keywords: *Electricity Account Arrears Reduction Strategy*

ABSTRAK

Mayuni Hanggel Pusri, 2020 Program Sarjana pada STIA Nusa Sungai Penuh, Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Informan Dalam Penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung dalam Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung yaitu Asisten Biler / Rekening, Staf Biler / Rekening, Asisten Teknik dan Staf Teknik. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) ini mencakup Sosialisasi tentang pembayaran listrik tepat waktu, Memutus sementara bagi pelanggan yang menunggak, Mengawasi pelanggan yang telah

diputus sementara, Melakukan pembongkaran dan Memperbanyak PPOB. Hasil penelitian adalah telah melakukan sosialisasi mengenai pentingnya membayar listrik tepat waktu, telah melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan, telah melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara, telah melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan dan berupaya Memperbanyak agen pembayaran PPOB.

Kata kunci : Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan jasa adalah unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan, namun perusahaan jasa pun memerlukan produk fisik atau yang berwujud untuk melakukan kegiatan usahanya. Dalam operasi jasa, pemberian jasa merupakan kegiatan paling utama untuk memperoleh minat pelanggan. Meski terjadi persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, namun hal inilah yang pada dasarnya memicu setiap perusahaan memberikan pelayanan lebih baik lagi demi memenangkan pasar.

Dalam menjalankan aktivitas usahanya perusahaan jasa melakukan aktivitas penjualan kepada konsumen secara tunai namun dengan berbagai faktor dapat menyebabkan penjualan jasa dapat menjadi piutang tak tertagih jika piutang tersebut tidak terbayarkan sampai batas waktu yang ditentukan.

Kerugian yang timbul dari piutang yang tidak tertagih ini oleh akuntansi diakui sebagai kerugian piutang. Penyebab piutang tak tertagih dari segi pemilik piutang karena kurangnya usaha penagihan, kurangnya kontrol dari pemberi piutang, kurangnya analisis seleksi dalam pemberian kredit, atau perusahaan tersebut memiliki piutang di perusahaan lain tetapi perusahaan lain juga belum bisa membayar piutangnya sehingga perusahaan tersebut menunggu piutangnya dibayar oleh pihak lain, dan jika piutangnya dibayar oleh pihak lain maka perusahaan tersebut akan membayar piutangnya kepada perusahaan yang bersangkutan, sedangkan dari segi pihak yang berutang penyebabnya bisa bermacam-macam, misalnya pihak yang berutang tiba-tiba mengalami kesulitan keuangan, kebangkrutan usaha atau pihak yang berutang memang mempunyai motif secara sengaja tidak membayar utangnya.

Salah satu bentuk jasa yang diproduksi perusahaan yaitu listrik mempunyai peranan penting dalam hajat manusia, listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik rumah tangga maupun industri (Jocardie, 2012:7). PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan telah memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (Persero) harus memberikan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa (Wahyusetya, 2011:34).

PT. PLN dituntut menyediakan energi listrik untuk kebutuhan masyarakat dengan jumlah dan kualitas yang memadai, serta pemberian pelayanan yang terbaik. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan yaitu penggunaan meteran listrik Prabayar dan Pasca Bayar untuk pelanggan. Penggunaan listrik Prabayar adalah pelanggan membayar terlebih dahulu, kemudian baru menggunakan energi listrik. Sedangkan penggunaan listrik Pasca Bayar adalah pelanggan

menggunakan energi listrik terlebih dahulu, baru kemudian melakukan pembayaran energi listrik dan juga harus membayar biaya kelebihan beban jika pelanggan melawati batas waktu pembayaran.

Sebagai perusahaan pemasok tenaga listrik terbesar yang ada di Indonesia, PT. PLN (Persero) masih memiliki permasalahan terkait buruknya kualitas pelayanan, kurang efisiensi dana operasional sehingga selalu defisit dan menaikkan tarif per kwh, terjadinya kesalahan pencatatan meteran dilapangan. Fasilitas listrik ke daerah - daerah terpencil yang belum dapat merasakan layanan arus listrik secara memadai dan masalah urgen lainnya tingginya tunggakan pembayaran listrik pelanggan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2011 tentang Ketenagalistrikan, disebutkan bahwa tenaga listrik sangat bermanfaat untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan meningkatkan perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata material dan spiritual berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Hal ini sesuai dengan tujuan pembangunan di Indonesia. Siagian (2002:134) mendefinisikan pembangunan sebagai suatu usaha atau rangkaian usaha pertumbuhan dan perubahan yang berencana yang dilakukan secara sadar oleh suatu bangsa, negara dan pemerintah menuju modernitas dalam rangka pembinaan bangsa (*nation-building*).

