

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI
BAGIAN PENERTIBAN PEMAKAIAN LISTRIK (P2TL) PADA
PT PLN (persero) ULP TOMOHON**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh:

**ALESSANDRO KIVLI WELLEM GEORGE JUNIOR WENGGANG
NIM : 21 053 161**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN BISNIS
2025**

Alessandro K. W. G. J. Wengkang, 2025 “ **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bagian Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Pada PT PLN (persero) ULP Tomohon**”. Di bawah bimbingan Rolyke Tulangow, SE, M.Si dan Wingston M. J. Longdong, SS., M.Hum

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan dalam program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di PT PLN (Persero) ULP Tomohon. Latar belakang penelitian didasari tingginya pelanggaran listrik, kinerja karyawan yang belum optimal, serta rendahnya pemahaman pelanggan terhadap aturan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi, melibatkan supervisor, petugas lapangan, serta pelanggan sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan P2TL cukup baik namun belum optimal, dipengaruhi oleh faktor internal (motivasi, kompetensi teknis, keterbatasan personel, fasilitas kerja, dan tekanan mental) serta faktor eksternal (pemahaman pelanggan, kondisi sosial, ekonomi, dan dukungan aparat). Strategi PLN meliputi pemeriksaan rutin, pemeriksaan mendadak, pelibatan aparat, dan pendekatan persuasif, namun praktiknya lebih menekankan penindakan daripada pembinaan, sehingga menimbulkan persepsi negatif di masyarakat kecil. Penelitian menyimpulkan bahwa efektivitas P2TL ditentukan oleh kombinasi faktor internal dan eksternal. Peningkatan kinerja perlu difokuskan pada motivasi, pelatihan, penyediaan fasilitas memadai, serta sosialisasi yang lebih luas. Rekomendasi diarahkan pada strategi yang lebih humanis dan berkelanjutan, yang menekankan edukasi dan pembinaan masyarakat untuk mewujudkan kepatuhan, keadilan, dan keberlanjutan program.

KATA KUNCI : Strategi, Kinerja Karyawan, P2TL, PLN ULP Tomohon.

Alessandro K. W. G. J. Wengkang, 2025. “***Strategies for Improving Employee Performance in the Electricity Usage Control (P2TL) Division at PT PLN (Persero) ULP Tomohon.***” Under the supervision of Rolyke Tulangow, SE., M.Si and Wingston M. J. Longdong, SS., M.Hum.

ABSTRACT

The aim of the study is to analyze strategies for improving employee performance in the Electricity Usage Control Program (P2TL) at PT PLN (Persero) ULP Tomohon. The research background is based on the high number of electricity violations, suboptimal employee performance in implementing P2TL, and the low level of customer understanding of applicable regulations. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observations, and documentation, involving supervisors, field officers, and customers as informants. The results show that employee performance in P2TL is generally adequate but not yet optimal, influenced by internal factors (motivation, technical competence, limited personnel, work facilities, and mental pressure) and external factors (customer understanding, social environment, economic conditions, and support from local authorities). PLN's strategies include routine inspections, sudden checks, involvement of village or police authorities, and persuasive approaches toward customers. However, in practice, these strategies emphasize enforcement rather than guidance, creating negative perceptions among low-income communities. The study concludes that the effectiveness of P2TL is determined by a combination of internal and external factors. Performance improvement should focus on motivation, training, adequate facilities, and broader socialization. Recommendations highlight the need for more humanist and sustainable strategies that emphasize education and guidance for customers to ensure compliance, fairness, and long-term sustainability of the P2TL program.

Keywords : Strategy, Employee Performance, P2TL, PLN ULP Tomohon.

MOTTO

“Karena Tuhanlah Yang Memberikan Hikmat, Dari MulutNya Datang
Pengetahuan Dan Kepandaian”

- Amsal 2:6 -

“Berusahalah seakan segalanya bergantung pada kerja kerasmu, dan
berdoalah seakan segalanya bergantung pada Tuhan.”

- Alessandro K. W. G. J. Wengkang -

Kupersembahkan karya ini untuk:

*Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala
Kesabarany-nya membuka pintu kemudahan bagi anak-
Nya yang lemah*

*Terima Kasih Kepada Papa, Mama, Adik, Saudara,
Dosen Pembimbing, Dosen Penguji & Teman-Teman
Saya Atas Semua Dukungannya Selama Ini*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Alessandro Kivli Wellem George Junior Wenggang
Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Manado, 16 September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Rolyke Tulangow, SE, M.Si

NIP :196604141994031002

Dosen Pembimbing 2,



Wingston M. J. Longdong, SS, M.Hum

NIP :197003172005011001

Ketua Panitia,



Juliet P.T. Makinggung, Se, M.Si

NIP:197307222022122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
"STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN
PENERTIBAN PEMAKAIAN LISTRIK (P2TL) PADA PT PLN (persero)
ULP TOMOHON"**

Oleh,

Alessandro Kivli Wellem George Junior Weng kang
NIM: 21 053 161

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (*S.Tr.M*)
Pada tanggal 16 September 2025,

Ketua/Penguji 1,



Rolyke Tulangow, SE, M.Si

NIP: 196604141994031002

Penguji 2,



Dr. Mikke R. Marentek, SE, M.Si

NIP: 196310021990032001

Penguji 3,



Dr. Nancy H. J. Mandev, SE, M.Si

NIP: 196608231993032005



Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Rowena S. Maramis, SE, M.Si

NIP. 19720915200212200

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-203 ed.A rev.0	ISSUE: A	Issued: 26-02-2020	UPDATE: 0	Updated: 00-00-0000

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alessandro Kivli Wellem George Junior Wengkang
 NIM : 21053161
 Jurusan : Administrasi Bisnis
 Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bagian
 Penerimaan, Pemakaian Listrik (P2TL) Pada PT. PLN
 Persero ULP Tomohon

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Alessandro Kivli Wellem George Junior Wengkang
 NIM. 21053161

FM-203 ed.A rev.0

BIODATA

Nama Lengkap : Alessandro Kivli Wellem George Juinor
Wengkang
Nim : 21053161
Tempat Tanggal Lahir : Tomohon, 13 Juni 2003
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Kelurahan Woloan 1 Utara.
Lingkuangan IV Kecamatan Tomohon
Barat Kota Tomohon
Orang Tua Nama Ayah : Alfian Harto Wengkang
Nama Ibu : Serli Tambani
Judul Tugas Akhir : Strategi Peningkatan Kinerja Di Bagian
Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL)
Pada PT PLN (persero) ULP Tomohon
Dosen Pembimbing
1. Rolyke Tulangow, SE, M.Si,
2. Wingston M. J. Longdong, SS.,
M.Hum.
Dosen Penguji
1. Dr. Mikke R. Marentek, SE, M.Si,
2. Dr. Nancy H. J. Mandey, SE, M.Si,
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas Akhir : Rabu, 16 September 2025



Manado, 10 September 2025
Mahasiswa

Alessandro K. W. G. J Wengkang
NIM: 21053161

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, yang selalu memberikan kekuatan, kesehatan, berkat, penyertaan dan bimbingan serta hikmat kebijaksanaan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Adapun judul penelitian ini adalah “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bagian Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) Pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon”

Tujuan Proposal Skripsi ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kinerja yang dilakukan karyawan dalam program penertiban pemakaian listrik (P2TL), Penyelesaian penelitian sampai pada penyusunan skripsi, penulis sadar bahwa ada begitu banyak bantuan yang telah diterima oleh penulis. Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini:

1. Dra. Maryke Alelo MBA, Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik Politeknik Negeri Manado.
3. Selvy R. Kalele, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Politeknik Negeri Manado.
4. Rudolf E. G. Mait, MT Selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Politeknik Negeri Manado.
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerjasama.
6. Diana R. S. Maramis, SE. M. Si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.

7. Arifmanuel Kolondam, SE., MM Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
8. Precylia Ribka Raming, SE.,MM Selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis
9. Vekky Supit, SE.,M.Si Selaku Sekertaris Panitia Dalam Seminar Proposal Skripsi Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis
10. Rolyke Tulangow, SE,M.Si Selaku Dosen Pembimbing 1 & Pembahas 1 Dalam Penyusunan & Seminar Proposal Skripsi.
11. Wingston M J Longdong, SS., M.Hum. Selaku Dosen Pembimbing 2 Skripsi.
12. Dr. Mikke R. Marentek, SE, M.Si, Selaku Penguji 2 Dalam Seminar Proposal Skripsi.
13. Dr. Nancy H. J. Mandey, SE, M.Si, Selaku Penguji 3 Dalam Seminar Proposal Skripsi.
14. Kepada kedua Orang Tua tersayang, Papa Alfian Wengkang dan Mama Serli Tambani, dua orang yang sangat berjasa dalam hidup penulis, orang yang hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi. Yang telah memberikan semangat, dukungan material dan mendoakan serta keikhlasannya demi Pendidikan anaknya untuk menuntut ilmu setinggi-tingginya. Terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis. Terima kasih untuk semuanya berkat doa dan dukungan papa dan mama penulis bisa berada di titik ini. Sehat selalu

dan hiduplah lebih lama lagi, Papa dan Mama harus ada di setiap perjalanan dan pencapaian hidup penulis.

15. Kepada Nofryanti Elisabeth Tangkilisan, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Terima kasih telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, segala usaha yang diberikan mulai dari waktu, tenaga, dukungan, dan doa dalam masa perkuliahan sampai selesai.

16. Kepada sahabat penulis Efra, Prisilia, Agry yang selalu ada menemani, memberikan dorongan, dukungan dan bahkan semangat disaat momen-momen sulit penulis sehingga penulis bisa sampai dititik ini.

17. Semua Pihak Yang Tidak Dapat Disebutkan Satu Per Satu Yang Telah Banyak Membantu Demi Kelancaran Dan Keberhasilan Penyusunan Skripsi Ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Tomohon, 10 September 2025
Alessandro K W G J Wenggang,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIHAN SKRIPSI	vii
BIODATA	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian	8
1.3.1 Fokus Penelitian	8
1.3.2 Sub Fokus Penelitian	8
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Tujuan Penelitian	8
1.5.2 Manfaat Penelitian	9
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	11
2.1 Konsep Kinerja	11
2.1.1 Pengertian Kinerja	11
2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.	12
2.1.3 Indikator kinerja	12
2.2 Konsep P2TL	13

2.2.1 Dasar Hukum Dan Regulasi.....	13
2.2.2 Jenis Pelanggaran Yang Dilakukan.....	16
2.2.1 Prosedur Pelaksanaan P2TL.....	16
2.3 Strategi Peningkatan Kinerja	17
2.3.1 Strategi Pengembangan SDM	19
2.3.2 Sistem Reward dan Punishment	20
2.4 Tinjauan Pustaka.....	22
2.5 Kerangka Berpikir Penelitian	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Sumber Data	29
3.3.1 Data primer	29
3.3.2 Data sekunder.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1 Wawancara.....	30
3.4.2 Observasi.....	30
3.4.3 Dokumentasi	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	32
3.6 KEABSAHAN DATA	33
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	36
4.1 Sejarah Singkat PT PLN (persero) ULP Tomohon.....	36
4.2 Visi Dan Misi Perusahaan	38
4.3 Moto	39
4.4 Maksud dan Tujuan Perseroan.....	39
4.5 Tata Nilai PLN	39
4.7 Struktur Organisasi Perusahaan	40
4.8 Aktivitas Perusahaan	47
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.2 Pembahasan Penelitian	60

5.2.1 Penguatan SDM dan Fasilitas Kerja.....	60
5.2.2 Preventif: Sosialisasi & Edukasi Masyarakat	61
5.2.3 Penindakan Tegas: Denda, Berita Acara, Pemutusan.....	61
5.2.4 Strategi Emergen	62
5.3 Implementasi Di Lapangan.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	66
6.1 Kesimpulan.....	66
6.2 Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Nomor
Tabel 1.	Data P2TL Februari-Juni	7
Tabel 2.	Hasil Penelitian Yang Relevan	22
Tabel 3.	Transkrip Wawancara.....	50
Tabel 4.	Transkrip Wawancara.....	52
Tabel 5.	Transkrip Wawancara.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Nomor
Gambar 1.	Kerangka Berpikir	25
Gambar 2	LOGO PLN	36
Gambar 3.	Struktur Organisasi PLN ULP Tomohon.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Nomor
Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara.....		72
Lampiran 2. Daftar pertanyaan dengan TL Teknik		73
Lampiran 3. Daftar Pertanyaan Dengan Petugas Lapangan.....		73
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan dengan Pelanggan.....		74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Seiring dengan perubahan era globalisasi saat ini dan dalam kondisi masyarakat sekarang seringkali ditemukan beberapa permasalahan yang menyebabkan banyak-nya suatu organisasi mengalami kegagalan, Dengan demikian, pengelolaan SDM yang baik sangat penting untuk memastikan organisasi dapat beroperasi secara efektif, mencapai tujuannya, dan tetap kompetitif.

Sumber daya manusia (SDM) harus ditingkatkan; ini sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan pekerjaan yang bagus. Menurut (Soetrisno, 2016), Salah satu unsur penting dalam sumber daya Manusia adalah perencanaan karier karyawan perencanaan karier karyawan adalah suatu proses yang bertujuan agar karier tenaga kerja dapat dikembangkan sesuai dengan bakat dan kemampuan sehingga bisa berfungsi dengan baik dan optimal bagi perusahaan.

Salah satu hal yang harus di perhatikan dalam perusahaan yaitu strategi. strategi kooperatif dalam perusahaan sangat membantu untuk mengatasi masalah-masalah yang sering timbul. Menurut (Sudiantini & Hadita, 2022), Strategi kooperatif adalah suatu strategi dimana suatu perusahaan bekerja sama dengan atau beberapa perusahaan lain untuk mencapai tujuan yang di share bersama atau dengan kata lain strategi untuk membangun kerja sama.

Strategi membantu perusahaan menetapkan tujuan jangka panjang dan visi yang jelas. Dengan adanya arah yang jelas, semua karyawan dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam buku (Yunus et al., 2024), Perencanaan strategi memaksa sebuah organisasi atau perusahaan untuk berpikir tentang apa yang akan terjadi di masa depan dan berusaha secara proaktif untuk mempersiapkan diri untuk menjalankan strategi tersebut. Ini termasuk membeli opsi, penentu strategi, dan mengatur sumber daya untuk menjalankan strategi. Dalam hal itu suatu perusahaan atau bisnis tanpa strategi kinerja kemungkinan besar akan menghadapi berbagai tantangan serius dalam operasional dan keberlanjutannya.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, yang diukur dari kualitas dan kuantitas pekerjaan, serta efektivitasnya dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja menurut Sedarmayanti dalam (Sedarmayanti, 2011), Kinerja adalah terjemahan dari "performance", yang berarti hasil kerja seorang pekerja, proses manajemen, atau organisasi secara keseluruhan, yang harus dapat dibuktikan secara nyata dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, untuk mencapai visi dan misi perusahaan, perusahaan harus meningkatkan kedisiplinan dan fasilitas kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan.

