

Sosialisasi Pengenalan Listrik Prabayar oleh PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro kepada Masyarakat Kabupaten Bojonegoro

Ferrin Eka Anindya Putri & Indah Respati Kusumasari
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia
20042010031@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Program layanan listrik prabayar merupakan terobosan baru PT. PLN (Persero) yang secara resmi diterapkan di Indonesia pada tahun 2010. Alasan dipakainya sistem listrik prabayar adalah untuk mengatasi permasalahan yang muncul pada listrik pasca bayar seperti kesalahan pencatatan meter listrik oleh petugas, pencurian listrik, keterlambatan pembayaran tagihan listrik, dan lain sebagainya. Permasalahan tersebut selain merugikan konsumen juga merugikan PT. PLN (Persero) selaku penyedia dan penyalur energi listrik. Penerapan sistem listrik prabayar mampu menjadikan masyarakat lebih bijak dalam pemakaian listrik karena mereka dapat mengatur sendiri penggunaan listrik sesuai keuangan dan kebutuhan. Akan tetapi masih banyak masyarakat yang kurang tertarik untuk menggunakan layanan listrik prabayar. Oleh karena itu perlu adanya kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro untuk memberikan informasi secara mendalam mengenai layanan listrik prabayar kepada masyarakat kabupaten Bojonegoro. Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro ini menggunakan pendekatan Participatory Action Research (PAR). Sosialisasi pengenalan listrik prabayar ini dilakukan melalui media sosial dan sosialisasi secara langsung di beberapa sekolah di kabupaten Bojonegoro yang mana meliputi tahapan persiapan dan pelaksanaan sosialisasi. Para peserta diberikan materi berupa pengetahuan mengenai listrik prabayar yang meliputi (perbedaan listrik prabayar dengan listrik pasca bayar dan cara mengatasi permasalahan pada penggunaan listrik prabayar) serta pemberitahuan cara pembayaran token listrik.

Kata Kunci: Pendampingan; UMKM; Canva; Digital Marketing

ABSTRACT

The prepaid electricity service program is a new breakthrough for PT. PLN (Persero) which was officially implemented in Indonesia in 2010. The reason for using the prepaid electricity system is to overcome problems that arise with postpaid electricity such as errors in recording electricity meters by officers, electricity theft, late payment of electricity bills, and so on. This problem, apart from being detrimental to consumers, is also detrimental to PT. PLN (Persero) as the provider and distributor of electrical energy. The implementation of a prepaid electricity system can make people wiser in their use of electricity because they can regulate their own electricity use according to their finances and needs. However, there are still many people who are not interested in using prepaid electricity services. Therefore, there is a need for socialization activities carried out by PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro to provide in-depth information regarding prepaid electricity services to the people of Bojonegoro district. Community service activities carried out by the PT team. PLN (Persero) ULP Bojonegoro uses a Participatory Action Research (PAR) approach. The socialization of the introduction of prepaid electricity was carried out through social media and direct socialization in several schools in Bojonegoro district, which included the preparation and implementation stages of the socialization. The participants were given material in the form of knowledge about prepaid electricity which included (the difference between prepaid electricity and postpaid electricity and how to overcome problems with using prepaid electricity) as well as notification of how to pay electricity tokens.

Keywords: Mentoring; MSMEs; Canva; Digital Marketing



PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro merupakan salah satu cabang unit pelayanan di kabupaten Bojonegoro yang mempunyai tugas melayani pelanggan dalam pemenuhan energi listrik. Energi listrik merupakan kebutuhan yang sangat vital bagi manusia untuk menunjang kelangsungan hidupnya. Penggunaan energi listrik ini memungkinkan kita untuk menjalani kehidupan dengan lebih nyaman dan efisien (Ridwan, 2024). Tanpa adanya listrik manusia tidak dapat menjalani aktivitasnya dengan sempurna. PT. PLN (Persero) menjadi sorotan utama dalam memberikan pelayanan publik terkait dengan pemenuhan kebutuhan listrik kepada masyarakat. Namun dalam pelaksanaannya, PT. PLN (Persero) masih memiliki berbagai permasalahan dan kekurangan mulai dari buruknya kualitas pelayanan, kurangnya efisiensi, terjadinya pencatatan meter yang salah, tingginya jumlah antrian pembayaran rekening listrik, adanya daerah-daerah terpencil yang masih belum dapat merasakan fasilitas energi listrik secara memadai, serta permasalahan terkait tingginya tunggakan pembayaran pelanggan (Senen, 2019). Tunggakan tersebut berasal dari kelompok pelanggan yang berbeda mulai dari pelanggan rumah tangga hingga industri. Sedangkan alasan pelanggan melakukan tunggakan sangat beragam, bahkan ada yang memang sengaja tidak mau membayar tagihan listriknya. Selain itu, masalah yang merugikan PT. PLN (Persero) akibat listrik pasca bayar adalah maraknya pencurian listrik dalam berbagai modus sehingga PT. PLN (Persero) sebagai penyedia dan penyalur listrik kepada konsumen telah menderita kerugian dalam nominal yang sangat besar (Rhamadani, 2012).

