

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT.PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan standar tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya, PT.PLN (Persero) menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Dalam majunya perkembangan jaman semua kebutuhan pasti membutuhkan dukungan dari berbagai sisi, salah satunya dukungan dari sumber energi yaitu Listrik. Listrik menjadi sumber energi paling dibutuhkan saat ini. Listrik memang tak bisa dilepaskan dari realitas perkembangan budaya dan gaya hidup masyarakat yang semakin modern. Kemajuan teknologi berperan penting dalam pemakaian listrik setiap hari dikarenakan semua serba instan, dengan adanya listrik apapun bisa dibuat mulai dari pekerjaan ringan sampai pekerjaan berat dalam perusahaan. Makin cepat suatu masyarakat bergerak dan masuk ke dalam kehidupan modern maka semakin banyak pemakaian listrik setiap hari dalam rumah tangga, hampir setiap pekerjaan rumah sebagaiannya dikerjakan

oleh mesin teknologi sumber energinya berasal dari listrik.dalam hitungannya setiap pekerjaan menggunakan listrik semakin meningkat dengan adanya barang elektronik.

Di Indonesia sendiri, listrik dikelola oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Perseroan Terbatas (PT) Pembangkit Listrik Negara (PLN). Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya, karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. BUMN harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PT. PLN (Persero). Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh

PT.PLN (Persero) kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan UUD RI No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan menerangkan bahwa:

Tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional. Usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata, dan bermutu.

Untuk itu PT.PLN (Persero) memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya. Pemakaian listrik terbagi atas dua sistem baik itu sistem Prabayar (Pulsa Listrik) setiap pemakaian dapat dikendalikan dan dapat dikontrol dalam menggunakan listrik setiap bulan dan sistem Meteran (Pasca Bayar) dengan kesediaan listrik yang tidak terbatas, dalam pemakaian listrik setiap bulan sehingga terjadi penumpukan biaya diakhir bulan. Dari dua penggunaan listrik dalam rumah tangga di atas hanya dibedakan pada pembayaran biaya administrasi dan PPJ (Pajak Penerangan Jalan Umum) dikenakan saat membeli pulsa token baik itu di ATM atau internet banking, sedangkan pasca bayar bayarnya PPJ dan biaya administrasi dikenakan saat tagihan listrik di akhir bulan akan tetapi listrik meteran pasca bayar sudah beralih ke token dengan pembayaran listrik bisa dilakukan di mana saja baik minimarket dan ATM banking.

Listrik Prabayar terbilang lebih mudah dalam penggunaannya atau aksesnya cepat. Sistem pulsa listrik terdapat beberapa hal di antaranya :

- a) Bisa dikontrol pemakaian listrik setiap hari;

- b) Tak ada lagi petugas PLN datang ke rumah untuk putus aliran kalau terlambat bayar,
- c) Pulsa listrik habis, pelanggan dengan mudah bisa akses di minimarket, mesin ATM, maupun mobile dan internet banking,
- d) Tak ada lagi petugas PLN datang ke rumah untuk cek meteran listrik,
- e) Tak ada lagi kesalahan pencatatan meteran listrik oleh petugas, yang bisa merugikan pelanggan maupun PLN sendiri,
- f) Sistem yang tak bisa dibobol dengan menggunakan 20 digit angka pulsa listrik hanya bisa langsung di meteran listrik sendiri dikarenakan hanya bisa diisi di meteran sendiri tak bisa di meteran lain.

Berdasarkan observasi awal, pihak PLN dalam menghadapi penunggakan listrik di wilayah Cabang Telaga, Strategi yang dilakukan untuk menangani penunggakan listrik diadakan pemadaman secara berkala agar mengingatkan kepada masyarakat yang menggunakan listrik non prabayar (Sistem Meteran) ataupun listrik prabayar dapat membayar secara langsung tanpa menunggak, akan tetapi hal ini masih mengalami kendala oleh PLN bahkan terjadi penurunan pendapatan dalam penghasilan berkala yang dialami oleh di PLN ULP Telaga.

