

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REAKTIVASI LAYANAN  
PASCABAYAR DALAM UPAYA MENJAGA KESTABILAN PENDAPATAN  
PLN (STUDI PADA PLN ULP DEMAK)**

**TUGAS AKHIR**



Disusun Oleh:

Intan Haula Nuyulis Sifa

NIM. 49402300015

**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2026**

**ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REAKTIVASI LAYANAN  
PASCABAYAR DALAM UPAYA MENJAGA KESTABILAN PENDAPATAN  
PLN (STUDI PADA PLN ULP DEMAK)**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat  
Untuk Penyusunan Tugas Akhir



**PROGRAM STUDI DIII AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG  
SEMARANG**

**2026**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Intan Haula Nuyulis Sifa  
NIM : 49402300015  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya dengan judul:

**“ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REAKTIVASI LAYANAN PASCABAYAR DALAM UPAYA MENJAGA KESTABILAN PENDAPATAN PLN (STUDI PADA PLN ULP DEMAK)”** merupakan hasil karya sendiri (bersifat original), bukan merupakan tiruan atau duplikasi dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan benar.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dicabut gelar yang telah saya peroleh.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan dengan sebenar- benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Semarang, 19 Januari 2026

Yang menyatakan,



Intan Haula Nuyulis Sifa  
NIM. 49402300015


## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini Diajukan Oleh :

Nama : Intan Haula Nuyulis Sifa  
NIM : 49402300015  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Judul Laporan : ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REAKTIVASI LAYANAN PASCABAYAR DALAM UPAYA MENJAGA KESTABILAN PENDAPATAN PLN (STUDI PADA PLN ULP DEMAK)

Semarang, 20 Januari 2026

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing

  
Hani Werdi Apriyanti. SE., M.Si., Ak.CA., ACPA  
NIK. 211414026

## HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Ini Diajukan Oleh:

Nama : Intan Haula Nuyulis Sifa  
NIM : 49402300015  
Program Studi : DIII Akuntansi  
Judul Laporan : ANALISIS IMPLEMENTASI KEBIJAKAN REAKTIVASI LAYANAN PASCABAYAR DALAM UPAYA MENJAGA KESTABILAN PENDAPATAN PLN (STUDI PADA PLN ULP DEMAK)

Telah berhasil di pertahankan di hadapan penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Semarang, 12 Februari 2026

Menyetujui,

Penguji 1,

Penguji 2,



Prof. Dr. Hj. Indri Kartika, M.Si., Akt., CA

Hani Werdi Apriyanti, SE., M.Si., Ak.CA.ACPA

NIK : 211400002

NIK : 211414026

Mengetahui,  
Ketua Program Studi D-III Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNISSULA



Ahmad Rudi Yulianto, SE., Msi., Ak

NIK. 211415028

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar. Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Judul yang diambil dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah “Analisis Implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar Dalam Upaya Menjaga Kestabilan Pendapatan PLN (Studi Pada PLN ULP Demak)”.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan Tugas Akhir ini tidak berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Heru Sulisty, SE., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
2. Bapak Ahmad Rudi Yulianto, SE., M.Si., Ak, selaku Ketua Program Studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
3. Ibu Hani Werdi Apriyanti, SE., Msi., Akt, selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak Ahmad Suhendro selaku manajer PLN ULP Demak yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk bisa melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL).
5. Bapak Teguh Sumartono selaku Supervisor Pelayanan Pelanggan yang selalu memberikan bimbingan, arahan, motivasi, serta pengetahuan.

6. Pegawai, staff, serta seluruh karyawan PLN ULP Demak yang sangat baik, merangkul, menghibur dan selalu memberikan ilmu serta pengalaman.
7. Kedua Orang Tua, Bapak dan Ibu yang telah memberikan segalanya yang bahkan mungkin orang lain tidak bisa memberi. Kasih sayang yang tulus, dukungan, nasehat, motivasi, dan do'a yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT.
8. Serta seluruh teman-teman jurusan D-III Akuntansi Angkatan 2023, terutama kepada anggota kelompok 10, dan anggota jual beli musang yang selalu support, menerima ke rondoman ku, dan mau bertindak kocak untuk menghibur diri sendiri agar tetap waras.
9. Serta seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian penulisan Laporan Magang ini yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih terdapat celah dan kekurangan serta tidak luput dari kesalahan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat menambah pengetahuan.

Semarang, 9 Januari 2026



Intan Haula Nuyulis Sifa

## ABSTRAK

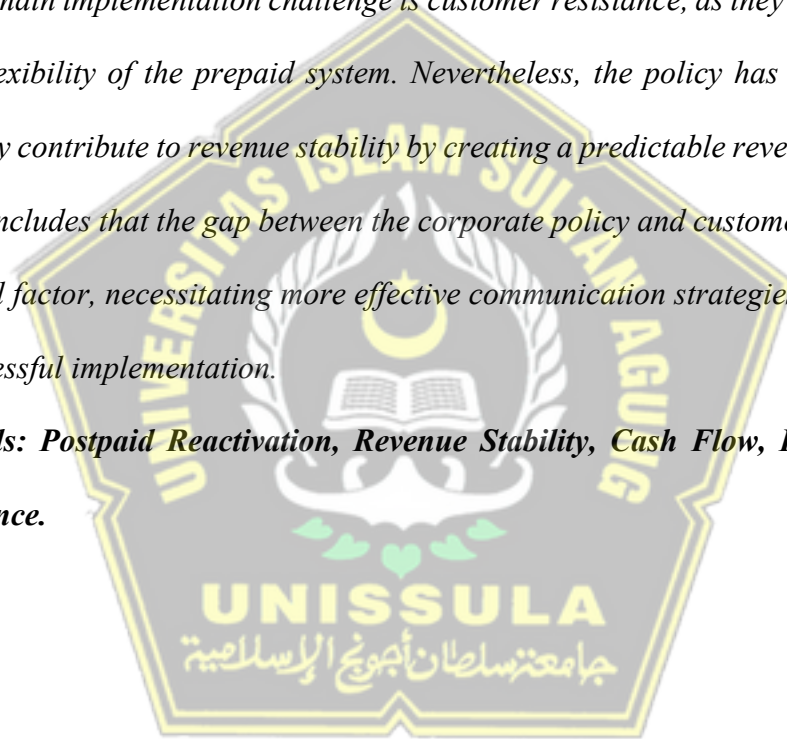
Kebijakan reaktivasi pascabayar merupakan strategi korporasi PLN untuk menstabilkan pendapatan yang fluktuatif dari sistem Prabayar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi, tantangan, dan dampak potensial kebijakan tersebut di tingkat operasional. Metode penelitian kualitatif dengan studi kasus di PLN ULP Demak diterapkan, dimana data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Temuan penelitian mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan menghadapi tantangan utama berupa resistensi pelanggan yang telah terbiasa dengan fleksibilitas sistem Prabayar. Meskipun demikian, kebijakan ini berpotensi berkontribusi positif terhadap stabilitas pendapatan dengan menciptakan aliran pendapatan yang dapat diprediksi. Studi ini menyimpulkan bahwa kesenjangan antara kebijakan korporasi dan penerimaan pelanggan menjadi faktor krisis, sehingga diperlukan strategi komunikasi dan insentif yang lebih efektif untuk keberhasilan implementasi.

**Kata Kunci:** Reaktivasi Pascabayar, Stabilitas Pendapatan, Arus Kas, PLN, Penerimaan Pelanggan

## **ABSTRACT**

*The postpaid service reactivation policy is a corporate strategy by PLN to stabilize revenue volatility from the prepaid system. This study aims to analyze the implementation, challenges, and potential impact of this policy at the operational level. A qualitative case study method was applied at PLN ULP Demak, with data collected through interviews, observation, and document studies. The findings reveal that the policy's main implementation challenge is customer resistance, as they are accustomed to the flexibility of the prepaid system. Nevertheless, the policy has the potential to positively contribute to revenue stability by creating a predictable revenue stream. The study concludes that the gap between the corporate policy and customer acceptance is a critical factor, necessitating more effective communication strategies and incentives for successful implementation.*

**Keywords:** *Postpaid Reactivation, Revenue Stability, Cash Flow, PLN, Customer Acceptance.*



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Stabilitas Pendapatan (Revenue Stability) Dan Kesehatan Arus Kas .....	6
2.2 Perilaku Konsumsi Pelanggan Listrik.....	7
2.3 Sistem Prabayar dan Pascabayar Dalam Penyediaan Listrik .....	9
2.4 Kebijakan Publik.....	10
2.5 Perubahan dan Reaktivasi Kebijakan (Policy Change and Reactivation).....	11
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Objek Penelitian .....	14
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	14
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.5 Teknik Analisis Data.....	18
<b>BAB IV HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>21</b>