Dalam hal ini, PT. PLN (Persero) meluncurkan program layanan listrik Prabayar yang diklaim memiliki berbagai keunggulan untuk masyarakat, namun meskipun demikian masyarakat sebagai pelanggan/ pengguna layanan memiliki penilaian tersendiri terhadap layanan listrik Prabayar tersebut. Pelayanan yang baik/ berkualitas menurut pelanggan

adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan bagi dirinya. Listrik Prabayar atau yang lebih dikenal dengan sebutan token, selain bertujuan untuk meminimalisasi aksi-aksi penyimpangan, juga mengajak masyarakat agar lebih bijak dalam menggunakan listrik. Menggunakan energi listrik secara bijaksana dan efisien adalah langkah pertama dalam mempraktikkan etika pemakaian listrik di rumah. Mematikan peralatan listrik saat tidak digunakan, menggunakan peralatan yang hemat energi (Sakti & Sukartini, 2020). Listrik Prabayar terbukti membantu konsumen untuk melakukan penghematan pemakaian listrik, pengendalian pemakaian listrik rumah tangga, dan pembayaran pemakaian listrik (Azwar, 2012). Dengan menggunakan listrik Prabayar, konsumen hanya perlu membeli pulsa listrik yang harganya mulai dari Rp. 20.000,- di *counter* terdekat, minimarket, ATM, bahkan melalui *e-commerce*.

Dalam perkembangannya, perilaku konsumen dalam menggunakan layanan listrik Prabayar dapat dikatakan masih tergolong rendah, kondisi tersebut terjadi di wilayah Kabupaten Bojonegoro. Layanan listrik Prabayar yang seharusnya disambut antusias oleh masyarakat Kabupaten Bojonegoro, karena pada dasarnya layanan listrik Prabayar telah disesuaikan dengan lingkungan masyarakat perkotaan, namun pada kenyataannya layanan listrik Prabayar tersebut belum begitu diminati oleh masyarakat kabupaten Bojonegoro. Pelanggan menunjukkan sikap tidak tertarik terhadap layanan listrik Prabayar karena pelanggan merasa bahwa setelah bermigrasi ke layanan listrik Prabayar biaya pemakaian arus listrik menjadi lebih tinggi, hal ini dikeluhkan oleh kebanyakan pelanggan rumah tangga yang menggunakan daya di atas 900VA. Keluhan pelanggan tersebut dimungkinkan karena pada waktu menggunakan listrik pasca bayar pelanggan tidak begitu memperhatikan bahwa dirinya terlalu boros menggunakan arus listrik yang pembayarannya dilakukan sebulan sekali, sehingga ketika bermigrasi ke layanan Prabayar pelanggan keberatan dan merasa bahwa listrik Prabayar lebih mahal. Permasalahan keluhan tersebut dapat juga terjadi ketika pelanggan

bermigrasi ke layanan listrik Prabayar sekaligus melakukan tambah daya sehingga pelanggan merasa bahwa pemakaian listriknya menjadi lebih mahal. Hal ini dapat terjadi karena jika pelanggan melakukan tambah daya diatas 900 VA maka tarif kWh nya akan menjadi lebih tinggi karena tidak mendapat subsidi, sehingga pelanggan memiliki asumsi bahwa dengan menggunakan listrik Prabayar pemakaian listrik menjadi mahal. Semakin tinggi daya yang digunakan pelanggan maka semakin tinggi pula tarif per kWh yang dibebankan. Selain itu, dalam penerapan listrik Prabayar juga sering ditemukan gangguan pada kWh meter Prabayar (MPB) sehingga menyebabkan terjadinya gangguan atau kegagalan pada pengoperasian kWh meter Prabayar yang digunakan oleh pelanggan PLN. Tentunya akan berdampak pada kerugian di sisi pelanggan karena Meter Prabayar yang digunakan terjadi gangguan atau kerusakan pada MPB tersebut. Hal ini bisa mengurangi rasa percaya dan tingkat kepuasan pelanggan PLN kepada listrik Prabayar.