Dari definisi tersebut, dapat di tarik sejumlah ide-ide pokok pembangunan yaitu adanya suatu proses yang terus menerus, usaha yang dilakukan dengan perencanaan, orientasi pada perubahan yang signifikan dari keadaan sebelumnya, memiliki arah yang lebih modern dalam artian luas yang mencakup seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara, serta memiliki tujuan utama untuk membina bangsa. Pembangunan pada dasarnya bergerak kearah pengembangan masyarakat yang lebih baik dari sebelumnya.

Bidang kelistrikan menjadi salah satu sasaran dan obyek pembangunan. Pembangunan bidang kelistrikan dilakukan dengan terus-menerus, dengan berorientasi pada perubahan dan inovasi yang lebih baik dari sebelumnya. Namun demikian akhir-akhir ini bidang kelistrikan mendapat perhatian dari pemerintah. Hal ini dikarenakan Perseroan Terbatas (PT) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero sebagai BUMN penyedia energi listrik kurang dapat memenuhi pasokan listrik di beberapa daerah di Indonesia. Listrik seringkali mati dan pemadaman bergilir dilakukan di beberapa daerah. Masyarakat merasa dirugikan karena tidak bisa melakukan aktivitas seperti biasanya. Padahal dalam kenyataannya, semakin banyak masyarakat yang menjadi pelanggan PT PLN (Persero) seiring bertambahnya jumlah penduduk.

Pasar rumah tangga, industri dan bisnis merupakan pelanggan potensial juga peluang bisnis yang besar bagi PT PLN (Persero). Permintaan masyarakat untuk berlangganan listrik PLN semakin hari semakin meningkat.

PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar, yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi No. 304.K/023/DIR/2003 tanggal 19 Nopember 2003. Perubahan organisasi ini diawali dengan keluarnya Keputusan Direksi No. 089.K/023/DIR/2002 tentang perubahan organisasi Unit Bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero), dimana telah dibentuk Unit Bisnis kelistrikan baru di beberapa wilayah kerja diantaranya Wilayah Riau. Dengan keluarnya Keputusan Direksi ini maka wilayah kerja Sumbar dan wilayah kerja Riau masing-masing berdiri sendiri.

PLN Wilayah Sumatera Barat saat ini memiliki 1.105.279 pelanggan. Wilayah kerja PLN Wilayah Sumatera Barat adalah 19 kota kabupaten di Sumatera Barat dan 1 kabupaten di Jambi yaitu Kerinci dan Sungai Penuh.

PT PLN (Persero) adalah salah satu BUMN yang mempunyai pengaruh dalam perekonomian Negara. Oleh karena itu, sebagai bentuk respon yang dilakukan untuk mengurangi besarnya tunggakan pembayaran rekening listrik, PT PLN (Persero) sebagai BUMN yang memegang kendali di bidang penyediaan listrik menetapkan sejumlah tindakan / program. Sebagai perusahaan atau lembaga yang melakukan monopoli di bidang kelistrikan di Indonesia, PT PLN (Persero) berusaha

mengurangi jumlah tunggakan rekening listrik agar tidak mengganggu kegiatan operasionalnya. Peran strategi penurunan tunggakan rekening listrik sangat diperlukan. Hal ini sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan PT PLN (Persero) kepada pelanggannya.

Kinerja perusahaan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi *stake holder* yang dilayaninya. Demikian halnya dengan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Namun disisi lain dalam kegiatan operasional serta memberikan pelayanannya kepada pelanggan . PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung mengalami hambatan. Dalam usahanya untuk meningkatkan kinerja, salah satu hambatan yang dihadapi adalah adanya saldo piutang atau yang sering disebut dengan tunggakan rekening listrik. Hal ini terjadi juga di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Hingga tahun 2020, rata-rata tunggakan rekening listrik PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung mencapai Rp 95 Juta perbulan. PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung masih merugi salah satunya karena tunggakan rekening listrik.

