

## AN EFFORT TO PREVENT INCORRET PLN'S INVOICE FOR REGULAR CUSTOMERS- HOUSING PURPOSE IN PALANGKA RAYA

Upaya Pencegahan Kesalahan Tagihan PLN Pada Nasabah Reguler – Rumah Tangga di Palangka Raya

Wiratno <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Pendidikan Teknik Bangunan, FKIP, UPR  
Kampus Unpar Tunjung Nyaho, Jl. H. Timang, 73111A

e-mail: wiratno@ptb.upr.ac.id

### ABSTRACT

This research conducted for discover caused factor of the incorrect invoice of PLN electric power consumption and any effort to minimize its incorrect invoice. The research was conducting at ten (10) random houses in Palangka Raya as its sample. All researched houses had inconvenience experience with PLN invoicing.

The PLN clerks were complaining against access to records compsumtion gauge. It problem raised due to PLN terminal was fitting far away from the house bound. Its condition has been quite making bit difficult for PLN clerks to see visually. Its current situation expected to be improved by re-fitting the gauge to lookable, but safe. A full supports of regular customers also be expected.

Keyword: PLN, PLN clerks, regular customers

### ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencari faktor penyebab kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN dan apa saja upaya pencegahan yang mungkin dapat dilakukan agar kesalahan yang sama tidak terjadi. Penelitian ini dilakukan pada 10 rumah secara acak di Kota Palangka Raya sebagai sampel. Dalam 10 rumah tersebut umumnya pernah mengalami kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN.

Petugas pencatat meteran PLN umumnya mengeluhkan akses pencatatan. Hal ini dikarenakan meteran PLN nya berada jauh dari jalan dan dibatasi oleh pagar rumah sehingga menyulitkan petugas untuk melihat secara visual. Untuk itu disarankan ada upaya perbaikan atau pemasangan ulang terhadap meteran PLN ke tempat yang lebih mudah terlihat, namun tetap memperhatikan keamanannya. Dukungan pelanggan PLN reguler juga sangat diharapkan.

Kata kunci: PLN, petugas pencatatan meteran PLN, nasabah reguler rumah tangga

### PENDAHULUAN

Listrik adalah kebutuhan yang sangat penting pada era modern ini. Hampir setiap peralatan rumah tangga dapat dipastikan menggunakan listrik sebagai sumber tenaga. Kebutuhan listrik sudah bukan hal yang mewah. Seluruh lapisan masyarakat mulai yang terendah sampai yang tertinggi sangat membutuhkan listrik. Demikian pentingnya listrik sehingga permasalahan listrik selalu menjadi topik yang menarik di kalangan masyarakat, rumah tangga khususnya. Demikian banyaknya yang membutuhkan listrik, sehingga kesalahan yang terjadi dalam kelistrikan dapat menimbulkan kegaduhan disetiap lapisan.

Dari tahun ke tahun tarif dasar listrik (TDL) selalu berubah. Perubahan yang terjadi bukan perubahan yang menurun, tetapi perubahan untuk menjadi lebih tinggi atau naik, dengan kenaikan yang cukup signifikan. Hal ini dapat dilihat dengan kebijakan pemerintah yang terbaru melalui Peraturan Menteri ESDM No. 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PLN. Kenaikan yang cukup signifikan tersebut sangat sensitif

jika terjadi kesalahan tagihan pada nasabah reguler rumah tangga.

Dari uraian di atas, perlu ditinjau apa yang sedang terjadi dan bagaimana upaya mengurangi atau bahkan mencegah hal tersebut dapat terjadi.

Kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN pada nasabah rumah tangga reguler cenderung menimbulkan akibat negatif baik di kalangan rumah tangga sendiri maupun PLN. Beberapa dampak yang terjadi akibat kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN adalah:

- Merugikan nasabah jika terjadi kelebihan tagihan.
- Merugikan PLN jika terjadi kekurangan tagihan.
- Tingkat stress tinggi pada nasabah dan PLN.
- Ada biaya tambahan, karena harus berurusan ke kantor PLN bagi nasabah.
- Ada ketidakpuasan *stakeholders* dalam pelayanan.

Pekerjaan PLN menjadi menumpuk karena banyaknya laporan kesalahan pencatatan.

Contoh-contoh kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN yang melibatkan petugas PLN dan rumah tangga sebagai nasabah:

1. Petugas PLN

Pencatatan angka meteran tidak sesuai dengan angka yang tertera pada meteran.

2. Rumah Tangga

Angka meteran yang diinformasikan kepada PLN, baik melalui papan informasi angka meteran yang dipasang di rumah maupun melalui sms tidak sesuai dengan angka yang tertera pada meteran.

Untuk mengurangi kemungkinan kesalahan tagihan, nasabah perlu memberikan informasi yang bertanggung jawab dan akses kepada petugas PLN untuk mencatat angka meteran. Selain daripada itu, PLN dan nasabah juga perlu menyepakati nilai-nilai sebagai standar.

Nilai-nilai dasar yang penting untuk dikembangkan adalah nilai-nilai ketepatan dan kerjasama sehingga diharapkan ada suatu perubahan yang cukup signifikan pada penagihan pemakaian tenaga listrik PLN sebagai berikut:

- Tidak ditemukan lagi kelebihan atau kekurangan tagihan.
- Tidak ditemukan lagi kesalahan pencatatan angka meteran.
- Tidak merugikan nasabah dan PLN.

Layanan memuaskan *stakeholders*.

Kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN oleh beberapa faktor antara lain:

1. Meteran PLN yang dipasang di rumah nasabah regular sulit jangkau oleh petugas pencatatan. Hal ini umumnya, dikarenakan adanya pagar rumah yang jaraknya cukup jauh dengan bangunan rumah dimana meteran PLN dipasang (Gambar 1)

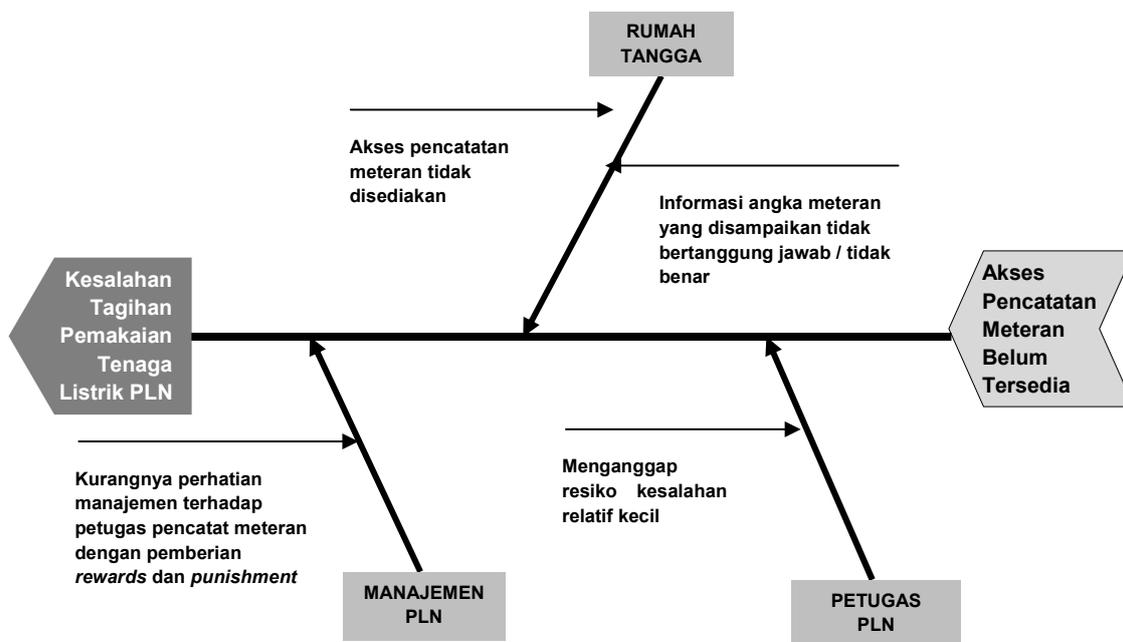


Gambar 1 – Meteran PLN di Rumah yang dibatasi Pagar

2. Nasabah acuh, menganggap kesalahan tagihan berasal dari PLN saja.
3. Motivasi petugas pencatatan meteran kurang, sehingga pencatatan dilakukan secara asal-asalan.
4. Resiko kepada petugas PLN akibat kesalahan pencatatan meteran relatif kecil.
5. Tidak ada desakan dan tekanan yang berarti dari nasabah.

Analisis Masalah

Masalah ini akan diselesaikan dengan metode analisis *fishbone*. Penggunaan teknik ini ditujukan untuk mengelompokkan faktor-faktor penyebab kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN agar dapat dipertimbangkan solusi yang tepat untuk faktor-faktor yang mungkin saling berkaitan. Gambar 2 menunjukkan faktor-faktor penyebab kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN dalam diagram *fishbone*.



Gambar 2 – Diagram Fishbone

### Solusi

Dari diagram *fishbone* pada Gambar 1 dikembangkan beberapa solusi untuk mengurangi atau mencegah kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN dengan cara:

- PLN perlu membuat SOP yang jelas untuk petugas pencatatan meteran dan mensosialisasikannya kepada nasabah regular rumah tangga.
- PLN harus selalu mengingatkan adanya tenggang waktu dan resiko kesalahan pencatatan meteran yang besar kepada petugas.
- PLN memberikan *rewards* kepada petugas pencatatan meteran yang catatannya paling sedikit kesalahan dan memberikan *punishment* kepada petugas pencatatan meteran yang nakal.

Selain daripada itu, perlu upaya perbaikan dari nasabah:

Nasabah regular rumah tangga perlu membuat akses khusus kepada petugas pencatatan meteran, agar dapat mencatat dengan baik dengan cara bekerjasama dengan PLN untuk memindahkan meteran PLN ke daerah yang mudah dilihat oleh petugas dengan membuat kotak khusus atau rumah meteran PLN yang menyatu dengan pagar rumah, dengan pengamanan yang cukup untuk menghindari gangguan dari orang-orang yang tidak bertanggung jawab (Gambar 2).



**Gambar 3 – Kotak / Rumah Meteran PLN**

### KESIMPULAN

Kesalahan tagihan pemakaian tenaga listrik PLN umumnya akibat ketidak sesuaian catatan angka meteran yang dilaporkan dengan angka yang tertera pada meteran. Hal ini dapat dicegah dengan mengoptimalkan peran PLN untuk senantiasa mengingatkan petugasnya bahwa ada resiko akibat kesalahan pencatatan yang besar, memberikan *rewards* kepada petugas yang dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan memberikan *punishment* kepada petugas yang nakal. Selain daripada itu nasabah perlu melakukan perubahan penempatan meteran PLN agar mempermudah pencatatan angka meteran. Namun dalam perubahan penempatan meteran di rumah-rumah nasabah regular ini perlu kerjasama yang baik antara PLN dan nasabah. Dimana, PLN perlu memberikan kemudahan-kemudahan kepada nasabah regular yang bersedia untuk dipindahkan dan siap menyediakan tempat khusus meteran.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Cerita Sofi (2012), *Solusi untuk Kesalahan BacaMeter*, <http://ceritasofi.wordpress.com>.
- [2]. Harten, P. Van & Setiawan, E. (2001) Instalasi Listrik Arus Kuat 1, Trimitra Mandiri
- [3]. Menteri ESDM (2012), *Permen ESDM No. 28 Tahun 2016 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PLN*, ESDM.
- [4]. Poerbo, Hartono (2010) *Utilitas Bangunan: buku pintar untuk mahasiswa arsitektur – sipil*, Djembatan, Jakarta
- [5]. Republika (2013), *Pelanggan Keluhkan Kesalahan Pencatatan KWH Meter PLN*, <http://www.republika.co.id>.