Untuk mengatasi hal tersebut maka perlu dilakukan sosialisasi mengenai pengenalan listrik Prabayar secara mendalam agar masyarakat kabupaten Bojonegoro dapat lebih positif dalam menanggapi program PT. PLN (Persero) tentang listrik Prabayar dan lebih bijak dalam penggunaan listrik rumah tangga. Target peserta atau khalayak sasaran sebagai peserta pada sosialisasi pengenalan listrik Prabayar adalah para pelajar dan juga masyarakat kabupaten Bojonegoro.

METODE

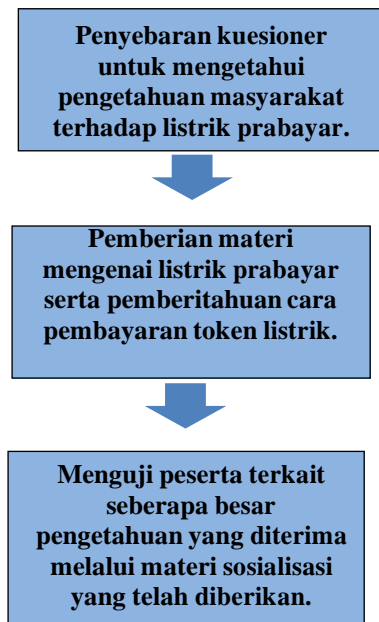
Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan oleh tim PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro menggunakan pendekatan *Participatory Action Research* (PAR). Pendekatan *Participatory Action Research* (PAR) ini berorientasi pada pemberdayaan masyarakat, karena pemberdayaan harus selalu memenuhi kebutuhan dan penyelesaian masalah yang ada di tengah-tengah masyarakat. Di samping itu, pendekatan PAR juga berorientasi pada pengembangan dan mobilisasi ilmu pengetahuan di tengah masyarakat agar

masyarakat dapat menjadi aktor perubahan, bukan obyek pengabdian (Afandi, 2022).

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan yaitu berupa metode sosialisasi. Sosialisasi pengenalan listrik Prabayar dilaksanakan di SMK N 1 Bojonegoro dengan target para pelajar, hal tersebut sebagai bentuk kepedulian PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro dalam memberikan pemahaman sejak dini terhadap pelajar terkait listrik Prabayar. Selain itu, sosialisasi mengenai listrik Prabayar juga digencarkan melalui media sosial dengan tujuan agar masyarakat luas khususnya masyarakat kabupaten Bojonegoro dapat mengakses informasi mengenai listrik Prabayar dengan mudah.

Sosialisasi pengenalan listrik Prabayar di SMK N 1 Bojonegoro meliputi tahapan persiapan dan pelaksanaan sosialisasi. Para peserta diberikan materi berupa pengetahuan dan keterampilan. Sebelum kegiatan dilaksanakan, dilakukan studi lapangan dengan memberikan kuesioner kepada masyarakat tentang pengetahuan mengenai listrik Prabayar.

- Langkah 1 : Penyebaran kuesioner kepada para pelajar dan masyarakat sekitar untuk mengetahui pengetahuan masyarakat terhadap listrik Prabayar.
- Langkah 2 : Peserta sosialisasi SMK N 1 Bojonegoro diberikan materi mengenai pengenalan listrik Prabayar yang meliputi (perbedaan listrik Prabayar dengan listrik pasca bayar dan cara mengatasi permasalahan pada penggunaan listrik Prabayar) serta pemberitahuan cara pembayaran token listrik.
- Langkah 3 : Setiap peserta secara berkelompok akan diuji mengenai seberapa besar pengetahuan yang diterima melalui materi sosialisasi yang telah diberikan. Pemberian *Doorprize* dilakukan di sela-sela kegiatan kepada kelompok yang dapat menjawab pertanyaan dari tim sosialisasi.