Dengan demikian bahwa PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung tiap bulannya dalam tahun 2020 masih menderita kerugian yang jumlahnya puluhan juta karena tunggakan pembayaran rekening listrik. Tunggakan rekening listrik tersebut menyebabkan jumlah rupiah yang harus ditanggung PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung untuk menutup sementara biaya operasional juga semakin besar.. Adapun data tunggakan pelanggan untuk untuk 2 dua bulan terakhir tahun 2020 untuk bulan November sebanyak 146 pelanggan dan bulan oktober 238 pelanggan. (Adapun data dapat terlihat pada lampiran)

Adapun data-data tunggakan pelanggan untuk wilayah Air Hangat Timur dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1
Tunggakan pelanggan untuk wilayah Air Hangat Timur untuk Untuk bulan November dan Oktober 2020

NO	NAMA DESA	BULAN		KET
		OKTOBER	NOVEMBER	
1	KEMANTAN	23	42	
2	KEMANTAN HILIR	6	1	
3	KEMANTAN TINGGI	20	28	
4	SUNGAI ABU	45	68	
5	SUNGAI DERAS	14	36	
6	SUNGAI MEDANG	10	16	
7	SUNGAI TUTUNG	22	36	
8	AIR HANGAT	1	6	
9	PENDUNG SEMURUP	1		
10	RAWANG	4		

Banyaknya masyarakat yang menunggak ini tidak bisa kita pungkiri dan berbagai faktor faktor utama ialah karena ekonomi, kesempatan dan yang sering kali terjadi adalah faktor kekecewaan pelanggan atas tagihan yang besar yang mereka anggap tak sewajarnya mereka bayar

Namun karena adanya tunggakan rekening listrik, PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung tidak dapat menjalankan kegiatan operasionalnya tersebut dengan baik. Masih banyak kerusakan pada gardu-gardu induk yang belum bisa ditangani. Hal ini salah satunya juga dipengaruhi faktor tunggakan rekening listrik. Apabila hal ini dibiarkan secara terus-menerus dan tidak ada tindakan tegas dari PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung sebagai lembaga yang bertanggungjawab untuk mengelola bidang kelistrikan maka jumlah yang harus ditanggung negara akan semakin besar.

Strategi yang direncanakan dan ditentukan secara menyeluruh dan terpadu untuk diimplementasikan agar dapat membuahkan hasil sesuai dengan tujuan yang ditentukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung memilih langkah yang tepat untuk mengurangi tunggakan rekening listrik. Dalam implementasi strategi, PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung mengkoordinir dan membagi sumber daya yang dimiliki untuk dapat melaksanakan strategi dengan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Seperti dengan memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya produksi yang lain baik dalam bentuk kerjasama, materi, maupun peralatan.

Dalam implementasi strategi, sering ditemui berbagai hambatan yang menentukan bagaimana keberhasilan suatu strategi. Demikian juga dalam implementasi strategi penurunan tunggakan rekening listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung yang ditemui berbagai hambatan. Hambatan bisa muncul kapan saja dan dengan siapa saja, misalnya dalam koordinasi antar manajer maupun dengan mitra PT PLN (Persero) dalam pelaksanaan strategi maupun hambatan yang ditemui dengan pelanggan PT PLN (Persero).

1.2. Perumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas maka yang menjadi rumusan masalah adalah bagaimanakah Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung ?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

- a. Sebagai sumbangan penting dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu pengetahuan tentang Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik
- b. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan perbandingan dalam rangka meningkatkan Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung

1.4.2. Manfaat Akademis

- a. Dari hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung

- b. Dapat mengembangkan ilmu Administrasi khususnya dalam Evaluasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung
- c. Dapat dijadikan sebagai bahan acuan pada penulisan skripsi dan bahan informasi dalam memperkaya hasil penelitian yang berkaitan dengan Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1. Administrasi

Dari sudut etimologis menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2004:32) perkataan administrasi berasal dari kata *Administration* (bahasa inggris), yang menurut sejarahnya berasal dari bahasa latin yaitu Ad dan Ministrare yang berarti *To Serve*, melayani atau mengabdikan.

Dalam pergaulan kita sehari-hari di Indonesia perkataan administrasi di gunakan dalam dua kata yaitu administrasi arti sempit dan administrasi arti luas.

1. Administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan-kegiatan yang bersifat tulis menulis mengadakan catatan-catatan segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi atau usaha, jadi pada umumnya pekerjaan tata usaha, seperti pekerjaan mengetik, mengirim surat mencatat keluar atau masuknya surat, menyimpan arsip dan pekerjaan sekretariat lainnya.
2. Administrasi dalam arti luas merupakan kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu atau suatu proses yang pada umumnya terdapat semua usaha kelompok, negara, militer, sipil besar kecil atau kecil dan sebagainya.

2.1.2 Pengertian Tunggakan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1313) pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

2.1.3 Pengertian Rekening

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1315) Secara bahasa rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa, dan seterusnya). Rekening listrik merupakan perhitungan biaya pemakaian listrik yang wajib dibayar oleh para pelanggan setiap bulannya. Hasil perhitungan jumlah biaya pemakaian listrik ini akan berfungsi sebagai dokumen perusahaan dan sebagai bukti pembayaran bagi pelanggan.

