BAB IV

ANALISIS DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin merupakan unit di PT. PLN (Persero) yang bergerak dalam distribusi listrik untuk masyarakat yang bertempat di Jl. Lambung Mangkurat no.12, Banjarmasin Tengah, Kalimantan Selatan.

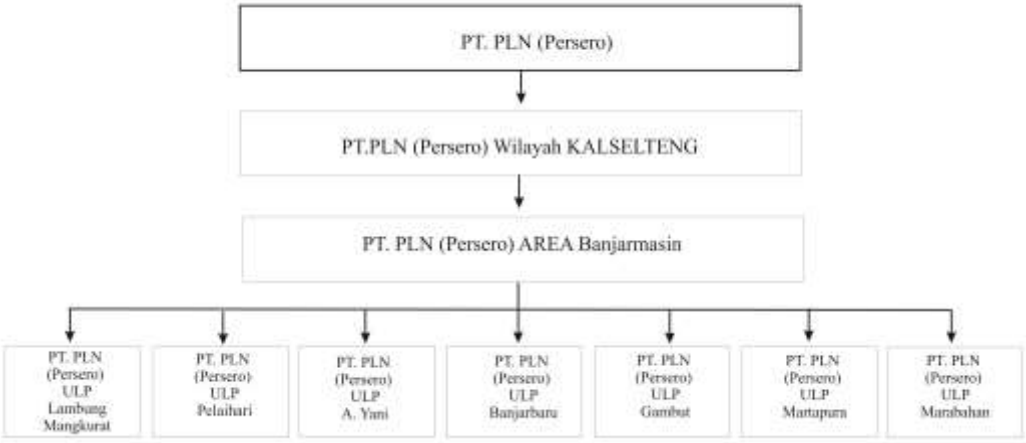
PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin berada di pusat kota Provinsi Kalimantan Selatan. Kota Banjarmasin memiliki 2 kantor unit PT. PLN (Persero) yaitu Unit Layanan Pelanggan A. Yani dan Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin beroperasi pada 3 kecamatan dari 5 kecamatan dan 31 kelurahan dari 52 kelurahan yang ada di Kota Banjarmasin (https://banjarmasinkota. bps.go.id/publication/2018/09/26/b28fb61bcd935f5887c90ae7/kecamatan-banjarmasin-selatan-dalam-angka-2018.html, 2018). Hal ini menunjukan bahwa ruang lingkup Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat lebih besar dari pada Unit Layanan Pelanggan A. Yani. Oleh karena itu peneliti menetapkan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin sebagai tempat penelitian.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin bergerak di bawah naungan PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin

yang juga bergerak dibawah naungan PT. PLN (Persero) Wilayah KALSELTENG.

PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin merupakan salah satu kantor cabang yang menaungi tujuh kantor unit yaitu Unit Layanan Pelanggan Marabahan, Unit Layanan Pelanggan Pelaihari, Unit Layanan Pelanggan A. Yani, Unit Layanan Pelanggan Banjarbaru, Unit Layanan Pelanggan Martapura, Unit Layanan Pelanggan Gambut, dan Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat. PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin bergerak di bawah naungan PT. PLN (Persero) Wilayah KALSELTENG.

Gambar 4.1 Bagan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat



Sumber: Wawancara Petugas Layanan Pelanggan Lely Wahyu Diani 2019

B. Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Lambung Mangkurat Banjarmasin

1. Pengertian Bongkar Rampung

   Bongkar rampung merupakan suatu program pada kegiatan operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam mengatasi permasalahan piutang pelanggan berupa tunggakan 3 bulan pelanggan pascabayar. Bongkar rampung dibagi menjadi dua bagian yaitu:

   a. Pembongkaran meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar yang tidak membayar tunggakan 3 bulan pada saat kegiatan operasi piutang kelapangan oleh petugas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.
   b. Pembersihan kabel SR milik pelanggan pascabayar yang sudah diberhentikan sementara pada saat operasi piutang kelapangan. Karena tidak segera melunasi tunggakannya serta diberhentikan sebagai pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

2. Pelaksanaan Bongkar Rampung

   Pada saat operasi piutang pelanggan pascabayar ada proses negoisasi terhadap piutang pelanggan. Apabila dalam proses tersebut pelanggan pascabayar melanggar proses negosiasi maka akan diambil tindakan pembongkaran meter kWh dan MCB serta diberhentikan sementara menjadi pelanggan oleh petugas PT. PLN (Persero) Unit

Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Jika pelanggan tidak segera melunasi tunggakan tersebut maka petugas akan membersihkan kabel SR dan diberhentikan sebagai pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

3. Pengertian Operasi Piutang

Operasi piutang merupakan suatu program yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin, yaitu kegiatan operasi kelapangan dalam mengatasi piutang pelanggan pascabayar berupa tunggakan 2 bulan dan tunggakan 3 bulan. Apabila sampai 2 bulan maka dikenakan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik, apabila pelanggan membayar maka sambungan tenaga listik akan disambung kembali. Apabila sampai 3 bulan berturut-turut maka akan dikenakan bongkar rampung dan diberhentikan sebagai pelanggan, jika pelanggan meminta dipasang kembali maka akan dikenakan pasang baru ditambah harus melunasi tungggakan sebelumnya.