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), atau PLN, adalah sebuah perusahaan milik negara Indonesia yang bekerja dalam industri listrik. Pemerintah Indonesia memegang mayoritas saham perusahaan ini. Dengan motto "listrik untuk kehidupan yang lebih baik", PLN diharapkan dapat memberi masyarakat Indonesia pelayanan

terbaik dan bermanfaat yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang telah berkembang sepanjang zaman.

Dengan kemajuan, banyak masalah muncul dalam kehidupan masyarakat. Beberapa masalah ini berasal dari kondisi ekonomi dan sosial, serta peningkatan tingkat kriminalitas dan berbagai pelanggaran yang dilakukan oleh beberapa individu untuk mempertahankan hidup. Segala sesuatu dapat dilakukan dengan berbagai cara, baik dengan cara yang baik maupun dengan cara yang melanggar hukum dan merugikan orang lain. Dengan cara yang sama, diakui bahwa listrik adalah bagian penting dari kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, PLN, sebagai satu-satunya perusahaan yang menangani pasokan listrik, berusaha memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan listrik konsumennya.

Oleh karena itu, sebagai penyedia kelistrikan nasional, PLN berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan memenuhi hak mereka. Namun, PLN juga menyadari banyaknya masalah yang terkait dengan penyediaan listrik yang ada di masyarakat. Salah satu penyebab masalah ini adalah tingginya tingkat kehilangan daya yang disebabkan oleh unsur-unsur teknis dan non-teknis. Tindakan tidak jujur yang dilakukan oleh beberapa pengguna listrik, yang memiliki maksud tidak baik terhadap penggunaan listrik, adalah salah satu penyebab tingginya kehilangan daya. akibatnya, untuk mengurangi kehilangan akibat non-teknis ini, PLN mengeluarkan kebijakan yang dikenal sebagai program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik, juga dikenal sebagai P2TL. Namun, selama pelaksanaan P2TL di lapangan, muncul masalah terkait berbagai pelanggaran, baik dari masyarakat sendiri maupun dari pihak yang melaksanakan P2TL.

Berikut ini adalah dampak ketika melakukan pencurian listrik, yang pertama kerugian finansial negara dan PLN: Ini adalah dampak paling langsung. Dana yang seharusnya menjadi pendapatan negara dan PLN untuk investasi, pemeliharaan, serta peningkatan layanan, hilang begitu saja. Akibatnya, kualitas infrastruktur kelistrikan terhambat dan membebani keuangan negara. Bahaya Keselamatan Jiwa: Sambungan listrik ilegal seringkali tidak memenuhi standar keamanan. Hal ini sangat berisiko tinggi menyebabkan korsleting, kebakaran, bahkan sengatan listrik mematikan, tidak hanya bagi pelaku tetapi juga bagi lingkungan sekitar dan petugas PLN yang melakukan penertiban. Penurunan Kualitas Layanan Listrik: Beban tak terduga akibat pencurian listrik dapat mengganggu stabilitas sistem. Tegangan listrik bisa drop, menyebabkan lampu redup, alat elektronik rusak, hingga pemadaman bergilir yang merugikan pelanggan yang jujur dan taat membayar. Ketidakadilan Sosial: Praktik pencurian listrik menciptakan ketidakadilan. Masyarakat yang taat membayar tagihan justru terbebani oleh ulah segelintir oknum pencuri, karena kerugian yang timbul pada akhirnya dapat dibebankan dalam bentuk tarif atau beban lain.

Dalam penelitian (Nirdanwanti, 2013) dengan judul penelitian IMPLEMENTASI PROGRAM PENERTIBAN PEMAKAIAN TENAGA LISTRIK (P2TL) PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN D.I.YOGYAKARTA DI KOTA SEMARANG. Dari hasil wawancara dan observasi dilapangan muncul fakta bahwa Kualitas SDM masyarakat penerima kebijakan masih rendah, terutama disebabkan oleh: tingkat pendidikan yang beragam (rendah hingga tidak sekolah). Rendahnya pemahaman masyarakat terhadap inti program

P2TL. Hal ini menyebabkan hambatan dalam penerimaan dan pelaksanaan program P2TL di Kota Semarang. masalah komunikasi yang kurang efektif antara petugas pelaksana dan masyarakat dan antar petugas pelaksana sendiri. Ditemukan bahwa beberapa petugas tidak memberikan penjelasan lengkap di lapangan, sehingga masyarakat bingung saat diminta datang ke kantor PLN. akibatnya, proses administrasi di kantor menjadi terhambat karena harus mengulang penjelasan dari awal. dampak negatif dari kurangnya komunikasi: Menimbulkan kesalahpahaman antara petugas dan masyarakat. potensi konflik meningkat, seperti: tindakan kekerasan saat pelaksanaan program di lapangan. Keluhan masyarakat terhadap sikap petugas, yang kadang dianggap tidak sopan dan berbicara kasar.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan di lapangan, maka dapat diketahui bahwa implementasi Program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di Kota Semarang secara umum masih belum berjalan dengan baik. program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) ini terlihat sekali bahwa kurangnya sistem pengorganisasian, tidak terjalin komunikasi yang seimbang dari para petugas pelaksana, pembagian kerja yang tidak sesuai dengan struktur yang ada karena keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) sehingga proses pelaksanaan P2TL dilapangan menjadi kurang baik. Masyarakat sebagai penerima kebijakan juga menjadi kurang mengerti akan program ini. Hal ini juga berpotensi menimbulkan semakin banyak jenis pelanggaran listrik lain yang akan terjadi. Karena sistem pengorganisasian yang tak jelas dan sanksi yang tidak tegas karena masyarakat menilai pencitraan PT PLN kurang baik selama ini. Dan setiap program yang dikeluarkan oleh PLN tidak selalu berjalan dengan baik dan berhenti ditengah

jalan saja. Dengan hal – hal yang terjadi seperti di atas mengakibatkan pelaksanaan program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) tidak dapat berjalan dengan baik dan optimal.

Sebenarnya, tujuan utama PLN (persero) mengeluarkan kebijakan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik) adalah untuk mencegah kehilangan atau penurunan daya listrik yang disebabkan oleh faktor non-teknis. Selain itu, menurut Undang-undang No. 3 tahun 2005 tentang Ketenagalistrikan, kebijakan P2TL ini secara tidak langsung digunakan untuk memenuhi kewajiban PLN untuk memberikan pelayanan tenaga listrik.

Sebagai salah satu unit operasional PT PLN (Persero) yang berlokasi di Sulawesi Utara, ULP (Unit Layanan Pelanggan) Tomohon bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan P2TL kepada pelanggan di wilayah kerjanya dalam hal pengelolaan unit pelayanan. Namun, hasil dari observasi penulis selama magang di PT PLN (persero) Unit layanan pelanggan Tomohon, khususnya di bagian layanan menunjukkan bahwa masih ada beberapa masalah dengan implementasi P2TL serta masih banyak pelanggan/masyarakat yang melanggar dalam hal melakukan pencurian listrik. Sesuai dengan pelaksanaan penertiban pemakaian listrik P2TL pelanggaran-pelanggaran tersebut Terbagi dalam 3 golongan pelanggaran, yaitu Pelanggaran Golongan I (PG I): Pelanggan menyambung langsung listrik dari jaringan PLN tanpa meteran (illegal connection). Pelanggaran Golongan II (PG II): Pelanggan menggunakan listrik dengan mengakali instalasi

sebelum meter (seperti membypass arus). Pelanggaran Golongan III (PG III): Manipulasi atau merusak alat ukur/kWh meter, misalnya memundurkan meteran.

Berikut data penertiban pemakaian listrik (P2TL) pencurian listrik yang telah peneliti dapatkan dari PT. PLN (persero) ULP Tomohon sealama bulan februari-juni

Tabel 1.
Data P2TL Februari-Juni

BULAN	Jumlah pelanggan (p2tl)	Total Energi kWh
February	10 pelanggan	9.930 kWh
Maret	15 pelsnggan	13.910 kWh
April	12 pelanggan	12.590 kWh
Mei	14 pelanggan	15.310 kWh
Juni	11 pelanggan	11.940 kWh

SUMBER DATA PLN ULP TOMOHON

Dalam melayani pelanggan penulis mendapat sebagian pelanggan yang memberikan keluhan/komplain terhadap sanksi yang telah di terima. Dan sebagaian pelanggan yang kurangnya pemahaman tentang prosedur dan ketentuan yang berlaku. Oleh karena itu Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI BAGIAN PENERTIBAN PEMAKAIAN LISTRIK (P2TL) PADA PT PLN (persero) ULP TOMOHON**

1.2 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian yang dikemukakan dalam latar belakang dan pengamatan, identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Belum optimalnya strategi dan kinerja karyawan dalam pelaksanaan program P2TL
2. Minimnya pemahan pelanggan terhadap ketentuan ketentuan yang berlaku atas pelaksanaan program P2TL
3. Sering terjadi miskomunikasi antara pelanggan dan petugas lapangan

1.3 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memfokuskan pada Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan di bagian penertiban pemakaian listrik (P2TL) pada PT PLN (persero) ULP Tomohon

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

1. Untuk mengetahui Kinerja Karyawan Dalam Program Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) PLN ULP Tomohon
2. Untuk mengetahui Strategi Karyawan Dalam Program Penertiban Pemakaian Listrik (P2TL) PLN ULP Tomohon
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL di PT PLN (Persero) ULP Tomohon.

1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan yang diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi berbagai pihak. Berikut adalah tujuan yang dapat diperoleh dari penelitian ini.

1. Menganalisis kinerja karyawan dalam mencegah terjadinya pencurian listrik oleh pelanggan PT PLN (Persero) ULP TOMOHON
2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengimplementasikan strategi yang baik dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP TOMOHON
3. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL di PT PLN (Persero) ULP Tomohon.
4. Memberikan rekomendasi kebijakan bagi manajemen perusahaan dalam rangka optimalisasi kinerja tim P2TL di PT PLN (Persero) ULP Tomohon.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan meningkatkan ilmu pengetahuan serta pengalaman bagi penulis dan mampu memecahkan masalah ilmiah serta menambah ilmu pengetahuan dalam membangun strategi dan kinerja dengan baik bagi suatu organisasi atau perusahaan yang terkait.

2. Bagi Pihak Akademik

Bisa digunakan sebagai referensi dan acuan untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan tentang strategi dan kinerja perusahaan

3. Bagi Pihak Perusahaan

Adapun dengan adanya penelitian ini dapat memberikan solusi, informasi, dan kontribusi serta dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam mengatasi

masalah yang terkait dengan strategi dan kinerja dalam pelaksanaan penertiban pemakaian listrik di PT PLN (Persero) ULP Tomohon

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Kinerja

2.1.1 Pengertian Kinerja

Dalam (Silaen et al., 2021) Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tanggung jawabnya merupakan pengertian dari kinerja. Tingkat keberhasilan seseorang dalam menjalankan tugas secara keseluruhan di periode tertentu disebut juga dengan kinerja. Penyelesaian tugas dan tanggung jawab oleh sekelompok orang dalam suatu organisasi dapat juga disebut dengan kinerja.

Menurut (Widodo & Yandi, 2022) Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk menyelesaikan tugas atau pekerjaan seseorang sepatutnya memiliki derajat kesediaan dan tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam organisasi.

Berdasarkan dua teori dari Silaen et al. (2021) dan Widodo & Yandi (2022), penulis menyimpulkan bahwa: kinerja adalah hasil atau prestasi kerja yang dicapai oleh individu maupun kelompok dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam suatu periode tertentu. Kinerja tidak hanya bergantung pada penyelesaian tugas, tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi, kemampuan, serta

pemahaman yang jelas terhadap pekerjaan yang dilakukan..artinya, kinerja merupakan fungsi dari kapasitas individu (kemampuan dan keterampilan) serta motivasi internal, yang kemudian tercermin dalam perilaku nyata dan hasil kerja yang sesuai dengan peran individu dalam organisasi

2.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya menurut Mangkunegara dalam (Yudha et al., 2013) Definisi mangkumanegara dalam menyatakan bahwa faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor kemampuan. Kemampuan (ability) pegawai secara psikologis terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.
2. Faktor motivasi. Motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja.

2.1.3 Indikator kinerja

Menurut (Moehariono & Si, 2012) Indikator untuk mengukur Kinerja Karyawan adalah :

1. Efektif, mengukur derajat kesesuaian output yang dihasilkan dalam mencapai sesuatu yang diinginkan
2. Efisien, mengukur derajat kesesuaian proses menghasilkan output dengan menggunakan biaya serendah mungkin

3. Kualitas, mengukur derajat kesesuaian antara kualitas produk atau jasa yang dihasilkan dengan kebutuhan dan harapan konsumen
4. Ketepatan waktu, mengukur apakah pekerjaan telah diselesaikan secara benar dan tepat waktu.
5. Produktivitas, mengukur tingkat produktivitas suatu organisasi, dalam bentuk lebih ilmiah, mengukur nilai tambah yang dikonsumsi untuk biaya modal dan tenaga kerja.
6. Keselamatan, mengukur keselamatan organisasi secara keseluruhan serta lingkungan kerja para pegawainya ditinjau dari berbagai aspek kesehatan.

2.2 Konsep P2TL

P2TL adalah kegiatan pengawasan dan penertiban yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) terhadap pelanggan dalam penggunaan tenaga listrik, untuk memastikan pemakaian listrik dilakukan sesuai dengan peraturan, kontrak, dan perjanjian jual beli tenaga listrik. Tujuannya adalah untuk mencegah dan menindak pelanggaran seperti pencurian listrik, manipulasi meter, atau instalasi yang tidak sesuai standar.