Gambar 1. Tahapan Kegiatan Pengabdian Masyarakat

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT PLN (Persero) meluncurkan program Listrik Prabayar percontohan yang sekaligus menjadi simbol dari pelaksanaan program listrik prabayar seluruh PLN unit pelayanan pelanggan dan jaringan (UPJ) di Jawa Timur atau seluruh Indonesia. Program listrik prabayar adalah suatu program yang ditawarkan PT. PLN (Persero) kepada pelanggannya agar dapat mengendalikan pemakaian listriknya sesuai dengan kebutuhan, dan bagi pelanggan yang akan pasang baru maupun yang bermigrasi dari listrik pasca bayar dapat dengan mudah mengajukan pemasangan listrik prabayar dengan menghubungi kantor pelayanan PLN terdekat, melengkapi surat-surat permohonan, dan jika hasil survei lokasi tidak ada masalah, maka dengan segera PLN dapat melakukan pemasangan listrik prabayar. Listrik prabayar akan memberikan manfaat bagi pelanggan dalam kemudahan memantau pemakaian listrik setiap saat, disiplin menggunakan listrik sesuai anggaran belanja, tidak lagi terikat dengan pencatat meter maupun jadwal pembayaran. Masyarakat dapat membeli token (isi ulang energi listrik) di banyak tempat, tidak ada istilah menunggu, sanksi pemutusan, biaya

keterlambatan, dan tidak dikenakan Uang Jaminan Langganan. Guna mendukung keberhasilan program listrik prabayar, PT. PLN (Persero) telah menyiapkan outlet tempat penjualan token listrik prabayar bekerja sama dengan Bank BPRKS, BUKOPIN, BNI, PT. POS INDONESIA dan OCBC NISP. Penjualan token listrik prabayar dapat diperoleh di loket-loket bank-bank tersebut dan pembayaran rekening listrik melalui fasilitas SMS Handphone.

1. Pengenalan Listrik Prabayar

Mekanisme pemakaian listrik prabayar berbeda dengan pemakaian listrik biasa (konvensional). Pada listrik biasa konsumen menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian baru membayar pada bulan berikutnya. Dengan layanan listrik pasca bayar, setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung, dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar, dan memutus aliran listrik jika konsumen terlambat atau tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Mekanisme ini tidak dilaksanakan pada sistem listrik prabayar. Pada listrik prabayar, konsumen terlebih dahulu harus membeli listrik (*stroom*) baru kemudian bisa menggunakan energi listrik. Seperti halnya pembelian pulsa seluler, pelanggan dapat membeli *stroom* (pulsa token) sesuai dengan kebutuhannya. Dengan adanya layanan listrik prabayar ini maka jumlah tunggakan pelanggan dapat diminimalisir karena pembayaran dilakukan di muka. Sedangkan, keuntungan bagi pelanggan, listrik prabayar menjadi lebih praktis karena pelanggan dapat menentukan sendiri biaya pemakaian listriknya. Layanan listrik prabayar diklaim memiliki berbagai keunggulan bagi masyarakat, namun meskipun demikian masyarakat sebagai pelanggan/pengguna layanan memiliki penilaian tersendiri terhadap layanan listrik prabayar. Dengan mempelajari perilaku konsumen, PT. PLN (Persero) akan dapat lebih mudah mengetahui bagaimana respon masyarakat dalam menilai layanan listrik prabayar, tingkat kepuasan, harapan masyarakat serta identifikasi sumber-

sumber yang menjadi penyebab ketidakpuasan masyarakat.

Sosialisasi pengenalan listrik Prabayar melalui Media Sosial

Kegiatan ini dilaksanakan dengan memberikan pemberitahuan terhadap pelanggan melalui media sosial seperti Instagram dan Tiktok maupun di aplikasi PLN *Mobile*. Bagi pengguna listrik Prabayar dapat membayar di manapun dan kapanpun.



Gambar 2. Pemberitahuan bayar listrik dari rumah

Sosialisasi pengenalan listrik Prabayar di sekolah-sekolah

Program sosialisasi pengenalan listrik Prabayar bertujuan untuk mengurangi tingginya tunggakan pembayaran rekening listrik tiap bulan, juga memberikan keuntungan bagi pelanggan untuk mengelola dan mengendalikan sendiri pemakaian listrik sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan mudah memantau pemakaian listriknya setiap saat. PT. PLN (Persero) gencar mengenalkan sistem pembayaran rekening listrik yang disebut Prabayar. Dengan banyak keuntungan yang dimiliki, listrik Prabayar bisa dikatakan tak terikat ruang dan waktu, karena pembayarannya dapat dilakukan di manapun dan kapanpun.

Kegiatan sosialisasi ini merupakan agenda rutin sebagai bentuk kepedulian PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro dalam memberikan pemahaman sejak dini kepada pelajar tentang kelistrikan khususnya layanan listrik Prabayar. Listrik Prabayar ini bukan hanya untuk pelanggan pasang baru, namun pelanggan lama dapat mengajukan migrasi dari layanan listrik pasca bayar ke listrik Prabayar. Untuk memulai berlangganan listrik kepada PT. PLN (Persero), pelanggan harus mengetahui terlebih dahulu sistem yang

diterapkan oleh PT. PLN (Persero) untuk pelanggan listrik. Sehingga perlu adanya strategi promosi yang tepat agar masyarakat mengetahui tentang listrik Prabayar, dan juga untuk meningkatkan jumlah pelanggan listrik Prabayar.