Tujuan operasi piutang yaitu untuk mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan piutang pelanggan. Hasil dari operasi piutang untuk tunggakan 2 bulan dan 3 bulan yaitu lunas, janji, pemutusan sementara, dan bongkar rampung.

a. Lunas artinya pelanggan telah melunasi piutangnya berupa tunggakan 2 bulan atau 3 bulan kepada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

b. Janji artinya pelanggan pascabayar berjanji untuk melunasi piutangnya berupa tunggakan 2 bulan atau 3 bulan dengan batas waktu yang sudah disepakati antara pihak pelanggan dengan pihak petugas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.
c. Pemutusan sementara artinya pelanggan pascabayar yang tidak bisa menyelasaikan piutangnya berupa tunggakan 2 bulan dan terpaksa dari petugas memutus sementara sambungan tenaga listrik meter kWh milik pelanggan pascabayar tersebut.
d. Pembongkaran rampung artinya pelanggan pascabayar yang tidak bisa menyelasaikan piutangnya berupa tunggakan 3 bulan dan terpaksa dari petugas membongkar meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar tersebut.

4. Pelaksanaan Operasi Piutang

Operasi kelapangan untuk memberitahu kepada pelanggan pascabayar yang tidak membayar biaya penggunaan listrik selama 2 bulan dan 3 bulan dengan proses negosiasi terlebih dahulu, apabila pelanggan pascabayar melanggar proses negosiasi maka akan diambil tindakan pemutusan sementara aliran listrik atau pembongkaran meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar oleh petugas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Penunjang Pelaksanaan Program Bongkar Rampung Operasi Piutang

   a. Surat Pelaksanaan Pembongkaran

      Operasional surat tunggakan 3 bulan pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang diperlukan oleh petugas bongkar rampung operasi piutang untuk pelaksanaan pembongkaran meter kWh kepada pelanggan pascabayar.

   b. Rute Baca Meter (RBM)

      Daftar data pelanggan pascabayar yang termasuk dalam wilayah PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang berisi ID Pelanggan pascabayar, nama, alamat, daya kWh, status bangunan, dan kode petugas catat meter.

   c. Maps Info

      Maps Info adalah aplikasi untuk membuat berkas operasi kelapangan berupa peta aliran kabel SR PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang sampai ke meter kWh pelanggan pascabayar.

   d. Executive Informatian System (EIS)

      Executive Informatian System (EIS) adalah aplikasi yang berisi rincian pembayaran tagihan pelanggan pascabayar. Aplikasi ini berguna bagi petugas bongkar rampung operasi piutang untuk mengetahui tanggal pembayaran tunggakan pelanggan pascabayar.

e. Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT)

Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) adalah informasi pencatatan meter kWh dan foto meter kWh yang digunakan untuk membuat tagihan bulanan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin, aplikasi ini juga digunakan untuk mengetahui kalau meter kWh tersebut rusak atau bermasalah.

6. Kendala dan Solusi Pelaksanaan Bongkar Rampung Operasi Piutang oleh Petugas Operasi Piutang

Informan 1

Nama	: Sugito
Jenis kelamin	: Laki-laki
Umur	: 56 Tahun
Pengalaman	: 35 Tahun
Jabatan	: Petugas Operasi Piutang
Hari/Tanggal	: Jum’at/08 Februari 2019
Alamat	: Jl. Belitung Darat 99 Bina Warga 4 Rt.42 No.108
No. Telpon	: 0813-4847-1856

a. Pelanggan yang Kurang Mampu

1) Kendala

Pelanggan pascabayar yang kurang mampu dalam bidang ekonomi dan orang tua yang tinggal sendirian jauh dari anaknya

atau orang tua yang hidup sebatang kara. Membuat petugas operasi piutang merasa iba dengan pelanggan pascabayar tersebut.