2.2.1 Dasar Hukum Dan Regulasi

P2TL dilaksanakan berdasarkan sejumlah regulasi, antara lain:

Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan
Undang - Undang ini menjadi payung hukum utama sektor ketenagalistrikan nasional, mencakup: Asas dan tujuan pembangunan ketenagalistrikan: mencakup

manfaat, efisiensi berkeadilan, keberlanjutan, keamanan, keselamatan, dan otonomi daerah. Kewenangan dan perizinan: mencakup pengaturan terkait penyediaan, distribusi, dan izin usaha serta operasi penyedia tenaga listrik. Hak dan kewajiban konsumen: konsumen berhak atas pelayanan berkualitas, kontinuitas, kelayakan harga, serta tanggung jawab atas keamanan dan pembayaran tagihan

Peraturan Menteri ESDM No. 18 Tahun 2019 tentang Pengawasan Pemanfaatan Tenaga Listrik, Peraturan ini memperbarui ketentuan terkait mutu pelayanan penyaluran listrik oleh PLN, dengan poin utama:

1. Definisi baru seperti “Lama Gangguan” (durasi pemadaman sejak dilaporkan hingga pemulihan) dan “Kompensasi Mutu” (pengurangan tagihan jika pelayanan kurang memenuhi standar)
2. Batas waktu pelayanan sambungan baru tegangan rendah: Tanpa perluasan jaringan: maksimal 5 hari kerja. Dengan perluasan jaringan: 15 hari kerja. Dengan penambahan trafo: 25 hari kerja

Aturan kompensasi berdasarkan durasi gangguan:

- 0–2 jam: kompensasi 50%;
- 2–4 jam: 75%;
- 4–8 jam: 100%;
- 8–16 jam: 200%;
- 16–40 jam: 300%;
- 40 jam: 500% biaya beban atau rekening minimum

Pengecualian kompensasi dalam kondisi pemeliharaan, gangguan teknis yang bukan kesalahan PLN, keadaan darurat, atau force majeure; serta kewajiban pemberitahuan ke konsumen 24 jam sebelum pemutusan listrik sementara

SK Direksi PT PLN (Persero) tentang Pedoman Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik Peraturan internal PLN yang mengatur mekanisme P2TL secara operasional. Tujuan SK Direksi: meningkatkan pelayanan, keselamatan konsumen, dan meminimalkan kerugian PLN. Ruang lingkup: mencakup struktur organisasi, pelaksanaan P2TL, jenis pelanggaran, sanksi, tagihan susulan, keberatan, hingga pelaporan P2TL

Organisasi P2TL:

1. Penanggung Jawab P2TL, Pelaksana Lapangan, dan Pelaksana Administrasi dengan wajib memiliki sertifikat kompetensi sesuai standar ESDM
2. Pelaksana Lapangan: memeriksa, memutus sambungan sementara, membongkar instalasi jika perlu, dan mendokumentasikan seluruh hasil pemeriksaan
3. Pelaksana Administrasi: mengelola dokumen, menghitung dan menerbitkan tagihan susulan, menangani keberatan, dan memfasilitasi penyelesaiannya

Tahapan P2TL: meliputi prapemeriksaan (penetapan target operasi, koordinasi), pemeriksaan lapangan, dan pascapemeriksaan (pelaporan dan tindak

lanjut). Perlengkapan wajib: surat tugas, formulir berita acara, alat kerja (multitester, kamera, helm, dsb.), hingga sistem keamanan dokumen dan perlindungan hukum bagi pelaksana P2TL. Sanksi bagi pelanggaran: pemutusan sementara, pembongkaran, tagihan susulan, biaya tambahan, atau bahkan tagihan ganda jika pelanggan melakukan sambungan ilegal lagi. Pelaporan rutin: Pelaksana Administrasi membuat laporan bulanan tentang target dan realisasi P2TL, volume kWh, dan pendapatan; sementara unit induk menyampaikan ke level Pusat

2.2.2 Jenis Pelanggaran Yang Dilakukan

Dalam kegiatan P2TL, terdapat 4 jenis pelanggaran utama:

1. Pelanggaran Golongan I (PG I) Pelanggan menyambung langsung listrik dari jaringan PLN tanpa meteran (illegal connection).
2. Pelanggaran Golongan II (PG II) Pelanggan menggunakan listrik dengan mengakali instalasi sebelum meter (seperti membypass arus).
3. Pelanggaran Golongan III (PG III) Manipulasi atau merusak alat ukur/kWh meter, misalnya memundurkan meteran.
4. Pelanggaran Golongan IV (PG IV) Pelanggaran administrasi, seperti pemakaian daya melebihi kontrak atau tidak sesuai peruntukannya (rumah jadi usaha, misalnya).

2.2.1 Prosedur Pelaksanaan P2TL

1. Tim P2TL dibentuk resmi oleh PLN, terdiri dari petugas pemeriksa, pengawas, dan saksi independen.

2. Surat Tugas dan Identitas wajib dibawa oleh petugas saat pemeriksaan.
3. Pemeriksaan dilakukan ke lokasi pelanggan untuk melihat instalasi dan meteran.
4. Jika ditemukan pelanggaran, akan dibuatkan Berita Acara Pemeriksaan (BAP).
5. Pelanggan diberikan sanksi administratif dan kewajiban membayar tagihan susulan sesuai jenis pelanggaran.

2.3 Strategi Peningkatan Kinerja

Strategi peningkatan kinerja adalah serangkaian langkah atau pendekatan yang dirancang secara sistematis oleh organisasi untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan produktivitas karyawan dalam mencapai tujuan kerja yang telah ditetapkan. Strategi ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap individu mampu bekerja secara optimal sesuai dengan standar dan harapan organisasi.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain: lingkungan kerja, disiplin kerja, kepemimpinan, motivasi kerja:

1. Dikutip dari Jurnal karya (Sofyan, 2013) lingkungan kerja merupakan factor-faktor diluar manusia baik fisik maupun non-fisik dalam suatu organisasi. Beberapa pengertian lingkungan kerja dapat diuraikan dari beberapa ahli, yaitu: lingkungan kerja dengan kepuasan kerja terdapat hubungan yang positif dan lingkungan kerja mempengaruhi prestasi kerja suatu organisasi. Faktor-faktor yang dapat dimasukkan dalam lingkungan kerja dan besar pengaruhnya terhadap semangat dan lingkungan kerja

adalah pewarnaan, kebersihan, pertukaran udara, penerangan, musik, keamanan dan tingkat kebisingan.

2. Dalam (Sulaeman, 2014) mengatakan karyawan yang memiliki disiplin kerja yang baik akan mampu melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya dengan efektif dan efisien. Karyawan yang memiliki disiplin kerja yang tinggi juga tidak akan menunda-nunda pekerjaan dan selalu berusaha menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu meskipun tidak ada pengawasan langsung dari atasan sehingga produktivitasnya bisa terjaga
3. Kepemimpinan adalah kemampuan seseorang (pemimpin) dalam mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi orang lain (bawahan) untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.
4. Istilah motivasi berasal dari bahasa latin “movere” yang sama dengan “to move” (bahasa Inggris) yang artinya mendorong atau menggerakkan. Motivasi merupakan proses psikologis yang timbul diakibatkan oleh faktor faktor yang bersumber baik dari dalam maupun dari luar diri seseorang. Melalui motivasi kerja seseorang akan mampu melakukan tanggung jawab pekerjaannya secara maksimal. Pemberian motivasi wajib dilakukan oleh seorang pemimpin kepada bawahan, dan untuk melakukannya seorang pemimpin harus mengetahui motif dan motivasi yang diinginkan oleh karyawan.

2.3.1 Strategi Pengembangan SDM

Strategi pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu perencanaan terpadu dan sistematis yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, pengetahuan, sikap, dan kinerja individu dalam organisasi, agar dapat mendukung pencapaian tujuan jangka pendek maupun jangka panjang perusahaan atau institusi. Dengan kata lain, ini adalah pendekatan strategis yang digunakan organisasi untuk: Membina dan mengembangkan potensi karyawan, Meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja, Menciptakan SDM yang kompeten, adaptif, dan siap menghadapi perubahan lingkungan bisnis atau operasional.

Dalam (Febriani, 2018) Sumber daya manusia merupakan sumber daya terpenting dalam satu organisasi dimana orang-orang atau karyawan tersebut memberikan tenaga, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi. Oleh karena itu manusia merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dalam suatu organisasi karena manusia memberikan kontribusi terbesar dibandingkan dengan faktor-faktor lain. Salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan adalah kinerja dan produktivitas karyawan. Setiap organisasi atau instansi dalam melaksanakan program yang diarahkan selalu berdaya guna untuk mencapai tujuan perusahaan. Karyawan merupakan aset yang berharga bagi sebuah perusahaan dalam mencapai tujuannya. Fokus utama Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah memberikan kontribusi atas suksesnya perusahaan terutama pada kinerja SDM.

Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu aspek krusial dalam keberhasilan organisasi, termasuk perusahaan penyedia jasa seperti PT PLN (Persero). Menurut (Werther & Davis, 1996) pengembangan SDM adalah suatu proses yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan pegawai agar dapat bekerja secara lebih efektif dan efisien. Pengembangan ini meliputi berbagai aktivitas, seperti pelatihan dan pendidikan, pengembangan karier, coaching dan mentoring, hingga evaluasi berkala. Melalui strategi pengembangan yang terstruktur dan berkelanjutan, perusahaan dapat membentuk karyawan yang kompeten dan siap menghadapi tantangan kerja yang semakin kompleks.

Penulis menyimpulkan bahwa kedua penelitian menegaskan bahwa sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam organisasi karena memberikan kontribusi langsung terhadap keberhasilan perusahaan. Kinerja dan produktivitas karyawan menjadi faktor utama yang menentukan tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu, pengembangan SDM melalui pelatihan, pendidikan, coaching, dan evaluasi berkala sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja. Strategi manajemen SDM yang terstruktur dan berkelanjutan akan menghasilkan karyawan yang kompeten, siap menghadapi tantangan, dan mampu mendukung kesuksesan jangka panjang perusahaan, termasuk di sektor jasa seperti PT PLN (Persero).

2.3.2 Sistem Reward dan Punishment

Dalam (Wijaya, 2021) Maksudnya adalah reward diberikan perusahaan kepada karyawan sebagai bentuk apresiasi perusahaan kepada karyawan kinerja

yang diberikan tanggung jawab dalam berkerja. Secara umum pemberian reward pada karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai, selain itu dengan adanya reward merasa kontribusinya yang diberikan dihargai sehingga memacau kinerja karyawan semakin meningkat. Dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh reward yang baik yang berasal dari gaji, tunjangan, bonus, penghargaan interpersonal berupa pujian, promosi dan pencapaian berupa rasa puas dan bangga dari perusahaan.

Dan Punishment adalah ancaman atau hukuman yang bertujuan untuk memperbaiki karyawan yang melanggar. Pelajaran tersebut nantinya dapat merubah sikap karyawan yang kurang baik menjadi lebih baik, sehingga berdampak pada kinerja yang baik dan profesional. Secara umum pemberian punishment pada karyawan bertujuan untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang dapat tercapai, selain itu dengan adanya punishment pada karyawan akan merasa lebih bertanggung jawab dalam berkerja. Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh adanya punishment berupa hukuman ringan, hukuman sedang dan hukuman berat.

2.4 Tinjauan Pustaka

Tabel 2.
Hasil Penelitian Yang Relevan

PENELITI	JUDUL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
Dinny M. Aruperes, Bernhard Tewel, Rotinsulu Jopie Jorie (2018)	“ Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Karyawan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Bitung”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk yaitu pembelajaran melalui pelatihan/training setiap bulannya.
Christian Katiandagho, Sylvia L. Mandey, Lisbeth Mananeke (2014)	“Pengaruh Disiplin Kerja Kepemimpinan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pln (Persero) Wilayah Suluttenggo Area Manado,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik variabel disiplin maupun Fasilitas secara parsial mempengaruhi kinerja karyawan
Windri S. Sengkey, FerdyRoring, Lucky Dotulong, (2017)	“Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Wilayah SULUTTENGGO Area Manado”	Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan namun berbeda dengan lingkungan kerja pengaruh dari stress kerja adalah berpengaruh negatif
Karina Nindarwanti (2013)	“Implementasi Program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan D.I.Yogyakarta DI Kota Semarang,”	Menurut hasil penelitian secara umum Implementasai Program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) belum berjalan dengan baik dan maksimal. ditemukan beberapa kejanggalan dalam proses pelaksanaan terkait administrasi yang ada, sumber daya manusia sebagai pelaksana program terdapat ketidak jelasan dalam pembagian tugas atau

			pengorganisasian serta mengikut sertakan pihak ketiga didalam susunan organisasi yang ada
D Iskandar (2018)	“Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dan Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan”		Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pentingnya strategi pengelolaan sumber daya manusia dan kepuasan kerja yang berdampak pada produktivitas karyawan
Ridha Choirun, Nisa Endang Siti, Astuti Arik Prasetya (2016)	“Pengaruh Manajemen Talenta Dan Manajemen Pengetahuan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, Surabaya)”		hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pada pengaruh langsung personal knowledge dan technology berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan job procedure berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
Puji Latri T. Sihombing, Maria Ulfa Batoebara (2019)	“Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Mencapai Tujuan Perusahaan di CV MULTI BAJA MEDAN”		Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan peningkatan kinerja karyawan di CV. Multi Baja Medan dari 6 (enam) indikator kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja, yang menjadi parameter strategi peningkatan kinerja karyawan
Sulia (2016)	Megarani, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Bantik Rejodani, Sleman, Yogyakarta”		Hasil penelitian menjelaskan bahwa strategi yang digunakan perusahaan Sogan Batik Rejodani dalam upaya meningkatkan kinerja karyawannya yaitu dengan menggunakan dan memaksimalkan sistem manajemen SDM

		perusahaan melalui tiga proses yaitu proses pengadaan SDM berupa rekrutmen, seleksi dan penempatan SDM
Juliet P. T. Makinggung, (2016)	“PENGARUH SISTEM MANAJEMEN MUTU DAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA DOSEN DI POLITEKNIK NEGERI MANADO”	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a) sistem manajemen mutu berpengaruh positif terhadap kinerja dosen, dan b) kepemimpinan berpengaruh positif terhadap kinerja dosen.
Lionda G. A Gimon, Mariska Walean, Lietje Lumatauw	“PENGARUH LINGKUNGAN KERJA FISIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK DISTRIBUSI SULUTTENGGO”	Hasil analisis menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan Kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Suluttenggo. Untuk itu lingkungan kerja fisik perlu diperhatikan oleh pimpinan dan perusahaan dengan lebih mencermati faktor-faktor internal dan organisasional mengenai lingkungan kerja fisik sehingga dapat meningkatkan Kinerja karyawan.

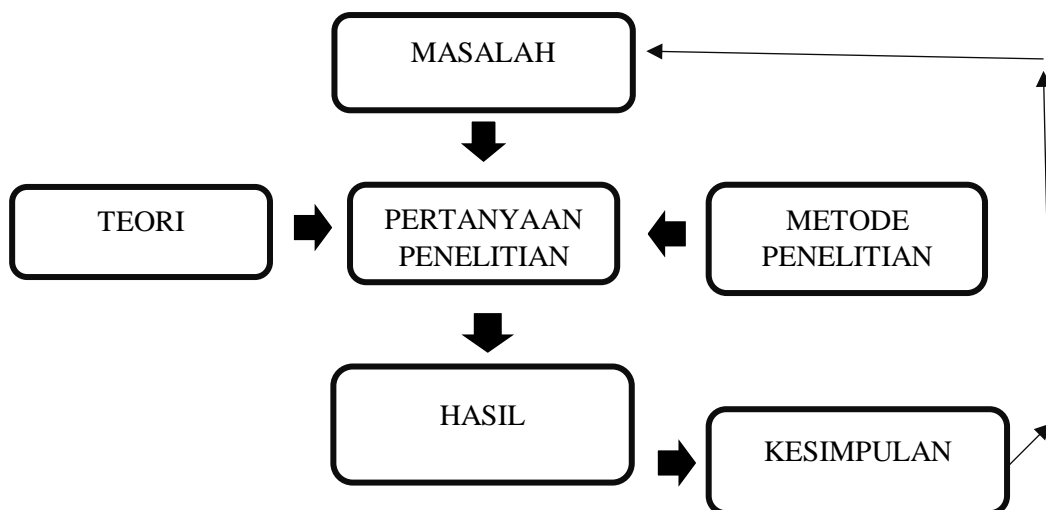
Sumber: Data Diolah Penulis 2025

2.5 Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran sistematis mengenai alur pemikiran yang mendasari penelitian. Kerangka ini menghubungkan konsep, teori, dan temuan terdahulu dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat menjelaskan landasan dalam perancangan solusi yang diusulkan. Sertakan diagram alur.