2.1.4 Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1320) Tunggakan rekening listrik adalah pajak rekening listrik yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pelanggan/ pengguna jasa listrik. Berdasarkan penjelasan tersebut yang dimaksud dengan strategi penurunan tunggakan rekening listrik ialah suatu rencana tindakan, kiat, cara yang dilakukan untuk mengurangi jumlah pajak listrik yang belum dibayar oleh pelanggan atau pengguna jasa listrik.

2.1.5. Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik

Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung sesuai dengan Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar No. 089.K/023/DIR/2002, yaitu:

1. Sosialisasi tentang pembayaran listrik tepat waktu, merupakan bentuk strategi konservatif dan ofensif. Sosialisasi pembayaran listrik tepat waktu sangat penting khususnya bagi pelanggan yang menggunakan sistem listrik pasca bayar (meteran biasa). Dengan sosialisasi yang gencar, kata dia, pelanggan dapat mengetahui siklus pembayaran tagihan dan pemakaian energi listrik mereka.
2. Memutus sementara Memutus sementara bagi pelanggan
Pemutusan sementara dilakukan apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik selama satu bulan. Setiap pelanggan yang melakukan keterlambatan ini diberi surat pemberitahuan bahwa pelanggan tersebut melakukan keterlambatan pembayaran. Dalam surat pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik tersebut, dijelaskan bahwa pada hari itu aliran listrik di tempat pelanggan terpaksa diputus untuk sementara karena rekening listrik belum dilunasi pada waktu yang telah ditetapkan
3. Mengawasi pelanggan yang telah diputus sementara
Bentuk strategi penurunan tunggakan rekening listrik yang lain adalah dengan melakukan pengawasan bagi pelanggan yang telah diputus sementara. Bentuk pengawasan yang dilakukan adalah dengan mendatangi rumah pelanggan yang telah diputus sementara dan melakukan uji petik. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya pencurian listrik yang dilakukan oleh pelanggan secara sengaja.
4. Melakukan pembongkaran
Pembongkaran instalansi milik PLN dirumah pelanggan dilakukan apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik selama 3 bulan. Tindakan ini dilakukan setelah tindakan pemutusan dua kali dilakukan. Penyambungan kembali dapat dilakukan setelah pelanggan menyelesaikan biaya penyambungan dan uang jaminan langganan. Dalam hal ini, pelanggan diperlakukan sebagai pelanggan baru dan tetap diwajibkan membayar rekening-rekening yang belum dilunasi. bagi pelanggan yang menunggak 3 bulan, merupakan bentuk strategi agresif.
5. Mengembangkan teknologi informasi
Pengembangan teknologi informasi yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) adalah dengan mengembangkan sistem nada online dan sistem Prabayar rekening listrik. Sistem nada online adalah penambahan daya listrik yang bisa dilakukan pelanggan secara online.
6. Memperbanyak PPOB
Strategi ini dilakukan dengan meningkatkan kerjasama PT PLN (Persero) dengan mitra kerja dalam administrasi pembayaran rekening listrik. yaitu agen pembayaran PPOB. PT PLN (Persero) berupaya untuk mengajak lembaga keuangan maupun para wirausaha untuk ikut menjadi agen pembayaran rekening listrik secara online.