2) Solusi

Pelanggan pascabayar akan diberi kelapangan waktu pembayaran, jika pelanggan tersebut tetap tidak bisa membayar dan tunggakannya tidak terlalu besar maka akan dibayarkan oleh pihak PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

b. Tagihan Tak Seperti Biasanya

1) Kendala

Pelanggan pascabayar merasa tagihannya jauh lebih mahal dibanding tagihan sebelumnya dan pelanggan pascabayar tersebut merasa ada kesalahan pada meter kWh miliknya, serta pelangan pascabayar tersebut menolak dibongkar meter kWh dan MCBnya.

2) Solusi

Dari pihak petugas operasi piutang menyarankan agar pihak pelanggan pascabayar mengoreksi pemakaian listrik di kantor PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan membawa foto angka terakhir stand meter kWh, selanjutnya akan diklarifikasi oleh pihak PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin apakah pemakaian pelanggan pascabayar sesuai dengan tunggakan pembayarannya. Kalau sesuai berarti bukan kesalahan dari meter

kWh dan pembayaran sesuai dengan tunggakan yang ada, tapi jika tidak sesuai maka ada kesalahan dari meter kWh dan tunggakan pembayaran akan disesuaikan dengan pemakaian pelanggan pascabayar tersebut.

c. Pelanggan yang Bersikeras Tak Mau di Bongkar

1) Kendala

Pelanggan pascabayar yang bersikeras tak mau di bongkar dengan alasan yang tak dapat diterima petugas dan bahkan mengancam petugas operasi piutang.

2) Solusi

Pelanggan pascabayar yang bersikeras tidak mau bongkar. Pertama diberi kelapangan waktu pembayaran sesuai kesepakatan, kedua ketika ditagih kembali tetapi tidak mau membayar dan masih bersikeras tidak mau bongkar, maka petugas operasi piutang akan membongkar secara paksa meter kWh dan MCB pelanggan pascabayar tersebut. Jika pihak petugas tidak bisa melakukannya sendirian, maka akan dibantu pihak aparat hukum misalnya, polisi atau tentara.

d. Pelanggan Pascabayar yang Tidak Menepati Janji

1) Kendala

Pelanggan pascabayar memberikan janji untuk membayar dalam proses negosiasi kepada petugas operasi piutang, dalam kenyataannya tidak menepati janjinya tersebut.

2) Solusi

Ditagih kembali pada tanggal yang telah ditentukan. Apabila pelanggan pascabayar tidak membayar, maka petugas operasi piutang langsung membongkar meter kWh dan MCB atau memberikan kebijakan berupa tempo pembayaran lagi kepada pelanggan pascabayar tersebut.

e. Kesalahpahaman

Kesalahpahaman yang sering terjadi pada proses pelaksanaan bongkar rampung operasi piutang salah satunya yaitu Payment Poin Online Bank (PPOB) yang tidak bertanggungjawab.

1) Kendala

Payment Poin Online Bank (PPOB) yang tidak bertanggungjawab, Pelanggan pascabayar yang telah mempercayakan pembayaran kepada PPOB, namun PPOB menyalahgunakan kepercayaan pelanggan tersebut dengan cara tidak membayarkan tagihan 3 bulan pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

2) Solusi

Pelangan pascabayar melunasi tagihannya dan menyelesaikan permasalahannya dengan pihak Payment Poin Online Bank (PPOB), di dampingi atau tidak oleh petugas operasi piutang untuk mengklarifikasi bukti pembayaran.

Informan 2

Nama : Yongki Anthonius

Jenis kelamin : Laki-laki

Umur : 31 Tahun

Pengalaman : 11 Tahun

Jabatan : Petugas Operasi Piutang

Hari/Tanggal : Jum'at/08 Februari 2019

Alamat : Jl. Agatis II, Kayutangi

No. Telpon : 0853-4776-2534

a. Belum ada uang

1) Kendala

Pelanggan pascabayar yang kurang perhatian dengan pengelolaan keuangannya sehingga uang yang seharusnya dibayarkan untuk pemakaian listrik dialihkan untuk penggunaan hal yang lain dulu. Sehingga ketika sampai waktu pembayaran pemakaian listrik uang yang dibayarkan tidak ada.

2) Solusi

Pelanggan pascabayar diberi waktu tempo pembayaran selama 2 hari sesuai surat perjanjian atau sesuai kesepakatan dengan petugas operasi piutang. Pada tanggal yang telah ditentukan petugas operasi piutang menagih kembali, apabila pelanggan pascabayar tidak membayar maka petugas langsung membongkar meter kWh dan MCB atau memberikan kebijakan

berupa tempo pembayaran lagi kepada pelanggan pascabayar tersebut.

b. Pelanggan Pascabayar yang Bersikeras Tak Mau di bongkar

1) Kendala

Pelanggan Pascabayar yang bersikeras tak mau di bongkar dengan alasan yang tak dapat diterima petugas operasi piutang dan bahkan mengancam petugas operasi piutang.