Judul	: Strategi peningkatan kinerja karyawan Di Bagian penertiban pemakaian listrik (p2tl) Pada PT PLN (Persero) ULP Tomohon
Masalah utama	: Kurangnya strategi kinerja dalam pelaksanaan penertiban pemakaian listrik, sehingga masih banyak pelanggan yang melanggar
Pertanyaan penelitian	: Apa yang menjadi strategi kinerja karyawan, dalam pelaksanaan penertiban pemakaian listrik (p2tl) di Pt PLN (Persero) ULP Tomohon, dan mengapa strategi tersebut
Teori	: Manajemen strategi, kinerja
Metode	: Kualitatif

Gambar 1. Kerangka Berpikir



Sumber: Data Diolah Penulis 2025

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini akan dilaksanakan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, Jl. Raya Tomohon Jl. Kakaskasen, Talete Dua, Kec. Tomohon Tengah, Kota Tomohon, Sulawesi Utara 94236 Waktu penelitian dirancang selama 6 (Enam) bulan mulai dari bulan Februari tahun 2025 sampai bulan Mei 2025.

3.2 Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif. menurut (Creswell, 2014) dalam (Roosinda et al., n.d.), Creswell mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan bentuk metode dalam penelitian saat akan memahami permasalahan pada manusia ataupun dalam lingkungan sosial agar tercipta sebuah gambaran secara menyeluruh lalu di paparkan dalam rangkaian kata, memberikan data yang rinci dari sumber informasi terpercaya.

Menurut (Irawan, n.d.), peneliti berfikir secara induktif. Penelitian kualitatif tidak dimulai dengan mengajukan hipotesis dan kemudian menguji kebenarannya (berfikir deduktif), melainkan bergerak dari bawah dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin tentang suatu, dan dari data itu di cari pola-pola, prinsip-prinsip, dan akhirnya menarik kesimpulan dari analisis yang telah dilakukan. Karena itu, walaupun ada hipotesis dalam penelitian kualitatif, hipotesis tersebut tidak di uji untuk diterima atau di tolak

Selanjutnya penelitian kualitatif menurut (MOLEONG, 2011) adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Mialnya perilaku, presepsi, motivasi, tindakan lain secara holistik. Dan dengan secara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah

Penelitian kualitatif ini secara spesifik lebih diarahkan pada kepada metode deskriptif. Sebagaimana pendapat Sandelowski (2000), kualitatif deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menyajikan penjelasan secara rinci dan akurat mengenai fenomena tertentu sebagaimana adanya, tanpa manipulasi atau pengaruh dari peneliti. Pendekatan ini menekankan pada penggambaran realitas sebagaimana yang dipahami oleh subjek penelitian.

Penelitian kualitatif deskriptif memiliki beberapa karakteristik yang membedakannya dari jenis penelitian lain. Berikut adalah beberapa karakteristik utama dari penelitian ini:

1. Berfokus Pada Deskripsi Mendalam , Penelitian kualitatif deskriptif menekankan pada penggambaran yang mendalam tentang fenomena tertentu. Metode ini tidak berusaha untuk menguji hipotesis atau teori, tetapi lebih kepada memberikan pemahaman yang rinci dan lengkap tentang suatu peristiwa atau pengalaman. Deskripsi ini didasarkan pada data yang dikumpulkan secara langsung dari lapangan melalui observasi, wawancara, atau analisis dokumen.

2. Mengutamakan Konteks Salah satu aspek penting dalam penelitian kualitatif deskriptif adalah pemahaman yang mendalam tentang konteks di mana fenomena tersebut terjadi. Menurut Maxwell (2012), konteks sosial, budaya, dan lingkungan sangat mempengaruhi cara fenomena tersebut dipahami dan dijelaskan. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menggambarkan fenomena secara utuh dengan mempertimbangkan semua faktor kontekstual yang relevan.
3. Menggunakan teknik pengumpulan data yang fleksibel metode kualitatif deskriptif biasanya menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, atau analisis konten. Teknik ini dipilih berdasarkan tujuan penelitian dan jenis data yang diinginkan. Pengumpulan data dilakukan secara fleksibel, memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan metode sesuai dengan kebutuhan dan kondisi di lapangan.
4. Menekankan Validitas Data Validitas data dalam penelitian kualitatif deskriptif sangat penting. Oleh karena itu, peneliti sering menggunakan triangulasi data, yaitu menggabungkan berbagai sumber data atau teknik pengumpulan data untuk memastikan keakuratan dan keandalan informasi yang diperoleh. Ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih holistik dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti.
5. Hasil Yang Bersifat Naratif Hasil penelitian kualitatif deskriptif biasanya disajikan dalam bentuk narasi atau cerita yang menggambarkan pengalaman atau pandangan subjek penelitian. Narasi ini membantu

pembaca memahami kompleksitas dan nuansa dari fenomena yang diteliti. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menyampaikan data dengan cara yang lebih kaya dan menarik.

3.3 Sumber Data

Menurut (Lofland et al., 2022) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Data dan sumber dalam penelitian ini terdiri dari:

3.3.1 Data primer

Data primer dalam penelitian ini akan didapat dari hasil wawancara kepada informan yang telah dipercaya, peneliti akan memberikan informasi yang benar dan jujur. Sumber data utama didapat dari bertanya dan mendengar, selanjutnya ialah pengamatan yang tidak terlalu dominan.

3.3.2 Data sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen penunjang seperti berupa laporan kinerja, dokumen sdm, foto, dan lain-lainya yang akan mendukung penelitian ini

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif deskriptif ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi

3.4.1 Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong (2012), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban.

Sebagai Informan: supervisor teknis, tim pelaksana P2TL, dan pelanggan yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur terhadap informan yang dipilih secara purposive. Wawancara ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, pandangan, dan makna yang dirasakan oleh informan terkait fenomena yang diteliti.

3.4.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2016), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung kegiatan objek penelitian untuk mencatat hal-hal penting yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Observasi digunakan untuk:

1. Mengamati langsung bagaimana pelaksanaan tugas karyawan dalam program P2TL.
2. Melihat keterlibatan dan respon karyawan terhadap prosedur dan target kerja.

3. Menilai efektivitas kerja sama tim, penggunaan alat kerja, serta kepatuhan terhadap SOP P2TL.
4. Mencatat perilaku kerja yang mencerminkan strategi peningkatan kinerja.

Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk memahami situasi sosial dan konteks aktivitas yang berlangsung. Observasi ini membantu peneliti mendapatkan data non-verbal dan perilaku informan dalam konteks nyata.

3.4.3 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2010), dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya yang relevan dengan permasalahan penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk:

1. Menelaah dokumen internal perusahaan mengenai kebijakan peningkatan kinerja karyawan.
2. Mendapatkan data kinerja karyawan, absensi, pelatihan, dan evaluasi dari tahun ke tahun.
3. Mendukung data dari wawancara dan observasi sebagai bukti konkret.

Selain itu, dokumentasi digunakan sebagai pelengkap data, berupa arsip, catatan, dan dokumen visual yang relevan. Dokumentasi ini memperkuat keabsahan temuan yang diperoleh melalui wawancara dan observasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah untuk menggambarkan secara sistematis, factual dan akurat tentang fakta – fakta serta hubungan fenomena yang diselidiki. Untuk melakukan analisa ketika data – data dalam penelitian ini sudah terkumpul. Aktivitas analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis data sebagai berikut :

1. Reduksi data Yaitu dengan mencatat secara teliti dan terinci dalam bentuk analisa yang menajamkan dan menggolongkan, mengarahkan dan mengorganisasikan data sedemikian utuk mengambil kesimpulan.
2. Penyajian data Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, antara kategori flowchart dan sejenisnya. Miles and Huberman dalam Sugiyono (2013:408), paling sering digunakan kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Penarikan kesimpulan Langkah dalam analisis kualitatif menurut Miles and Huberman (2013:412) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena seperti telah ditemukan bahwa masalah dalam rumusan masalah pada penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

3.6 KEABSAHAN DATA

Dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data meliputi uji *credibility*, *transferbility*, *dependability*, dan *confirmability*. Dapat dilihat sebagai berikut :

Credibility

Credibility (kredibilitas) adalah ukuran kebenaran dan data yang dikumpulkan yang menggambarkan kecocokan konsep peneliti dengan hasil penelitian. *Credibility* data diperiksa melalui kelengkapan data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data dari hasil wawancara informan yang dapat dipercaya kebenarannya. Penerapan konsep ini pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dalam penelitian kuantitatif. Pertama, kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan “*inquiry*” sehingga tingkat kepercayaan hasil – hasil penemuan dengan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti . Cara – cara yang digunakan dalam penelitian ini agar dapat menentukan derajat kepercayaan membicarakannya dengan orang lain atau wawancara dengan informan dan triangulasi. Untuk itu dalam penelitian ini

Transferbility

Sugiyono (2012: 276) menjelaskan *Transferbility* merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal merupakan derajat ketetapan atau dapat diterapkannya hasil penelitian sesuai dengan informan yang diambil. Nilai transfer harus berkenan dengan pertanyaan yang diajukan guna mencapai hasil penelitian untuk diterapkan dalam situasi lain, agar penelitian kualitatifnya dapat dipahami orang lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada si pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam

konteks yang berbeda disituasi sosial yang berbeda validitas nilai transfer masih dapat dipertanggung jawabkan.

Dependability

Dalam penelitian kualitatif *dependability* disebut juga reliabilitas. Penelitian yang *dependability* atau realibilitas adalah proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula meskipun dilakukan orang lain. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Proses penelitian dimulai dari pengamatan langsung penulis selama mengikuti kegiatan magang, dari magang tersebut penulis mengidentifikasi masalah yang faktanya terjadi pada perusahaan tersebut, menentukan fokus penelitian, melanjutkan penelitian dengan melakukan wawancara kepada pegawai yang dijadikan sebagai informan, dapat dibuktikan lewat surat peneliti kembali ke lapangan, dokumentasi saat wawancara, dan pada saat analisis data, untuk menunjukkan ketepatan dari penelitian yang dilakukan maka peneliti menggunakan berbagai referensi dari buku dan jurnal, sehingga penelitian ini dapat dikatakan reliable.

Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *Confirmability* penelitian. Penelitian bisa dilaksanakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *Confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka peneliti tersebut telah memenuhi standar *Confirmability*. Validitas atau

keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan.

BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Singkat PT PLN (persero) ULP Tomohon



**Gambar 2.
LOGO PLN**

Berawal di akhir abad 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri

Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan-perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, setelah Belanda menyerah kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II

Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk

Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang

PT. PLN (Persero) UID (Unit Induk Distribusi) Suluttenggo UP3 Manado merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dalam bentuk pelayanan jasa. Perusahaan ini melayani pelanggan hingga keseluruhan pelosok daerah di wilayah yang tertsebar di kota Manado, Tomohon, Bitung, Minahasa, Minahasa Selatan dan Minahasa Tenggara, untuk menawarkan pemasangan listrik dengan menggunakan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar, namun masih banyak masyarakat yang tetap menggunakan listrik pascabayar dan tidak beralih kepada listrik pintar (prabayar)

yang merupakan inovasi baru yang di tawarkan oleh PT. PLN (Persero). Dimana inovasi ini dinyatakan lebih menguntungkan tidak hanya kepada pelanggan yang menggunakan listrik pintar (prabayar) tapi juga kepada perusahaan itu sendiri. Saat ini PLN sudah mencanangkan program “ListrikPintar” dimana masyarakat bisa melakukan pasang baru dan tambah daya listrik tanpa harus pergi ke kantor PLN, cukup dengan mengajukan surat permohonan atau mendaftarkan lewat on-line.

Namun dilain hal ada sebagian anggota masyarakat yang memiliki anggapan bahwa betapa sulitnya dalam meminta penambahan daya tenaga listrik, baik dalam hal prosedur pelaksanaan maupun biaya. Padahal biaya penambahan tenaga listrik sangatlah terjangkau dan prosedurnya pun mudah. Pemerintah juga telah menaikkan TDL (tariff dasar listrik), tariff yang disediakan oleh PLN ini sifatnya menyesuaikan, karena tariff listrik ini bisa jadi semakin naik atau malah turun sesuai perubahan indikator yang ditetapkan. Secara garis besar ada 2 golongan dalam klasifikasi daya listrik PLN, yaitu golongan penerima sebagian besar subsidi PLN atau golongan masyarakat yang dianggap kurang mampu (450-900 VA) dan golongan atas yang dianggap mampu dan menerima subsidi lebih tipis (1.300-2.200 VA). Dan yang berniat untuk menaikkan daya listrik dirumahan ada baiknya dipikirkan dengan matang.