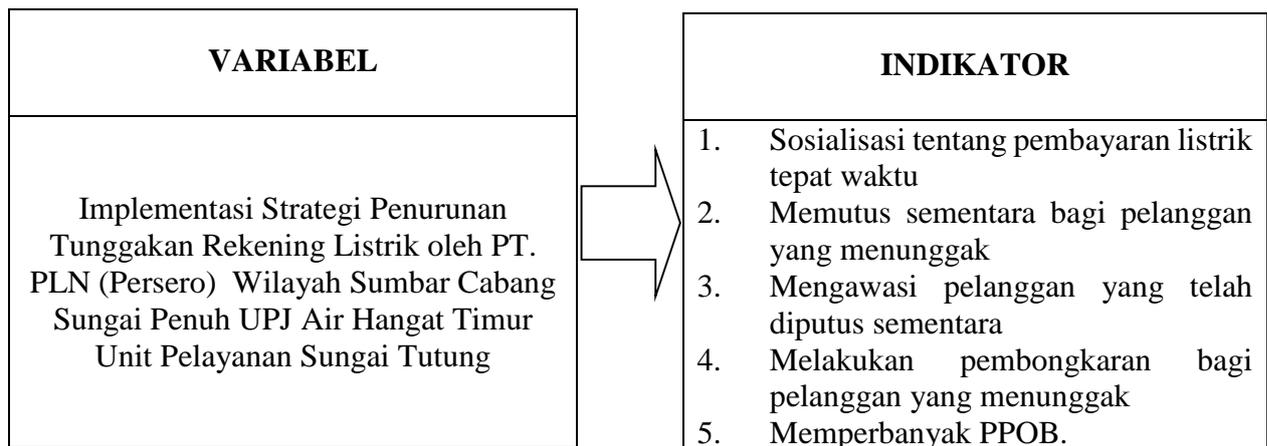
II. METODE PENELITIAN

1.6. Kerangka Pemikiran

Strategi merupakan sesuatu yang dilakukan organisasi di masa depan. Strategi penurunan tunggakan rekening listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung tanggapan atau respon PT PLN (Persero) atas keadaan lingkungannya yaitu meningkatnya jumlah tunggakan rekening listrik. Dilihat dari tingkatannya, strategi ini adalah strategi fungsional. Dimana strategi dijabarkan dalam bentuk program-program yang berhubungan dan dilakukan oleh divisi yang menangani masalah ini dalam organisasi yaitu divisi yang menangani pengendalian dan perusahaan pelanggan.

Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Dapat digamabarkan sebagai berikut :

Gambar1.1
Kerangka pemikiran



Sumber : Kep Direksi PT. PLN Wilayah Sumbar No.089.K/023/DIR/2002

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hadari Nawawi (2007 : 33), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Selain itu, penelitian Kualitatif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

untuk mengetahui bagaimana Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung, Penulis menerapkan pendekatan penelitian Kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

1.7.2. Informan

Informan Dalam Penelitian ini berasal dari orang yang berkaitan langsung dalam Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

Adapun informan penenelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Table 1.1.
Daftar Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN
1.	Rori Purnando	Asisten Biler / Rekening

2.	Edi Saputra	Staf Biler / Rekening
3.	Elvia Moniham	Staf Biler / Rekening
4.	Mahendri	Asisten Teknik
5.	Afnizal	Staf Teknik
6.	Badu Rauh	Pelanggan Sungai Abu
7.	Zurna	Pelanggan Sungai Deras
8.	Agusalim	Pelanggan Sungai Medang
9.	Nasrul	Pelanggan Sungai Tutung

Sumber data : PT. PLN Wilayah Sumbar Cabang Unit Sungai Penuh 2020

1.7.3. Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan adalah merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian Sugiono, (2003 : 91), dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*Key Infoman*) atau situasi sosial tertentu yang syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian. Dimana pengambilan sampel dilakukan dengan cara *porposife sampling* yaitu sampel ditentukan berdasarkan dengan kriteria atau ciri-ciri khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kriteria atau ciri-ciri populasi

Dalam menentukan informan yang akan dipakai dalam suatu penelitian, ada lima kriteria untuk pemilihan informasi yaitu :

1. Subyek yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktifitas yang menjadi informasi.
2. Subyek yang masih terlibat secara penuh/aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi perhatian peneliti.
3. Subyek yang mempunyai cukup banyak waktu atau kesempatan untuk diwawancarai.
4. Subyek yang dalam memberikan informasi tidak cenderung diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.
5. Subyek yang sebelumnya tergolong masih “asing” dengan penelitian sehingga peneliti merasa tertantang untuk belajar sebanyak mungkin dari subyek yang berfungsi ”guru baru” bagi peneliti.

1.7.4. Data yang Akan Diambil

Data yang diambil dalam penelitian ini terdiri dari beberapa jenis yaitu :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diolah untuk dijadikan pokok kajian permasalahan, data primer ini berasal dari data-data hasil wawancara langsung oleh peneliti dengan sumber data. Serta hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penunjang yang akan di ambil dari literatur-literatur, laporan-laporan dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Data ini merupakan data teoritis yang akan dijadikan sebagai data panduan dan sebagai landasan berfikir penelitian ini.

1.7.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sedangkan, data sekunder adalah data yang diperoleh baik dalam bentuk angka maupun uraian. Dalam penelitian ini data-data sekunder yang diperlukan antara lain: Literatur yang relevan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen-dokumen dari pada Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung, serta

karya tulis yang relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam memperoleh data-data yang dibutuhkan, yaitu melalui teknik pengumpulan data dengan Wawancara.