Masalah Penunggakan atas lambatnya pembayaran sering terjadi pada wilayah Kabupaten Gorontalo dan Kabupaten Bone Bolango. Padahal Pihak PLN sudah memudahkan dengan cara menurunkan pegawai turun ke lapangan langsung dan menanyakan bagaimana sampai terjadi penunggakan listrik di beberapa wilayah

yang masyarakat itu sendiri alami. Ada yang beralasan menunggak pembayaran listrik Non Prabayar karena sebagian masyarakatnya masih menggunakan Sistem listrik Non Prabayar, tapi pihak PLN sudah punya cara pembayaran yang bisa dilakukan melalui transfer maupun pembayaran melalui alfamart/indomart baik itu Prabayar dan Non Prabayar.

Penunggakan listrik yang sering terjadi diakibatkan terlalu banyak warga menggunakan sistem meteran sehingganya Pihak PLN mempertingati sampai beberapa kali sebelum terjadi pemotongan listrik kepada sistem meteran.

Terlebih sejak diberhentikannya listrik prabayar (token) sejak bulan agustus 2018 kemarin, masyarakat yang memakai listrik pasca bayar makin bertambah dari pelanggan memakai sebelumnya, artinya terjadinya lonjakan yang cukup tinggi. Observasi awal yang dilakukan peneliti pada PLN Rayon Telaga didapati masih banyak penunggakan sehingga pihak PLN mulai mengevaluasi terhadap pengguna listrik meteran dengan jangka waktu yang telah ditentukan, agar warga kabupaten Bone Bolango dan kabupaten Gorontalo dapat membayar listrik secara teratur setiap bulannya.

Jika ini tidak berimbang dalam hal pendapatan, maka pihak PLN sendiri akan mengalami kerugian hingga milaran dan jika tidak diperhatikan maka akan berdampak pada PLN Gorontalo hingga BUMN itu sendiri.

**Tabel 1.1 Data Pelanggan Listrik ULP Telaga**

No	Kategori	Jumlah	Periode	Ket
1	Rumah Tangga	679	2018/019	
2	Industri	3	2018/019	
3	Sosial	50	2018/019	
4	Bisnis	33	2018/019	
5	Pemerintahan	74	2018/019	
6	Multiguna	-	2018/019	
	TOTAL	836		

**Sumber: PT.PLN (Persero) ULP Telaga**

Keterangan:

S : Sosial

I : Industri

B : Bisnis

P : Pemerintahan

R : Rumah Tangga

M : Multiguna

PLN area Gorontalo mencatat tunggakan dari pelanggan yang belum membayar di daerah Gorontalo keseluruhan mencapai lima miliar rupiah hingga akhir bulan November 2017. Tunggakan tersebut mencapai 17 persen dari jumlah pelanggan dan merupakan angka yang cukup tinggi.

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.

Dengan adanya masalah yang muncul dan yang dialami oleh pihak PLN ULP ini menjadi pokok permasalahan dalam penelitian, peneliti menganggap

ada masalah yang terjadi terkait dengan penunggakan yang dialami oleh setiap pelanggan. Maka dari itu peneliti ingin mencari tahu bagaimana strategi komunikasi yang akan dilakukan oleh pihak PLN dalam mengatasi penunggakan yang dilakukan setiap pelanggan, dan langkah apa yang dilakukan agar defisit penunggakan rekening listrik secepatnya membaik.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Tunggakan listrik di wilayah PT. PLN (Persero) ULP Telaga oleh masyarakat paling dominan pada pemakaian listrik RumahTangga.
2. Strategi komunikasi yang dilakukan PLN dalam menurunkan angka penunggakan

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas maka peneliti merumuskan sebuah masalah tentang **“Bagaimana Strategi Komunikasi PT. PLN (Persero) ULP Telaga dalam Menurunkan Tunggakan Rekening Listrik?”**

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Komunikasi PT.PLN (Persero) ULP Telaga dalam Menurunkan Tunggakan Rekening Listrik.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya:

- a. Secara teoritis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan ilmiah, pemikiran, dan ide serta sarana untuk memahami ilmu komunikasi.
- b. Secara praktis, penelitian ini dapat digunakan untuk bahan pertimbangan dan masukan dalam pengembangan kinerja pegawai PT PLN (Persero) terutama dalam pelayanan pembayaran rekening listrik.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini dapat digunakan sebagai proses pembelajaran mengenai studi yang berkaitan dengan strategi komunikasi.
- d. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan acuan maupun rujukan untuk penelitian sejenis atau penelitian lanjutan.