4.2 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.3 Moto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik

4.4 Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

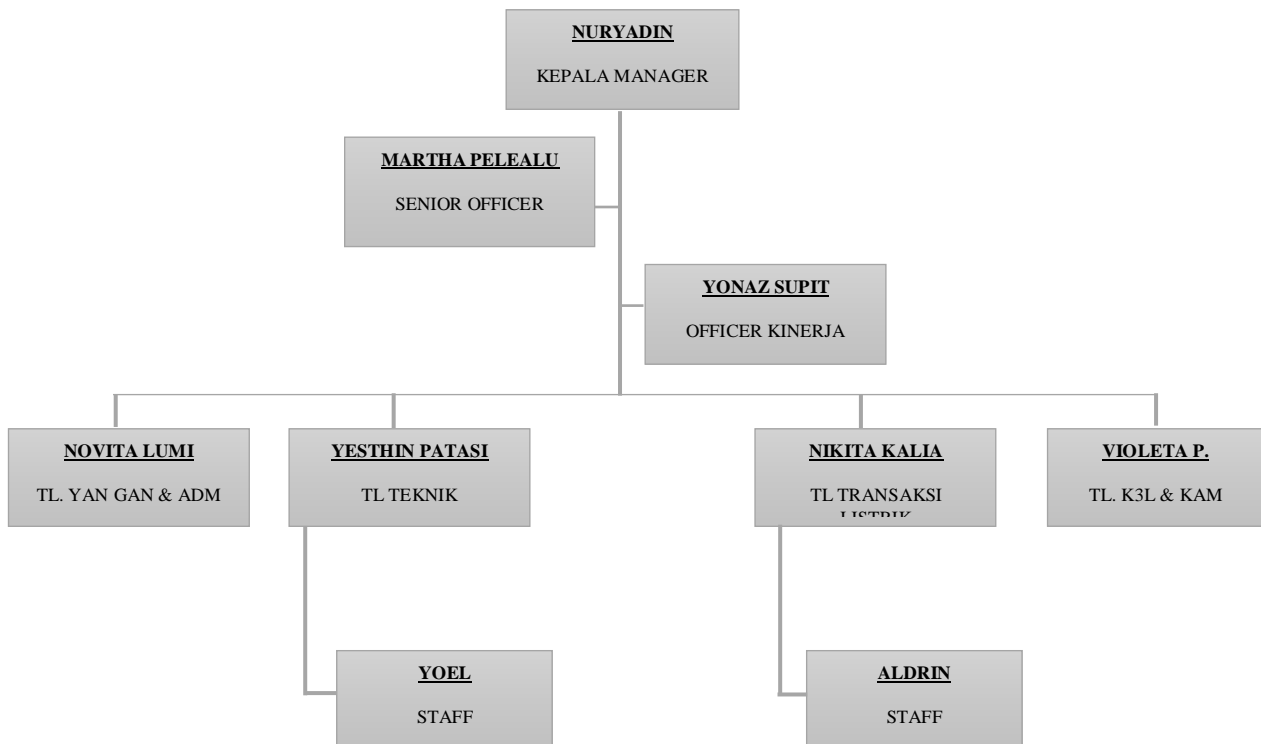
4.5 Tata Nilai PLN

Tata Nilai PLN adalah AKHLAK. AKHLAK merupakan akronim dari:

- AMANAH : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- KOMPETEN : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- HARMONIS : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- LOYAL : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- ADAPTIF : Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
- KOLABORATIF : Membangun kerjasama yang sinergis

4.7 Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 3.
Struktur Organisasi PLN ULP Tomohon



Sumber Data PLN ULP Tomohon

4.3 Job Deskripsi

1. Manajer ULP (Unit Layanan Pelanggan)

- a. Memimpin dan mengelola seluruh kegiatan operasional ULP.
- b. Menyusun rencana kerja dan strategi pelayanan pelanggan.
- c. Melakukan evaluasi kinerja unit secara berkala.
- d. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target kinerja (SAIDI-SAIFI, revenue, NTL, dll).

2. Senior Officer

1. Koordinasi Oprasional:

- a. Mengordinasikan pekerjaan staf dan teknisi dalam unitnya.
- b. Menyusun jadwal kerja dan memastikan target operasional tercapai.
- c. Menyampaikan laporan kinerja tim kepada atasan langsung.

2. Monitoring dan Evaluasi

- a. Memantau indikator kinerja unit (misalnya: SAIDI-SAIFI, penyambungan, pemeliharaan, penagihan).
- b. Mengevaluasi efisiensi pelaksanaan tugas di lapangan maupun administrasi.

3. Pelaporan dan Dokumentasi:

- a. Membuat laporan mingguan/bukanan terkait kegiatan unitnya.
- b. Menyusun data pendukung untuk pengambilan keputusan manajerial.

4. Pembinaan dan Suprvisi:

- a. Membina dan mengawasi pelaksanaan tugas staf dan petugas pelaksanaan
- b. Menjadi role model dalam kepatuhan terhadap prosedur kerja dan keselamatan (K3)

5. Koordinasi Antar Unit:

- a. Berkoordinasi dengan unit lain di dalam ULP Untuk memastikan kelancaran layanan pelanggan dan distribusi tenaga listrik
- b. Menangani eskalasi masalah teknis atau administratif dari staf di bawahnya.

6. Pengembangan Sistem Kerja:

- a. Mengusulkan perbaikan prosedur atau sistem kerja yang lebih efisien dan aman.
- b. Melakukan analisis masalah dan memberikan solusi atas hambatan operasional.

3. Officer Kinerja

1. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja:

- a. Memantau pencapaian KPI unit, seperti:
 1. SAIDI-SAIFI (indeks keandalan)
 2. Tingkat tunggakan
 3. Realisasi pendapatan
 4. Susut energi listrik
 5. Waktu penanganan gangguan dan penyambungan
- b. Menyusun laporan evaluasi kinerja secara periodik (harian, mingguan, bulanan).

2. Pengumpulan dan Pengolahan Data:

- a. Mengumpulkan data operasional dari seluruh (teknik, niaga, pelayanan, pelanggan).
- b. Mengolah dan menganalisis data untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial.
- c. Menyajikan data kinerja dalam bentuk grafik, dashboard, atau presentasi.

3. Koordinasi & Konsolidasi Data:

- a. Berkoordinasi dengan unit lain dalam pengumpulan dan validasi data kinerja.
- b. Menindaklanjuti data yang tidak valid atau tidak sesuai standar pelaporan.

1. Perencanaan dan Perbaikan kinerja:

- a. Membantu menyusun rencana kerja dan strategi peningkatan kinerja.
- b. Mengidentifikasi deviasi target dan memberikan rekomendasi tindak lanjut.
- c. Mendukung kegiatan audit internal atau eksternal terkait capaian kinerja.

2. Supervisor Pelayanan Pelanggan & Administrasi

- a. Mengelola administrasi kantor dan keuangan ULP.
- b. Menyusun laporan keuangan rutin (realisasi anggaran, biaya operasional, dsb).
- c. Mendukung pengadaan barang dan jasa tingkat ULP.

3. Supervisor Teknik

- a. Menangani pemasangan sambungan baru dan perbaikan gangguan listrik.
- b. Melaksanakan kegiatan pemeliharaan instalasi listrik pelanggan dan jaringan distribusi.
- c. Bertugas sebagai garda terdepan dalam pelayanan teknis kepada pelanggan.
- d. Memberikan laporan kerja harian kepada atasan langsung.

6. Staff Teknik

1. Pemeliharaan dan Operasi Jaringan:

- a. Membantu dalam pelaksanaan pemeliharaan jaringan distribusi (TM dan TR)
- b. Melaksanakan inspeksi rutin peralatan listrik (gardu, panel, cubicle, dll).
- c. Mendukung penanganan gangguan kelistrikan dan pelaporan gangguan.

2. Pekerjaan Teknis Lapangan:

- a. Menyiapkan dan mengawal pekerjaan teknis seperti pemasangan baru, perubahan daya, perbaikan jaringan, dan migrasi kWh meter.
- b. Menjamin pelaksanaan pekerjaan sesuai SOP keselamatan kerja (K3).

3. Administrasi dan Dokumen

- a. Membantu laporan teknis harian/mingguan/bulanan.
- b. Menginput data teknis ke dalam sistem informasi PLN (misalnya AP2T, EAM, dsb).
- c. Membantu perencanaan pekerjaan teknik dan pengadaan material.

4. Koordinasi Tim

- a. Berkoordinasi dengan petugas pelayanan teknis (Yantek), mitra kerja, dan pihak terkait lainnya.
- b. Memberikan dukungan teknis dalam kegiatan proyek dan pelayanan pelanggan.

5. Keselamatan dan Kualitas:

- a. Memastikan pekerjaan dilakukan sesuai dengan standar mutu dan K3.
- b. Melaporkan potensi bahaya kelistrikan dan membantu mitigasi risiko.

7. Supervisor Transaksi Energi

- a. Mengelola kegiatan pencatatan dan pelaporan pemakaian energi listrik pelanggan
- b. Mengawasi kegiatan pembacaan meter dan pemutakhiran data.
- c. Melakukan kontrol terhadap tunggakan dan penagihan.

8. Staff JTC. DAL & SUT P2TL (Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik)

1. Pengelolaan Data Alat Ukur dan Pembatasan (DAL):

- a. Melakukan update dan validasi data kWh meter, MCB, dan APP pelanggan di sistem PLN (AP2T/ERP/AMI).
- b. Melakukan pencocokan data fisik di lapangan dengan data administrasi.
- c. Mengusulkan penggantian alat ukur rusak atau tidak akurat.
- d. Menjamin keakuratan dan kelengkapan data base alat ukur pelanggan.

2. Pemantauan dan Analisis Susut Teknik (SUT):

- a. Memantau angka susut teknik dan susut non-teknik (losses).
- b. Menganalisis penyebab lonjakan susut dan memberikan rekomendasi perbaikan.
- c. Bekerja sama dengan tim teknik untuk optimalisasi jaringan agar mengurangi susut.

3. Pelaksanaan P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik):

- a. Mengidentifikasi potensi pelanggaran pemakaian listrik oleh pelanggan.
- b. Menyiapkan dan mendukung pelaksanaan kegiatan pemeriksaan P2TL di lapangan.
- c. Membuat laporan hasil temuan dan tindak lanjut pelanggan.
- d. Berkoordinasi dengan bagian hukum/penagihan terkait penyelesaian pelanggan.

4. Administrasi & Pelaporan

- a. Menyusun laporan rutin terkait DAL, SUT, dan kegiatan P2TL.
- b. Mendokumentasikan bukti pelanggaran dan hasil penertiban sesuai SOP.
- c. Memastikan semua kegiatan dicatat dalam sistem dan terdokumentasi dengan baik.

9. Supervisor Kesehatan Kerja Serta Lingkungan (K3L & KAM)

1. Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3):

- a. Menyusun dan mengimplementasikan program K3 di lingkungan ULP.
- b. Melaksanakan sosialisasi, pelatihan, dan inspeksi rutin terkait K3.
- c. Memastikan penggunaan APD (Alat Pelindung Diri) oleh seluruh pegawai dan mitra kerja.
- d. Menginvestigasi insiden/kejadian kecelakaan kerja dan menyusun tindakan perbaikan.
- e. Menyusun laporan K3 bulanan dan melaporkan ke Unit Induk/Area.

2. Perlindungan Lingkungan (L):

- a. Memastikan kegiatan operasional ULP tidak mencemari lingkungan (limbah B3, oli trafo, dsb).
- b. Mengawasi pengelolaan limbah sesuai peraturan pemerintah dan standar PLN.
- c. Menyusun laporan lingkungan dan melakukan mitigasi dampak lingkungan.

3. Keamanan dan Aset (KA):

- a. Menjaga keamanan fasilitas, aset, dan dokumen penting perusahaan.
- b. Melakukan koordinasi dengan petugas keamanan dan pihak eksternal jika diperlukan (misal: aparat keamanan setempat).
- c. Melakukan pendataan dan pengawasan terhadap aset tetap dan inventaris ULP.
- d. Mendeteksi potensi risiko kehilangan atau kerusakan aset dan menyusun tindakan pencegahan.

4. Administrasi dan Pelaporan:

- a. Membuat laporan rutin bulanan/insiden terkait K3, lingkungan, dan keamanan.
- b. Menyusun rencana anggaran tahunan untuk kegiatan K3L & KA.

4.8 Aktivitas Perusahaan**1. Aktivitas Penerimaan Kas**

Aktivitas penerimaan kas adalah kegiatan yang berkaitan dengan pemasukan uang tunai atau kas ke perusahaan dari berbagai sumber. Di PT PLN ULP

Tomohon. Penerimaan kas umumnya berasal dari kegiatan operasional utama, yaitu penyediaan tenaga listrik, serta aktivitas pendukung lainnya.

Contoh aktivitas penerimaan kas:

- a. Pembayaran tagihan listrik oleh pelanggan (rumah tangga, bisnis, pemerintah).
- b. Penerimaan dari pelanggan baru yang melakukan penyambungan listrik.
- c. Penerimaan denda atas pelanggaran tenaga listrik (hasil P2TL).
- d. Penerimaan dari biaya administrasi perubahan daya atau migrasi ke sistem Prabayar.

Penerimaan ini menjadi sumber pendapatan utama PLN yang mendukung operasional dan pelayanan kepada masyarakat.

2. Aktivitas Pengeluaran Kas

Aktivitas pengeluaran kas mencakup semua kegiatan yang mengakibatkan keluarnya dana atau kas perusahaan untuk membiayai operasional, pemeliharaan jaringan, pembelian material, dan kebutuhan administrasi lainnya.

Contoh aktivitas pengeluaran kas di PLN ULP Tomohon:

- a. Pembayaran biaya operasional seperti listrik kantor, air, dan internet.
- b. Pembayaran gaji atau honor petugas lapangan dan tenaga mitra.
- c. Pembelian bahan bakar untuk kendaraan operasional
- d. Pembiayaan kegiatan pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi.
- e. Biaya penyelenggaraan pelatihan dan kegiatan K3 (Keselamatan dan Kesehatan Kerja).

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini, menggunakan pendekatan metode deskriptif kualitatif dengan teknik wawancara terstruktur untuk mendapatkan dan memastikan keakuratan data. Untuk mendapatkan informasi, peneliti mewawancarai beberapa pihak, termasuk pegawai PT PLN (persero) ULP Tomohon, dan pelanggan/masyarakat yang pernah dikenakan sanksi dalam program (P2TL) Penertiban Pemakaian Listrik. Pemilihan narasumber ini menggunakan *nonprobability sampling* dan *purposive sampling*, yaitu teknik di mana peneliti memilih informan berdasarkan pertimbangan khusus. Pertimbangan ini didasarkan pada asumsi bahwa mereka adalah pihak yang paling relevan dan memiliki pemahaman mendalam tentang topik yang diteliti, Informan pertama yaitu Team Leader Transaksi Listrik yang mengelola program (P2TL) seperti tagihan denda dan lainnya mencakup program ini, yang kedua yaitu petugas lapangan yang bisa dikatakan ujung tombak dari program (P2TL) ini, dan ketiga yaitu pelanggan yang terkena program (P2TL) INI

Proses wawancara ini dilakukan di PT PLN (persero) ULP Tomohon dan kelurahan yang ada disekitar kantor ULP. Proses wawancara ini dilakukan pada tanggal 25 Agustus sampai 5 September. Untuk masing – masing informan dilakukan wawancara dengan durasi waktu 15 – 20 Menit

Tabel 3.
Transkrip Wawancara

No Wawancara	:	1
Narasumber	:	TL Transaksi Listrik
Hari/Tanggal	:	Selasa, 26 Agustus 2025
Waktu/Lokasi	:	Kantor PLN ULP Tomohon

Inisial	Transkrip
Peneliti	Bagaimana Ibu menilai kinerja karyawan dalam pelaksanaan program P2TL sejauh ini?
TL Transaksi Listrik	Kalau bicara jujur, kinerja tim kita sebenarnya sudah cukup baik, tapi memang masih ada gap. Ada karyawan yang cepat tanggap, tapi ada juga yang masih harus didorong. P2TL ini kan bukan pekerjaan yang mudah, karena langsung bersinggungan dengan pelanggan. Kadang di lapangan petugas menghadapi penolakan bahkan ancaman, jadi wajar kalau ada yang kurang maksimal. Tapi kalau dilihat dari jumlah kasus yang bisa ditangani, saya bilang sudah cukup lumayan.
Peneliti	Apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam program P2TL?
TL Transaksi Listrik	Iya, ada beberapa indikator. Kami lihat dari berapa banyak temuan yang berhasil diungkap, kecepatan penyelesaian kasus, dan juga tingkat keberhasilan dalam membuat pelanggan jera. Tapi kalau dari sisi saya pribadi, indikator penting itu adalah bagaimana mereka berkomunikasi dengan pelanggan. Kalau petugas bisa menjelaskan dengan baik, biasanya masalah bisa lebih cepat selesai tanpa konflik.
Peneliti	Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
TL Transaksi Listrik	Efektivitasnya ya masih fluktuatif. Ada periode di mana angka pelanggaran turun drastis, tapi beberapa bulan kemudian muncul lagi. Artinya, pencegahan itu tidak cukup sekali. Memang harus dilakukan terus menerus. Yang saya lihat, tim cukup berhasil membuat efek jera, tapi kalau masyarakatnya masih merasa pencurian itu hal biasa, ya tim akan selalu kerja ekstra keras.
Peneliti	Strategi apa yang saat ini diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Tomohon dalam pelaksanaan program P2TL?
TL Transaksi Listrik	Strategi kita sederhana tapi konsisten. Pertama, melakukan pemeriksaan rutin dengan sistem rolling, jadi tidak ada pelanggan yang merasa aman. Kedua, kita melibatkan aparat kelurahan atau kepolisian saat perlu, supaya pelanggan tidak berani macam-macam. Ketiga, kita dorong sosialisasi lewat pertemuan warga atau media lokal, karena tidak semua orang mau baca brosur.
Peneliti	Bagaimana strategi tersebut diimplementasikan di lapangan?