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	21
4.1.1	Sejarah Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero .....	21
4.1.2	Struktur Organisasi PLN ULP Demak.....	23
4.2	Hasil Pengamatan.....	26
4.2.1	Pemahaman Unit Terhadap Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar	28
4.2.2	Pelaksanaan Reaktivasi Pascabayar di PLN ULP Demak .....	29
4.2.3	Peran Unit Pelayanan Pelanggan dalam Implementasi Kebijakan .....	29
4.2.4	Respon Pelanggan terhadap Reaktivasi Layanan Pascabayar.....	30
4.2.5	Pengelolaan Resiko dalam Layanan Pascabayar.....	31
4.3	Pembahasan.....	31
4.3.1	Strategi Implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar di PLN ULP Demak.....	31
4.3.2	Tantangan Implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar dalam Aspek Penerimaan Pelanggan .....	33
4.3.3	Dampak Potensial Reaktivasi Pascabayar terhadap Upaya Menjaga Stabilitas Pendapatan PLN.....	34
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>37</b>
5.1	Kesimpulan .....	37
5.2	Keterbatasan.....	38
5.3	Saran.....	39
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>41</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	15
Tabel 4. 1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di PLN ULP Demak.....	23
Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Wawancara .....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Milestone PLN Sumber: plnnp.com.....	22
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT PLN ULP Demak .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	43
--	----



# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT. PLN (Persero) memiliki peran strategis sebagai penyedia utama energi listrik nasional. Dalam menjalankan fungsi tersebut, salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah menjaga stabilitas pendapatan (*revenue stability*), mengingat pendapatan yang stabil menjadi prasyarat penting bagi keberlanjutan operasional, pembiayaan investasi jaringan, serta peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Karakteristik biaya operasional PLN yang bersifat tetap dan berkelanjutan, seperti biaya pembangkitan dan penyediaan energi primer, menuntut adanya kepastian arus kas yang relatif terprediksi dari sisi pendapatan.

Dalam beberapa tahun terakhir, PLN melakukan transformasi sistem layanan dengan mendorong migrasi pelanggan dari skema pascabayar ke sistem Prabayar (meter token). Kebijakan ini pada awalnya dipandang efektif dalam menekan resiko tunggakan pembayaran serta memberi fleksibilitas bagi pelanggan dalam mengelola pengeluaran listrik (PLN, 2021). Namun demikian, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa sistem Prabayar tidak selalu sejalan dengan tujuan stabilitas arus kas perusahaan. Studi Palisungan (2022) dan Sitompul dkk. (2023) mengungkapkan bahwa pola pembelian token oleh pelanggan Prabayar bersifat tidak menentu, dipengaruhi oleh daya beli dan preferensi konsumsi, sehingga menyebabkan pendapatan bersifat fluktuatif dan sulit diprediksi. Pelanggan dapat membeli token dalam jumlah besar untuk kebutuhan beberapa bulan atau justru menunda pembelian dalam jangka waktu tertentu. Kondisi ini berpotensi

menimbulkan ketidakselarasan antara realisasi pendapatan dengan biaya operasional PLN.

Merespons kondisi tersebut, PLN kemudian mengeluarkan kebijakan korporasi untuk mengaktifkan kembali layanan pascabayar yang sebelumnya sempat dinonaktifkan. Reaktivasi layanan pascabayar dipandang sebagai strategi untuk memperkuat pendapatan berulang (*recurring revenue*) dan meningkatkan kepastian arus kas bulanan. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa segmen pelanggan pascabayar secara konsisten memberikan kontribusi terbesar terhadap total pendapatan listrik PLN, dengan tingkat konsumsi yang relatif lebih stabil dibandingkan pelanggan prabayar (Palisungan, 2022; Sitompul dkk., 2023). Dengan demikian, peningkatan porsi pelanggan pascabayar diharapkan dapat berfungsi sebagai penyeimbang terhadap volatilitas pendapatan dari segmen prabayar.

Meskipun memiliki rasionalitas ekonomi yang kuat di tingkat korporasi, implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar di tingkat unit layanan tidak sepenuhnya dapat diterapkan secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan. Terdapat klasifikasi pelanggan berdasarkan daya dan jenis tarif yang menjadi batasan dalam proses migrasi layanan. Selain itu, berdasarkan pengamatan peneliti selama melaksanakan kegiatan magang di PLN ULP Demak, salah satu kendala utama adalah resistensi pelanggan yang telah terbiasa dengan fleksibilitas sistem prabayar. Penelitian terkait perilaku konsumen sektor utilitas menunjukkan bahwa kenyamanan, fleksibilitas pembayaran, dan persepsi kontrol atas pengeluaran menjadi faktor penting dalam penerimaan kebijakan layanan (Rahmawati &

Nugroho, 2021). Preferensi pelanggan tersebut memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar di tingkat operasional.

Adanya keterbatasan segmentasi pelanggan serta perbedaan preferensi antara tujuan kebijakan perusahaan dengan kondisi riil di lapangan menunjukkan bahwa keberhasilan kebijakan reaktivasi pascabayar tidak hanya ditentukan oleh rasionalitas ekonomi di tingkat korporasi, tetapi juga oleh dinamika implementasinya di unit layanan. Kondisi inilah yang menjadikan kebijakan reaktivasi pascabayar sebagai fenomena yang relevan untuk dikaji lebih lanjut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar dalam upaya menjaga kestabilan pendapatan PLN, dengan studi pada PLN ULP Demak. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai rasionalitas kebijakan, tantangan implementasi, serta implikasinya terhadap upaya menjaga stabilitas pendapatan perusahaan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana strategi implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar di PLN ULP Demak?
2. Apa saja tantangan atau kendala yang dihadapi dalam mengimplementasikan Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar di PLN ULP Demak? Khususnya dalam aspek penerimaan (*customer acceptance*)

3. Bagaimana dampak potensial kebijakan reaktivasi pascabayar terhadap upaya untuk menjaga kestabilan pendapatan PLN berdasarkan perspektif pelaksana di ULP Demak?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan dilakukannya tugas akhir pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar di PLN ULP Demak.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis tantangan atau kendala yang dihadapi dalam implementasi kebijakan tersebut, dengan fokus pada faktor penerimaan pelanggan.
3. Untuk menganalisis dampak potensial kebijakan reaktivasi pascabayar terhadap kestabilan pendapatan, dilihat dari kontribusinya dalam menciptakan *predictable revenue stream* di PLN ULP Demak.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Tugas akhir ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis.

1. Teoretis

Kajian ini dapat menjadi referensi dan studi kasus dalam bidang akuntansi manajemen, khususnya yang membahas hubungan antara strategi penetapan pendapatan, stabilitas arus kas, dan perilaku pelanggan.

## 2. Praktis

Hasil analisis ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen PLN ULP Demak dalam Menyusun strategi implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar yang lebih efektif, khususnya dalam mengatasi resistensi pelanggan. Bagi penulis, proses penyusunan Tugas Akhir ini merupakan sarana untuk menerapkan ilmu akuntansi secara langsung dalam menganalisis suatu masalah bisnis di dunia kerja.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Stabilitas Pendapatan (*Revenue Stability*) Dan Kesehatan Arus Kas**

Stabilitas pendapatan merujuk pada kemampuan perusahaan menghasilkan aliran pendapatan yang konsisten dari waktu ke waktu, sehingga mampu menutup biaya operasional, menjaga likuiditas, dan mendukung keberlanjutan layanan (Kieso et al., 2020). Dalam sektor utilitas publik seperti PLN, stabilitas ini menjadi komponen fundamental karena sebagian besar biaya bersifat tetap misalnya biaya energi primer, pemeliharaan jaringan, dan kewajiban kontraktual pembangkit. Oleh karena itu, pendapatan yang berfluktuasi dapat mengganggu perencanaan kas dan berpotensi menghambat kemampuan perusahaan memenuhi layanan kelistrikan secara andal.

Beberapa kajian terkini menunjukkan bahwa volatilitas pendapatan di perusahaan listrik sering muncul akibat perubahan pola konsumsi dan mekanisme pembayaran pelanggan (IEA, 2022). Model pembayaran yang tidak memberikan arus kas terjadwal padat menciptakan ketidakpastian pada siklus pendapatan bulanan. Hal ini menjadi relevan bagi PLN ketika proporsi pelanggan prabayar meningkat signifikan sejak akhir 2010-an, yang berdampak pada pola pembelian token yang tidak stabil. Pelanggan dapat menunda pembelian atau membeli dalam jumlah besar sekaligus. Kondisi tersebut membuat pendapatan periode berjalan lebih sulit diprediksi, terutama untuk perencanaan kas jangka panjang.

Dalam konteks inilah kebijakan reaktivasi layanan pascabayar diposisikan sebagai strategi untuk memperkuat stabilitas pendapatan. Berbeda dengan prabayar, pascabayar menghasilkan aliran pendapatan bulanan yang lebih teratur melalui

mekanisme tagihan dan penagihan. Penelitian Palisung (2022) maupun Sitompul dkk (2023) menunjukkan bahwa pendapatan pascabayar memberikan kontribusi dominan pada unit layanan PLN, sekaligus menunjukkan karakteristik pendapatan yang lebih konsisten. Namun demikian, pascabayar juga membawa risiko piutang yang harus dikelola secara efektif agar manfaat stabilitas pendapatannya benar-benar tercapai.

## **2.2 Perilaku Konsumsi Pelanggan Listrik**

Perilaku konsumsi listrik mencakup pola penggunaan energi pelanggan, termasuk frekuensi, besaran konsumsi, dan keputusan terkait pembayaran layanan listrik. Dalam konteks utilitas publik, perilaku ini tidak hanya dipengaruhi kebutuhan energi, tetapi juga kondisi ekonomi, preferensi pembayaran, serta persepsi terhadap kemudahan layanan (IEA, 2021). Perubahan konsumsi pelanggan menjadi faktor penting bagi karena berdampak langsung pada struktur pendapatan dan perencanaan operasional perusahaan.

Dalam beberapa tahun terakhir, pola konsumsi pelanggan di Indonesia mengalami perubahan seiring meningkatnya penggunaan listrik prabayar. Layanan prabayar memberikan fleksibilitas kepada pelanggan untuk mengendalikan pengeluaran listrik dengan membeli token sesuai kemampuan finansial dan kebutuhan rumah tangga. Fleksibilitas tersebut membentuk pola konsumsi yang lebih variatif, di mana pelanggan dapat menunda pembelian token ketika kondisi ekonomi menurun atau membeli token dalam jumlah besar sekaligus saat kondisi keuangan membaik. Prasetyo (2021) menemukan bahwa pelanggan prabayar cenderung memiliki pola pembelian yang tidak teratur, sehingga tingkat konsumsi listrik antara bulan menjadi

lebih fluktuatif dibandingkan pelanggan pascabayar. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahmawati dan Nugroho (2022) yang menyatakan bahwa sistem Prabayar mendorong perilaku konsumsi berbasis kontrol individual, namun berdampak pada ketidakstabilan pola penggunaan energi. Selain itu, laporan PT PLN (Persero) (2021) juga menunjukkan bahwa dominasi pelanggan Prabayar berkontribusi terhadap variabilitas penerimaan bulanan perusahaan akibat perbedaan waktu dan volume pembelian token oleh pelanggan.

Perbedaan pola konsumsi antara Prabayar dan pascabayar memiliki implikasi langsung terhadap stabilitas pendapatan PT PLN (Persero). Pelanggan pascabayar menunjukkan kecenderungan konsumsi yang stabil karena penggunaan energi terjadi terlebih dahulu sebelum pembayaran, sehingga konsumsi lebih merefleksikan kebutuhan riil rumah tangga dan aktivitas ekonomi (Yulianto & Setiawan, 2020). Sebaliknya, pada sistem Prabayar konsumsi sangat dipengaruhi keputusan pembelian token, sehingga realisasi pendapatan PLN dapat berfluktuasi meskipun kebutuhan listrik pelanggan relatif konstan (Prasetyo, 2021; Rahmawati & Nugroho, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa fluktuasi pendapatan tidak semata-mata disebabkan oleh perubahan kebutuhan energi, melainkan oleh perilaku konsumsi yang bersifat tidak terjadwal. Oleh karena itu, pemahaman terhadap perilaku konsumsi pelanggan menjadi dasar penting dalam perumusan kebijakan reaktivasi layanan pascabayar. Kebijakan tersebut tidak hanya bertujuan mengubah metode pembayaran, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen untuk mengurangi volatilitas pendapatan dan mendukung terciptanya kestabilan pendapatan yang dibutuhkan PLN dalam menjaga keberlanjutan operasional perusahaan (PT PLN (Persero), 2021).

### 2.3 Sistem Prabayar dan Pascabayar Dalam Penyediaan Listrik

Dalam penyedia tenaga listrik, PLN menyediakan dua skema pembayaran utama, yaitu listrik Prabayar dan listrik Pascabayar. Masing-masing memiliki karakteristik teknis dan perilaku penggunaan yang berbeda, sehingga dapat menimbulkan konsekuensi operasional dan finansial yang tidak sama bagi perusahaan. Menurut laporan PLN (2021), kedua skema ini diterapkan untuk menjawab kebutuhan pelanggan sekaligus memastikan keberlanjutan pendapatan dengan mempertimbangkan risiko dan pola konsumsi.

Dalam sistem prabayar, pelanggan melakukan pembelian token terlebih dahulu sebelum menggunakan listrik. Mekanisme ini memberi ruang bagi pelanggan untuk menyesuaikan pengeluaran listrik dengan kondisi finansial jangka pendek. Namun, tingkat fleksibilitas tersebut membuat pola konsumsi tidak selalu stabil. Temuan Prasetyo (2021) menunjukkan bahwa pelanggan prabayar cenderung menunda pembelian token pada masa tekanan ekonomi, sehingga meskipun kebutuhan listrik relatif konstan, pendapatan PLN dapat mengalami variasi dari satu bulan ke bulan berikutnya. Dengan demikian, prabayar memiliki karakteristik yang lebih rentan terhadap perubahan kondisi ekonomi rumah tangga.

Sebaliknya, sistem pascabayar memungkinkan pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan melakukan pembayaran setelah periode pemakaian berakhir. Pola ini menciptakan konsumsi yang lebih konsisten karena penggunaan listrik tidak dibatasi oleh kemampuan membeli token pada waktu tertentu. Beberapa penelitian (Palisungan, 2022; Sitompul dkk., 2023) juga menunjukkan bahwa pendapatan dari pelanggan pascabayar memberikan kontribusi yang signifikan pada berbagai unit PLN.

Meskipun demikian skema ini membawa tantangan tersendiri berupa potensi piutang Ketika pelanggan tidak membayar tagihan waktu. Oleh sebab itu, efektivitas pengelolaan penagihan serta kepatuhan terhadap ketentuan pengakuan pendapatan dalam PSAK 72 (IAI, 2020) menjadi aspek penting agar manfaat stabilitasnya pendapatannya dapat terwujud sepenuhnya.

Perbedaan karakteristik antara kedua sistem tersebut memperlihatkan dasar pemikiran di balik kebijakan reaktivasi layanan pascabayar. Langkah ini diposisikan sebagai strategi untuk membentuk struktur pendapatan yang lebih stabil, dimana sistem pascabayar diharapkan dapat menjadi counterbalance terhadap ketidakpastian pendapatan dari sistem prabayar.

#### **2.4 Kebijakan Publik**

Dalam literatur kebijakan publik, perubahan atau penyesuaian kebijakan bukan sekadar tindakan administratif, tetapi respons strategis terhadap ketidaksesuaian antara kondisi aktual dan tujuan organisasi (Dunn, 2020). Howlett & Ramesh (2020) menegaskan bahwa kebijakan sering kali mengalami *policy feedback*, yaitu situasi ketika implementasi kebijakan menghasilkan informasi baru yang mengharuskan kebijakan tersebut direvisi, diperkuat, atau bahkan diaktifkan kembali. Artinya, reaktivasi suatu layanan bukan keputusan yang muncul tiba-tiba, tetapi merupakan koreksi terhadap temuan bahwa kebijakan sebelumnya tidak lagi efektif menjawab masalah. Dengan sudut pandang ini, reaktivasi layanan pascabayar PLN perlu dipahami sebagai tindakan berbasis evaluasi, bukan sekadar upaya meningkatkan penjualan.

Relevansinya terhadap penelitian ini menjadi jelas ketika dikaitkan dengan persoalan kestabilan pendapatan. Struktur pendapatan PLN terbukti dipengaruhi oleh perilaku konsumsi pelanggan prabayar yang fluktuatif, sehingga perusahaan harus menyesuaikan strategi agar arus kas lebih stabil. Dengan menggunakan teori perubahan kebijakan, peneliti dapat menilai apakah reaktivasi pascabayar didasarkan pada bukti yang memadai, apakah desain kebijakan tersebut logis untuk mengatasi masalah volatilitas pendapatan, serta apakah implementasinya di tingkat ULP termasuk di Demak didukung mekanisme sosialisasi, operasional, dan manajemen risiko yang memadai. Dengan demikian, analisis tidak berhenti pada “apa kebijakannya”, tetapi bergerak pada “mengapa kebijakan itu dipilih, apakah ia tepat, dan bagaimana efektivitasnya dalam mencapai tujuan stabilitas pendapatan”.

### **2.5 Perubahan dan Reaktivasi Kebijakan (*Policy Change and Reactivation*)**

Perubahan kebijakan pada dasarnya merupakan proses ketika sebuah institusi publik melakukan peninjauan ulang terhadap aturan atau model layanan yang telah diterapkan, kemudian menyesuaikan untuk merespon kondisi terbaru. Dalam kajian administrasi publik, dinamika ini dijelaskan melalui *policy cycle*, terutama pada fase penentuan agenda dan perumusan kebijakan, ketika muncul persoalan baru atau perubahan lingkungan sehingga kebijakan perlu diredefinisi (Howlett & Ramesh, 2020). Konsep *policy reactivation* atau *policy reinstatement* merujuk pada tindakan organisasi untuk menghidupkan kembali kebijakan yang sebelumnya dihentikan, biasanya karena opsi kebijakan pengganti tidak menghasilkan kinerja yang diharapkan atau bahkan menciptakan persoalan baru (Jordan & Matt, 2020).

Kerangka teori perubahan kebijakan termasuk *Advocacy Coalition Framework* menunjukkan bahwa keputusan untuk memodifikasi atau mengembalikan kebijakan dipengaruhi oleh tekanan eksternal, evaluasi implementasi sebelumnya, serta kebutuhan organisasi untuk menjaga stabilitas dan efektivitas operasional (Weible & Sabatier, 2021). Perusahaan besar, terutama penyedia layanan utilitas, cenderung memilih reaktivasi ketika evaluasi menunjukkan bahwa model layanan lama memberikan tingkat kepastian yang lebih tinggi dibandingkan kebijakan yang menggantikannya. Dalam konteks ini, reaktivasi bukan sekedar prosedur administrative, tetapi bagian dari praktik pengambilan keputusan berbasis bukti yang bertujuan meminimalkan risiko finansial dan operasional.

Reaktivasi kebijakan menjadi semakin relevan ketika kebijakan tersebut berkaitan langsung dengan kestabilan pendapatan. Pada sektor layanan publik yang memiliki aliran penerimaan berulang dan kebutuhan likuiditas tinggi, pilihan model layanan akan sangat mempengaruhi prediktabilitas pendapatan. Literatur mengenai *regulatory governance* menegaskan bahwa reaktivasi sering dilakukan ketika skema kebijakan baru misalnya perubahan mekanisme pembayaran justru meningkatkan volatilitas pendapatan atau menghasilkan perilaku pengguna yang sulit diprediksi (Bennear & Stavins, 2021). Dengan demikian, kerangka reaktivasi kebijakan memberikan pijakan teoritis untuk memahami keputusan organisasi, termasuk Perusahaan Listrik Negara, dalam memberikan layanan pascabayar sebagai strategi stabilitas pendapatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan untuk menguji hipotesis secara statistik, tetapi untuk memahami secara mendalam dinamika pelaksanaan kebijakan reaktivasi layanan pascabayar, termasuk alasan kebijakan ini muncul, bagaimana proses implementasinya di PLN ULP Demak, serta bagaimana dampaknya terhadap pola pembayaran pelanggan dan stabilitas pendapatan.

Pendekatan deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, perspektif, dan penalaran para aktor kebijakan yang tidak bisa sepenuhnya ditangkap melalui data kuantitatif semata. Pendekatan ini menekankan pemahaman mendalam terhadap proses, konteks, dan dinamika sosial yang melingkupi suatu kebijakan (Creswell & Poth, 2018; Moleong, 2021). Pilihan ini juga mengakui bahwa reaktivasi kebijakan merupakan fenomena kompleks dan kontekstual, karena melibatkan interpretasi pelaksana kebijakan di tingkat operasional, kondisi lapangan yang beragam, serta respons dan penerimaan pelanggan terhadap perubahan sistem layanan (Miles, Huberman, & Saldana, 2019).

Asumsi bahwa “reaktivasi pascabayar pasti meningkatkan stabilitas pendapatan” tidak langsung diterima; justru pendekatan kualitatif digunakan untuk mengurai faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kebijakan, termasuk kemungkinan adanya hambatan implementasi atau perilaku pelanggan yang tidak sesuai dengan ekspektasi organisasi.

### 3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kebijakan reaktivasi layanan pascabayar yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Demak beserta proses implementasinya terhadap pelanggan listrik di wilayah kerja ULP tersebut. Fokus utama terletak pada bagaimana kebijakan reaktivasi diterjemahkan menjadi langkah operasional, strategi pendekatan kepada pelanggan, serta dampaknya terhadap pola konsumsi dan stabilitas pendapatan unit layanan.

Pemilihan objek ini didasarkan pada relevansinya dengan isu penelitian, ULP merupakan unit yang berhadapan langsung dengan pelanggan sehingga dinamika respons konsumen, efektivitas sosialisasi, tantangan implementasi, hingga perubahan pada struktur pendapatan dapat diamati lebih akurat. Selain itu, ULP Demak menghadapi konteks pelanggan yang didominasi pengguna prabayar, sehingga kebijakan reaktivasi pascabayar menjadi menarik untuk diteliti dalam perspektif efektivitas dan keberlanjutan pendapatan. Dengan demikian, objek penelitian tidak hanya memuat kebijakan secara normatif, tetapi juga realitas operasional yang mempengaruhi keberhasilan kebijakan di tingkat lapangan.

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berbentuk informasi verbal, penjelasan, pendapat, serta deskripsi proses yang berkaitan dengan implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak. Data kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami fenomena kebijakan secara

mendalam, termasuk logika kebijakan, respon pelanggan, dan dinamika operasional di lapangan. Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

### 1. Data Primer

Menurut Nasution (2023) data primer adalah data-data utama yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dari subjek penelitian atau dari sumber pertama. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan keterlibatan dalam kebijakan reaktivasi. Informan meliputi:

**Tabel 3. 1 Informan Penelitian**

No	Informan	Fungsi dan Peran	Justifikasi Relevansi sebagai Informan
1.	<i>Supervisor</i> Pelayanan Pelanggan	Mengawasi dan mengkoordinasikan pelaksanaan layanan pelanggan, termasuk implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di tingkat unit.	Memiliki pemahaman strategis dan operasional mengenai tujuan kebijakan, mekanisme pelaksanaan, serta kendala yang dihadapi dalam penerapan reaktivasi pascabayar di ULP Demak
2.	Pegawai Pelayanan Pelanggan	Melayani pelanggan secara langsung, memberikan informasi, sosialisasi, serta menangani proses migrasi pelanggan dari prabayar ke pascabayar.	Berinteraksi langsung dengan pelanggan sehingga dapat memberikan informasi empiris mengenai respons pelanggan, tingkat penerimaan kebijakan, serta hambatan teknis dan administratif di lapangan.
3.	Pelanggan migrasi ke pascabayar	Menggunakan layanan listrik pascabayar setelah sebelumnya	Memberikan perspektif dari sisi pengguna mengenai alasan migrasi, pengalaman menggunakan pascabayar, serta

		menggunakan sistem Prabayar.	persepsi terhadap perubahan pola pembayaran dan konsumsi listrik
--	--	------------------------------	--

Penentuan jumlah informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan keterkaitan informan dengan implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak. Jumlah informan tidak ditentukan secara statistik, melainkan berdasarkan prinsip kecukupan data (data saturation), di mana pengumpulan data dihentikan apabila informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak menunjukkan temuan baru. Informan penelitian terdiri dari Supervisor Pelayanan Pelanggan sebanyak satu orang, Pegawai Pelayanan Pelanggan (*Customer Service*) sebanyak satu orang, serta pelanggan yang bermigrasi ke layanan pascabayar sebanyak satu hingga dua orang.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini mencakup berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan kebijakan layanan listrik, sistem pembayaran Prabayar dan pascabayar, serta aspek pendapatan perusahaan listrik. Sumber tersebut meliputi publikasi resmi PLN, regulasi ketenagalistrikan, artikel ilmiah tahun 2020 ke atas, serta laporan statistik sektor energi. Mengingat seluruh transaksi pelanggan di ULP Demak dikelola melalui sistem billing terpusat dan tidak tersedia dalam bentuk laporan manual di unit, penelitian ini menggunakan ringkasan data operasional yang diperoleh melalui sistem, jika diberikan oleh informan. Penggunaan data sekunder ini bertujuan memperkuat pemahaman

konseptual serta mendukung interpretasi hasil wawancara dalam menganalisis implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar.

### 3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan berinteraksi secara langsung yang melibatkan pertanyaan dan jawaban antara peneliti dan responden atau subjek penelitian (Iba & Wardhana, 2023). Peneliti melakukan wawancara semi-terstruktur dengan pegawai PLN ULP Demak yang terlibat langsung dalam proses implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara menelusuri, mengidentifikasi, dan menelaah berbagai catatan tertulis, arsip, maupun rekaman yang berhubungan dengan fenomena yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi menjadi sumber informasi penting karena mampu menyediakan jejak historis serta bukti administratif yang tidak dapat diperoleh melalui observasi langsung maupun wawancara. Dalam konteks penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang tersedia pada sistem informasi PLN, seperti data rekap transaksi pelanggan, serta ketentuan kebijakan layanan pascabayar

3. Observasi

Menurut Bogdan & Biklen dalam Ardiansyah et al., (2023) menjelaskan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian. Observasi dilakukan selama peneliti menjalani kegiatan magang di PLN ULP Demak. Observasi ini bersifat non-partisipatif, yaitu peneliti mengamati langsung proses layanan pelanggan, interaksi pegawai dalam melayani permohonan migrasi pascabayar, cara petugas memberikan sosialisasi, serta dinamika operasional di *front office*. Melalui observasi, peneliti dapat menangkap situasi nyata yang tidak selalu muncul dalam wawancara, seperti respon spontan pelanggan, kendala teknis, atau praktik implementasi kebijakan di lapangan.

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Menurut Nasution (2023) analisis data kualitatif adalah proses memilih, memilah dan mengorganisasikan data yang terkumpul dari catatan lapangan, hasil observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam, bermakna, unik dan temuan baru yang bersifat deskriptif, kategorisasi dan atau pola-pola hubungan antar kategori dari objek yang diteliti. Analisis data dalam penelitian ini meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### **1. Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemusatan perhatian, penyederhanaan, serta pengolahan data mentah yang diperoleh dari hasil

wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi data yang relevan dengan fokus dan tujuan penelitian, khususnya yang berkaitan dengan latar belakang kebijakan reaktivasi layanan pascabayar, proses implementasi kebijakan di PLN ULP Demak, serta implikasinya terhadap stabilitas pendapatan. Data yang tidak berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian tidak digunakan dalam tahap analisis selanjutnya.

## 2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif, tabel, atau bagan yang sistematis sehingga memudahkan peneliti dalam memahami pola, hubungan, dan kecenderungan yang muncul. Pada penelitian ini, penyajian data difokuskan pada gambaran pelaksanaan kebijakan reaktivasi layanan pascabayar, perbedaan karakteristik antara sistem Prabayar dan pascabayar, serta pandangan informan mengenai dampak kebijakan tersebut terhadap stabilitas pendapatan pada tingkat unit layanan.

## 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data yang dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan disusun berdasarkan keterkaitan antara data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Verifikasi dilakukan dengan membandingkan data dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensi dan keabsahan temuan penelitian. Melalui tahapan ini, diharapkan diperoleh kesimpulan yang menggambarkan kondisi aktual implementasi kebijakan

reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak serta implikasinya terhadap stabilitas pendapatan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENGAMATAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero**

Sejarah ketenagalistrikan di Indonesia dimulai pada akhir abad ke-19 ketika kebutuhan listrik masih terbatas untuk kepentingan industri, terutama pabrik gula dan teh milik Belanda. Selain itu, listrik juga digunakan di beberapa kota besar untuk penerangan jalan dan fasilitas umum, meskipun jangkauannya masih sangat terbatas (PT PLN (Persero), 2021).

Pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), perusahaan listrik milik Belanda diambil alih untuk kepentingan militer Jepang. Setelah Jepang menyerah pada Agustus 1945, para pemuda dan buruh listrik bersama Delegasi Buruh atau Pegawai Listrik dan Gas bekerja sama dengan Komite Nasional Indonesia (KNI) Pusat untuk mengusulkan pengambilalihan perusahaan listrik dan gas oleh pemerintah Indonesia. Usulan tersebut ditindaklanjuti dengan pembentukan Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga pada 27 Oktober 1945, dengan kapasitas pembangkit listrik sekitar 157,5 MW. Tanggal ini kemudian ditetapkan sebagai Hari Listrik Nasional (PT PLN (Persero), 2021; Bisnis.com, 2022).

Seiring perkembangan kebutuhan, pada 1 Januari 1961 Jawatan Listrik dan Gas berubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang mengelola listrik, gas, dan kokas. Namun, pada 1965 lembaga ini dibubarkan dan digantikan oleh dua perusahaan negara, yaitu PLN sebagai

pengelola listrik dan PGN sebagai pengelola gas. Selanjutnya, berdasarkan PP No. 18 Tahun 1972, status PLN berubah menjadi Perusahaan Umum sekaligus ditetapkan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) (PT PLN (Persero), 2021).

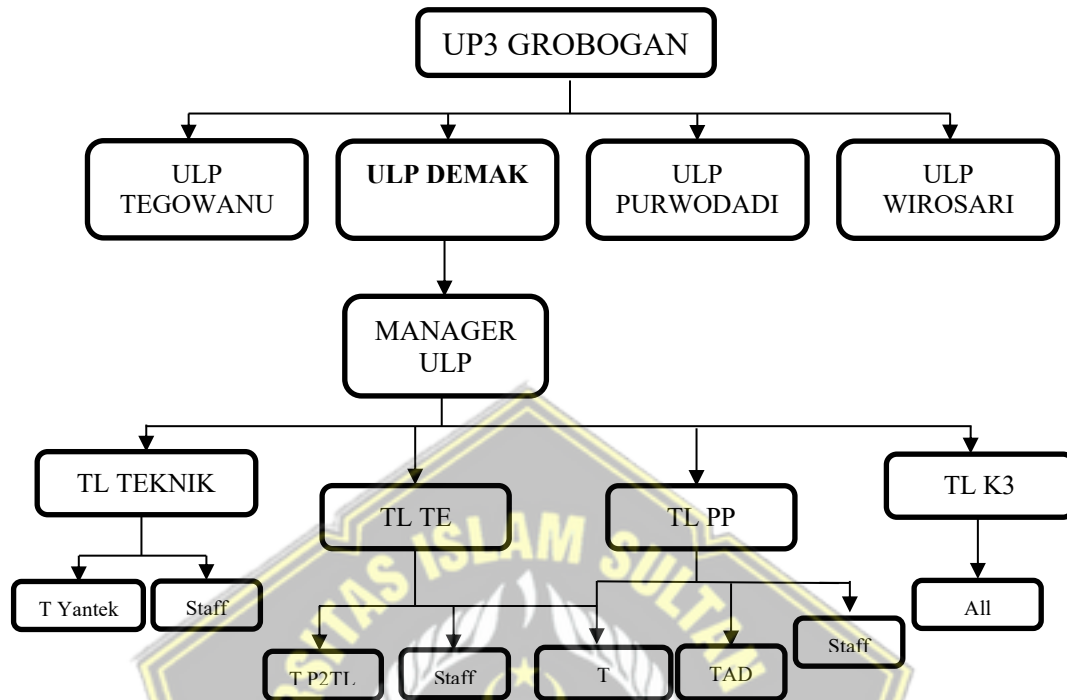
Memasuki dekade 1990-an, pemerintah membuka peluang bagi swasta untuk turut serta dalam penyediaan listrik melalui program Independent Power Producer (IPP). Sejalan dengan itu, pada 1994 status PLN berubah menjadi Persero, meskipun tetap memegang mandat sebagai PKUK. Hingga kini, PLN terus berkembang sebagai perusahaan penyedia listrik terbesar di Indonesia dengan jaringan yang hampir menjangkau seluruh wilayah, serta berperan penting dalam mendukung pembangunan nasional, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan mendorong pertumbuhan ekonomi melalui penyediaan energi listrik yang andal dan berkesinambungan (PT PLN (Persero), 2021).



**Gambar 4. 1 Milestone PLN**

Sumber: *plnnp.com*

#### 4.1.2 Struktur Organisasi PLN ULP Demak



**Gambar 4. 4 Struktur Organisasi PT PLN ULP Demak**

Berikut adalah tugas setiap bagian PLN ULP Demak Terkait Migrasi Pascabayar dan UJL:

**Tabel 4. 1 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab di PLN ULP Demak**

No	Jabatan/Divisi	Tugas dan Tanggung Jawab
1.	Manager ULP	a. Memberikan otorisasi dan pengawasan terhadap seluruh prosedur migrasi pelanggan ke pascabayar. b. Melakukan evaluasi berkala terhadap kinerja tiap divisi agar proses berjalan lancar. c. Menjadi penentu keputusan dalam kasus khusus, misalnya jika ada kendala teknis atau keberatan pelanggan.

2.	Pelayanan Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Menjadi garda depan dalam menerima permohonan migrasi dari pelanggan.</li> <li>b. Melakukan verifikasi awal data pelanggan (kelengkapan berkas, identitas, riwayat penggunaan listrik).</li> <li>c. Menjelaskan prosedur migrasi, termasuk memberikan informasi ke pelanggan terkait program reaktivasi Pascabayar.</li> <li>d. Mengkoordinasikan staf, TAD, dan tim Manbill dalam pencatatan serta pengelolaan administrasi.</li> <li>e. Menindaklanjuti apabila ada keluhan pelanggan terkait perubahan layanan.</li> <li>f. Tim Manbill: menangani pencatatan pemakaian listrik pelanggan pascabayar serta penerbitan tagihan.</li> <li>g. TAD (Tenaga Alih Daya): membantu staf PP dalam pelayanan administratif, entri data, dan komunikasi dengan pelanggan</li> </ul>
3.	Transaksi Energi	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Memastikan akurasi data transaksi pelanggan yang akan bermigrasi ke pascabayar.</li> <li>b. Melakukan validasi penggunaan listrik sebelumnya agar sesuai dengan ketentuan.</li> <li>c. Mengkoordinasikan tim P2TL untuk pemeriksaan apabila ditemukan indikasi pelanggaran.</li> <li>d. Menjamin bahwa migrasi pelanggan tidak menimbulkan selisih catatan energi atau kerugian PLN.</li> </ul>

		<p>e. Tim P2TL: melakukan pemeriksaan di lapangan terkait penggunaan tenaga listrik, memastikan tidak ada pelanggaran instalasi atau manipulasi kWh meter.</p>
4.	Teknik	<p>a. Melaksanakan pekerjaan lapangan dalam proses migrasi, seperti: Penggantian kWh meter prabayar menjadi pascabayar, penyambungan ulang instalasi listrik bila diperlukan, serta pengecekan keandalan instalasi pelanggan.</p> <p>b. Mengkoordinasikan tim Yantek dalam kegiatan teknis terkait pemasangan maupun migrasi.</p> <p>c. Memberikan laporan hasil pekerjaan lapangan kepada manajer dan TL terkait.</p> <p>d. Tim Yantek (Pelayanan Teknik): melakukan pekerjaan teknis langsung, memastikan instalasi aman, serta mendukung kelancaran proses migrasi.</p>
5.	K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja)	<p>a. Menjamin seluruh kegiatan lapangan, khususnya migrasi dan pemasangan kWh meter, dilakukan sesuai standar K3.</p> <p>b. Memberikan arahan dan pengawasan terhadap tim teknik maupun staf lapangan.</p> <p>c. Mengkoordinasikan seluruh tim agar bekerja dengan memperhatikan keselamatan petugas dan pelanggan.</p>

		d. Melakukan evaluasi dan pelaporan apabila ada potensi bahaya atau kecelakaan kerja.
--	--	---

#### 4.2 Hasil Pengamatan

**Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Wawancara**

No	Aspek yang Dikaji	Kutipan dari Informan	Ringkasan Hasil Wawancara
1.	Pemahaman terhadap Kebijakan Reaktivasi Pascabayar	<p>“Kebijakan ini memang dari pusat, kami di ULP hanya menjalankan sesuai arahan dan ketentuan yang sudah ditetapkan.”</p> <p>(<i>Supervisor Pelayanan Pelanggan, 2025</i>)</p>	Informan menyatakan bahwa kebijakan reaktivasi pascabayar merupakan kebijakan korporasi yang harus dijalankan oleh seluruh unit layanan, termasuk ULP Demak, sebagai bagian dari strategi perusahaan.
2.	Tujuan Kebijakan Reaktivasi Pascabayar	<p>“Tujuan utamanya supaya revenue yang seharusnya diterima setiap bulan bisa kembali dan lebih stabil.”</p> <p>(<i>Supervisor Pelayanan Pelanggan, 2025</i>)</p>	Kebijakan reaktivasi bertujuan untuk mengembalikan potensi pendapatan bulanan yang lebih stabil dan dapat diprediksi bagi perusahaan.
3.	Pelaksanaan Reaktivasi di Tingkat Operasional	<p>“Pelaksanaannya lewat pelayanan langsung, kami jelaskan ke pelanggan yang</p>	Pelaksanaan kebijakan dilakukan melalui proses pelayanan pelanggan, sosialisasi, dan penawaran

		memungkinkan untuk pindah ke pascabayar.” ( <i>Supervisor dan Customer Service, 2025</i> ).	migrasi kepada pelanggan yang memenuhi kriteria.
4.	Peran Unit Pelayanan Pelanggan	“Kami yang langsung berhadapan dengan pelanggan, menjelaskan mekanismenya, dan melayani proses migrasinya.” ( <i>Customer Service, 2025</i> ).	Unit pelayanan pelanggan berperan sebagai pelaksana teknis yang memberikan informasi, sosialisasi, serta melayani proses migrasi pelanggan dari prabayar ke pascabayar.
5.	Respons Pelanggan terhadap Reaktivasi Pascabayar	“Ada yang mau karena cuma bayar sekali sebulan, tapi ada juga yang tetap pilih token karena merasa lebih fleksibel.” ( <i>Customer Service dan pelanggan, 2025</i> ).	Respons pelanggan bervariasi. Sebagian menerima karena alasan kepraktisan dan kemudahan pembayaran, sementara sebagian lainnya menolak karena lebih nyaman dengan sistem prabayar.
6.	Alasan Pelanggan Bermigrasi ke Pascabayar	“Lebih praktis, bayar sebulan sekali, nggak perlu isi token terus.” (Pelanggan Pascabayar, 2025)	Pelanggan yang bermigrasi menyatakan alasan utama berupa kemudahan pembayaran bulanan, tidak perlu mengisi token, dan merasa penggunaan listrik lebih terkendali.

7.	Risiko dan Kendala Layanan Pascabayar	“Risiko tunggakan tetap ada, tapi sudah ada sistem dan aturan penagihannya.” ( <i>Supervisor</i> Pelayanan Pelanggan, 2025)	Risiko utama layanan pascabayar adalah potensi tunggakan, namun pengelolaannya telah diatur melalui sistem penagihan dan kebijakan perusahaan.
----	---------------------------------------	--	--

Tabel 4.2 menyajikan ringkasan hasil wawancara dengan informan terkait implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak. Informasi yang diperoleh menunjukkan bahwa kebijakan tersebut berasal dari arahan korporasi dan dilaksanakan oleh ULP Demak melalui proses pelayanan serta sosialisasi kepada pelanggan. Selain itu, hasil wawancara juga menggambarkan adanya perbedaan respons pelanggan terhadap kebijakan reaktivasi pascabayar, baik yang menerima maupun yang menolak untuk bermigrasi.

#### 4.2.1 Pemahaman Unit Terhadap Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Supervisor* Pelayanan Pelanggan PLN ULP Demak, kebijakan reaktivasi layanan pascabayar merupakan kebijakan yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) di tingkat korporasi dan diterapkan secara nasional melalui surat edaran. ULP Demak tidak memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan dan berperan sebagai pelaksana kebijakan di tingkat unit layanan.

Informan menyampaikan bahwa kebijakan tersebut dijalankan sesuai dengan arahan dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sebagaimana disampaikan berikut: “Kebijakan ini dari pusat, kami di ULP hanya menjalankan

sesuai surat edaran dan target yang sudah ditentukan.” (*Supervisor* Pelayanan Pelanggan, 2025). Dengan demikian, pemahaman unit terhadap kebijakan reaktivasi pascabayar bersumber dari kebijakan korporasi dan diterjemahkan ke dalam pelaksanaan operasional di tingkat ULP.

#### **4.2.2 Pelaksanaan Reaktivasi Pascabayar di PLN ULP Demak**

Pelaksanaan kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak dilakukan melalui kegiatan sosialisasi dan pelayanan kepada pelanggan. Proses reaktivasi difokuskan pada pelanggan yang dinilai memenuhi kriteria untuk menggunakan layanan pascabayar, dengan tetap mengacu pada target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

*Supervisor* Pelayanan Pelanggan menjelaskan bahwa pelaksanaan kebijakan dilakukan dengan mempertimbangkan efektivitas pencapaian target, sebagaimana disampaikan *Supervisor* Pelayanan Pelanggan (2025), “Kami fokus ke target yang sudah ditentukan, dengan strategi yang *low price high impact*.” Berdasarkan hasil pengamatan, strategi implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar di PLN ULP Demak dilaksanakan melalui sosialisasi kepada pelanggan serta pelayanan langsung dalam proses migrasi layanan.

#### **4.2.3 Peran Unit Pelayanan Pelanggan dalam Implementasi Kebijakan**

Unit Pelayanan Pelanggan di PLN ULP Demak memiliki peran langsung dalam pelaksanaan kebijakan reaktivasi layanan pascabayar. Berdasarkan hasil wawancara, unit ini berperan dalam menyampaikan informasi kebijakan kepada

pelanggan, menjelaskan prosedur migrasi, serta melayani proses administrasi perubahan layanan.

*Customer Service* menyampaikan peran tersebut sebagai berikut: “Kami menjelaskan ke pelanggan tentang pascabayar dan membantu proses migrasinya kalau pelanggan setuju.” (*Customer Service*, 2025). Peran unit pelayanan pelanggan menjadi bagian penting dalam pelaksanaan kebijakan reaktivasi pascabayar di tingkat operasional.

#### **4.2.4 Respon Pelanggan terhadap Reaktivasi Layanan Pascabayar**

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Customer Service* dan pelanggan yang telah bermigrasi ke layanan pascabayar, respons pelanggan terhadap kebijakan reaktivasi menunjukkan variasi. Sebagian pelanggan menolak untuk beralih karena telah merasa nyaman menggunakan layanan prabayar yang dinilai lebih fleksibel dalam pengaturan pengeluaran.

*Customer Service* menyampaikan bahwa alasan penolakan pelanggan umumnya berkaitan dengan fleksibilitas pembayaran, sebagaimana disampaikan berikut: “Banyak pelanggan yang menolak karena merasa prabayar lebih fleksibel dan bisa disesuaikan dengan kondisi keuangan.” (*Customer Service*, 2025)

Namun demikian, hasil wawancara dengan pelanggan yang bermigrasi ke layanan pascabayar menunjukkan adanya penerimaan terhadap kebijakan tersebut. Pelanggan menyatakan bersedia bermigrasi karena kemudahan dalam sistem pembayaran, yaitu cukup melakukan pembayaran satu kali setiap bulan tanpa perlu melakukan pengisian token ke meteran. Selain itu, beberapa pelanggan menyampaikan bahwa penggunaan layanan pascabayar dirasakan lebih hemat dan

praktis. “Lebih enak pascabayar, bayar sebulan sekali dan tidak perlu isi token. Menurut saya juga lebih hemat.” (Pelanggan Pascabayar, 2025). Respons pelanggan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan terhadap layanan pascabayar dipengaruhi oleh pertimbangan kepraktisan dan persepsi efisiensi penggunaan listrik.

#### **4.2.5 Pengelolaan Resiko dalam Layanan Pascabayar**

Dalam pelaksanaan layanan pascabayar, PLN ULP Demak menghadapi risiko tunggakan pembayaran pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara, risiko tersebut dikelola melalui mekanisme yang telah ditetapkan oleh perusahaan, mulai dari pemberian peringatan hingga pemutusan sementara layanan.

*Supervisor* Pelayanan Pelanggan (2025) menyatakan: “Kalau ada tunggakan, sudah ada mekanismenya, mulai dari peringatan sampai pemutusan sementara.” Berdasarkan keterangan informan, layanan pascabayar dipahami sebagai upaya perusahaan untuk menciptakan pendapatan yang lebih teratur, meskipun tetap memiliki risiko tunggakan yang perlu dikelola.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Strategi Implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar di PLN ULP Demak**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak bersifat top-down. Kebijakan ini ditetapkan oleh manajemen pusat PT PLN (Persero) sebagai bagian dari

kebijakan korporasi, sedangkan ULP Demak berperan sebagai pelaksana teknis di tingkat operasional. Unit layanan tidak memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan, melainkan bertanggung jawab untuk menerjemahkan arahan korporasi ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

Dalam pelaksanaannya, strategi implementasi dilakukan melalui beberapa langkah, yaitu sosialisasi kepada pelanggan, pelayanan langsung dalam proses migrasi layanan, serta upaya pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan. Sosialisasi dilakukan melalui komunikasi langsung oleh petugas pelayanan pelanggan, baik pada saat pelanggan datang ke kantor layanan maupun melalui pendekatan informatif terkait manfaat layanan pascabayar. Selain itu, unit pelayanan juga memfasilitasi proses administrasi migrasi sesuai prosedur yang berlaku.

Namun demikian, implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar tidak diterapkan secara menyeluruh kepada seluruh pelanggan. Berdasarkan ketentuan korporasi, migrasi layanan hanya dapat dilakukan pada pelanggan dengan klasifikasi daya tertentu, yaitu pelanggan satu fasa dengan rentang daya 450 VA sampai dengan 7.700 VA dan pelanggan tiga fasa dengan rentang daya 6.600 VA sampai dengan 33.000 VA. Segmentasi ini menunjukkan bahwa cakupan implementasi telah ditetapkan secara struktural oleh perusahaan, sehingga ruang gerak unit layanan dalam memperluas migrasi bersifat terbatas pada pelanggan yang memenuhi kriteria tersebut.

Selain segmentasi daya, terdapat pula perbedaan berdasarkan jenis tarif pelanggan. Pelanggan dengan tarif industri tidak menggunakan skema prabayar

dan memiliki mekanisme perhitungan tarif yang berbeda, seperti penerapan LWBP (Luar Waktu Beban), WBP (Waktu Beban Puncak), serta perhitungan energi reaktif (kVARh). Oleh karena itu, pelanggan industri tidak secara langsung menjadi sasaran kebijakan migrasi layanan sebagaimana pelanggan rumah tangga dan bisnis. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan tidak hanya dipengaruhi oleh aspek administratif dan target operasional, tetapi juga oleh karakteristik teknis dan ekonomi masing-masing segmen pelanggan.

Dalam perspektif implementasi kebijakan, pola ini mencerminkan model pelaksanaan yang menempatkan unit layanan sebagai eksekutor kebijakan pusat dengan ruang diskresi yang terbatas. Strategi implementasi lebih diarahkan pada efektivitas pelaksanaan dan pencapaian target operasional dibandingkan pada perancangan kebijakan di tingkat unit. Keberhasilan implementasi sangat bergantung pada kemampuan unit dalam menyesuaikan pendekatan pelayanan dengan kondisi pelanggan di wilayah kerja masing-masing, sekaligus tetap mematuhi ketentuan segmentasi yang telah ditetapkan oleh korporasi.

#### **4.3.2 Tantangan Implementasi Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar dalam Aspek Penerimaan Pelanggan**

Meskipun kebijakan reaktivasi pascabayar memiliki tujuan strategis bagi perusahaan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam implementasinya terletak pada penerimaan pelanggan (*customer acceptance*). Pelanggan yang telah lama menggunakan layanan prabayar cenderung

mempertahankan sistem tersebut karena dinilai memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan pengeluaran listrik.

Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan kepentingan antara perusahaan dan pelanggan. Dari sisi perusahaan, layanan pascabayar dipandang mampu menciptakan pola pendapatan yang lebih teratur. Namun dari sisi pelanggan, sistem Prabayar memberikan kendali yang lebih besar terhadap konsumsi dan pengeluaran listrik sesuai dengan kondisi ekonomi rumah tangga.

Di sisi lain, hasil wawancara dengan pelanggan yang bermigrasi ke layanan pascabayar menunjukkan bahwa penerimaan terhadap kebijakan tetap ada. Pelanggan yang menerima migrasi umumnya mempertimbangkan faktor kepraktisan, kemudahan pembayaran satu kali dalam sebulan, serta persepsi efisiensi penggunaan listrik. Hal ini menunjukkan bahwa penerimaan pelanggan tidak bersifat seragam, melainkan dipengaruhi oleh preferensi dan kebutuhan masing-masing pelanggan. Dengan demikian, tantangan implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga berkaitan dengan perilaku dan preferensi pelanggan.

#### **4.3.3 Dampak Potensial Reaktivasi Pascabayar terhadap Upaya Menjaga**

##### **Stabilitas Pendapatan PLN**

Reaktivasi layanan pascabayar pada dasarnya diarahkan untuk merespons tantangan fluktuasi pendapatan yang muncul akibat dominasi layanan Prabayar. Berdasarkan hasil wawancara, pihak manajemen ULP Demak memahami kebijakan ini sebagai upaya korporasi untuk mengembalikan pola pendapatan

bulanan yang lebih teratur dan dapat diprediksi. Supervisor Pelayanan Pelanggan menyatakan bahwa kebijakan reaktivasi pascabayar bertujuan “mengembalikan revenue yang seharusnya diperoleh setiap bulan”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa layanan pascabayar dipandang sebagai instrumen strategis dalam menjaga kesinambungan arus pendapatan PLN.

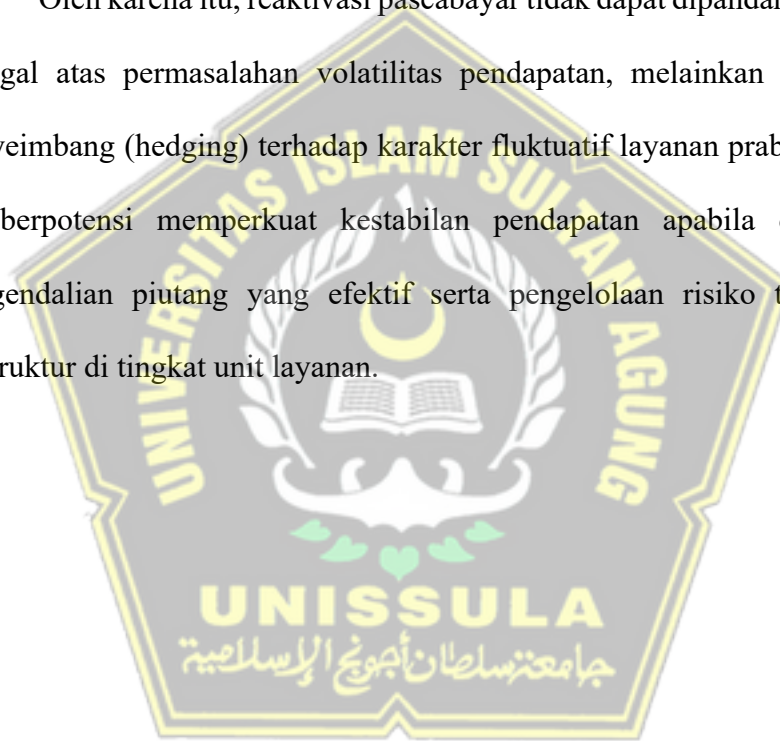
Secara konseptual, layanan pascabayar berpotensi mendukung stabilitas pendapatan karena konsumsi listrik pelanggan tidak bergantung pada waktu pembelian token, melainkan pada kebutuhan riil penggunaan energi yang ditagihkan secara periodik. Pola penagihan bulanan menciptakan struktur pendapatan yang lebih terjadwal dibandingkan sistem prabayar, sehingga memungkinkan perusahaan melakukan perencanaan pendapatan dan arus kas dengan tingkat prediktabilitas yang lebih tinggi. Dengan demikian, peningkatan proporsi pelanggan pascabayar secara teoritis dapat memperkuat karakter pendapatan berulang (*recurring revenue*) dalam struktur pendapatan PLN.

Namun demikian, potensi tersebut bersifat terbatas pada segmen pelanggan yang memenuhi kriteria migrasi sebagaimana telah ditetapkan oleh korporasi. Artinya, kontribusi terhadap stabilitas pendapatan sangat dipengaruhi oleh komposisi dan jumlah pelanggan yang dapat dialihkan ke skema pascabayar. Jika proporsi pelanggan yang memenuhi syarat relatif kecil dibandingkan total pelanggan, maka dampak terhadap stabilitas pendapatan juga bersifat gradual dan tidak instan.

Di sisi lain, dampak positif reaktivasi pascabayar terhadap stabilitas pendapatan tidak dapat dilepaskan dari risiko yang melekat pada sistem tersebut,

terutama risiko tunggakan pelanggan. Berbeda dengan prabayar yang meminimalkan piutang, layanan pascabayar menimbulkan piutang usaha yang memerlukan pengelolaan penagihan secara konsisten. Stabilitas pendapatan tidak hanya ditentukan oleh pola penagihan yang rutin, tetapi juga oleh efektivitas realisasi pembayaran dari pelanggan. Apabila tingkat tunggakan meningkat, maka tujuan menjaga kestabilan pendapatan justru dapat terganggu.

Oleh karena itu, reaktivasi pascabayar tidak dapat dipandang sebagai solusi tunggal atas permasalahan volatilitas pendapatan, melainkan sebagai strategi penyeimbang (hedging) terhadap karakter fluktuatif layanan prabayar. Kebijakan ini berpotensi memperkuat kestabilan pendapatan apabila diiringi dengan pengendalian piutang yang efektif serta pengelolaan risiko tunggakan yang terstruktur di tingkat unit layanan.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Analisis Kebijakan Reaktivasi Layanan Pascabayar dalam Upaya Menjaga Kestabilan Pendapatan PLN (Studi pada PLN ULP Demak), dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar di PLN ULP Demak merupakan bagian dari pelaksanaan kebijakan korporasi yang bersifat *top-down*. ULP Demak berperan sebagai pelaksana kebijakan melalui kegiatan sosialisasi, pelayanan migrasi pelanggan, serta integrasi kebijakan tersebut ke dalam proses pelayanan sehari-hari. Implementasi kebijakan tidak dirancang secara otonom di tingkat unit, melainkan menyesuaikan dengan arahan dan target yang telah ditetapkan oleh manajemen pusat PLN.
2. Tantangan utama dalam implementasi kebijakan reaktivasi pascabayar terletak pada aspek penerimaan pelanggan (*customer acceptance*). Hasil pengamatan dan wawancara menunjukkan bahwa sebagian pelanggan masih memiliki preferensi kuat terhadap sistem Prabayar karena fleksibilitas pengeluaran dan kontrol konsumsi. Kondisi ini menyebabkan proses reaktivasi pascabayar tidak selalu berjalan optimal, meskipun telah didukung oleh peran aktif petugas pelayanan pelanggan dalam memberikan edukasi dan penjelasan kepada pelanggan.
3. Reaktivasi layanan pascabayar berpotensi mendukung upaya menjaga kestabilan pendapatan PLN, terutama melalui pembentukan pola pendapatan

bulanan yang lebih teratur dan dapat diprediksi. Layanan pascabayar memungkinkan konsumsi listrik berlangsung secara berkelanjutan tanpa bergantung pada waktu pembelian token. Namun, potensi tersebut tidak bersifat otomatis karena layanan pascabayar juga membawa risiko piutang usaha yang memerlukan pengelolaan penagihan yang efektif. Dengan demikian, kebijakan reaktivasi pascabayar dapat dipandang sebagai strategi penyeimbang terhadap volatilitas pendapatan Prabayar, bukan sebagai solusi tunggal atas permasalahan stabilitas pendapatan.

## 5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penafsiran hasil penelitian. Keterbatasan utama penelitian ini terletak pada akses terhadap data kuantitatif pendapatan dan piutang usaha, karena sistem pencatatan dan pelaporan keuangan PLN bersifat terintegrasi dan terpusat sehingga tidak tersedia dalam bentuk laporan pada tingkat Unit Layanan Pelanggan. Oleh karena itu, analisis dalam penelitian ini lebih banyak didasarkan pada data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam implementasi kebijakan reaktivasi layanan pascabayar, dengan dukungan data sekunder sebagai konteks kebijakan dan landasan teoritis. Selain itu, penelitian ini dilakukan dalam keterbatasan waktu karena bertepatan dengan kegiatan magang peneliti di PLN ULP Demak, sehingga observasi terhadap implementasi kebijakan belum dapat dilakukan dalam jangka waktu yang lebih panjang. Meskipun demikian, keterbatasan tersebut tidak

mengurangi relevansi penelitian dalam menggambarkan proses implementasi kebijakan dan tantangan yang dihadapi di tingkat unit layanan.

### 5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PLN ULP Demak, perlu dilakukan penguatan strategi sosialisasi kebijakan reaktivasi pascabayar yang tidak hanya bersifat informatif, tetapi juga persuasif dan berbasis perbandingan nyata. PLN dapat menyampaikan simulasi atau contoh riil perbandingan penggunaan listrik antara sistem Prabayar dan pascabayar, sehingga pelanggan memperoleh gambaran konkret mengenai manfaat praktis, kemudahan pembayaran bulanan, serta potensi efisiensi penggunaan listrik. Selain itu, untuk meningkatkan daya tarik program, dapat dipertimbangkan pemberian insentif tertentu pada tahap awal migrasi, seperti kemudahan administrasi atau program promosi terbatas, tanpa mengabaikan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan risiko tunggakan. Penguatan sistem monitoring dan penagihan tetap diperlukan agar potensi stabilitas pendapatan dari pascabayar dapat terealisasi secara optimal.
2. Bagi manajemen PLN secara korporasi, kebijakan reaktivasi pascabayar sebaiknya diiringi dengan strategi komunikasi yang lebih terstruktur secara nasional, termasuk penyusunan materi edukasi yang menekankan manfaat layanan pascabayar dari perspektif pelanggan. Selain itu,

evaluasi berkala terhadap komposisi pelanggan yang memenuhi kriteria migrasi serta dampaknya terhadap pola pendapatan dapat menjadi dasar dalam menentukan kebijakan lanjutan yang lebih adaptif terhadap kondisi masing-masing wilayah.

3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengkaji dampak kebijakan reaktivasi pascabayar secara kuantitatif dengan menggunakan data pendapatan, piutang usaha, serta tingkat tunggakan pelanggan, sehingga hubungan antara layanan pascabayar, stabilitas pendapatan, dan arus kas dapat dianalisis lebih mendalam dari perspektif akuntansi dan manajemen keuangan.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik ketenagalistrikan Indonesia 2022. BPS Republik Indonesia.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.)
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara.
- Palisungan, R. (2022). Analisis kontribusi pendapatan listrik pascabayar terhadap pendapatan PT PLN (Persero) ULP Sungguminasa. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 7(2), 85–94.
- PT PLN (Persero). (2021). Laporan Tahunan PT PLN (Persero) Tahun 2021. PT PLN (Persero)
- PT PLN (Persero). (2022). Laporan Tahunan PT PLN (Persero) Tahun 2022. PT PLN (Persero).
- PT PLN (Persero). (2022). PLN provides public electricity and electricity infrastructure in Indonesia
- Rahmawati, D., & Nugroho, A. (2021). Perilaku konsumen dalam penggunaan layanan utilitas berbasis sistem Prabayar. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 18(1), 45–56.
- Sitompul, R., Simanjuntak, T., & Siregar, M. (2023). Analisis perbandingan pendapatan listrik Prabayar dan pascabayar pada PT PLN (Persero) ULP Binjai Timur. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 10(1), 33–42.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Ikatan Akuntan Indonesia. (2020). *Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) 72: Pendapatan dari Kontrak dengan Pelanggan*. IAI.

Wahyuni, S. (2020). Analisis stabilitas pendapatan perusahaan sektor utilitas. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 11(3), 512–526.

Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.).

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. (2021). *Statistik ketenagalistrikan Indonesia*. Direktorat Jenderal Ketenagalistrikan.

Prasetyo, A. (2021). Pola konsumsi listrik pelanggan prabayar dan implikasinya terhadap pendapatan perusahaan listrik. *Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 101–112.