2) Solusi

Pelanggan pascabayar yang bersikeras tidak mau dibongkar. Pertama diberi kelapangan waktu pembayaran sesuai kesepakatan, kedua ketika ditagih kembali tetapi tidak mau membayar dan masih bersikeras tidak mau di bongkar, maka petugas operasi piutang akan membongkar secara paksa meter kWh dan MCB pelanggan pascabayar tersebut. Jika pihak petugas operasi piutang tidak bisa melakukannya sendirian maka akan dibantu pihak aparat hukum misalnya, polisi atau tentara.

c. Kesalahpahaman

Pada proses pelaksaanan bongkar rampung operasi piutang seringkali terjadi kesalahpahaman antara pelanggan dengan petugas operasi piutang, beberapa kesalahpahaman tersebut yaitu:

1) Payment Poin Online Bank (PPOB) yang Tidak Bertanggungjawab

a) Kendala

Payment Poin Online Bank (PPOB) yang tidak bertanggungjawab, Pelanggan yang telah mempercayakan pembayaran kepada PPOB, namun PPOB menyalahgunakan kepercayaan pelanggan dengan cara tidak membayarkan tagihan 3 bulan pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

b) Solusi

Pelangan pascabayar melunasi tagihannya dan menyelesaikan permasalahannya dengan pihak PPOB, didampingi atau tidak oleh petugas operasi piutang untuk mengklarifikasi bukti pembayaran.

2) Selisih Waktu Pembayaran

a) Kendala

Petugas operasi piutang menagih tunggakan kepelanggan pascabayar ternyata pelanggan tersebut sudah membayar dibuktikan dengan adanya struk pembayaran. Petugas operasi piutang mengecek tunggakan pelanggan pada jam 09:00 dan menagih pada jam 11:00 sedangkan pelangan membayar tunggakan pada jam 10:00, jadi ada selisih waktu pembayaran.

b) Solusi

Petugas operasi piutang mengecek struk pembayaran pelanggan dan memastikannya lewat aplikasi dismartphone. Setelah terbukti lunas maka petugas operasi piutang memohon maaf atas kesalahpahamannya.

Informan 3

Nama	: Edi Supian
Jenis kelamin	: Laki-laki
Umur	: 51 Tahun
Pengalaman	: 28 Tahun
Jabatan	: Petugas Operasi Piutang
Hari/Tanggal	: Jum’at/08 Februari 2019
Alamat	: Jl. Sparman Gg. H.Kardi No 48
No. Telpon	: 0813-4847-1856

a. Belum Ada Uang

1) Kendala

Pelanggan pascabayar yang kurang perhatian dengan pengelolaan keuangannya sehingga uang yang seharusnya dibayarkan untuk pemakaian listrik dialihkan untuk penggunaan hal yang lain dulu. Sehingga ketika sampai waktu pembayaran pemakaian listrik uang yang dibayarkan tidak ada.

2) Solusi

Pelanggan pascabayar diberi waktu tempo pembayaran selama 2 hari sesuai surat perjanjian atau sesuai kesepakatan dengan petugas operasi piutang. Pada tanggal yang telah ditentukan petugas operasi piutang menagih kembali, apabila pelanggan pascabayar tidak membayar maka petugas operasi piutang langsung membongkar meter kWh dan MCB atau memberikan kebijakan berupa tempo pembayaran lagi kepada pelanggan pascabayar tersebut.

b. Pelanggan Pascabayar yang Tidak Menepati Janji

1) Kendala

Pelanggan pascabayar memberikan janji untuk membayar dalam proses negosiasi kepada petugas operasi piutang, namun dalam kenyataannya tidak menepati janjinya tersebut.

2) Solusi

Ditagih kembali pada tanggal yang telah ditentukan. Apabila pelanggan pascabayar tidak membayar, maka petugas operasi piutang langsung membongkar meter kWh dan MCB atau memberikan kebijakan berupa tempo pembayaran lagi kepada pelanggan pascabayar tersebut.

c. Pelanggan yang Kebiasaan Nunggak

1) Kendala

Pelanggan yang membiasakan membayar tagihan setiap pertiga bulan dan menolak dibongkar dengan alasan dia pasti membayar dengan waktu yang biasa dia tentukan.

2) Solusi

Petugas operasi piutang memberikan tempo pembayaran maksimal 2 hari seperti surat diperjanjian. Ditagih kembali pada waktu yang telah ditentukan dan tidak ada penambahan tempo pembayaran lagi, jika tidak membayar maka meter kWh dan MCB akan dibongkar oleh petugas operasi piutang.

d. Data dan Peta Aliran Listrik Milik Pelanggan Pascabayar yang Tidak Sesuai

1) Kendala

Data dan peta aliran listrik yang dibawa petugas operasi piutang untuk melacak alamat pelanggan pascabayar tidak sesuai, akibatnya petugas operasi piutang sulit menemukan meter kWh milik pelanggan pascabayar tersebut dan memperlambat proses pelaksanaan bongkar rampung operasi piutang.

2) Solusi

Petugas operasi piutang tidak lagi berfokus pada peta aliran listrik meter kWh milik pelanggan tetapi lebih berfokus pada peta aliran listrik meter kWh milik tetangga pelanggan

pascabayar. Ketika petugas operasi piutang berhasil menemukan meter kWh milik tetangga pelanggan pascabayar maka petugas operasi piutang akan mudah menemukan meter kWh milik pelanggan pascabayar tersebut.

e. Kesalahpahaman

Pada proses pelaksaanan operasi piutang seringkali terjadi kesalahpahaman antara pelanggan pascabayar dengan petugas operasi piutang, beberapa kesalahpahaman tersebut yaitu:

1) Payment Poin Online Bank (PPOB) yang Tidak Bertanggungjawab

a) Kendala

Payment Poin Online Bank (PPOB) yang tidak bertanggungjawab terhadap pelanggan pascabayar yang telah mempercayakan pembayaran kepada PPOB, namun PPOB menyalahgunakan kepercayaan pelanggan pascabayar, dengan cara tidak membayarkan tagihan 3 bulan pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

b) Solusi

Pelangan pascabayar melunasi tagihannya dan menyelesaikan tagihannya dan permasalahannya dengan pihak PPOB, didampingi atau tidak oleh petugas operasi piutang untuk mengklarifikasi bukti pembayaran.

2) Selisih Waktu Pembayaran

a) Kendala

Petugas operasi piutang menagih tunggakan kepelanggan pascabayar ternyata pelanggan pascabayar sudah membayar dibuktikan dengan adanya struk pembayaran. Petugas operasi piutang mengecek tunggakan pelanggan pascabayar pada jam 09:00 dan menagih pada jam 11:00 sedangkan pelangan pascabayar membayar tunggakan pada jam 10:00, jadi ada selisih waktu pembayaran.

b) Solusi

Petugas operasi piutang mengecek struk pembayaran pelanggan pascabayar dan memastikannya lewat aplikasi di smartphone. Setelah terbukti lunas maka petugas memohon maaf atas kesalahpahamannya.

3) Kurangnya Komunikasi di Keluarga Pelanggang Tentang Pemabayaran Tunggakan 3 Bulan

a) Kendala

Pelanggan pascabayar menyerahkan uang kepada salah satu anggota keluarganya untuk membayarkan tagihan 3 bulan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Ternyata anggota keluarga yang dipercayai belum membayarkan tagihan tersebut, juga belum memberitahu kepada pelanggan pascabayar bahwa belum

dibayarkan tagihannya. Ketika petugas operasi piutang datang menagih tunggakan, pelanggan pascabayar tersebut terkejut dan bingung karena pelangggan pascabayar mengetahui tagihannya sudah dibayar.

b) Solusi

Petugas operasi piutang mengajak pelanggan pascabayar untuk mengklarifikasi pembayaran, mulai dari menanyakan bukti pembayaran sampai menanyakan siapa dan dimana membayar tagihan.

7. Proses Setelah Dilaksanakannya Bongkar Rampung

Bagi pelanggan pascabayar yang terkena sanksi pembongkaran dan diberhentikan sementara menjadi pelanggan pascabayar PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin, untuk penyambungan kembali ada beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu materai enam ribu 3 lembar, fotocopy KTP, membayar tagihan listrik yang belum dilunasi beserta dendanya, dan biaya saldo awal meter prabayar sebesar 50 ribu. Karena penyambungan kembali setelah pembongkaran harus menggunakan meter prabayar. Sedangkan untuk pelanggan yang tidak segera melunasi tunggakannya lewat tanggal 31 maka akan dikenakan pasang baru, adapun beberapa syarat yang harus dipenuhi yaitu materai enam ribu 3 lembar, fotocopy KTP, membayar tagihan listrik yang belum dilunasi beserta dendanya, dan biaya pasang baru.

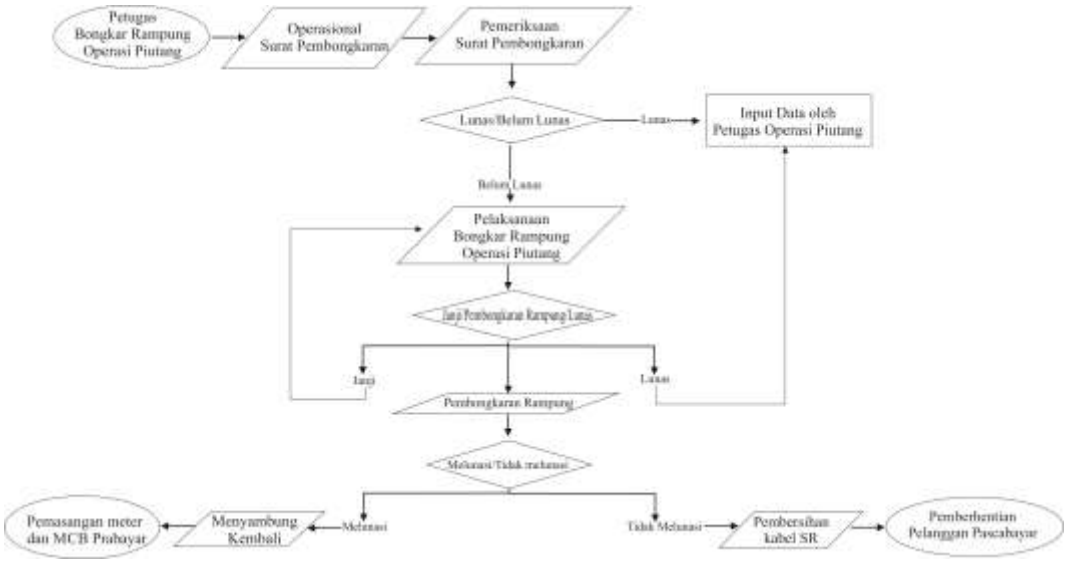
8. Kendala dan Solusi Proses Setelah Dilaksanakannya Bongkar Rampung

Informan 4

Nama	: Lely Wahyu Diani
Jenis kelamin	: Laki-laki
Umur	: 26 Tahun
Pengalaman	: 4 Tahun
Jabatan	: Petugas Pelayanan Pelanggan
Hari/Tanggal	: Rabu/13 Maret 2019
Alamat	: Jl. Perdagangan Komplek Gilang Persada
No. Telpon	: 0857- 4363-4843

Sebagaimana dijelaskan sebelumnya bahwa kegiatan setelah pembongkaran meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar adalah pembersihan kabel SR milik pelanggan pascabayar. Menurut beliau kendala setelah dilaksanakannya pembersihan kabel SR milik pelanggan pascabayar adalah sumber daya manusianya yang sangat sedikit dibidang tersebut. Diketahui bahwa petugas yang bertugas untuk membersihkan kabel SR hanya 2 orang yaitu pak Sugito dan pak Edi Supian. Hal tersebut lah yang membuat terlambatnya pembersihan kabel SR milik pelanggan pascabayar.

Gambar 4.2 Bagan Prosedur Bongkar Rampung Operasi Piutang



Sumber: Wawancara 3 Petugas Operasi Piutang dan 1 Petugas Layanan Pelanggan 2019

C. Analisis Data

1. Analisis Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Etika Bisnis Islam

Masalah akhlak atau perilaku merupakan pembahasan yang paling dekat dengan tuntunan agama Islam. Karena konsep perilaku menjelaskan tentang perilaku baik, tidak baik atau buruk, perilaku yang berdemensi pahala dan dosa, sebagian konskuensi perilaku baik dan buruk atau jahat menurut tuntunan agama Islam dimana didalamnya ditentukan norma dan ketentuan-ketentuannya atau ajaran-ajaran lainnya.

Etika bisnis Islam seharusnya menjadi konsep perilaku dalam kegiatan bongkar rampung operasi piutang, karena proses penagihan piutang pelanggan pascabayarnya yang sangat erat kaitannya dengan etika petugas dalam kegiatan bongkar rampung operasi piutang. Al-Qur'an dalam QS. As-Shaf/61:10-11

يَـٰٓأَيُّهَا ٱلَّذِينَ ءَامَنُواْ هَلۡ أَدُلُّكُمۡ عَلَىٰ تِجَٰرَةٖ تُنجِيكُم مِّنۡ عَذَابٍ أَلِيمٖ ۝١٠ تُؤۡمِنُونَ بِٱللَّهِ وَرَسُولِهِۦ وَتُجَٰهِدُونَ فِي سَبِيلِ ٱللَّهِ بِأَمۡوَٰلِكُمۡ وَأَنفُسِكُمۡۚ ذَٰلِكُمۡ خَيۡرٞ لَّكُمۡ إِن كُنتُمۡ تَعۡلَمُونَ ۝١١

10. Hai orang-orang yang beriman, sukakah kamu aku tunjukan suatu perniagaan yang dapat menyelamatkanmu dari azab yang pedih?. 11. (yaitu) kamu beriman kepada Allah dan Rasul-Nya dan berjihad di jalan Allah dengan kata dan jiwamu. Itulah yang lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui. (Kemenag, R, 2014, hlm. 552)

Maksud dari perdagangan di sini adalah amal saleh. Jenis perdagangannya ialah kalian konsisten dalam keimanan kepada Allah, dan berjihad demi menegakkan kalimat Allah dan menyebarkan agama-Nya dengan jiwa dan harta. (Az-Zuhaili, 2013, hlm. 643)

Bisnis secara islam pada dasarnya sama dengan bisnis secara umum, hanya saja harus tunduk dan patuh pada dasar ajaran Islam serta memperhatikan batasan-batasan yang tertuang di dalamnya.

Menurut hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis tentang Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang ditinjau dari perspektif Etika Bisnis Islam maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Kejujuran dan Amanah

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin 3 petugas tersebut berperilaku jujur dan amanah dalam melakukan aktivitas bongkar rampung operasi piutang.

Dibuktikan pada kegiatan bongkar rampung operasi piutang petugas menagih kepelanggan pascabayar sesuai dengan struk tagihan, denda Rp.3000 perbulan, dan biaya administrasi pembayaran Rp.1000 perbulan. Dari kesemua informan mengatakan untuk apa mencari keuntungan dari pembayaran piutang pelanggan pascabayar, karena kami sudah mendapatkan premi dari hasil penagihan baik bongkar ataupun lunas. Dibanding hasil dari keuntungan pembayaran yang sedikit tidak sepadan dengan resiko yang kami dapatkan.

b. Ramah Tamah dan Membantu Orang Lain yang dalam Kesulitan

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin 3 petugas tersebut berperilaku ramah-tamah dan membantu orang lain yang kesulitan dalam melakukan aktivitas bongkar rampung operasi piutang.

Dibuktikan ketika petugas bongkar rampung operasi piutang mengucapkan salam sebelum menagih dan melakukan penagihan

piutang kepada pelanggan pascabayar dengan sopan dan santun serta memberikan toleransi tenggang waktu pembayaran. Ketika pelanggan yang memang benar-benar tidak mampu membayar, jika tunggakannya tidak terlalu besar maka akan dibayarkan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Bahkan salah satu petugas bongkar rampung operasi piutang memberikan beras kepada pelanggan pascabayar yang nunggak 3 bulan dan menurut beliau pelanggan pascabayar tersebut tidak mampu. Beras tersebut beliau dapatkan dari gaji beliau yang dipotong setiap bulan. Alasan beliau memberikan beras tersebut selain berbagi rezeki juga agar pelanggan pascabayar yang nunggak tersebut segan dengan beliau ketika beliau menagih.

c. Tidak Mengganggu Kegiatan Ibadah pada Allah

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin 2 petugas tersebut dalam kegiatan ibadah kepada Allah terutama sholat sering telat, sedangkan petugas yang satunya non Islam.

Dibuktikan ketika 2 petugas tersebut dalam melakukan kegiatan bongkar rampung operasi piutang mereka sering menunda sholat dengan alasan masih sempat sholat dikantor dan juga mereka mengejar target, semakin banyak pelanggan yang mereka datangi

maka semakin banyak premi yang mereka dapatkan baik itu lunas maupun bongkar.

d. Sukarela

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 1 petugas layanan pelangan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Petugas tersebut mengatakan bahwa tidak ada paksaan dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin kepada pihak pelanggan pascabayar untuk menjadi pelanggannya.

Dibuktikan dalam kegiatan bongkar rampung operasi piutang bahwa pelanggan pascabayar berhak menentukan pilihan baik itu dibongkar atau tidak dan diberhentikan atau tidaknya sebagai pelanggan pascabayar. Petugas bongkar rampung operasi piutang hanya memberikan pilihan sesuai ketentuan yang ada. Petugas bongkar rampung operasi piutang tidak mengambil keputusan sebelum pelanggan pascabayar menentukan pilihannya.

2. Analisis Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Perlindungan Konsumen

Setiap perusahaan harus memiliki kesadaran bahwa betapa pentingnya konsumen bagi sebuah perusahan. Oleh karena itu, setiap peruhasaan yang baik harus memenuhi kebutuhan konsumen

sebagaimana yang telah ditetatapkan dalam UU. No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Kegiatan bongkar rampung operasi piutang selain harus memperhatikan etika bisnis islam petugas bongkar rampung juga harus menjaga kepuasan pelanggan pascabayar dengan memenuhi perlindungan konsumen sesuai dengan UU. No. 8 Tahun 1999. Karena pelanggan merupakan nyawa bagi perusahaan dan kepuasan pelanggan merupakan kunci keberhasilan perusahaan.

Menurut hasil penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis tentang Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang ditinjau dari perspektif Perlindungan Konsumen maka dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa

   Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mereka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa pelanggannya.

Pada saat pelaksanaan bongkar rampung operasi piutang petugas memberikan langsung surat pembongkaran kepada pelanggan pascabayar untuk menjaga kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang dan/atau jasa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

b. Hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mareka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk memilih barang atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.

Ketika petugas bongkar rampug operasi piutang menagih pelanggan pascabayar. Petugas bongkar rampug operasi piutang menawarkan kepada pelanggan jika pelanggan pascabayar mau melunasi tagihannya maka pelanggan masih bisa menggunakan meter pascabayar, tetapi jika pelanggan pascabayar tidak membayar tagihanya maka petugas bongkar rampug operasi piutang akan membongkar meter kWh dan MCB pascabayar. Jika pelanggan

pascabayar ingin menyambung kembali maka akan diganti dengan meter kWh prabayar.

c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mareka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang digunakan pelanggan pascabayar.

Petugas operasi piutang memberikan informasi yang jelas dan jujur tentang surat pembongkaran dibuktikan dengan ada surat pembongkaran resmi dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang diterima pelanggan pascabayar.

d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mereka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk

didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan pelanggan pascabayar.

Petugas mendengarkan keluhan dari pelanggan pascabayar, dibuktikan dengan petugas memberikan kontak yang bisa dihubungi dan memberikan arahan kepada pelanggan pascbayar atau petugas melaporkan langsung tentang keluhan pelanggan pascabayar kepada petugas layanan pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin untuk diproses misalnya, pelanggan pascabayar mengeluhkan pembayaran pemakaian listriknya yang jauh lebih mahal dari biasanya.

e. Hak untuk advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mereka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut kepada pelanggan pascabayar.

Pelanggan mempunyai surat pembongkaran resmi dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin, karena pelanggan pascabayar belum membayar tagihan selama 3 bulan. Surat pembongkaran tersebut bisa menjadi bukti yang

kuat untuk pelanggan jika pelanggan menyelesaikan sengketa secara hukum. Misalknya pelanggan tidak terima dengan PPOB yang telah menyalahgunakan kepercayaan dari pelanggan pascabayar, karena PPOB tidak membayarkan tagihan pelanggan pascabayar. Pelanggan pascabayar bisa melaporkan PPOB kepihak berwajib jika pelanggan ingin menyelesaikan permasalahannya secara hukum.

f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 1 petugas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Beliau menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan kepada pelanggannya.

Pada saat penagihan piutang pelanggan pascabayar, petugas bongkar rampung operasi piutang menjelaskan secara umum tentang prosedur bongkar rampung operasi piutang kepada pelanggan pascabayar.

g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif

Hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan pada 3 petugas bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Mereka menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan

Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk diperlakukan atau dilayanin secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif kepada pelanggan pascabayar.

Petugas tidak membeda-bedakan siapun pelanggannya, Jika belum pelanggan pascabayar membayar tagihan 3 bulan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin maka akan ditagih secara langsung oleh petugas bongkar rampung operasi piutang kerumah pelanggan pascabayar.

h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya

Hasil wawancara yang peneliti lakukan pada informan 4 yaitu petugas pelayanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Beliau menjelaskan bahwa PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin telah memberikan hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya kepada pelanggan pascabayar pada kegiatan bongkar rampung operasi piutang.

Setelah petugas operasi piutang sudah membongkar meter milik pelanggan pascabayar. Jika pelanggan pascabayar tersebut ingin menyambung kembali maka harus menyelesaikan pembayaran.

setelah meter dipasang namun dengan meter prabayar sesuai dengan peraturan. Ketika dalam proses pemasangan terjadi kerusakan terhadap meter prabayar maka akan diganti oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Bahkan jika meter kWh rusak pada saat pemaikaian maka akan diganti dengan meter siaga/sementara selama pemeriksaan dan meter kWh milik pelanggan akan dibawa petugas kekantor untuk diperiksa, tetapi jika MCBnya saja yang rusak maka akan langsung diganti. Setelah selesai pemeriksaan dan meter kWh milik pelanggan masih bisa dipakai maka akan dipasangkan kembali, tetapi jika sudah tidak bisa diperbaiki maka akan diganti dengan yang baru. Setelah dipasangkan kembali pelanggan harus membayar pemakaian meter siaga/sementara sesuai dengan pemakaian pelanggan.