TL Transaksi Listrik	Biasanya kita bentuk tim kecil 3–4 orang, lalu turun langsung ke lapangan sesuai jadwal. Kalau ada laporan masyarakat, kita tindaklanjuti lebih cepat. Di lapangan, prosedur kita jelas: dokumentasi, berita acara, lalu diserahkan ke kantor. Tapi yang paling penting sebenarnya bagaimana tim menghadapi pelanggan. Kalau keras ketemu keras, bisa ribut. Jadi harus pintar mengatur nada bicara.
Peneliti	Menurut Bapak/Ibu, apakah strategi yang diterapkan sudah cukup efektif?
TL Transaksi Listrik	Menurut saya efektif tapi belum maksimal. Sosialisasi masih kurang. Banyak pelanggan yang kaget kalau ditindak, karena merasa tidak pernah diberi tahu aturannya. Jadi ke depan harus lebih banyak edukasi, bukan hanya operasi.
Peneliti	Faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
TL Transaksi Listrik	Faktor internalnya jelas ada. Motivasi misalnya, kalau petugas merasa kerja kerasnya tidak dihargai, mereka bisa kendor. Kemudian kemampuan teknis, tidak semua petugas bisa mendeteksi trik-trik baru pelanggan. Dan fasilitas, jujur saja, kadang kendaraan atau alat kerja kita masih terbatas, jadi itu memengaruhi semangat tim.
Peneliti	Faktor eksternal apa saja yang berpengaruh?
TL Transaksi Listrik	Faktor luar itu banyak. Pertama, pemahaman masyarakat yang masih rendah, mereka pikir colok langsung atau ubah meteran itu hal biasa. Kedua, faktor lingkungan sosial, kadang ada pelanggan yang sengaja melindungi tetangganya yang melanggar. Ketiga, faktor ekonomi. Banyak pelanggan yang terpaksa curang karena tidak sanggup bayar. Ini membuat kerja kita lebih sulit, karena masalahnya bukan hanya hukum, tapi juga sosial.
Peneliti	Apakah sering terjadi kendala komunikasi antara petugas lapangan dengan pelanggan?
TL Transaksi Listrik	Sering banget. Ada pelanggan yang langsung emosional, merasa dipermalukan. Ada juga yang tidak mau menandatangani berita acara. Bahkan ada yang mengusir petugas. Kalau sudah begitu, biasanya kita tenang dulu, kalau tidak bisa juga ya minta bantuan aparat. Jadi komunikasi memang tantangan besar
Peneliti	Apa langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
TL Transaksi Listrik	Menurut saya, ada tiga hal. Pertama, tingkatkan pelatihan, terutama cara komunikasi dengan pelanggan. Kedua, berikan insentif yang jelas, karena kerja di P2TL itu berisiko tinggi. Ketiga, perbanyak dukungan dari aparat dan masyarakat, biar petugas merasa lebih aman dan dihormati.
Peneliti	Apakah ada program pelatihan atau evaluasi rutin?
Manajer ULP	Ada, tapi masih jarang. Biasanya setahun sekali. Saya rasa itu kurang. Kita butuh pelatihan berkala, minimal tiap tiga bulan,

	karena kasus di lapangan terus berubah. Untuk evaluasi, ya tiap bulan kita rapat membahas hasil operasi, tapi kadang rekomendasi rapat tidak langsung diikuti dengan tindakan nyata.
Peneliti	Bagaimana peran manajemen dalam mendukung tim P2TL?
TL Transaksi Listrik	Perannya besar sekali. Kalau manajemen serius, dukungan fasilitas dan anggaran pasti lebih lancar. Tapi kalau dianggap sekadar rutinitas, ya petugas di lapangan akan kesulitan. Saya berharap manajemen bisa lebih dekat dengan tim P2TL, misalnya sesekali ikut turun lapangan, biar tahu bagaimana beratnya kondisi di bawah
Peneliti	Menurut Bapak/Ibu, apa rekomendasi bagi manajemen PLN agar program P2TL berjalan lebih optimal?
TL Transaksi Listrik	Saya sarankan tiga hal: tambah personel, tambah fasilitas, dan tambah sosialisasi. Karena kalau hanya operasi terus, tanpa edukasi, pelanggan akan selalu merasa dimusuhi. Padahal sebenarnya P2TL ini untuk kepentingan bersama.

Sumber Data Diolah Penulis 2025

Tabel 4.
Transkrip Wawancara

No Wawancara	:	2
Narasumber	:	Petugas Lapangan
Hari/Tanggal	:	Selasa, 26 Agustus 2025
Waktu/Lokasi	:	Kantor PLN ULP Tomohon

Inisial	Transkrip
Peneliti	Bagaimana /Ibu menilai kinerja karyawan dalam pelaksanaan program P2TL sejauh ini?
Petugas Lapangan	Secara umum kinerja karyawan sudah berjalan cukup baik, meskipun memang belum bisa dikatakan optimal. Tim P2TL di Tomohon bekerja dengan jadwal yang padat, karena wilayah kerja kita cukup luas dan jumlah pelanggan juga besar. Tantangan yang sering muncul adalah keterbatasan jumlah personel dibandingkan dengan banyaknya kasus yang harus ditangani. Dari sisi dedikasi, mereka sangat komitmen, tapi masih ada beberapa aspek teknis dan koordinasi yang perlu diperkuat.
Peneliti	Apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam program P2TL?
Petugas Lapangan	Ada. Kami biasanya mengukur dari beberapa aspek, seperti jumlah temuan pelanggaran yang berhasil diidentifikasi, jumlah penindakan yang diselesaikan sesuai prosedur, tingkat kepatuhan pelanggan setelah penindakan, serta waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kasus. Selain itu, kami juga melihat aspek pelayanan: apakah petugas mampu menyampaikan aturan dengan bahasa yang bisa diterima pelanggan, dan apakah penyelesaian masalah bisa dilakukan tanpa menimbulkan konflik berkepanjangan.

Peneliti	Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
Petugas Lapangan	Efektivitasnya cukup tinggi, terutama setelah ada intensifikasi pemeriksaan di lapangan. Banyak pelanggan yang sebelumnya mencoba-coba untuk melakukan pelanggaran menjadi jera. Namun, masalahnya adalah pencurian listrik ini terus berevolusi. Ada pelanggan yang mencari cara baru untuk mengakali meteran. Jadi meskipun tim lapangan bekerja maksimal, upaya ini harus berkelanjutan dan disertai edukasi, bukan hanya penindakan.
Peneliti	Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
Petugas Lapangan	Efektivitasnya cukup tinggi, terutama setelah ada intensifikasi pemeriksaan di lapangan. Banyak pelanggan yang sebelumnya mencoba-coba untuk melakukan pelanggaran menjadi jera. Namun, masalahnya adalah pencurian listrik ini terus berevolusi. Ada pelanggan yang mencari cara baru untuk mengakali meteran. Jadi meskipun tim lapangan bekerja maksimal, upaya ini harus berkelanjutan dan disertai edukasi, bukan hanya penindakan.
Peneliti	Strategi apa yang saat ini diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Tomohon dalam pelaksanaan program P2TL?
Petugas Lapangan	Strateginya ada tiga lapis. Pertama, preventif, yaitu melalui sosialisasi dan edukasi kepada pelanggan. Kami sering melakukan penyuluhan atau memberikan brosur mengenai bahaya pencurian listrik dan sanksinya. Kedua, deteksi dini, dengan cara melakukan inspeksi rutin, baik secara terjadwal maupun insidental berdasarkan laporan masyarakat. Ketiga, penindakan tegas, di mana jika ditemukan pelanggaran, maka ada prosedur administrasi, denda, bahkan sampai pemutusan sambungan listrik jika diperlukan.
Peneliti	Bagaimana strategi tersebut diimplementasikan di lapangan?
Petugas Lapangan	Implementasinya tentu bertahap. Kami bentuk tim P2TL yang berisi petugas berpengalaman, lalu mereka diturunkan ke lapangan dengan jadwal yang sudah diatur. Kadang kami bekerja sama dengan aparat desa atau kelurahan agar ada dukungan sosial. Saat menemukan pelanggaran, petugas wajib mendokumentasikan dengan foto, membuat berita acara, dan melaporkan ke kantor untuk diproses lebih lanjut. Kami juga punya jalur komunikasi khusus dengan pelanggan untuk menyelesaikan keberatan mereka secara administratif, bukan di lapangan.
Peneliti	Menurut Bapak/Ibu, apakah strategi yang diterapkan sudah cukup efektif?
Petugas Lapangan	Efektif, tapi masih bisa ditingkatkan. Misalnya dalam hal sosialisasi, kami rasa belum semua pelanggan benar-benar memahami ketentuan. Banyak pelanggan yang merasa tidak pernah mendapat penjelasan, padahal kami sudah melakukan penyuluhan. Jadi perlu ada pendekatan komunikasi yang lebih langsung, seperti tatap muka dengan kelompok masyarakat. Selain itu, kami juga perlu memperkuat koordinasi internal supaya setiap kasus bisa ditangani lebih cepat.

Peneliti	Faktor internal apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
Petugas Lapangan	Faktor internalnya ada beberapa. Pertama, motivasi kerja. Tidak semua karyawan memiliki tingkat motivasi yang sama, apalagi karena pekerjaan P2TL cukup berisiko. Kedua, kompetensi teknis. Masih ada yang butuh pelatihan lebih dalam mendeteksi bentuk-bentuk pelanggaran terbaru. Ketiga, fasilitas kerja. Alat pelindung diri, kendaraan operasional, dan teknologi pendukung harus memadai agar petugas lebih percaya diri dan aman di lapangan.
Peneliti	Faktor eksternal apa saja yang berpengaruh?
Petugas Lapangan	Faktor eksternal yang paling dominan adalah pemahaman pelanggan. Banyak pelanggan yang tidak tahu aturan dengan detail, sehingga mereka merasa keberatan ketika ditindak. Ada juga faktor lingkungan sosial, misalnya jika di suatu desa mayoritas warganya melakukan pelanggaran, maka tekanan sosial terhadap petugas akan lebih tinggi. Dukungan dari aparat setempat juga sangat memengaruhi, karena kalau ada aparat mendampingi, biasanya pelanggan lebih kooperatif.
Peneliti	Apakah sering terjadi kendala komunikasi antara petugas lapangan dengan pelanggan?
Petugas Lapangan	Sering sekali. Misalnya, pelanggan merasa diperlakukan tidak adil, padahal petugas hanya menjalankan aturan. Kadang ada pelanggan yang menolak menandatangani berita acara, atau marah-marah di lapangan. Untuk mengatasi ini, kami bekal petugas dengan SOP komunikasi, yaitu harus tetap tenang, tidak terpancing emosi, dan sebisa mungkin menyelesaikan di kantor, bukan di lokasi.
Peneliti	Apa langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
Petugas Lapangan	Saya melihat ada tiga langkah. Pertama, meningkatkan kapasitas melalui pelatihan rutin, baik teknis maupun komunikasi. Kedua, memberikan penghargaan atau insentif bagi tim yang berhasil menurunkan angka pelanggaran. Ketiga, memperkuat kerja sama dengan aparat penegak hukum agar petugas merasa lebih aman dan dihargai ketika bekerja di lapangan.
Peneliti	Apakah ada program pelatihan atau evaluasi rutin?
Petugas Lapangan	Ada, tapi frekuensinya masih perlu ditambah. Saat ini pelatihan biasanya hanya setahun sekali, padahal tantangan di lapangan berubah cepat. Kami juga rutin melakukan evaluasi bulanan, membahas berapa banyak temuan, bagaimana penyelesaian kasus, dan kendala yang dihadapi. Dari evaluasi itu, biasanya muncul rekomendasi untuk perbaikan ke depan.
Peneliti	Bagaimana peran manajemen dalam mendukung tim P2TL?
Petugas Lapangan	Manajemen sangat berperan. Mereka yang menentukan kebijakan, alokasi anggaran, serta pemberian arahan strategis. Kalau manajemen memberikan dukungan penuh, seperti menambah personel, memperbaiki sistem insentif, atau menyediakan alat kerja baru, maka kinerja tim akan jauh lebih baik. Dukungan moral juga penting, misalnya dengan memberikan apresiasi atau motivasi langsung kepada petugas.

Peneliti	Menurut Bapak/Ibu, apa rekomendasi bagi manajemen PLN agar program P2TL berjalan lebih optimal?
Petugas Lapangan	Rekomendasi saya, pertama, perkuat sosialisasi kepada pelanggan secara lebih masif dan variatif, misalnya melalui media sosial, radio lokal, atau kerja sama dengan tokoh masyarakat. Kedua, tambahkan jumlah personel dan fasilitas agar tim bisa lebih efektif. Ketiga, buat sistem monitoring yang transparan, sehingga pelanggan juga merasa diawasi secara adil.
Peneliti	Adakah pesan atau pandangan khusus mengenai pencegahan pencurian listrik?
Petugas Lapangan	Pesan saya, pencurian listrik bukan hanya merugikan PLN, tapi juga merugikan masyarakat sendiri karena bisa menyebabkan kecelakaan, kebakaran, bahkan gangguan listrik massal. Harapan saya, pelanggan bisa lebih sadar bahwa membayar listrik sesuai aturan adalah bentuk tanggung jawab bersama. Dari sisi kami, tentu akan terus berupaya meningkatkan pelayanan dan bekerja lebih profesional.

Sumber Data Diolah Penulis 2025

Tabel 5.
Transkrip Wawancara

No Wawancara	:	3
Narasumber	:	Pelanggan/masyarakat
Hari/Tanggal	:	Selasa, 26 Agustus 2025
Waktu/Lokasi	:	Kantor PLN ULP Tomohon

Informan	Pernyataan
Peneliti	Terima kasih sudah bersedia diwawancara, Pak/Bu. Kami ingin mendengar langsung pengalaman masyarakat terkait pelaksanaan P2TL, terutama dari sisi pelanggan kecil yang sehari-hari bergantung pada listrik untuk kebutuhan rumah tangga.
Pelanggan	Iya, sama-sama. Saya senang bisa berbagi, karena bagi kami listrik itu kebutuhan pokok. Tanpa listrik, susah untuk bekerja, belajar, dan menjalani kehidupan sehari-hari.
Peneliti	Apakah Bapak sudah memahami apa itu program P2TL dan tujuannya?
Pelanggan	Terus terang, kami orang kecil jarang benar-benar paham soal aturan P2TL. Yang kami tahu hanya kalau ada petugas datang memeriksa, berarti ada masalah. Sosialisasi jarang sekali sampai ke kami. Jadi kalau tiba-tiba ada pemeriksaan, kami bingung dan takut salah.
Peneliti	Bagaimana pengalaman Bapak saat ada petugas melakukan pemeriksaan P2TL?
Pelanggan	Pernah satu kali petugas datang ke rumah saya. Mereka bilang ada kabel yang dipasang tidak sesuai. Padahal itu sudah lama dipasang sejak saya pasang listrik dulu. Sedangkan kabel itu di pasang oleh petugas PLN. Pada waktu itu saya melapor ke PLN, bahwa meter saya tidak bisa di isi pulsa atau eror, setelah saya melapor ke PLN, petugas datang untuk

	memperbaiki, setelah di perbaiki petugas PLN tersebut mencabut meter saya, dan aliran listrik saya tidak memakai meter. Setelah itu petugas PLN bilang bahwa untuk sementara saja, besok nanti petugas balik untuk mengganti meter saya, sudah lama berlalu petugas PLN tidak kunjung datang untuk mengganti meter saya, otomatis selama saya tidak pakai meter saya memakai listrik dengan gratis, saya tidak tahu itu salah. Waktu itu saya ditindak oleh petugas p2tl, dan diminta membayar denda. Jujur, bagi kami yang ekonomi pas-pasan, denda itu berat sekali. Rasanya tidak adil, karena kami tidak pernah diberi tahu sebelumnya, sudah di jelaskan kronologinya tetapi petugas p2tl lapangan tetap memberikan surat dan melapor ke kantor.
Peneliti	Bagaimana perasaan Bapak/Ibu dengan perlakuan tersebut?
Pelanggan	Rasanya kecewa, karena seolah-olah kami melakukan pelanggaran, padahal kami hanya ikut apa yang petugas PLN katakan. Kalau memang ada kesalahan teknis, mestinya kami diberi tahu lebih dulu, bukan langsung didenda. Kami ingin patuh, tapi kadang karena tidak tahu aturan, kami jadi kena masalah.
Peneliti	Bagaimana menurut Bapak tentang sikap petugas PLN saat melakukan P2TL?
Pelanggan	Ada petugas yang baik, mau menjelaskan pelan-pelan, tapi ada juga yang langsung tegas dan agak kasar. Bagi masyarakat kecil, kami sering merasa terintimidasi. Apalagi kalau mereka datang berkelompok, kesannya menakutkan. Padahal kami tidak berniat melanggar
Peneliti	Apa harapan Bapak terkait program P2TL ini?
Pelanggan	Harapan saya, PLN bisa lebih adil. Kalau ada kesalahan kecil, jangan langsung denda, tapi beri kesempatan untuk perbaikan. Lebih banyak sosialisasi ke masyarakat kecil, biar kami tahu aturan dari awal. Kalau masyarakat diberi pemahaman, pasti akan lebih taat.
Peneliti	Terima kasih banyak atas waktunya. Adakah pesan terakhir untuk PLN atau masyarakat lain?
Pelanggan	Pesan saya, listrik itu kebutuhan semua orang. Bagi masyarakat kecil, jangan sampai listrik jadi beban karena denda yang berat. Untuk PLN, tolonglah lebih memperhatikan kondisi kinerja, dan perbanyak sosialisasi kepada masyarakat tentang pencurian listrik, agar tidak ada lagi pencurian-pencurian listrik.

Sumber Data Diolah Penulis 2025

Hasil penelitian mengenai strategi dan kinerja karyawan dalam program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) PLN ULP Tomohon memperlihatkan adanya Faktor- faktor yang mempengaruhi strategi dan kinerja, Yang pertama adalah faktor Internal seperti faktor motivasi kerja yang kurang, kompetensi kerja,

fasilitas kerja, dan kondisi mental & stres. Dan yang kedua yaitu faktor Internal Yaitu Pemahaman pelanggan, sosial & budaya, ekonomi, serta dukungan aparat

1. Faktor Internal

Motivasi Kerja

merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja karyawan dalam program P2TL. Berdasarkan wawancara: Beberapa petugas merasa kerja keras mereka tidak dihargai, sehingga semangat kerja menurun. Ada petugas yang tetap memiliki dedikasi tinggi meskipun tantangan di lapangan cukup berat. Kurangnya insentif atau penghargaan juga membuat beberapa karyawan merasa tidak termotivasi Dukungan moral dari manajemen sangat berpengaruh terhadap motivasi kerja tim.

Kompetensi Teknis

Berdasarkan Wawancara Kompetensi teknis merujuk pada kemampuan petugas dalam mengenali dan menangani berbagai bentuk pelanggaran: Beberapa petugas belum cukup terlatih dalam mendeteksi modus pelanggaran baru. Ada kebutuhan pelatihan teknis yang lebih intensif dan rutin, mengingat metode kecurangan pelanggan terus berkembang. Kompetensi teknis juga mencakup pemahaman prosedur administrasi P2TL dan penggunaan alat kerja.

Fasilitas kerja

Fasilitas kerja menjadi salah satu kendala utama yang dihadapi tim P2TL: Kendaraan operasional dan alat pelindung diri (APD) sering tidak memadai. Kekurangan alat dokumentasi (kamera, ponsel) dan perlengkapan keselamatan memperbesar risiko saat bertugas. Kondisi ini membuat petugas merasa tidak aman dan kurang percaya diri dalam bekerja.

Kondisi Mental & dan stres

Kondisi psikologis petugas sangat dipengaruhi oleh tekanan pekerjaan: Petugas sering menghadapi penolakan, ancaman, hingga kekerasan verbal dari pelanggan. Hal ini menimbulkan stres berkepanjangan, terutama saat pelanggan bereaksi secara emosional. Petugas di lapangan sering merasa serba salah antara menjalankan tugas dan empati terhadap kondisi masyarakat

Faktor Internal

Pemahaman Pelanggan

Kurangnya edukasi menjadi penyebab utama konflik antara petugas dan pelanggan: Banyak pelanggan yang tidak memahami aturan kelistrikan, termasuk apa saja yang dianggap pelanggaran. Sosialisasi dianggap belum merata dan tidak efektif, karena hanya bersifat satu arah (misalnya hanya lewat brosur). Pelanggan sering merasa ditindak tanpa diberi penjelasan atau peringatan terlebih dahulu.

Sosial & Budaya

Lingkungan sosial dan budaya masyarakat turut memengaruhi keberhasilan program P2TL: Dalam beberapa kasus, tetangga atau komunitas justru melindungi pelanggan yang melakukan pelanggaran. Ada budaya "ikut-ikutan", di mana praktik curang dianggap wajar jika dilakukan banyak orang. Petugas juga kadang kesulitan bekerja di komunitas yang solid secara sosial namun kurang kooperatif.

Ekonomi

Faktor ekonomi menjadi salah satu penyebab utama terjadinya pelanggaran: Beberapa pelanggan mengakui melakukan pencurian listrik karena tidak mampu membayar tagihan. Sanksi denda yang tinggi dianggap tidak adil bagi masyarakat miskin, terutama jika pelanggaran dilakukan karena ketidaktahuan. Ada ketimpangan antara tujuan penindakan dengan kondisi realitas ekonomi masyarakat.

Dukungan Aparat

Dukungan dari aparat pemerintah atau kepolisian sangat memengaruhi kelancaran pelaksanaan P2TL: Jika aparat mendampingi tim P2TL, pelanggan cenderung lebih kooperatif. Sebaliknya, tanpa pendampingan aparat, petugas sering menghadapi penolakan dan intimidasi. Beberapa wilayah yang minim dukungan aparat cenderung menjadi wilayah rawan pelanggaran.

5.2 Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT PLN (persero) ULP Tomohon dalam PTOGRAM (P2TL) bahwa penelitian ini mendiskripsikan hasil temuan sebagai berikut

5.2.1 Penguatan SDM dan Fasilitas Kerja

Penguatan sumber daya manusia (SDM) dan fasilitas kerja merupakan fondasi utama dalam meningkatkan kinerja karyawan pada program P2TL PLN. Dari hasil penelitian, terlihat jelas bahwa keterbatasan jumlah personel, minimnya fasilitas pendukung, serta kurangnya pelatihan yang berkesinambungan menjadi hambatan serius dalam pelaksanaan program. Banyak petugas lapangan harus memeriksa puluhan rumah dalam satu hari, sehingga pekerjaan dilakukan terburu-buru dan komunikasi dengan pelanggan sering kurang optimal. Kondisi ini diperburuk dengan keterbatasan kendaraan operasional, alat pelindung diri, dan perangkat teknis yang seharusnya menunjang rasa aman petugas di lapangan. Oleh karena itu, penguatan SDM perlu dilakukan melalui pelatihan rutin minimal tiga bulan sekali, yang tidak hanya menekankan aspek teknis deteksi pelanggaran, tetapi juga kemampuan komunikasi persuasif yang lebih humanis. Selain itu, pemberian insentif yang proporsional sangat penting mengingat risiko pekerjaan P2TL cukup tinggi, baik secara fisik maupun mental. Penambahan personel dan fasilitas juga harus menjadi prioritas, agar beban kerja lebih merata dan petugas memiliki rasa percaya diri serta keamanan dalam menjalankan tugas. Dengan adanya langkah

penguatan ini, kinerja tim P2TL akan lebih efektif, profesional, dan memiliki daya tahan yang lebih baik terhadap tantangan di lapangan.

5.2.2 Preventif: Sosialisasi & Edukasi Masyarakat

Upaya preventif melalui sosialisasi dan edukasi masyarakat menjadi kunci keberhasilan program P2TL, mengingat temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan belum memahami secara detail aturan dan ketentuan kelistrikan. Hal ini menyebabkan banyak masyarakat merasa kaget atau bahkan menolak ketika ditindak karena merasa tidak pernah diberi penjelasan sebelumnya. Minimnya sosialisasi menyebabkan munculnya persepsi negatif bahwa program P2TL hanya berfungsi mencari kesalahan pelanggan, bukan melindungi kepentingan bersama. Oleh karena itu, strategi preventif perlu diperkuat dengan sosialisasi tatap muka di tingkat desa atau kelurahan, melibatkan tokoh masyarakat agar pesan lebih mudah diterima. Media lokal seperti radio, media sosial, dan brosur sederhana juga dapat digunakan untuk memperluas jangkauan informasi. Selain itu, penyuluhan berbasis kasus nyata tentang bahaya pencurian listrik, seperti risiko kebakaran atau kerugian massal, akan lebih menyentuh kesadaran masyarakat. Dengan demikian, pelanggan dapat memahami bahwa P2TL bukan semata tindakan represif, melainkan langkah preventif yang bertujuan menjaga keselamatan, keadilan, dan keberlangsungan layanan listrik bagi seluruh masyarakat.

5.2.3 Penindakan Tegas: Denda, Berita Acara, Pemutusan

Meskipun aspek preventif sangat penting, hasil penelitian juga menegaskan bahwa penindakan tegas tetap diperlukan untuk memberikan efek jera kepada

pelanggan yang melakukan pelanggaran. Namun, praktik di lapangan sering menimbulkan konflik karena pelanggan merasa diperlakukan kasar, tidak diberi kesempatan menjelaskan, atau dianggap tidak adil terutama bagi masyarakat kecil yang terbatas secara ekonomi. Untuk itu, strategi penindakan harus dilaksanakan dengan konsisten sesuai SOP, yakni melalui dokumentasi yang lengkap, pembuatan berita acara, serta penyelesaian keberatan pelanggan melalui mekanisme administrasi di kantor, bukan langsung di lapangan. Denda juga perlu diberlakukan secara proporsional agar tidak menimbulkan kesan diskriminatif, dengan mempertimbangkan kondisi ekonomi pelanggan kecil. Pemutusan sambungan listrik hendaknya dijadikan langkah terakhir, hanya untuk kasus pelanggaran berat atau ketika pelanggan bersikap tidak kooperatif. Pendekatan ini akan menjaga keseimbangan antara ketegasan hukum dan keadilan sosial, sehingga masyarakat tidak merasa dimusuhi, tetapi tetap memahami bahwa setiap pelanggaran memiliki konsekuensi nyata.

5.2.4 Strategi Emergen

Situasi di lapangan yang penuh dinamika menuntut adanya strategi emergen, yaitu strategi yang muncul sebagai respons terhadap kondisi yang tidak selalu bisa diprediksi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa petugas P2TL sering menghadapi penolakan, ancaman, bahkan konflik terbuka dengan pelanggan. Dalam kondisi ini, pendekatan persuasif menjadi sangat penting. Petugas perlu dibekali keterampilan komunikasi empatik agar mampu menjelaskan aturan dengan bahasa sederhana, menenangkan pelanggan yang emosi, serta mengarahkan penyelesaian masalah secara administratif di kantor. Pendekatan ini terbukti lebih

efektif ketika pelanggan merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk didengar. Selain itu, pelibatan aparat desa, kelurahan, atau bahkan kepolisian sangat membantu dalam menambah legitimasi tindakan sekaligus memberikan perlindungan bagi petugas. Kehadiran aparat juga mampu meredam potensi konflik, karena masyarakat cenderung lebih kooperatif jika tindakan P2TL mendapat dukungan otoritas lokal. Lebih jauh, dialog komunitas sebelum dan sesudah operasi dapat menjadi wadah membangun pemahaman kolektif, sehingga masyarakat tidak merasa dijebak oleh tindakan PLN. Dengan kombinasi strategi persuasif dan dukungan aparat lokal, program P2TL tidak hanya berfungsi sebagai penertiban, tetapi juga membangun hubungan harmonis antara PLN dan masyarakat.

Adapun hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan pembanding atau pun persamaan, Dalam penelitian (Puji Iastri & Maria Batoebara 2019) dengan judul penelitian: “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Dalam Pencapaian Tujuan Perusahaan Di CV Multi Baja Medan” penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hasil pembahasan dengan penelitian ini hampir sama. Pembahasan dari penelitian ini juga mencakup pengembangan jenjang karir, pelatihan training kepada karyawan, dan penilaian kinerja. Dalam hasil penelitian ini mengarah ke strategi dan kinerja yang dapat dikatakan belum terlaksanakan dengan komitmen kerja, kemandirian, efektivitas, ketepatan waktu, dan kuantitas menjadi faktor utama

5.3 Implementasi Di Lapangan

1. Pemeriksaan rutin dan mendadak

Pemeriksaan rutin dan mendadak dilaksanakan untuk memastikan tidak ada pelanggan yang merasa aman melakukan pelanggaran. Pemeriksaan rutin biasanya dijadwalkan secara rolling, sedangkan pemeriksaan mendadak dilakukan berdasarkan laporan masyarakat atau indikasi tertentu di lapangan. Cara ini terbukti efektif menekan angka pelanggaran, meskipun hasilnya masih fluktuatif karena modus pencurian listrik terus berkembang.

2. Dokumentasi & berita acara

Setiap temuan di lapangan wajib dilengkapi dengan dokumentasi dan berita acara. Dokumentasi berupa foto, catatan teknis, hingga pengukuran meteran menjadi bukti formal atas pelanggaran yang ditemukan. Selanjutnya, berita acara disusun sebagai dokumen resmi yang berfungsi untuk keperluan administrasi di kantor PLN. Implementasi ini sangat penting untuk menjamin transparansi, akuntabilitas, sekaligus mengurangi potensi perselisihan dengan pelanggan. Namun, kendala sering muncul ketika sebagian pelanggan menolak menandatangani berita acara karena merasa tidak diberi penjelasan yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa dokumentasi dan administrasi formal harus didukung dengan komunikasi yang baik di lapangan.

3. Pendekatan persuasive

Pendekatan persuasif menjadi strategi penting dalam menghadapi resistensi masyarakat. Petugas P2TL diarahkan untuk menjelaskan aturan dengan bahasa sederhana, menenangkan emosi pelanggan, serta mengutamakan penyelesaian

administratif di kantor bila terjadi keberatan. Pendekatan ini terbukti dapat menurunkan potensi konflik, karena masyarakat merasa lebih dihargai dan diberi kesempatan untuk memahami duduk perkara sebelum dikenai sanksi. Tanpa pendekatan persuasif, pelaksanaan P2TL berisiko menimbulkan kesan bahwa PLN hanya berfokus pada penindakan dan bukan pada edukasi.

4. Koordinasi dengan aparat

Koordinasi dengan aparat desa, kelurahan, maupun kepolisian menjadi salah satu faktor pendukung yang signifikan. Kehadiran aparat saat operasi lapangan tidak hanya meningkatkan legitimasi hukum, tetapi juga memberikan perlindungan bagi petugas yang sering menghadapi ancaman atau intimidasi dari pelanggan. Dukungan aparat juga membuat masyarakat lebih kooperatif, karena mereka melihat bahwa program P2TL merupakan upaya bersama antara PLN dan pemerintah setempat, bukan sekadar kebijakan sepihak. Dengan demikian, koordinasi ini memperkuat posisi PLN di mata masyarakat sekaligus meminimalisir potensi konflik sosial.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai strategi dan kinerja karyawan dalam program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di PLN ULP Tomohon, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program ini dipengaruhi oleh dua kelompok faktor utama, yaitu faktor internal yang berasal dari dalam organisasi dan karyawan, serta faktor eksternal yang berasal dari masyarakat dan lingkungan sosial.

Dari sisi faktor internal, penelitian menemukan bahwa motivasi kerja petugas masih menjadi kendala karena sebagian merasa kerja keras mereka tidak dihargai, ditambah minimnya insentif yang membuat semangat kerja menurun. Meski demikian, ada pula petugas yang tetap menunjukkan dedikasi tinggi. Kompetensi teknis juga masih perlu ditingkatkan, terutama dalam mendeteksi modus-modus baru pencurian listrik serta penguasaan prosedur administrasi P2TL. Selain itu, keterbatasan fasilitas kerja, mulai dari kendaraan operasional, alat pelindung diri, hingga peralatan dokumentasi, menjadi hambatan yang menurunkan rasa aman dan percaya diri petugas di lapangan. Kondisi ini diperburuk oleh tekanan psikologis akibat sering menghadapi penolakan, ancaman, dan kekerasan verbal dari pelanggan, sehingga memunculkan stres yang berpengaruh terhadap kinerja tim.

Sementara itu, faktor eksternal juga sangat berpengaruh terhadap efektivitas program. Kurangnya pemahaman pelanggan tentang aturan kelistrikan membuat banyak masyarakat merasa ditindak tanpa penjelasan yang memadai. Lingkungan

sosial dan budaya masyarakat pun turut berperan, misalnya adanya solidaritas warga dalam melindungi pelanggar atau budaya “ikut-ikutan” melakukan kecurangan. Faktor ekonomi menjadi alasan mendasar lainnya, karena sebagian pelanggan melakukan pencurian listrik akibat ketidakmampuan membayar tagihan, sehingga denda dianggap memberatkan dan tidak adil. Selain itu, dukungan aparat pemerintah maupun kepolisian terbukti sangat menentukan keberhasilan operasi P2TL. Dengan adanya pendampingan aparat, pelanggan lebih kooperatif dan potensi konflik dapat ditekan, sebaliknya tanpa dukungan tersebut petugas lebih rentan menghadapi penolakan dan intimidasi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan program P2TL PLN ULP Tomohon tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis penindakan, tetapi juga dipengaruhi oleh motivasi dan kompetensi internal karyawan, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kondisi sosial, ekonomi, dan dukungan eksternal masyarakat dan aparat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan P2TL harus dilakukan secara komprehensif melalui penguatan motivasi dan kompetensi, penyediaan fasilitas yang memadai, peningkatan edukasi kepada masyarakat, serta memperluas kerja sama dengan aparat setempat untuk menciptakan efektivitas program yang berkelanjutan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan mengenai Kinerja, Strategi, serta Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Karyawan dalam

Program Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) di PLN ULP Tomohon, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PLN ULP Tomohon

1. Penguatan SDM dan Fasilitas

- Menambah jumlah personel P2TL agar beban kerja lebih proporsional.
- Menyediakan fasilitas kerja yang memadai, seperti kendaraan operasional, alat pelindung diri, dan teknologi pendukung untuk meningkatkan keamanan serta efektivitas kerja.

2. Peningkatan Kompetensi Karyawan

- Melakukan pelatihan rutin, tidak hanya pada aspek teknis deteksi pelanggaran, tetapi juga pelatihan komunikasi persuasif agar petugas lebih humanis dalam berinteraksi dengan pelanggan.
- Mengembangkan system penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) bagi karyawan dan petugas lapangan untuk mendorong motivasi kepatuhan secara berkelanjutan.

3. Perbaikan Strategi Pelaksanaan

- Memperkuat strategi preventif melalui sosialisasi intensif, baik dengan pertemuan warga, media lokal, maupun penyuluhan berkelanjutan, agar masyarakat lebih memahami aturan sejak awal.

- Menjadikan pendekatan persuasif dan pelibatan aparat desa/kelurahan sebagai strategi formal agar konsistensi di lapangan lebih terjaga.
 - Menyusun sistem evaluasi strategi yang tidak hanya menekankan jumlah kasus yang ditindak, tetapi juga menilai kepuasan dan pemahaman masyarakat.
4. Meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal dengan pelanggan agar pelaksanaan tugas tidak menimbulkan kesan intimidatif.
 5. Menjaga profesionalitas dan sikap konsisten dalam bekerja, sehingga citra PLN di masyarakat menjadi lebih positif.
 6. Memberikan umpan balik (feedback) kepada manajemen terkait kondisi lapangan secara rutin, agar kebijakan yang dibuat sesuai dengan kebutuhan nyata.

2. Bagi Pelanggan/Masyarakat

1. Meningkatkan pemahaman mengenai aturan penggunaan listrik melalui kegiatan sosialisasi maupun informasi resmi dari PLN.
2. Lebih kooperatif saat dilakukan pemeriksaan, serta menjadikan program P2TL sebagai sarana pembinaan, bukan semata-mata penindakan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Irawan, P. (n.d.). Penelitian kualitatif & kuantitatif untuk ilmu-ilmu sosial. (*No Title*).
- Lofland, J., Snow, D., Anderson, L., & Lofland, L. H. (2022). *Analyzing social settings: A guide to qualitative observation and analysis*. Waveland Press.
- Moeheriono, E., & Si, D. M. (2012). Pengukuran kinerja berbasis kompetensi. *Jakarta: Raja Grafindo Persada*.
- Sedarmayanti, S. (2011). Membangun dan Mengembangkan Kepemimpinan Serta Meningkatkan Kinerja Untuk Meraih Keberhasilan (Redaksi Refika Aditama. *PT. Refika Aditama*).
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Sudiantini, D., & Hadita, S. P. (2022). Manajemen Strategi. *Purwokerto: CV. Pena Persada*.
- Yunus, M., Ibrahim, M., Musnadi, S., Buchari, A. M., Maihani, S., Syauqi, T. M., Harahap, R. E., & Sawitri, R. (2024). *Manajemen strategi*. Deepublish.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku organisasi* (10th ed.). Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (2012). *Strategic management and business policy: Achieving sustainability* (13th ed.). Harlow: Pearson Prentice Hall.

Jurnal:

- Febriani, F. (2018). Strategi peningkatan kinerja karyawan. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1, 138–145.
- MOLEONG, L. J. (2011). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF / PROF.DR.LEXY J. MOLEONG,MA. LEXY J. MOLEONG*.
<https://inlislite.ipdn.ac.id/opac/detail-opac?id=1447>
- Mintzberg, H. & Waters, J.A., 1985. *Of strategies, deliberate and emergent*. *Strategic Management Journal*, 6(3), pp.257–272. Available at: <https://opentextbc.ca/strategicmanagement/chapter/intended-emergent-and-realized-strategies/> [Accessed 7 Sep 2025]. BCCampus Open Publishing
- Roosinda, F. W., Lestari, N. S., Utama, A. A. G. S., Anisah, H. U., Siahaan, A. L. S., Islamiati, S. H. D., Astiti, K. A., Hikmah, N., Fasa, M. I., & Sutiksno, D. U. (n.d.). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Zahir Publishing.
<https://books.google.co.id/books?id=xmtgEAAAQBAJ>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, S., Chairunnisah, R., Sari, M. R., Mahriani, E., Tanjung, R., Triwardhani, D., Haerany, A., Masyuroh, A., & Satriawan, D. G. (2021). *Kinerja karyawan*.
- Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja kerja pegawai bappeda. *Industrial Engineering Journal*, 2(1).
- Sulaeman, A. (2014). Pengaruh upah dan pengalaman kerja terhadap produktivitas karyawan kerajinan ukiran Kabupaten Subang. *TRIKONOMIKA: Jurnal*

- Ekonomi*, 13(1), 91–100.
- Werther, W. B., & Davis, K. (1996). *Human resources and personnel management*. <https://lib.ui.ac.id/detail.jsp?id=20189343>
- Widodo, D. S., & Yandi, A. (2022). Model kinerja karyawan: kompetensi, kompensasi dan motivasi,(Literature Review MSDM). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 1–14.
- Wijaya, L. F. (2021). Sistem Reward dan Punishment sebagai Pemicu dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Journal MISSY (Management and Business Strategy)*, 2(2), 25–28.
- Yudha, S., Anwar, C., Swasto, B., & Ruhana, I. (2013). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang)*. Brawijaya University.
- Gimon, L. G., Walean, M., & Lumatauw, L. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Suluttenggo. *MANAJEMEN ADMINISTRASI BISNIS DAN PEMASARAN*, 5(2 AGUSTUS), 1-14.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Wawancara



Sumber Data Diolah Penulis 2025

Lampiran 2.

Daftar pertanyaan dengan TL Teknik

- 1 Bagaimana Ibu menilai kinerja karyawan dalam pelaksanaan program P2TL sejauh ini?
- 2 Apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam program P2TL?
- 3 Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
- 4 Strategi apa yang saat ini diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Tomohon dalam pelaksanaan program P2TL?
- 5 Bagaimana strategi tersebut diimplementasikan di lapangan?
- 6 Menurut Bapak/Ibu, apakah strategi yang diterapkan sudah cukup efektif?
- 7 Faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
- 8 Faktor eksternal apa saja yang berpengaruh?
- 9 Apakah sering terjadi kendala komunikasi antara petugas lapangan dengan pelanggan?
- 10 Apa langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
- 11 Apakah ada program pelatihan atau evaluasi rutin?
- 12 Bagaimana peran manajemen dalam mendukung tim P2TL?
- 13 Menurut Bapak/Ibu, apa rekomendasi bagi manajemen PLN agar program P2TL berjalan lebih optimal?

Sumber Data Diolah Penulis 2025

Lampiran 3.

Daftar Pertanyaan Dengan Petugas Lapangan

- 1 Bagaimana /Ibu menilai kinerja karyawan dalam pelaksanaan program P2TL sejauh ini?
- 2 Apakah ada indikator khusus yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan dalam program P2TL?
- 3 Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
- 4 Sejauh mana efektivitas tim lapangan dalam mencegah pencurian listrik oleh pelanggan?
- 5 Strategi apa yang saat ini diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Tomohon dalam pelaksanaan program P2TL?
- 6 Bagaimana strategi tersebut diimplementasikan di lapangan?.

- 7 Menurut Bapak/Ibu, apakah strategi yang diterapkan sudah cukup efektif?
- 8 Faktor internal apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?.
- 9 Faktor eksternal apa saja yang berpengaruh?
- 10 Apakah sering terjadi kendala komunikasi antara petugas lapangan dengan pelanggan?
- 11 Apa langkah yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pelaksanaan P2TL?
- 12 Apakah ada program pelatihan atau evaluasi rutin?
- 13 Bagaimana peran manajemen dalam mendukung tim P2TL?
- 14 Menurut Bapak/Ibu, apa rekomendasi bagi manajemen PLN agar program P2TL berjalan lebih optimal?
- 15 Adakah pesan atau pandangan khusus mengenai pencegahan pencurian listrik?

Sumber Data Diolah Penulis 2025

Lampiran 4. Daftar Pertanyaan dengan Pelanggan

- 1 Terima kasih sudah bersedia diwawancarai, Pak/Bu. Kami ingin mendengar langsung pengalaman masyarakat terkait pelaksanaan P2TL, terutama dari sisi pelanggan kecil yang sehari-hari bergantung pada listrik untuk kebutuhan rumah tangga.
- 2 Apakah Bapak sudah memahami apa itu program P2TL dan tujuannya?
- 3 Bagaimana pengalaman Bapak saat ada petugas melakukan pemeriksaan P2TL?
- 4 Bagaimana perasaan Bapak dengan perlakuan tersebut?
- 5 Bagaimana menurut Bapak tentang sikap petugas PLN saat melakukan P2TL?
- 6 Apa harapan Bapak terkait program P2TL ini?
- 7 Terima kasih banyak atas waktunya. Adakah pesan terakhir untuk PLN atau masyarakat lain?

Sumber Data Diolah Penulis 2025