

PERENCANAAN PENURUNAN TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) KANTOR PELAYANAN (KP) ONDOR

R.A. de FRETES^{1,*}, Billy J Camerling²

¹ Jurusan, Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kampus Poka, Ambon, 97233, Indonesia

*Email: rdefretes@yahoo.com

²Jurusan, Teknik Industri, Universitas Pattimura, Kampus Poka, Ambon, 97233, Indonesia

Email: camerlingbilly@gmail.com ; de_bell89@yahoo.com

Abstrak PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor merupakan salah satu usaha atau bisnis dalam bidang kelistrikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk bagaimana merumuskan perencanaan yang efektif diaplikasikan untuk menurunkan tunggakan listrik di PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Untuk penilaian responden menggunakan skala likert dan pengolahan data penulis menggunakan analisis *SWOT* dengan menggunakan Perhitungan Matriks Internal *Analysis Summary* (IFAS) jumlah skor untuk faktor kekuatan (S) sebesar 2,16 sedangkan jumlah skor kelemahan (W) sebesar 0,59. Sedangkan pada perhitungan Matriks External *Analysis Summary* (EFAS) jumlah skor untuk faktor peluang (O) sebesar 1,76 dan ancaman (T) sebesar 0,67. Hasil diagram *SWOT* menunjukkan bahwa posisi PT.PLN (Persero) KP. Ondor ada pada kuadran I dengan strategi pertumbuhan agresif. Dengan menggunakan Grand Strategi diperoleh 4 strategi yakni, strategi *SO*, *ST*, *WO* dan *WT* dengan 15 alternatif strategi adalah membuat pengembangan aplikasi monitoring penagihan tunggakan yang berbasis perangkat mobile, menjalankan kerjasama dengan perbankan untuk mempermudah pembayaran melalui internet banking / mobile banking, melakukan sosialisasi kepada pelanggan dengan memanfaatkan media teknologi informasi dan lainnya.

Kata Kunci : Strategi, Penurunan Tunggakan, *SWOT*.

1. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Listrik adalah elektron-elektron dari atom ke atom pada sebuah penghantar atau suatu energi yang sangat berpengaruh terhadap kehidupan manusia sehari-harinya. Energi listrik ini digunakan dan dimanfaatkan untuk menggerakkan berbagai alat elektronik yang berfungsi untuk mempermudah pekerjaan manusia.

PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor adalah salah satu unit pelaksana usaha pendistribusian tenaga listrik untuk kepentingan umum di Kabupaten Seram Bagian Timur, kecamatan Pulau Gorom.

PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan KP Ondor mempunyai tugas sebagai pengelola transmisi operasi sistem dan transaksi tenaga listrik. Selain melayani kebutuhan terkait listrik masyarakat PT PLN (Persero) KP

Ondor juga melakukan kegiatan seperti, pengajuan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan, cek tagihan listrik PLN, pembayaran listrik hingga komplain. Saat ini masyarakat sudah bisa melakukan pengecekan rekening saldo listrik secara online, bayar listrik online dengan token, melalui ATM atau aplikasi mobile.

PT. PLN (Persero) KP Ondor akhir-akhir ini mendapat perhatian yang serius dari pihak atasannya, terkait dengan tunggakan yang dimiliki tiap bulannya. Dalam tahun 2020 dan 2021 PT PLN (Persero) KP Ondor memperoleh kerugian yang jumlahnya miliaran rupiah. Berdasarkan data tunggakan pelanggan untuk 2 tahun terakhir yakni di tahun 2020 dan 2021 terdapat tunggakan masing-masing sebanyak, untuk tahun 2020 sebanyak 1.250 bulan dan di tahun 2021 sebanyak 1.619 bulan dengan sistem pascabayar.

Tunggakan rekening listrik tersebut menyebabkan jumlah rupiah yang harus di tanggung PT. PLN (Persero) KP Ondor semakin besar. Uang pemasukan dari hasil tagihan rekening listrik seharusnya dapat digunakan untuk kegiatan operasional PLN yang lain, seperti mengganti trafo yang rusak dan pemeliharaan jaringan. Namun karena adanya tunggakan rekening listrik yang masih besar menyebabkan PT. PLN (Persero) KP Ondor tidak dapat menjalankan kegiatan operasionalnya 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) KP Ondor sebagai lembaga yang bertanggungjawab untuk mengelola bidang kelistrikan maka jumlah yang harus ditanggung negara akan semakin besar.

Strategi digunakan untuk mengisi 3 tujuan manajemen (Grant, 1999:21-23), yaitu:

1. Strategi sebagai pendukung untuk pengambilan keputusan.
Strategi menentukan pedoman, peraturan dan criteria yang digunakan untuk mengambil keputusan, membatasi alternatif keputusan yang akan diambil.
2. Strategi sebagai sarana koordinasi dan komunikasi.
Strategi tidak hanya dapat digunakan untuk memperoleh konsistensi dalam keputusan yang diambil dalam waktu berbeda. Bagi organisasi yang kompleks, strategi memberikan kesamaan arah bagi perusahaan. Agar strategi dapat digunakan sebagai alat koordinasi, maka proses strategi harus bertindak sebagai mekanisme komunikasi dalam perusahaan.
3. Strategi sebagai target.

Konsep strategi akan digabungkan dengan visi dan misi untuk menentukan dimana perusahaan akan berada dalam masa yang akan datang. Dengan demikian strategi juga dapat berperan sebagai target perusahaan

Diperlukan sebuah perencanaan yang baik dari pihak PT PLN (Persero) KP Ondor dalam menerapkan sebuah konsep perencanaan untuk menurunkan angka tunggakan rekening listrik yang ada. Salah satu metode yang dapat

dipakai adalah analisis SWOT, dengan memanfaatkan potensi yang dimiliki oleh perusahaan bagaimana pihak PT.PLN (Persero) KP Ondor bisa mengatasi permasalahan tunggakan yang dihadapi.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah yang didapat yaitu bagaimana perencanaan penurunan tunggakan pembayaran rekening listrik di PT PLN (Persero) KP.Ondor.

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dibuat dengan tujuan untuk merencanakan strategi penurunan tunggakan pembayaran rekening listrik di PT PLN (Persero) KP.Ondor. Tujuan penelitian ini kemudian diuraikan kedalam beberapa tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui factor internal dan eksternal yang mempengaruhi penurunan tunggakan rekening listrik.
2. Menentukan posisi/kondisi saat ini dari PT.PLN (Persero) KP Ondor dalam penurunan tunggakan rekening listrik.
- 3.Mendapatkan strategi yang dapat digunakan dalam penurunan tunggakan rekening listrik.

2. KAJIAN TEORI DAN METODE

Pengertian Listrik, Tunggakan dan 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.

Strategi

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos*, yang terbentuk dari kata *stratos* yang berarti militer dan *-ag* yang berarti memimpin (Grant,1999:11). Penggunaan konsep dan teori strategi pertama kali digunakan dalam dunia militer, sedangkan

dunia bisnis baru mulai mengadopsinya pada pertengahan tahun 60-70an.

Analisa SWOT

Analisis SWOT adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (strengths), kelemahan (weaknesses), peluang (opportunities), dan ancaman (threats) dalam suatu proyek atau suatu bisnis. Keempat faktor itulah yang membentuk akronim SWOT (strengths, weaknesses, opportunities, dan threats) David, (2006). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut.

Analisis SWOT dapat diterapkan dengan cara menganalisis dan memilah berbagai hal yang mempengaruhi keempat faktornya, kemudian menerapkannya dalam gambar matriks SWOT, dimana aplikasinya adalah bagaimana kekuatan (strengths) mampu mengambil keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada, bagaimana cara mengatasi kelemahan (weaknesses) yang mencegah keuntungan (advantage) dari peluang (opportunities) yang ada, selanjutnya bagaimana kekuatan (strengths) mampu menghadapi ancaman (threats) yang ada, dan terakhir adalah bagaimana cara mengatasi kelemahan (weaknesses) yang mampu membuat ancaman (threats) menjadi nyata atau menciptakan sebuah ancaman baru. David, (2006).

Analisis Matriks Faktor Internal

Analisis matriks faktor strategi internal merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui apa yang menjadi kekuatan maupun kelemahan terbesar dari suatu organisasi. Tahapan dalam analisis ini adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan faktor-faktor yang menjadi kekuatan serta kelemahan pembayaran rekening listrik.
- b. Memberi bobot masing-masing faktor tersebut dengan skala mulai dari 1,0 (paling penting) sampai 0,0 (tidak penting), berdasarkan pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap pembayaran rekening listrik. (Semua bobot tersebut jumlahnya tidak boleh melebihi

skor total 1,00).

c. Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (outstanding) sampai dengan 1 (poor), berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi pembayaran rekening listrik yang bersangkutan. Variabel yang bersifat positif (semua variabel yang masuk kategori kekuatan) diberi nilai mulai dari +1 sampai dengan +4 (sangat baik) dengan membandingkannya dengan rata-rata industri atau dengan pesaing utama. Sedangkan variabel yang bersifat negatif, bersifat kebalikannya. Mengalikan bobot dengan rating untuk memperoleh faktor pembobotan. Hasilnya adalah berupa skor pembobotan untuk masing-masing faktor yang nilainya bervariasi mulai dari 4,0 (outstanding) sampai dengan 1,0 (poor).

d. Menjumlahkan skor pada pembobotan bagi PT.PLN (Persero) KP Ondor yang bersangkutan. Nilai total ini menunjukkan bagaimana PT.PLN (Persero) KP Ondor bereaksi terhadap faktor-faktor strategis internalnya.

Analisis Matriks Faktor Strategi Eksternal

Analisis matriks faktor strategi eksternal adalah metode yang digunakan untuk menentukan peluang maupun ancaman yang ada di luar organisasi yang dapat memberikan dampak pada penurunan tunggakan rekening listrik. Tahapan dalam analisis ini meliputi:

- a. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi ancaman dan peluang bagi PT.PLN (Persero) KP Ondor.
- b. Memberi bobot masing-masing faktor dalam mulai dari 1,0 (sangat penting) sampai dengan 0,0 (tidak penting). Faktor-faktor tersebut kemungkinan dapat memberikan dampak terhadap faktor strategis.
- c. Menghitung rating untuk masing-masing faktor dengan memberikan skala mulai dari 4 (outstanding) sampai dengan 1 (poor) berdasarkan pengaruh faktor tersebut terhadap kondisi pembayaran rekening listrik yang bersangkutan. Pemberian nilai rating untuk faktor peluang bersifat positif (peluang yang semakin besar diberi rating +4, tetapi jika peluangnya kecil, diberi rating +1).

Pemberian nilai rating ancaman adalah kebalikannya. Misalnya, jika nilai ancamannya sangat besar, ratingnya adalah 1. Sebaliknya, jika nilai ancamannya sedikit ratingnya 4.

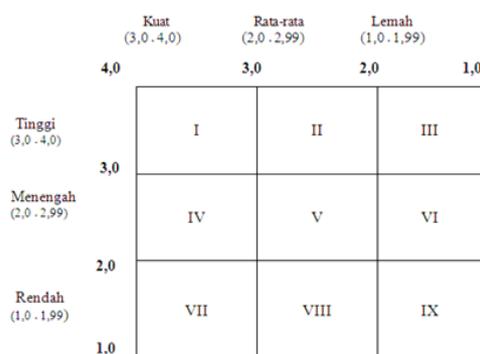
d. Mengalikan bobot dengan rating untuk memperoleh faktor pembobotan.

Hasilnya adalah berupa skor pembobotan untuk masing-masing faktor yang nilainya bervariasi mulai dari 4,0 (outstanding) sampai dengan 1,0 (poor).

e. Menjumlahkan skor pembobotan untuk memperoleh total skor pembobotan bagi pariwisata yang bersangkutan. Nilai total ini menunjukkan bagaimana PT.PLN (Persero) KP Ondor tertentu bereaksi terhadap faktor-faktor strategis eksternalnya.

Diagram Internal Eksternal

David (2006:30 1) menyatakan bahwa untuk memposisikan perusahaan-perusahaan besar pada tingkat multi divisional atau perusahaan-perusahaan korporasi dibutuhkan adanya Matriks Internal-Eksternal yang terdiri dari dua dimensi, yaitu total skor dari matriks IFE pada sumbu X dan total skor dari matriks EFE pada sumbu Y. Matriks Internal-Eksternal (IE) ini sering disebut dengan Matriks Portofolio yang terdiri dari sembilan sel seperti pada gambar 2.1.



Gambar 2.1. Diagram Internal-Eksternal

Kombinasi Strategi Analisis SWOT

Kombinasi strategi dari Matriks SWOT ditampilkan dalam tabel 2.1 sebagai berikut :

1. Strategi SO

Yaitu strategi dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang sebesar-

besarnya.

2. Strategi ST

Yaitu strategi dengan menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk mengatasi ancaman.

3. Strategi WO

Yaitu strategi yang memanfaatkan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

4. Strategi WT

Yaitu strategi yang memanfaatkan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.

Tabel 2.1 Matriks Grand Strategi.

IFAS EFAS	STRENGTHS (S) Tentukan 5-10 Faktor-Faktor Kekuatan Internal	WEAKNESSES (W) Tentukan 5-10 Faktor-Faktor Kelemahan Internal
OPPORTUNITIES (O) Tentukan 5-10 Faktor-Faktor Peluang Eksternal	Strategi SO Ciptakan Strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang.	Strategi WO Ciptakan Strategi yang meminimalkan kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
THREATS (T) Tentukan 5-10 Faktor-Faktor Ancaman Eksternal	Strategi ST Ciptakan strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi Ancaman	Strategi WT Ciptakan strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman.

Metode yang digunakan

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis analisis kualitatif dengan menggunakan Analisa SWOT yang dilakukan dengan tahapan yaitu :

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan diperlukan guna meneliti lebih lanjut apa yang akan menjadi permasalahan dalam

penelitian. Studi pendahuluan terdiri dari studi literature dan pengamatan langsung di lapangan.

2. Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Hasil studi pendahuluan dianalisis untuk menentukan masalah utama yang dipilih sebagai masalah penelitian. Selanjutnya, ditetapkan tujuan penelitian untuk mengarahkan semua aktivitas dalam kegiatan penelitian, termasuk pengumpulan data dan analisis.

3. Studi Pustaka

Kegiatan ini dilakukan untuk menelusuri konsep- konsep teoritis yang relevan dengan masalah penelitian dan sekaligus untuk mengetahui data, metode pengumpulan data dan metode analisis yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan penelitian tersebut.

4. Pengumpulan Data

Pada tahap ini dilakukan dengan pemberian kuisioner, serta perhitungan menggunakan metode SWOT (Strength Weakness Oppertunity Treath) sebagai acuan analisis selanjutnya.

Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian atau objek yang diteliti (Arikunto, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah Pelanggan PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor khususnya Desa Wawatu, yang melakukan pembayaran rekening listrik melalui loket atau sistem Payment Point Online Bank (PPOB).

Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dijadikan objek penelitian yang dapat mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah pelanggan PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor yang berdomisili di Desa Wawatu.

Pengumpulan Data dan Instrumen

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data agar menjadi sistematis, data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan karena data yang diperoleh dijadikan landasan dalam mengambil kesimpulan. Data dibutuhkan diatas akan dikumpulkan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Pengumpulan data dalam kegiatan penelitian yang dilakukan dengan mengamati kondisi berkaitan dengan objek penelitian.

2. Interview atau wawancara

Yaitu melakukan interview dengan informan yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam tentang berbagai aspek yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Pengumpulan data terkait:

a. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang tidak dapat dihitung, meliputi:

- 1) Data factor-faktor yang mempengaruhi penurunan tunggakan.
- 2) Data peran PT PLN Persero dalam kebijakan penurunan tunggakan.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang dapat dihitung meliputi:

- 1) Data jumlah tempat outlet pembayaran.
- 2) Data jumlah pelanggan yang memiliki tunggakan pembayaran rekening listrik.

5. Analisa Data

Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah dan

diinterpretasikan untuk menjawab tujuan penelitian. Pada tahap ini menggunakan metode Analisis SWOT. Hasil dari pengolahan data dianalisa dan dievaluasi menggunakan Metode SWOT untuk mengetahui strategi penurunan tunggakan rekening listrik.

6. Kesimpulan dan Saran

Hasil pengolahan dan analisis data kemudian disimpulkan dengan memperhatikan tujuan penelitian. Disamping itu juga diberikan saran yang berkaitan dengan penggunaan/penerapan hasil penelitian.

Tahapan Analisis SWOT antara lain adalah :

- a. Penentuan factor internal dan eksternal
- b. Penentuan bobot dan rating.
- c. Perhitungan Matriks Internal.
- d. Analisa Matriks Internal
- e. Perhitungan Matriks Eksternal
- f. Analisis Matriks Eksternal
- g. Penentuan Diagram Internal-Eksternal
- h. Kombinasi Faktor Internal Eksternal
- i. Analisa SWOT
- j. Penentuan putusan strategi

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Matriks Internal Eksternal

Hasil perhitungan Matriks Internal Eksternal disajikan dalam tabel 3.1 dan Tabel 3.2.

Tabel 3.1. Matrks Internal

No	Kekuatan	Bobot	Rating	Skor
1	Visi dan misi PLN dalam upaya menjadi perusahaan kelas dunia	0,12	4	0,48

2	Merupakan perusahaan yang memegang peranan besar dibidang ketenagalistrikan di medan kota	0,10	3	0,30
3	Wilayah kerja berada di pusat kota yang strategis dan mudah di jangkau	0,12	4	0,48
4	Tenaga kerja bagian penagihan memiliki kompetensi	0,10	3	0,30
5	Kemudahan pemantauan melalui informasi yang tersedia serta handal (AP2T dan EIS)	0,10	3	0,30
6	Memiliki media penghubung kepada pelanggan (Contact Center PLN 123)	0,11	3	0,33
Jumlah skor kekuatan		0,65		2,16
No	Kelemahan	Bobot	Rating	Skor
1	Tidak ada konsep reword-punishment sehingga karyawan tidak bisa berkompetensi	0,04	1	0,04
2	Pelayanan masih kurang baik, sering terjadi pemadaman listrik	0,05	1	0,05
3	Program sosialisasi terkait pemutusan serta bongkar rampung belum konsisten	0,06	2	0,12

	dilaksanakan			
4	Denda keterlambatan bayar yang murah	0,05	2	0,10
5	Pengawasan terhadap pelaksanaan kontrak vendor pemutusan masih belum terlaksana	0,06	2	0,12
6	Penetapan target kinerja yang terlalu tinggi	0,05	2	0,12
7	SOP pemutusan sementara dan pembongkaran rampung belum terlaksana dengan baik	0,04	1	0,04
Jumlah Skor Kelemahan		0,35		0,59
Total Faktor Internal (IFAS)		1,00		2,75

Berdasarkan hasil perhitungan Matriks Internal diperoleh jumlah total skor untuk Faktor Internal sebesar 2,75.

Tabel.3.2 Matriks Eksternal

No	Peluang	Bobot	Rating	Skor
1	SOP pemutusan sementara dan pembongkaran rampung belum terlaksana dengan baik	0,08	2	0,16
2	Peraturan pemerintah yang menetapkan hanya PLN sebagai perusahaan di bidang usaha ketenagalistrikan	0,10	3	0,30

3	Tingkat ekonomi masyarakat di wilayah kerja yang tergolong mampu	0,09	3	0,27
4	Rekening listrik pemerintah yang tidak pernah menunggak	0,09	3	0,27
5	Tempat pembayaran listrik yang tersebar diberbagai lokasi dan dengan berbagai cara (ATM, PPOB, dll)	0,10	3	0,30
6	Perkembangan teknologi informasi yang semakin mempermudah pekerjaan	0,10	3	0,30
7	Terbukanya peluang kerjasama dengan lembaga penelitian dan media masa	0,08	2	0,16
Jumlah skor peluang		0,64		1,76
NO	Ancaman	Bobot	Rating	Skor
1	Kebiasaan menunggak terlalu sering terjadi di masyarakat	0,09	3	0,27
2	Banyak ormas ataupun LSM yang terkadang membela kesalahan pelanggan	0,08	2	0,16
3	Kenaikan tarif dasar listrik yang turut memberatkan masyarakat dalam melakukan pembayaran rekening listrik	0,05	1	0,05
4	Kenaikan tarif dasar listrik berakibat makin meningkatkannya saldo tunggakan apabila tidak dibayar	0,05	1	0,05
5	Munculnya sumber energi	0,05	1	0,05

	baru sebagai bagian dari perkembangan teknologi			
6	Daya saing SDM	0,05	2	0,10
	Jumlah Skor Ancaman	0,36		0,67
	Total Faktor Eksternal (EFAS)	0,85		2,43

Berdasarkan hasil perhitungan Matriks Internal diperoleh jumlah total skor untuk Faktor Eksternal sebesar 2,43.

Diagram Internal Eksternal

Untuk mencari koordinatnya, dapat dicari dengan cara sebagai berikut:

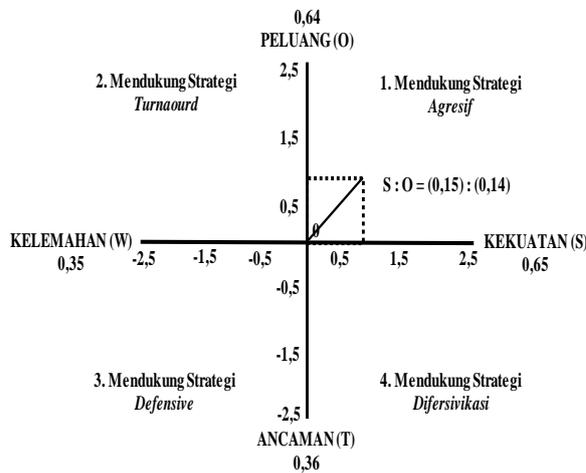
- Koordinat analisis internal : Koordinat analisis eksternal

$$\frac{\text{Total skor kekuatan} - \text{Total skor kelemahan}}{2} ; \frac{\text{Total skor peluang} - \text{Total skor ancaman}}{2}$$

$$= \frac{S - W}{2} ; \frac{O - T}{2}$$

$$= \frac{0,65 - 0,35}{2} ; \frac{0,64 - 0,36}{2}$$

$$= -0,15 ; -0,14$$



Gambar 3.1. Diagram Internal Eksternal

Jadi titik koordinatnya terletak pada (0,15 ; 0,14). Sehingga diketahui strategi yang dapat digunakan untuk menurunkan tunggakan rekening listriknya yaitu strategi Agresif.

Matriks SWOT.

Tabel.3.3 Matriks Grand Strategi

Faktor internal	Kekuatan (S – Strengths) 1. PLN mengupayakan untuk menjadi Perusahaan Kelas Dunia dengan mencapai tunggakan nihil 2. Merupakan perusahaan yang memegang peranan besar di bidang ketenagalistrikan. 3. Wilayah kerja berada di pusat kota yang strategis dan mudah dijangkau. 4. Tenaga kerja bagian penagihan yang memiliki kompetensi. 5. Kemudahan pemantauan melalui sistem informasi yang tersedia serta handal (AP2T dan EIS). 6. Memiliki media penghubung kepada pelanggan (Contact Center PLN 123)	Kelemahan (W – Weaknesses) 1. Tidak ada konsep reward-punishment sehingga karyawan tidak bisa berkompetisi. 2. Pelayanan masih kurang baik, sering terjadi pemadaman listrik. 3. Program sosialisasi terkait keputusan dan bongkar rampung belum konsisten dilaksanakan. 4. Denda keterlambatan bayar yang murah. 5. Pengawasan terhadap pelaksanaan kontrak vendor keputusan masih belum terlaksana dengan baik. 6. Penetapan target kinerja yang terlalu tinggi. 7. SOP keputusan sementara dan pembongkaran rampung belum terlaksana dengan baik.	
Faktor eksternal	Peluang (O – Opportunities) 1. Pembangunan sarana dan prasarana yang akan berpengaruh kepada peningkatan ekonomi pelanggan. 2. Peraturan pemerintah yang menetapkan hanya PLN sebagai perusahaan di bidang usaha ketenagalistrikan. 3. Tingkat ekonomi pelanggan di wilayah kerja yang tergolong mampu. 4. Rekening	Strategi S-O (Strategi yang menggunakan kekuatan dan memanfaatkan peluang) a. Pengembangan aplikasi monitoring penagihan berbasis Android dan/atau IOS (perangkat mobile) (S5, S6, O5, O6). b. Pelatihan (training) secara berkala kepada tenaga kerja bagian penagihan terkait tata kerja dan budaya kerja PLN (S1, S4, S6, O6, O7). c. Menjalankan kerjasama dengan perbankan untuk mempermudah	Strategi W-O (Strategi yang menimalkan kelemahan dan memanfaatkan peluang) a. Memberlakukan sistem reward and punishment kepada petugas penagihan PLN untuk mencapai target kinerja penagihan (W1, W6, O2, O4). b. Memberikan sanksi keputusan secara tegas bagi pelanggan menunggak yang mengabaikan peringatan, sesuai dengan SOP yang telah berlaku (W4, W7, O2, O3). c. Memberikan perhitungan denda yang terperinci

<p>listrik Pemerintahan yang tidak pernah menunggak. 5.Tempat pembayaran listrik tersebar di berbagai lokasi dan dengan berbagai cara (ATM, PPOB, dll). 6.Perkembangan teknologi informasi yang semakin memudahkan pekerjaan. 7.Terbukanya peluang kerjasama dengan lembaga penelitian dan media massa.</p>	<p>pembayaran melalui internet banking / mobile banking (S1, S3, O5, O6). d.Bekerjasama dengan media massa lokal dalam memberikan penghargaan kepada pelanggan yang rutin membayar listrik tepat waktu (S2, S3, S6, O4, O7).</p>	<p>kepada pelanggan melalui media penghubung contact center PLN ataupun web application yang telah dikembangkan . (W4,W5, O5, O6). d.Memberikan informasi kepada pelanggan apabila akan dilakukan pemadaman listrik, dengan memanfaatkan teknologi informasi (W2, W3, W7, O1, O6).</p>	<p>yang baru.</p>		<p>vendor pemutusan. (W5, T1, T3) e. Melaksanakan pemutusan sementara dan pembongkaran rampung sesuai dengan SOP yang berlaku tanpa ada pengecualian (W7, T2, T6)</p>
<p>Ancaman (T – Threats) 1.Kebiasaan menunggak terlalu sering terjadi di masyarakat. 2.Banyak pihak-pihak yang terkadang membela kesalahan pelanggan. 3.Kenaikan Tarif Dasar Listrik yang turut memberatkan masyarakat dalam melakukan pembayaran rekening listrik. 4.Kenaikan Tarif Dasar Listrik berakibat makin meningkatnya saldo piutang apabila tidak dibayar. 5.Munculnya sumber energi baru sebagai bagian dari perkembangan teknologi. 6.Munculnya pengelola di bidang ketenagalistrikan</p>	<p>Strategi S-T (Strategi yang menggunakan kekuatan dan mengatasi ancaman) a.Sosialisasi secara rutin kepada pelanggan atau melalui sms untuk melakukan pembayaran tagihan rekening listrik tepat waktu (S5, S6, T1, T3, T4). b.Meningkatkan pelayanan melalui kesigapan dan keramahan petugas penagihan dengan memberikan pelatihan dan diklat khusus kepada petugas penagihan (S2, S4, T2, T5, T6)</p>	<p>Strategi W-T (Strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman) a.Memberikan target yang realistis kepada petugas penagihan melalui evaluasi pencapaian target tahun sebelumnya (W6, T1, T3, T4). b.Sosialisai secara intens kepada pelanggan terkait kenaikan Tarif Dasar Listrik sebelum pemberlakuan tarif baru (W3, W7, T3, T4) c.Memperbarui dan/atau memperkuat sistem kontrak kerja petugas penagihan pihak ketiga dengan memperhatikan aspek – aspek yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik dari benefit maupun sistem tata kerja (W5, W7, T5, T6). d.Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kontrak</p>	<p>Pembahasan</p> <p>Berdasarkan hasil dari Interaksi faktor-faktor SWOT terdapat 15 strategi penurunan tunggakan pembayaran rekening listrik PT. PLN (Persero) Kantor Pelayanan Ondor. Dari 15 strategi diatas, Faktor internal S (keuatan/Strength) dan faktor eksternal O (peluang/Opportunity) atau biasa disebut dengan strategi SO menghasilkan 4 strategi. Faktor internal S (kekuatan/Strength) dan faktor eksternal T (ancaman atau Treaths) atau biasa disebut strategi ST menghasilkan 2 strategi. Kemudian Faktor internal W (kelemahan/weaknesses) dan faktor eksternal O (peluang/Opportunity) atau biasa disebut strategi WO menghasilkan 4 strategi dan faktor internal W (kelemahan/weaknesses) dan eksternal T (ancaman atau Treaths) atau biasa disebut strategi WT menghasilkan 5 strategi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pengembangan aplikasi monitoring penagihan piutang berbasis Android dan/atau IOS (perangkat mobile). 2. Pelatihan (training) secara berkala kepada tenaga kerja bagian penagihan terkait tata kerja dan budaya kerja PLN. 3. Menjalankan kerjasama dengan perbankan untuk mempermudah pembayaran melalui internet banking / mobile banking. 4. Bekerjasama dengan media massa lokal dalam memberikan penghargaan kepada pelanggan yang rutin membayar listrik tepat waktu. 5. Memberlakukan sistem reward and punishment kepada petugas penagihan PLN untuk mencapai target kinerja penagihan. 6. Memberikan sanksi pemutusan secara tegas bagi pelanggan menunggak yang 		

- mengabaikan peringatan, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.
7. Memberikan perhitungan denda yang terperinci kepada pelanggan melalui media penghubung Contact Center PLN ataupun web application yang telah dikembangkan.
 8. Memberikan informasi kepada pelanggan apabila akan dilakukan pemadaman listrik, dengan memanfaatkan teknologi informasi.
 9. Sosialisasi secara rutin kepada pelanggan melalui mail list atau sms blast untuk melakukan pembayaran tagihan rekening listrik tepat waktu.
 10. Meningkatkan pelayanan melalui kesigapan dan keramahan petugas penagihan dengan memberikan pelatihan dan diklat khusus kepada petugas penagihan.
 11. Memberikan target yang realistis kepada petugas penagihan melalui evaluasi pencapaian target tahun sebelumnya.
 12. Sosialisasi secara intens kepada pelanggan terkait kenaikan Tarif Dasar Listrik sebelum pemberlakuan tarif baru.
 13. Memperbarui dan/atau memperkuat sistem kontrak kerja petugas penagihan pihak ketiga dengan memperhatikan aspek – aspek yang menguntungkan bagi kedua belah pihak, baik dari benefit maupun sistem tata kerja.
 14. Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan kontrak vendor pemutusan.
 15. Melaksanakan pemutusan sementara dan pembongkaran rampung sesuai dengan SOP yang berlaku tanpa ada pengecualian.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat di simpulkan sebagai berikut.

1. Perhitungan Matriks Internal Analysis Summary (IFAS) yaitu analisis terhadap faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) bahwa kekuatan mendapat skor 2,16 sedangkan kelemahannya adalah skor 0,59. Ini menunjukkan bahwa posisi internal penurunan tunggakan dikatakan kuat sehingga mampu memanfaatkan faktor-faktor kekuatan yang ada

untuk dapat mengatasi faktor-faktor kelemahannya.

2. Sedangkan di lihat berdasarkan Diagram Analisis Internal Eksternal dapat diketahui posisi penurunan tunggakan saat ini pada PT.PLN (Perser) KP Ondor ada pada kuadran I dengan posisi strategi Agresif.

3. Berdasarkan pada diagram Matriks Grand Strategy/ Matriks SWOT diperoleh empat strategi, SO, ST, WO dan WT dengan identifikasi 15 alternatif strategi yang dapat diefektifkan dalam penurunan tunggakan rekening listrik di PT.PLN (Persero) KP Gorom .

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Allison, Michael dan Jude Kaye. (2005). Perencanaan strategi bagi organisasi Nirlaba (terjemahan Faisal Basri). Jakarta : Yayasan Obor Indonesia
- [2] Arikunto, S. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta : Rineka Cipta.
- [3] de Fretes, Richard. A (2013). Perencanaan Pengembangan Industri Pariwisata dengan Menggunakan Metode SWOT dan QSPM. Tesis Magister Teknik pada Universitas Brawijaya.
- [4] Hadari Nawawi, 2003. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Jakarta : Erlangga
- [5] Hitt, Michael A, R. Duane Ireland & Robert E. Hoskisson. 1996. Manajemen Strategi Menyongsong era persaingan dan Globalisasi (Alih Bahasa: Armand Hedyanto). Jakarta : Erlangga
- [6] Hunger, David J. & Thomas L. Wheelen. 2003. Manajemen Strategi (ed. 2) Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- [7] Jauch Lawrence R & Glueck Wiliam F. Manajemen Strategik dan kebijakan perusahaan, Jakarta : Erlangga, 1988.