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pedoman wawancara digunakan untuk mengingatkan peneliti mengenai aspek-aspek yang harus dibahas dan dibahas juga menjadi daftar pengecek atau checklist apakah aspek-aspek relevan tersebut telah dibahas atau ditanyakan dengan pedoman demikian peneliti harus bagaimana pertanyaan tersebut akan dijabarkan secara konkrit dalam kalimat tanya, sekaligus menyesuaikan pertanyaan dengan konteks aktual saat wawancara.

1.7.6. Unit Analisis

Menurut Hamidi (2004 :231) Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktifitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian

Adapun yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terkait langsung pada Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung yaitu sebanyak 5 orang pimpinan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

1.7.7. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif dimana jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah dalam menyaring mana data yang dibutuhkan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan, data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti. Setelah itu, penulis menarik kesimpulan dari data tersebut, sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

Untuk menganalisis berbagai fenomena dilapangan, langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan informasi melalui wawancara, observasi langsung dan dokumentasi
2. Reduksi Data
Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan masalah penelitian.
3. Penyajian Data
Setelah data direduksi, langkah analisis selanjutnya adalah penyajian (*display*) data. Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam polahubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan, sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. *Display* data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.
4. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan yang dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1.1. Sosialisasi tentang pembayaran listrik tepat waktu

Perencanaan sosialisasi dilakukan dengan memberikan himbauan dan informasi kepada masyarakat tentang tanggal jatuh tempo pembayaran tagihan rekening listrik. Sosialisasi ini dilakukan secara berkala.

Sosialisasi dilakukan di media cetak maupun elektronik serta spanduk dan selebaran-selebaran. Selain itu PT PLN (Persero) juga memberikan sosialisasi secara langsung melalui pemerintah. Sosialisasi bentuk ini dilakukan dengan mengundang pihak pamong desa setempat.

Bentuk sosialisasi dilakukan secara persuasif dengan melakukan himbauan dan pemberian informasi kepada masyarakat tentang pembayaran rekening listrik tepat waktu. Pembayaran listrik tepat waktu sesuai dalam kontrak kerja awal antara PT PLN (Persero) dan pelanggan yaitu dilakukan antara tanggal 5 sampai dengan 20 setiap bulannya.

Dalam melakukan sosialisasi mengenai pembayaran listrik tepat waktu yang dilakukan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung berjalan sesuai dengan rencana. Sosialisasi yang belum dilaksanakan dengan baik adalah sosialisasi melalui media elektronik dan sosialisasi yang dilakukan dengan melibatkan pemerintah Desa.

3.1.2. Strategi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung untuk mengurangi tunggakan rekening listrik dengan melakukan sosialisasi tentang pentingnya membayar rekening listrik tepat waktu ini merupakan bentuk gabungan antara strategi konservatif dan strategi ofensif. Strategi konservatif adalah strategi yang dilakukan dengan membuat program-program dan mengatur langkah-langkah atau tindakan dengan cara yang sangat berhati-hati disesuaikan kebiasaan yang berlaku. **Memutus sementara bagi pelanggan yang menunggak**

Pemutusan sementara dilakukan apabila pelanggan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik selama satu bulan. Setiap pelanggan yang melakukan keterlambatan ini diberi surat pemberitahuan bahwa pelanggan tersebut melakukan keterlambatan pembayaran. Dalam surat pemberitahuan pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik tersebut, dijelaskan bahwa pada hari itu aliran listrik di tempat pelanggan terpaksa diputus untuk sementara karena rekening listrik belum dilunasi pada waktu yang telah ditetapkan. Penyambungan kembali akan dilakukan pada setiap hari jam kerja apabila rekening serta biaya keterlambatan telah dilunasi oleh pelanggan. Pemberitahuan ini dilakukan oleh tim tusbung (pemutusan dan penyambungan). PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh juga merencanakan pengembangan teknologi baru dalam layanannya yaitu adanya *Aritmetic Meter Reading (AMR)*. AMR diperuntukkan bagi pelanggan tegangan menengah keatas untuk melakukan pemutusan. Dengan AMR pemutusan dapat dilakukan secara langsung dari kantor PLN tanpa mendatangi rumah/ tempat pelanggan.

Implementasi pelaksanaan strategi penurunan tunggakan rekening listrik dengan memutus sementara pelanggan yang menunggak pembayaran tiga bulan belum berjalan seperti rencana. Hal ini dilihat dari pernyataan petugas teknik yang menyatakan bahwa pada pelaksanaannya pemutusan tidak dilakukan pada saat itu juga namun masih ada toleransi yang diberikan oleh petugas kepada pelanggan.

3.1.3. Mengawasi pelanggan yang telah diputus sementara

Bentuk strategi penurunan tunggakan rekening listrik yang lain adalah dengan melakukan pengawasan bagi pelanggan yang telah diputus sementara. Bentuk pengawasan yang dilakukan adalah dengan mendatangi rumah pelanggan yang telah diputus sementara dan melakukan uji petik.

Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya pencurian listrik yang dilakukan oleh pelanggan secara sengaja.

Monitoring para pelanggan yang memiliki kebiasaan melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik. Monitoring ini sama dengan monitoring bulan keberapa terjadi peningkatan tunggakan, tetapi lebih fokus dari sisi pelanggannya, siapa saja dan bagaimana karakter pelanggan yang biasa melakukan keterlambatan pembayaran rekening listrik.

Implementasi strategi dalam melakukan pengawasan terhadap pelanggan yang menunggak berdasarkan hasil wawancara diatas bisa disimpulkan berjalan sesuai rencana. Pengawasan benar-benar dilakukan oleh . PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

Strategi ini adalah bentuk strategi preventif yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Tindakan ini dilakukan dengan membuat program untuk mengoreksi, memperbaiki, melakukan pengawasan terhadap tindakan terdahulu. Pengawasan terhadap pelanggan yang telah diputus adalah suatu bentuk tindakan koreksi terhadap tindakan atau kejadian terdahulu yaitu adanya pemutusan aliran listrik sementara. Selain itu, pengawasan juga sebagai bentuk tindakan antisipasi terhadap adanya kejadian yang serupa di kemudian hari.

3.1.4. Melakukan pembongkaran bagi pelanggan yang menunggak

Tindakan pembongkaran instalasi listrik pelanggan dilakukan setelah pemutusan sementara dilakukan. Hal ini dilakukan apabila pelanggan telah menunggak pembayaran rekening listrik sampai dengan tiga bulan. Apabila pelanggan ingin memasang kembali maka pelanggan dianggap dan diperlakukan sebagai pelanggan baru. Hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Rori Fernando selaku Asisten Biller PT.

bahwa petugas masih memberikan toleransi dan kurang tegas untuk melaksanakan strategi ini.

Strategi pembongkaran bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan ini merupakan bentuk tindakan tegas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung untuk mengatasi peningkatan jumlah tunggakan. Strategi yang dilakukan PT PLN (Persero) ini merupakan bentuk strategi agresif. Tindakan yang dilakukan untuk mengatasi ancaman atau rintangan yang dapat mengganggu kinerja dan kegiatan operasional perusahaan. Hal ini dilakukan sebagai upaya untuk mengantisipasi agar tunggakan tidak semakin besar.

3.1.5. Memperbanyak agen-agen pembayaran melalui PPOB

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah satu kesatuan sistem *hardware* dan sistem *software aplikasi*, jaringan komunikasi data dan rekonsiliasi data sehingga dapat berfungsi sebagai media interaksi sistem pembayaran tagihan apapun secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana pelanggan

Implementasi strategi ini dilakukan dengan meningkatkan jumlah kerjasama PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung dengan mitra kerja dalam administrasi pembayaran rekening listrik. yaitu agen pembayaran PPOB. PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung menawarkan kemudahan-kemudahan dan *fee* yang menjanjikan bagi agen PPOB.

Program PT PLN (Persero) yang dimunculkan pada Mei 2010 ini menjadi salah satu strategi untuk menurunkan tunggakan rekening listrik di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung.

strategi yang telah dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung dapat disimpulkan bahwa implementasi strategi yang sudah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan adalah strategi pengawasan yang dilakukan terhadap pelanggan yang telah diputus, strategi pengembangan teknologi informasi, dan strategi memperbanyak PPOB. Sedangkan implementasi strategi yang belum berjalan sesuai dengan rencana adalah strategi sosialisasi pembayaran listrik tepat waktu, pemutusan sementara pelanggan yang menunggak pembayaran 1 bulan, dan pembongkaran terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran 3 bulan. Jadi dapat dikatakan bahwa implementasi strategi penurunan tunggakan rekening listrik baru 50% yang berjalan sesuai dengan rencana.

IV. SIMPULAN

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis pada uraian bab-bab sebelumnya mengenai Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan tentang skripsi ini adalah sebagai berikut :

1. Melakukan sosialisasi mengenai pentingnya membayar listrik tepat waktu. Implementasi strategi ini belum berjalan sesuai dengan rencana karena sosialisasi melalui media elektronik belum dilaksanakan seperti rencana. Sosialisasi yang sudah berjalan sesuai rencana adalah sosialisasi melalui spanduk, selebaran, dan situs media sosial.
2. Melakukan pemutusan sementara bagi pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan. Implementasi strategi ini belum berjalan sesuai dengan rencana, karena pada kenyataannya petugas masih memberikan toleransi kepada pelanggan yang menunggak. Umumnya pemutusan dilakukan saat pelanggan sudah menunggak pembayaran rekening listrik 3 bulan.
3. Melakukan pengawasan bagi para pelanggan yang telah diputus sementara. Implementasi strategi ini berjalan sesuai dengan rencana, yaitu dilakukan dengan melakukan uji petik terhadap instalasi listrik di rumah pelanggan yang sudah diputus sementara. Selain itu juga melakukan monitoring di tiap UPJ.
4. Melakukan pembongkaran bagi para pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran listrik 3 bulan. Implementasi strategi ini belum berjalan sesuai dengan rencana. Pada kenyataannya saat pelanggan menunggak pembayaran selama 3 bulan, pembongkaran tidak dilakukan.
5. Memperbanyak agen pembayaran PPOB. Implementasi strategi ini dilakukan dengan meningkatkan kerjasama Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung dengan mitra kerja dalam administrasi pembayaran rekening listrik secara online.

1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya maka penulis mewujudkan saran-saran sebagai berikut :

1. PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung perlu memperbaiki kinerja PPOB terkait dengan konektivitas jaringan dan mengatur persebaran PPOB. Hal ini dilakukan agar seluruh pelanggan dapat melakukan pembayaran dengan lebih mudah dan nyaman.

2. PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung melakukan kerjasama untuk membentuk tim tusbung di tiap kelurahan dengan melibatkan masyarakat. Tujuannya agar keputusan dapat berjalan lebih konsisten.
3. PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung perlu merubah sistem pembayaran petugas tusbung dari pembayaran *fee* per lembar beralih ke sistem pembayaran tetap per bulan untuk memperbaiki kinerja petugas.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan petunjuknya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Penelitian ini dengan judul Implementasi Strategi Penurunan Tunggakan Rekening Listrik oleh PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh UPJ Air Hangat Timur Unit Pelayanan Sungai Tutung. Penulisan skripsi ini dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada STIA-NUSA tahun akademik 2020. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas bantuan, saran, arahan, bimbingan serta dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehubungan dengan itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Ketua STIA-NUSA Murlinus, S.H., M.H Beserta staf yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melanjutkan study
2. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Bapak Ade Nurma Jaya Putra, S.Sos., M.Ap. yang telah membantu dan membimbing saya selama selama perkuliahan ini
3. Bapak Ketua LPPM STIA-NUSA beserta Anggota
4. Ibu Vivie Herlina, S.IP., S.E., M.M. dan Ibu Meri Yosefa, S. Pd., M. Pd selaku Dosen Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping
5. Bapak dan Ibu Dosen STIA-NUSA Beserta staf
6. Bapak Direksi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh beserta staf
7. Kedua Orang tua Ayahanda yang telah memberikan semangat dan dukungan
8. Teman-teman serta rekan-rekan yang telah memberikan bantuan, saran dan motivasi dalam penulisan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa, Skripsi yang penulis susun ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan arahan dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak atau pembaca yang budiman, demi kesempurnaan tulisan ini untuk masa yang akan datang.

Akhirnya penulis menyampaikan harapan semoga tulisan ini dapat di terima dan bermanfaat serta berguna untuk kepentingan kemajuan pendidikan dimasa yang akan datang. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Wahab, 2008. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- Browne dan Wildavsky, 2004. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

- Daniel A. Mazmanian, 2005. *Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Grant, 2009. *Analisis Strategi Kontemporer : konsep, teknik, dan aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Hadari Nawawi, 2003. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hadari Nawawi, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hamidi, 2004. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Jude, 2005. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Nirlaba*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia
- Joko Widodo, 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Banyumedia.
- John A. Pearce, 2007. *Perencanaan Strategis bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rangkuti, 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: ANDI Offset.
- Richard L, 2002. *Manajemen* (Edisi Kelima). Jakarta: Erlangga.
- Syaukani, 2004. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Syukur, 2005. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press.
- Salusu, 2006. *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Non Profit*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Sondang P. Siagian, 2004. *Manajemen Stratejik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiono, 2003. *Metode Penelitian Administrasi* (Cet. 14). Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2002 tentang Ketenagalistrikan
- Wheelen, 2003. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat