



## Prosedur Pelayanan Migrasi Listrik Pascabayar Menjadi Prabayar (Token) di PT.PLN ULP Subang

**Haniva Nurwulansari<sup>1</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[hanivanurwulansari@gmail.com](mailto:hanivanurwulansari@gmail.com)

**Ade Suparman<sup>2</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[suparmanade09@gmail.com](mailto:suparmanade09@gmail.com)

**Silvi Aulia<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Subang  
[silviaulia@unsub.ac.id](mailto:silviaulia@unsub.ac.id)

### Abstrak

Penulisan ini bertujuan untuk (1) menjelaskan prosedur pelayanan migrasi listrik dari pascabayar ke prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Subang, dan (2) mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelayanan migrasi listrik dari pascabayar ke prabayar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Program migrasi listrik prabayar resmi diluncurkan pada tahun 2010 dan mulai diperkenalkan secara masif pada tahun 2011. Program ini bertujuan untuk mengurangi permasalahan yang dihadapi PLN, seperti tunggakan tagihan listrik dan krisis energi, dengan menghadirkan inovasi berupa listrik prabayar. Kendala utama yang dihadapi dalam migrasi ini adalah mindset pelanggan, terutama di kalangan pelanggan yang lebih tua, yang merasa nyaman dengan sistem pascabayar dan enggan beralih ke sistem prabayar karena merasa lebih praktis. Sebaliknya, pelanggan yang lebih muda cenderung lebih terbuka terhadap perubahan. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa pelanggan yang enggan bermigrasi memiliki persepsi positif terhadap sistem pascabayar dan tidak merasakan adanya dorongan untuk beralih ke prabayar. Di sisi lain, pelanggan yang memilih migrasi merasa bahwa sistem prabayar memberikan kemudahan dan keuntungan lebih dalam mengelola konsumsi listrik mereka. Proses migrasi melibatkan dua dokumen penting, yaitu dokumen pertama untuk pembayaran Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) beserta materai, dan dokumen kedua untuk pembayaran akta notaris.

**Kata Kunci:** Prosedur, migrasi listrik, pascabayar ke prabayar

### Abstract

*This study aims to (1) explain the procedures for electricity migration services from postpaid to prepaid at PT. PLN (Persero) ULP Subang, and (2) identify the obstacles encountered during the migration process. The research employs a qualitative method. The new program was officially launched in 2010, with widespread promotions starting in 2011. This initiative was created to address the electricity issues faced by PLN,*



*including arrears in electricity bills and the energy crisis. The innovation introduced by PLN is called "smart electricity" or prepaid electricity. A major obstacle faced during the migration is customer mindset. For older customers, migrating to prepaid electricity is challenging as they are comfortable with postpaid services and resistant to change. In contrast, younger customers are more willing to make the switch. Based on the research findings, it can be concluded that customers tend to stay with postpaid services due to their positive perceptions of the existing service, leaving them with little incentive to switch to prepaid. Additionally, other factors prevent customers from migrating, although those who have switched have experienced greater benefits and convenience in managing their electricity consumption.*

**Keywords:** Procedure, electricity migration, postpaid to prepaid.

## Pendahuluan

Listrik merupakan salah satu kebutuhan krusial bagi masyarakat. Hampir setiap hari, listrik digunakan untuk berbagai keperluan di rumah, sekolah, kantor, taman kota, fasilitas umum, dan lain sebagainya. Setiap individu tentunya memiliki kebutuhan listrik yang berbeda-beda, ada yang memerlukan daya kecil, sedang, maupun besar. Oleh karena itu, masyarakat membutuhkan perusahaan penyedia jasa listrik dengan pelayanan yang baik, yang mampu melayani segala kebutuhan listrik mereka secara optimal.

Perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik adalah PT. PLN (Persero), yang bertugas menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum, yang kebutuhannya terus meningkat setiap tahunnya. Peningkatan kebutuhan listrik ini dipengaruhi oleh peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat serta perkembangan industri di Indonesia. Sementara itu, PT. PLN (Persero) memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan kebutuhan listrik tersebut. Di Indonesia, PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

PT. PLN (Persero), sebagai perusahaan listrik negara, adalah badan usaha milik negara yang mengelola semua aspek kelistrikan di Indonesia. Dalam pelayanan distribusi kelistrikan, PT. PLN (Persero) mengklasifikasikan fungsi unit induknya ke dalam beberapa unit berdasarkan sistem tenaga listrik, yaitu pembangkit, transmisi, dan distribusi. Luasnya jangkauan kerja membuat PT. PLN (Persero) memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia, yang masing-masing memiliki fungsi tertentu. Pada klasifikasi terakhir, proses pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh unit layanan pelanggan (ULP).

Unit Layanan Pelanggan (ULP) merupakan unit yang berada di bawah Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3). Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kota Purwakarta menaungi beberapa unit layanan pelanggan (ULP), salah satunya adalah ULP Subang. ULP Subang adalah kantor retail yang hadir untuk melayani pelanggan secara langsung, baik dalam pendistribusian tenaga listrik maupun dalam kegiatan pelayanan lainnya di kawasan Subang dan sekitarnya. Beberapa pelayanan yang tersedia di ULP Subang antara lain adalah pelayanan pasang baru, perubahan daya (baik penurunan maupun penambahan daya), penyambungan sementara, migrasi listrik, dan lain sebagainya.



Saat ini, sebagian pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Subang masih menggunakan sistem listrik pascabayar, di mana tagihan diterbitkan setiap akhir bulan. Tagihan tersebut seringkali sulit diprediksi oleh pelanggan dan dapat membengkak, yang menyebabkan pelanggan mengajukan keluhan kepada petugas. Untuk mengantisipasi hal tersebut, ULP Subang menawarkan salah satu pelayanannya, yaitu layanan migrasi listrik. Migrasi listrik adalah perpindahan pelanggan dari sistem rekening bulanan (pascabayar) ke sistem token (prabayar). Listrik prabayar dianggap memiliki lebih banyak manfaat dibandingkan listrik pascabayar, karena pelanggan memiliki kebebasan lebih dalam mengendalikan pemakaian listrik sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan mereka.

## Kerangka Teori

Pengertian administrasi dalam arti sempit, menurut Atmosudirdjo (1982), adalah tata usaha atau *office work* yang meliputi kegiatan seperti mencatat, menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya.

Siagian (2012) menyatakan bahwa administrasi dalam arti luas dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Ardiyoso (2009) mengemukakan bahwa prosedur adalah suatu bagian dari sistem yang terdiri dari rangkaian tindakan yang melibatkan beberapa orang dalam satu atau lebih bagian yang ditetapkan, dengan tujuan untuk menjamin agar suatu kegiatan usaha atau transaksi dapat dilakukan berulang kali dan dilaksanakan secara seragam.

Pada tanggal 1 Januari 1965, dua perusahaan negara, yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas, diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK), dengan tugas menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum.

Pelayanan, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), adalah usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2010: 26), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu, dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu:

1. Layanan dengan lisan
2. Layanan dengan tulisan
3. Layanan dengan perbuatan

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2009), metode penelitian kualitatif deskriptif berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama. Metode ini digunakan untuk menggambarkan prosedur pelayanan migrasi listrik dari pascabayar



ke Prabayar di PT. PLN ULP Subang. Dengan demikian, metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai keadaan objek yang diteliti pada saat penelitian berlangsung.

Menurut Riduwan (2010), metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Studi Lapangan (Field Research)**
  - a. Observasi
  - b. Wawancara
  - c. Dokumentasi
2. **Studi Kepustakaan (Library Research)**

### Hasil dan Pembahasan

Sejak masa penjajahan Belanda hingga awal tahun 1942, di Indonesia telah dikenal berbagai badan atau perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah, daerah otonom (Gemeente), swasta, maupun hasil patungan antara pemerintah dan swasta. Antara tahun 1943-1945, terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut kepada Jepang setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang pada awal Perang Dunia II.

Tahun 1957 menjadi titik tolak dan awal dari pengelolaan serta penguasaan perlistrikan di seluruh Indonesia oleh pemerintah Republik Indonesia, karena pada tahun tersebut dimulai nasionalisasi perusahaan asing di Indonesia. Pada tanggal 27 Desember 1957, GEBEO diambil alih oleh pemerintah Republik Indonesia, yang kemudian dikukuhkan dengan Peraturan Pemerintah No. 86 Tahun 1958 dan Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959 mengenai penentuan perusahaan listrik dan gas milik Belanda. Selanjutnya, pada tahun 1961, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 67 Tahun 1961, dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPI-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN.

Seiring dengan kebijakan pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk berpartisipasi dalam bisnis penyediaan listrik, sejak tahun 1994, status PLN beralih dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero) dan juga sebagai Penyedia Kebutuhan Umum Kelistrikan (PKUK) dalam menyediakan listrik untuk kepentingan umum hingga sekarang.

Prosedur pendaftaran migrasi listrik dari pascabayar menjadi Prabayar di PT PLN ULP Subang adalah sebagai berikut:

1. Pelanggan dapat menghubungi call center atau langsung mendatangi kantor PLN untuk melakukan proses registrasi menggunakan ID Pelanggan.
2. Setelah registrasi, tunggu sistem untuk memproses permohonan pelanggan. Jika pelanggan masih memiliki tunggakan, maka pembayaran harus dilakukan terlebih dahulu sesuai dengan ketentuan PLN, serta membeli token awal, dengan nominal mulai dari Rp 5.000.
3. Setelah tunggakan dilunasi, pihak PLN akan melakukan survei lokasi ke rumah pelanggan untuk mengganti meteran kWh token. Waktu pengerjaan diperkirakan antara satu minggu hingga 15 hari kerja.

Sejak listrik Prabayar diperkenalkan pada tahun 2010, PLN segera mengenalkannya kepada masyarakat. Promosi dilakukan melalui berbagai media massa dengan pesan yang mengajak masyarakat untuk beralih menggunakan listrik



prabayar. Selain itu, karyawan juga membagikan leaflet kepada pelanggan, memasang spanduk, dan memasang iklan di area Subang. Dalam proses komunikasi, penyampaian pesan oleh komunikator melalui media massa akan menimbulkan umpan balik atau respons dari pelanggan. Tujuan persuasif selanjutnya adalah memperkuat tanggapan pelanggan. Dalam memperkuat tanggapan ini, diharapkan adanya kesinambungan perilaku yang saat ini berlangsung terhadap produk, gagasan, atau isu.

Kendala utama yang kami hadapi adalah mindset pelanggan. Bagi pelanggan yang tergolong usia lanjut, mereka sangat sulit diajak untuk beralih ke listrik prabayar. Mereka sudah merasa nyaman dengan sistem lama dan enggan untuk repot melakukan migrasi. Sebaliknya, bagi pelanggan yang masih muda, mereka lebih menyukai kemajuan teknologi dalam penggunaan listrik ini, karena dapat lebih menghemat pemakaian listrik, terutama bagi mereka yang jarang berada di rumah. Dengan kendala yang dihadapi komunikator terkait mindset, tujuan persuasif yang pertama, yaitu membentuk tanggapan, harus diterapkan dengan baik agar pelanggan golongan usia tua juga dapat menerima informasi yang disampaikan. Sebuah program baru perlu dikenalkan kepada masyarakat, agar mereka tidak hanya mengetahui, tetapi juga mengenalnya.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas adalah bahwa pelanggan yang tidak melakukan migrasi memiliki persepsi positif terhadap layanan pascabayar, sehingga mereka tidak merasakan adanya faktor pendorong untuk berpindah ke layanan prabayar. Selain itu, terdapat faktor-faktor penghambat yang membuat pelanggan tetap memilih menggunakan layanan pascabayar. Di sisi lain, pelanggan yang melakukan migrasi ke layanan prabayar cenderung melakukannya karena layanan tersebut dianggap memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan dalam konsumsi listrik.

## Referensi

- Dewi, I. C. (2011). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Greenberg, P. (2010).
- Mulyadi. (2010). *Sistem Akuntansi* (Cetakan kelima). Jakarta: Salemba Empat.
- PT PLN (Persero). (2022). "Listrik untuk kehidupan yang lebih baik." Retrieved from <https://web.pln.co.id/> (diakses 10 Mei 2022).
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2012). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, F. (2017). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan: Studi Kasus Konsumen Rumah Tangga Listrik Prabayar* (Disertasi Doktoral, Universitas Diponegoro).