Kegiatan sosialisasi ini diyakini menjadi sarana edukatif yang sangat efektif untuk meningkatkan pengetahuan pelajar dan masyarakat sekitar tentang kelistrikan, seperti halnya bahaya listrik dan kecelakaan kelistrikan dapat dicegah. Kegiatan sosialisasi ini dilaksanakan di beberapa sekolah di kabupaten Bojonegoro salah satunya yaitu di SMK N 1 Bojonegoro. Para siswa SMKN 1 Bojonegoro sangat antusias dalam mengikuti rangkaian kegiatan tersebut. Para siswa tidak hanya menerima informasi, tetapi juga bertukar pikiran dan pengalaman satu sama lain. Selain mendapat pengetahuan baru mengenai listrik Prabayar mereka juga dapat menyadari bahwa keamanan dan etika dalam penggunaan listrik adalah tanggung jawab bersama, dan mereka berkomitmen untuk menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari mereka. Dengan semangat ini, mereka pulang dengan pengetahuan baru yang berharga dan tekad untuk menjadi agen perubahan dalam masyarakat mereka, menciptakan lingkungan yang lebih aman, lebih sehat, dan lebih berkelanjutan.



Gambar 3. Sosialisasi Listrik Prabayar di SMKN 1 Bojonegoro

Beberapa contoh jenis kerusakan atau gangguan yang sering terjadi pada Meter Prabayar antara lain :

Kwh habis

Kwh bisa habis kapanpun juga karena pemakaian listrik di dalam rumah, namun ketika Kwh habis di tengah malam hari ini menjadi kendala yang menyakitkan. Karena tidak setiap saat kita ngecek Kwh pada meteran listrik disebabkan banyaknya aktifitas pekerjaan setiap hari. Tentunya masyarakat tidak ingin terjadi pemadaman pada saat yang penting seperti malam hari karena membutuhkan penerangan.



Gambar 4. Kwh habis

Instalasi Buruk

Instalasi pada listrik prabayar ini harus standart dan bagus agar tidak terjadi masalah. Namun dalam instalasi setiap rumah berbeda, ada yang instalasi dibangun sebelum pemasangan listrik prabayar, artinya banyak pelanggan juga menggunakan sistem prabayar dari hasil migrasi dari sistem lama yaitu pasca bayar sehingga instalasi bukan instalasi baru yang banyak menyebabkan terjadinya *error* pada meteran. Seperti halnya pemasangan *grounding* yang tidak benar merupakan salah satu penyebab *error*, kemudian kabel yang tidak standar dan kabel lama sehingga rentan terkelupas juga dapat menyebabkan *error*, serta masih banyak lagi masalah lainnya.



Gambar 5. Instalasi buruk

Muncul Tulisan Periksa

Jika muncul tulisan 'Periksa' pada meteran, maka akan terkendala dengan pengisian token

listrik karena *stroom* tidak mau masuk, kadang terjadi pemadaman otomatis, permasalahan tersebut hanya dapat diatasi oleh petugas PLN saja.



Gambar 6. Muncul tulisan Periksa

Muncul Bunyi

Bunyi tit yang muncul pada meteran prabayar sebenarnya adalah alarm sebagai tanda Kwh yang ada tinggal sedikit bahkan sudah habis. Namun kenyataannya bunyi tit tadi masih berbunyi terus ketika token diisi ulang kembali, sehingga bunyi tersebut cukup mengganggu sekali.



Gambar 7. Muncul bunyi Tit

Kelebihan Beban

Banyaknya daya yang terpakai saat bersamaan sampai melebihi daya yang ada juga dapat menimbulkan sebuah permasalahan. Pertama listrik akan padam karena beban yang berlebihan, jika ini terjadi terus menerus maka akan terjadi *error* pada meteran listrik prabayar.



Gambar 8. Kelebihan beban

Kelebihan dan kekurangan listrik Prabayar **Kelebihan :**

- 1) Penggunaan listrik lebih terkontrol. Ketika menggunakan token, konsumen akan lebih memahami berapa lama listrik akan tahan dengan penggunaan rutin di tempat tinggal konsumen untuk setiap token yang dibeli. Sehingga konsumen dapat lebih mengendalikan penggunaan listrik di rumah.
- 2) Tidak akan disanksi denda pemutusan atau keterlambatan. Pembayaran listrik akan bergantung pada daya listrik yang digunakan konsumen. Ketika memutuskan untuk tidak menggunakan sementara waktu, konsumen dapat membiarkan saja dengan tidak membeli token listrik. Selain itu, selama daya listrik (kWh) masih tersisa, tidak ada batas masa aktif.
- 3) Pembelian sesuai dengan kemampuan. Ketika uang sedang pas-pasan, konsumen dapat membeli daya listrik sesuai dengan kemampuan keuangan dan berusaha untuk lebih hemat listrik sehingga listrik menyala dalam waktu yang lebih lama.

Kekurangan :

- 1) Sistem sering terganggu pada jam-jam tertentu. Jika konsumen kehabisan listrik di malam hari, pada jam-jam tertentu seperti 23:00-01:00 seringkali pembelian token sedang offline, sehingga konsumen harus menunggu sampai sistemnya kembali online. Jadi sebaiknya konsumen tidak menunggu sampai listrik benar-benar akan habis untuk berjaga-jaga.
- 2) Konsumen harus disiplin. Selain disiplin dalam penggunaan, konsumen juga harus disiplin untuk mencatat kapan terakhir membeli token listrik agar dapat memprediksi kapan harus membeli lagi.
- 3) Jika token habis, listrik mati. Apabila konsumen berencana akan meninggalkan rumah dalam keadaan kosong, sementara ada beberapa perabot rumah yang tetap harus dinyalakan seperti kulkas, konsumen dihadapkan pada kemungkinan listrik mati ketika sedang kosong. Hal tersebut cukup merugikan karena isi kulkas dapat rusak atau

basi karena kulkas tidak menyala. Listrik mati karena token habis di jam tertentu juga cukup mengganggu kenyamanan.

2. Cara Pembayaran Token Listrik

Permasalahan yang dihadapi pelanggan PLN terkait sistem listrik Prabayar ini banyak yang merasa menyusahkan karena harus membeli *stroom* dulu untuk menikmati, selain itu setelah membeli listrik tidak otomatis masuk pada meteran listrik tetapi harus secara manual menginput kode token listrik yang telah dibeli pada meteran listrik, apalagi jika salah memasukkan kode 3 kali lebih, maka akan terblokir selain itu ada masalah-masalah lainnya yang banyak dirasakan oleh pelanggan PLN sistem Prabayar ini. Adanya permasalahan-permasalahan tersebut dapat dilakukan masyarakat dengan membuat pengaduan melalui aplikasi PLN *Mobile*, menghubungi contact center 123, atau mendatangi kantor PLN terdekat. Jika gagal memasukkan token berkali-kali atau menemukan tulisan "Periksa", maka pelanggan bisa meminta petugas PLN untuk datang melakukan pemeriksaan dan mengatasi gangguan tersebut. Petugas PLN akan mendatangi lokasi pelanggan untuk mengecek kWh meter Prabayar. Jika pelanggan mengalami gangguan berupa pembaruan sistem meter Prabayar atau *Kode Change Token* (KCT), pelanggan bisa menghubungi petugas melalui *WhatsApp*. Sesuai arahan dari petugas, pelanggan akan diminta untuk menyetel ulang (*restart*) meteran listrik dan memasukkan nomor KCT.

Sosialisasi ini dilakukan agar masyarakat memiliki ketertarikan terhadap listrik Prabayar ini dan mengajak para konsumen listrik untuk jadi pelanggan Prabayar dengan menggunakan token listrik. Imbauan tersebut dinilai ampuh untuk mengontrol pemakaian listrik agar tidak terjadi pembengkakan tagihan. Sebagai sumber penerangan yang efektif dan efisien, listrik menjadi kebutuhan yang sangat penting. Saat ini hampir di setiap perumahan di kota besar ataupun daerah, penggunaan listrik Prabayar

atau listrik yang menggunakan nomor token sudah menjamur. Jenis listrik dengan sistem Prabayar ini memang menjadi rekomendasi oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN). Hal ini karena penggunaannya yang mudah dan untuk menggunakannya para konsumen hanya perlu beli token listrik dan mengisikannya ke mesin yang dimiliki. Cara melakukan pembelian ulang listrik (*stroom*) dalam listrik Prabayar sama halnya dengan pembelian pulsa telpon seluler, yakni konsumen terlebih dahulu membeli voucher pulsa/ token listrik isi ulang yang berisi 20 digit kode dengan nominal mulai Rp. 20.000,- hingga Rp. 100.000,- (Dinata, 2019).

Hambatan dan tantangan dalam pelaksanaan sosialisasi pengenalan listrik Prabayar

Hambatan :

Hambatan yang dirasakan ketika melaksanakan program ini, yaitu kurangnya waktu dan tempat untuk melaksanakan kegiatan sosialisasi ini di beberapa sekolah yang ada di kabupaten Bojonegoro.

Tantangan :

Tantangan yang dialami ketika melaksanakan program ini, yaitu sering berinteraksi dengan orang baru, dengan berbagai sikap dan karakter yang perlu dilayani dengan sepenuh hati. Selain itu, juga perlu memahami keadaan pelanggan saat sedang melayani pelanggan baik itu di kantor maupun interaksi melalui media sosial seperti Instagram dan TikTok.

KESIMPULAN

Dengan adanya listrik Prabayar, PT. PLN (Persero) semakin mempermudah dan menekan biaya pengeluaran untuk konsumsi listrik pelanggan. Dalam penggunaan listrik Prabayar, pelanggan bebas mengkonsumsi listrik semaunya dan pembelian token juga dapat disesuaikan dengan pemakaian. Namun, di samping kemudahan tersebut terdapat juga beberapa keluhan pelanggan terhadap listrik Prabayar dalam prosedur administrasi, penggunaan token dan keluhan lainnya, seperti :

1) Bagi pelanggan yang ingin melakukan pergantian meter pasca bayar ke Prabayar

dengan daya 900VA atau melakukan perubahan daya ke 900VA, pelanggan harus memenuhi syarat yaitu memiliki KIP, KKS, KPS, KIS, atau Surat Keterangan dari TNP2K. Namun beberapa pelanggan merasa berat hati untuk mengurus persyaratan tersebut terlebih bagi pelanggan yang kurang tepat dikategorikan untuk mendapat kartu tersebut; 2) Sering terjadi masalah dalam menginput token. Kesalahan tersebut dapat terjadi pada pelanggan yang kurang teliti dalam menginput nomor token, namun terkadang kesalahan juga terjadi pada meter listrik Prabayar; dan 3) Kurang baiknya pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melihat berbagai macam tipe konsumen yang berbeda-beda karakter.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. PLN (Persero) ULP Bojonegoro atas pengetahuan dan kesempatan yang diberikan kepada penulis atas keikutsertaan dalam kegiatan sosialisasi mengenai pengenalan listrik Prabayar kepada masyarakat Kabupaten Bojonegoro.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, A., dkk. (2022). Metodologi Pengabdian Masyarakat. Direktorat Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam Direktorat Jenderal Pendidikan Islam Kementerian Agama RI.
- Azwar. (2012). Listrik Prabayar Dilihat dari Perilaku Konsumen. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 11(1), 35-42.
- Citarsa, I. B. F., Satiawan, I. N. W., Wiryajati, I. K., & Seniari, N. M. (2020). Penyuluhan Pemakaian Peralatan Listrik Di Perumahan Kodya Asri Mataram. Jurnal Abdi Insani, 7(2), 139-144.
https://doi.org/https://doi.org/10.29303/abdii_nساني.v7i2.323
- Dinata, A. P. I. (2019). Analisis Perbandingan Konsumsi Listrik Prabayar Dengan Pascabayar di Singopuran Kelurahan Kartasura Kabupaten Sukoharjo, 6.
- Gunawan, D., Erwanto, D., & Shalahuddin, Y. (2018). Studi Komparasi Kwh Meter

- Pascabayar Dengan Kwh Meter Prabayar Tentang Akurasi Pengukuran Terhadap Tarif Listrik Yang Bervariasi. *Setrum : Sistem Kendali-TenagaElektronika-Telekomunikasi-Komputer*, 7(1), 158. <https://doi.org/10.36055/setrum.v7i1.3408>
- Husin, A., Andriani, D. S., Wiranti, W., Rahmadona, N., Wahyuni, S. A., Hardiansyah, A., Ariansyah, D., & Akbar, E. B. (2023). Edukasi Perilaku Hemat Energi Sebagai Upaya Tanggap Perubahan Iklim Pada Ibu Rumah Tangga di Desa Sakatiga Seberang Kabupaten Ogan Ilir. *Journal of Sriwijaya Community Service on Education (JSCSE)*, 2(1), 45–52. <https://doi.org/https://doi.org/10.36706/jscse.v2i1.759>
- Khotimah, K. (2017). Wujud Bela Negara melalui Pendidikan Budaya Hemat Energi. *Jurnal Pertahanan Dan Bela Negara*, 7(3), 51–66. <https://doi.org/https://doi.org/10.33172/jpbh.v7i3.230>
- Nuraita. Pusat Jurnal Ilmiah Online Sekolah Tinggi Teknik Harapan. http://journal.stth-medan.ac.id/mahasiswa/index.php/doc_download/317-V1197-analisa-perbandingan-kwh-meter-prabayar-dengan-nonprabayar-di-lihat-dari-sisikeekonomisannya-di-pt-pln-persero
- Putranta, H., Wahiddayah, W. N., Yuliyani, L., Maheswari, N. Z., Muna, N., & Nada, A. K. (2024). Modul Edukasi Mitigasi Bencana. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Putri, J., N. K. H. O., Suwena, K. R., & Meitriana, M. A. (2019). Studi Komparatif Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Pintar (Prabayar) Dan Listrik Konvensional (Pascabayar) Pada Pt. Pln (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 168. <https://doi.org/10.23887/jipe.v10i1.20103>
- Putri, L. A. K. (2018). Pengaruh Program Sekolah Adiwiyata terhadap Perilaku Peduli Lingkungan Siswa di SMA Negeri 2 Pringsewu [Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik]. <https://digilib.unila.ac.id/32064/>
- Rhamadani. (2012). Penggunaan Meter Prabayar oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) Sebagai Teknik Pencegahan Pencurian Listrik Secara Situasional. Skripsi. Depok: Universitas Indonesia.
- Ridwan, Nurmanita, M., Tico, D. J., & Kilis H. M. B. (2024). Sosialisasi Kesadaran Masyarakat akan Bahaya dan Etika Pemakaian Listrik di Rumah pada Kelurahan Taratara Dua. *Jurnal Abdi Panca Marga*, 5(1), 36-46. https://ejournal.upm.ac.id/index.php/abdipan_camarga
- Sakti, O., & Sukartini, N. M. (2020). Karakteristik Individu dan Perilaku Peduli Lingkungan: Penggunaan Listrik. *IJEEM-Indonesian Journal of Environmental Education and Management*, 5(1), 34–48. <https://doi.org/https://doi.org/10.21009/IJEE.M.051.03>
- Santoso, A. D., & Salim, M. A. (2019). Penghematan Listrik Rumah Tangga dalam Menunjang Kestabilan Energi Nasional dan Kelestarian Lingkungan Household Electricity Savings to Support National Energy Stability and Environmental Sustainability. *Jurnal Teknologi Lingkungan*, 20(2), 263–270. <https://doi.org/https://doi.org/10.29122/jtl.v20i2.3242>
- Santikaaristi. (2022). Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile. <https://web.pln.co.id/cms/media/siaran-pers/2022/07/layanankelistrikan-kianmudah-dan-cepat-ini-kata-pelanggan-pln-tentangplnmobile/#:~:text=Aplikasi%20PLN%20Mobile%20merupakan%20bagian,dan%20beragam%20layanan%20kepada%20pelanggan>
- Senen, A., Simamora, Y., Oktaviana, W. T., Anggraini, D. (2019). Sosialisasi dan Simulasi Perhitungan Listrik Prabayar Di Wilayah Petukangan Utara Jakarta Selatan. *Terang : Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat Menerangi*, 1(2), 173-181. <https://doi.org/10.33322/terang.v1i2.222>

- Salahuddin. (2016). Perbandingan Energi Listrik Kwh Prabayar dengan Pascabayar. *Jurnal Energi Listrik*, 5(2), 11-20.
- Uyun, S., Octavia, S. A., Hilaliah, L., & Muharom, A. (2020). *Manajemen Sekolah: Madrasah Adiwiyata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Wahyuningrum, K. (2017). Peran Humas PT. PLN (Persero) Area Samarinda dalam Program Hemat Listrik di Kota Samarinda [Universitas Mulawarman]. [https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/01/Skripsi_Khairiyah-157_01-04-18-04-16-22\).pdf](https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2018/01/Skripsi_Khairiyah-157_01-04-18-04-16-22).pdf)
- Yusnidar, C., Zulkifli, Saputra, Y. (2022). Analisis Perbedaan Layanan Listrik Prabayar dan Pascabayar terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Menggunakan Jasa PT. PLN (P (Studi Kasus Pada Masyarakat Kecamatan Pidie Kabupaten Pidie). *Jurnal Sains Riset (JSR)*, 12(2), 324-329. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSR>