

## ***The Use of ACMT and AP2T Applications In The Process of Making Customer Accounts In PT. PLN (Persero) UP3 Bandung***

### **Penggunaan Aplikasi ACMT dan AP2T Dalam Proses Pembuatan Rekening Pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Bandung**

Arzumira Tsara Salsabilla<sup>1</sup>, Mokhammad Hendayun<sup>2</sup>, Chandra Hendriyani<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Akademi Sekretari dan Manajemen Taruna Bakti

arzumirats@gmail.com<sup>1</sup>, mokh.hendayun@gmail.com<sup>2</sup>, chandrahendriyani@yahoo.com<sup>3</sup>

#### **Article info**

##### **Article history:**

Received 24<sup>th</sup> June 2021

Received in revised form 27<sup>th</sup> May 2021

Accepted 11<sup>th</sup> October 2021

##### **Keywords:**

ACMT, AP2T, customer account creation process, PDE

##### **Kata Kunci:**

ACMT, AP2T, Proses Pembuatan Rekening Pelanggan, PDE

#### **Abstract**

*Some sectors of the country industry including PT PLN (Persero) are one of the state's revenue support in the field of electricity. In this era of digitization PT PLN (Persero) has implemented electronic Data processing system (PDE) including in the use of centralized record Meter application (ACMT) and centralized customer service Application (AP2T) for the creation of customer accounts to be more accurate and timely. The research methodology used is qualitative with a descriptive approach. The data collection techniques undertaken are observations, interviews and literature from the journal. The results showed that the use of electronic data processing system in PT PLN (Persero) is able to make process of customer account creation become more effective and efficient so that customer's account can be sent to PT PLN partner with Payment Point Online Bank (PPOB) in a timely manner.*

Beberapa sektor industri negara termasuk PT PLN (Persero) merupakan salah satu pendukung pendapatan negara di bidang kelistrikan. Di era digitalisasi PT PLN (Persero) ini telah menerapkan sistem pengolahan data elektronik (PDE) termasuk dalam penggunaan Aplikasi Catat Mekaman Terpusat (ACMT) dan Aplikasi Layanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk pembuatan rekening pelanggan agar lebih akurat dan tepat waktu. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah pengamatan, wawancara dan literatur dari jurnal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem pengolahan data elektronik di PT PLN (Persero) mampu membuat proses pembuatan rekening pelanggan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga rekening pelanggan dapat dikirim ke mitra PT PLN (Persero) dengan Payment Point online Bank (PPOB) secara tepat waktu.

@ 2022 ASMTB PRESS

## PENDAHULUAN

Dalam menghadapi persaingan global, perusahaan telah dihadapkan dengan berbagai bentuk kemajuan teknologi dan perkembangan ilmu pengetahuan yang sangat pesat baik yang bergerak dibidang jasa maupun manufaktur. Untuk mencapai apa yang telah menjadi tujuan perusahaan, maka perusahaan harus mampu melihat perkembangan yang terjadi saat ini sebagai suatu tantangan yang harus dihadapi dengan berbasis pengetahuan dan memiliki keterampilan serta keahlian seperti halnya dalam penerapan teknologi informasi. Penerapan teknologi informasi memang mutlak dalam perusahaan sebagai alat bantu dalam memenangkan persaingan dan sudah menjadi kebutuhan untuk meningkatkan produktivitas. Teknologi informasi mempergunakan seperangkat komputer dalam rangka pengolahan data berbasis internet sehingga dapat menyajikan informasi yang bermutu, yaitu informasi yang akurat, relevan dan tepat waktu serta dengan adanya teknologi informasi semua sistem akan dapat terintegrasi di semua kantor atau perusahaan sehingga meningkatkan kecepatan dalam merespon sesuatu. Hal ini sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Ratnasih & Sujana (2017) Kebutuhan akan informasi yang diiringi dengan pesatnya peningkatan perkembangan teknologi informasi, perkembangan yang sangat pesat ini menuntut agar perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya menggunakan komputerisasi supaya data yang dihasilkan dapat dipercaya, akurat, dan tepat.

Dengan ini penggunaan teknologi dalam perusahaan memiliki dampak positif dalam proses bisnis khususnya dalam kemudahan memberikan pelayanan kepada pelanggan dan calon pelanggan. Namun, penggunaan teknologi juga memiliki dampak negatif apabila penggunaanya tidak mempunyai keahlian khusus, oleh karena itu diperlukan sistem yang baik untuk memonitor setiap pekerja. Karena, apabila pengolahan data dilakukan oleh orang yang tidak ahli maka dapat terjadi kesalahan olah data yang berakibat pada kurang tepatnya informasi. Hal ini sejalan dengan apa yang dinyatakan oleh Nugroho et al., (2018) Kecanggihan teknologi yang ada tidak akan ada artinya jika dalam perencanaan sistemnya tidak memperhatikan faktor manusia sebagai pemakainya, maka dapat dipastikan akan terjadi banyak hambatan yang disebabkan adanya ketidaksesuaian antara teknologi yang digunakan dengan pemakainya.

Adanya wabah Covid-19 pada tahun 2020 berdampak pada berbagai sektor perekonomian salah satunya pada sektor kelistrikan, sektor kelistrikan mempunyai peranan penting untuk pembangunan suatu negara. Adanya pandemi ini membuat terhambatnya proses pemasukan data penggunaan listrik yang biasanya diambil secara manual dengan datang ke rumah pelanggan, dan melakukan perhitungan serta pembayaran oleh pelanggan selama sebulan sekali. Dalam hal ini untuk menekan penyebaran wabah Covid-19 maka PT PLN (Persero) menerapkan peraturan dari pemerintah mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), perusahaan membuat kebijakan perhitungan pembayaran listrik dengan cara menghitung rata-rata pemakaian listrik selama 3 bulan terakhir (CNN Indonesia, 2020).

Salah satu bentuk penerapan teknologi informasi yang paling mendasar dalam perusahaan yaitu adanya sistem Pengolahan Data Elektronik (PDE) karena dapat mempermudah pekerjaan khususnya dalam kegiatan selama Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Pengolahan Data Elektronik (PDE) digunakan dalam proses pengolahan data yang masih berupa data mentah yaitu data yang belum bisa memberikan informasi lengkap sehingga perlu diolah menjadi suatu informasi yang lebih bermakna, biasanya dilakukan untuk pengolahan data dalam jumlah besar dengan menggunakan komputer. Keunggulan dan keuntungan pengolahan data melalui Pengolahan Data Elektronik pada perusahaan adalah kecepatan, ketepatan dan ekonomis (Budiarti & Ardi, 2018).

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Bandung merupakan perusahaan listrik BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu unit yang berada dibawah unit induk atau sebagai pusat pembagian wilayah pelayanan PT PLN (Persero) ke dalam ruang lingkup yang lebih sempit agar pelayanan PT PLN (Persero) bisa langsung terfokus pada masyarakat atau pelanggan. Dengan ini PT PLN (Persero) UP3 selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan masyarakat yang ada pada lingkup area tersebut seperti layanan pemasangan listrik, pengajuan naik tegangan, cek tagihan listrik, pembayaran listrik dan komplain sehingga adanya kepuasan pelanggan. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan listrik yang memiliki peranan penting terhadap penyediaan listrik bagi masyarakat, untuk menjalankan aktivitas sehari-hari sesuai dengan moto PLN "Listrik untuk kehidupan yang lebih baik" (PLN.co.id) dan juga

berdasarkan (UU No.30 Tahun 2009) tentang ketenagalistrikan, bahwa tenaga listrik mempunyai peran yang sangat penting dan strategis dalam mewujudkan tujuan pembangunan nasional maka usaha penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh Negara dan penyediaannya perlu terus ditingkatkan sejalan dengan perkembangan pembangunan agar tersedia tenaga listrik dalam jumlah yang cukup, merata dan bermutu.

Salah satu bentuk pengolahan data elektronik yang dilakukan PT PLN (Persero) UP3 Bandung yaitu penerapan aplikasi pengolahan data elektronik seperti Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) yang merupakan aplikasi pembacaan meter dengan memiliki fungsi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman tagihan listrik. Dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yaitu sistem aplikasi terpusat dibuat secara *online (web-based application)* yang mengimplementasikan keseluruhan proses pelayanan pelanggan dan administrasi di PT. PLN (Persero) dengan integrasi antar fungsi yang dikelola secara otomatis sehingga dapat memaksimalkan proses pengelolaan maupun monitoring, kecuali memang ada hal yang diharuskan untuk ke lapangan. Dengan adanya ACMT dan AP2T biaya operasional lebih efisien, mendukung *revenue protection*, memperoleh akses informasi dari unit-unit bisnis secara *real time* dan tersedia nya laporan dan informasi yang lebih cepat dan juga lebih efektif sebagai pendukung pengambilan keputusan perusahaan.

Dengan inovasi tersebut maka data yang dihasilkan oleh PT PLN (Persero) UP3 akan lebih akurat dan tepat waktu khususnya dalam penerbitan rekening pelanggan, sehingga pelanggan dapat langsung melakukan pembayaran tagihan listrik melalui *Payment Point Online Bank (PPOB)* yang dapat dilakukan pembayaran kapan saja, dimana saja, dan cara apa saja dengan menggunakan fungsi bank sehingga diharapkan pelanggan dapat mengetahui jumlah tagihan dengan mudah. Menurut (Wasesha & Frieyadi, 2020) Pada dasarnya, *Payment Online Bank (PPOB)* adalah loket pembayaran *online* dengan menggunakan fungsi bank. Berbagai jenis tagihan dapat dibayarkan melalui PPOB ini seperti PDAM, BPJS, PLN, telepon, internet, asuransi, tv kabel, kartu kredit, *multi finance* sampai pada pembelian pulsa prabayar, token listrik dan isi ulang dompet digital.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **2.1 Pengolahan Data Elektronik**

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan pengembangan teknologi, diantaranya adalah media komputer. Komputer merupakan alat dan aplikasi teknologi berbasis informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan sebagai perangkat utama untuk mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat dengan memproses, menyajikan, dan mengelola informasi, pengolahan data dengan komputer disebut Pengolahan Data Elektronik (EDP) menurut Nana & Surahman, 2019 dalam (Hidayat & Nana, 2020). Pengolahan Data Elektronik atau PDE adalah seperangkat alat bantu yang dirancang sedemikian rupa untuk membantu dalam mengolah data dalam perusahaan. Perusahaan disebut menggunakan sistem pemrosesan data elektronik apabila perusahaan dalam pengolahann data dan pembuatan laporan dilakukan dengan bantuan komputer, dengan menggunakan *data base* (Halawa & Rumapea, 2019). Pengolahan secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk penyediaan informasi dengan menggunakan komputer yang mencakup pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil olahan (Sri Marmoah, 2016:32).

### **2.2 Aplikasi Catat Meter Terpusat**

Pada proses pembacaan meter yang dilakukan oleh petugas PLN dilakukan secara online dengan menggunakan Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) yang dihubungkan ke Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), sehingga tidak adanya dokumen atau catatan secara manual mengenai hasil dari besar pasokan listrik yang dikonsumsi pelanggan paskabayar (Kandita et al., 2017).

### **2.3 Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat**

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) adalah suatu sistem aplikasi PLN yang standar secara nasional untuk menjalankan proses bisnis pelayanan pelanggan meliputi fungsi Pelayanan Pelanggan, Pembacaan Meter (upload dan koreksi Stand Meter), Penghitungan Rekening (*Billing*), Pembukuan dan Pelaporannya (Sari &

Maita, 2017). Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) menghadirkan sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*), terpadu (*integrated*), dan dapat dikembangkan (*scalable*) dalam rangka membuat citra PLN yang lebih baik dimata pemangku kepentingan (*stakeholders*) dan mempermudah pelanggan/calon pelanggan yang akan mengajukan permohonan baik itu pasang baru maupun perubahan daya/data dan akan tersimpan *deserver* PT PLN (Persero) yang dihimpun dari seluruh Indonesia dan dikelola secara baik sesuai dengan data fisik/teknik yang ada di lapangan (Maryana et al., 2018).

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara Pengamatan (observasi) langsung di PT PLN (Persero) UP3 Bandung selama 3 bulan untuk memudahkan penulis mendapatkan data dan informasi. Dalam pengamatan dilakukan wawancara yaitu kepada pihak-pihak bagian Transaksi Energi (TE) di PT PLN (Persero) UP3 Bandung serta pengumpulan data dengan studi literatur dari jurnal.

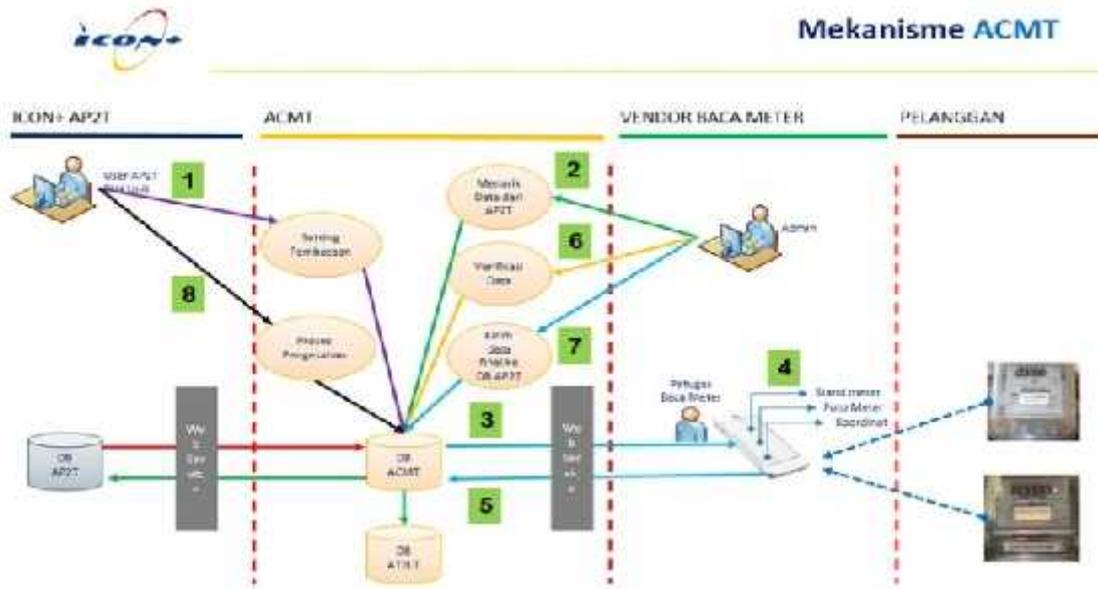
## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

PT PLN UP3 Bandung bagian Transaksi Energi (TE) menerapkan sistem Pengolahan Data Elektronik (PDE) untuk meningkatkan kualitas dalam pelayanan penerbitan rekening pelanggan sehingga proses pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien. Tahap input data dalam Pengolahan Data Elektronik (PDE) terdiri atas: 1) Persiapan dan pengisian dokumen sumber 2) Pengiriman dokumen sumber ke bagian pengolahan data 3) *Data Entry* 4) Teknik program editing data. Fungsi bagian Transaksi Energi (TE) yaitu bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan material yang dibutuhkan (kWh, Mcb, kabel, dll), memonitor pemutusan dan penyambungan untuk melakukan pemasangan, melakukan Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dengan memantau pemakaian rekening listrik pelanggan yang melakukan pelanggaran atau kecurangan, mengkoordinasikan dan mengevaluasi pelaksanaan catat meter dan manajemen *billing*, dan mengkoordinasikan dengan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) terkait dengan proses *billing*.

Proses *billing* dikerjakan oleh 7 Unit Layanan Pelanggan (ULP) dan 1 prima terdiri atas; 1) ULP Bandung Selatan 2) ULP Bandung Barat 3) ULP Bandung Utara 4) ULP Bandung Timur 5) ULP Cijawura 6) ULP Ujung Berung 7) ULP Kopo 8) ULP Prima Priangan. Bagian Transaksi Energi (TE) hanya mengkoordinasi dan melakukan evaluasi pada proses dan hasil kerja. Bentuk penerapan Pengolahan Data Elektronik (PDE) untuk proses penerbitan rekening pelanggan di PT PLN (Persero) UP3 Bandung yaitu Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

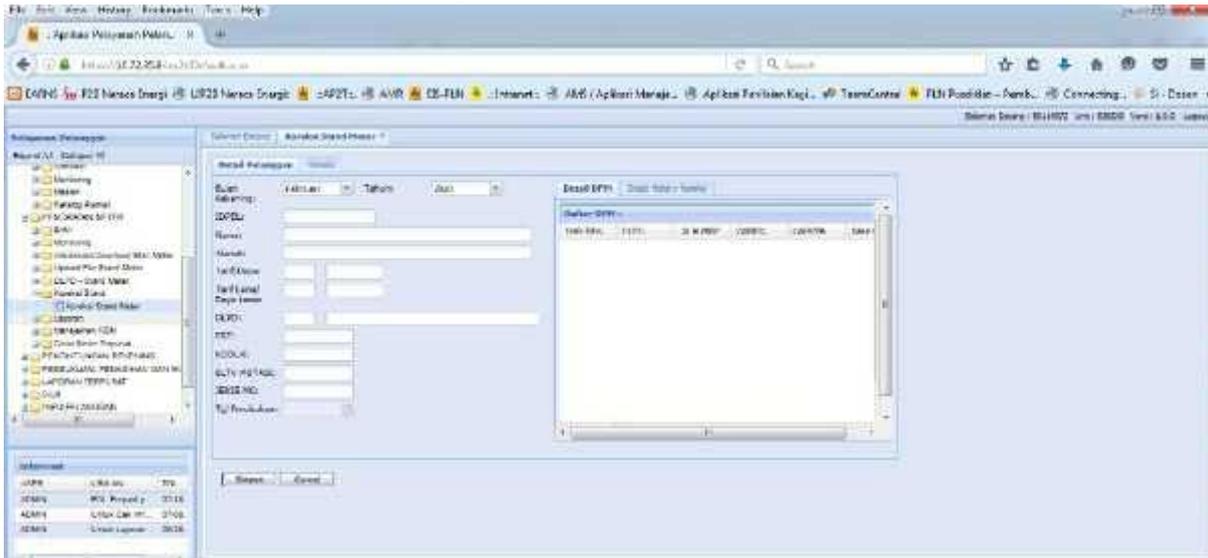
ACMT merupakan sebuah aplikasi yang terdapat pada smartphone milik petugas pencatat meter PT PLN (Persero) untuk membaca dan mencatat meteran listrik secara digital dan akurat dengan memiliki bukti foto serta *taging GPS* pada foto petugas yang secara sistem terintegrasi langsung kepada sistem utama PT PLN (Persero) yaitu AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat). Smartphone yang digunakan oleh petugas ACMT harus terkoneksi pada internet dan username didaftarkan dulu kepada pengawas sebagai admin, untuk login aplikasi ACMT dilakukan dengan cara berikut; 1) Input username 2) Input password 3) Klik button login 4) Display Password (untuk menampilkan password). Dengan adanya aplikasi ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat), PT PLN (Persero) UP3 Bandung dapat meningkatkan efektifitas proses pencatatan meter ketika petugas datang ke rumah pelanggan untuk melakukan pencatatan pemakaian kWh setiap bulannya, dan meningkatkan efisiensi dalam pengolahan data hasil catat meter karena sudah langsung masuk pada aplikasi yang dapat dilihat melalui komputer, dan juga akurasi data pencatatan lebih akurat sehingga kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembacaan stand kWh dapat diminimalisir.

Gambar 1 Mekanisme kerja ACMT



Sumber: CATER Rayon Pandaan (2016)

Mekanisme ACMT dinyatakan dalam Gambar 1, langkah-langkahnya dapat dijelaskan sebagai berikut, yaitu penarikan data pelanggan dan data stand meter per PLN Rayon dari DB AP2T ke DB ACMT oleh user, penarikan data ke smartphone dilakukan melalui jaringan komunikasi GPRS per RBM atau per petugas. Pembacaan stand kWh meter dan perhitungan dilakukan oleh petugas, dilaksanakan selama 5 hari kerja sebelum akhir bulan dengan penyesuaian ID Pelanggan dan kode RBM (Rute Baca Meter), RBM (Rute Baca Meter) merupakan urutan baca meter yang paling efisien yang diukur dengan kemampuan pembacaan petugas dalam 1 hari kerja. Adapun kode RBM (Rute Baca Meter) tiap - tiap petugas sebagai berikut; 1) Digit 1 Kode Cabang/Area, 2) Digit 2 Kode Rayon/Unit, 3) Digit 3 Kode Sub Rayon/Ranting, 4) Digit 4,5 Kode Area Baca Meter, 5) Digit 6,7 Kode Rute Baca Meter, 6) Digit 8,9,10 Nomor Urut RBM, 7) Digit 11,12 Nomor Sisipan. Pengiriman data hasil proses baca meter oleh petugas baca meter ke server DB ACMT melalui jaringan GPRS, pengiriman data final per RBM oleh koordinator/pengawas baca meter dari DB ACMT ke DB AP2T. AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) membuat proses bisnis pelayanan pelanggan menjadi terpusat dan sama di seluruh wilayah kerja PT PLN (Persero). Sistem ini hanya dapat diakses oleh pegawai PT PLN (Persero) dengan cara login terlebih dahulu menggunakan *username* dan *password* yang telah ditetapkan sebelumnya karena untuk menjaga keamanan kerahasiaan data perusahaan. Setelah petugas melakukan pembacaan meter, hasilnya diserahkan kepada PBM (Petugas Baca Meter) dan Koordinator billman yang dapat dilihat melalui aplikasi ACMT untuk diverifikasi apakah ada yang tidak sesuai. Berikut adalah tampilan koreksi stand meter ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat) yang sudah terintegrasi langsung dengan AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

**Gambar 2 Tampilan aplikasi koreksi stand meter dalam AP2T**

Pada gambar 2 menunjukkan menu koreksi stand meter yang ada pada AP2T dengan cara melengkapi data untuk pengesahan Stand Meter yang ada pada detail pelanggan seperti bulan dan tahun dilakukannya proses *billing* kemudian ID PEL, nama, alamat, tarif/harga, tarif lama/harga lama setelah itu disimpan dan dilihat apakah sesuai dengan daftar DPM (Daftar Pembacaan Meter). Apabila terdapat ketidaksesuaian, maka akan dilakukan pembacaan meter ulang oleh petugas hingga dipastikan semua data pembacaan sudah sesuai. Hal yang harus diperhatikan oleh PBM (Petugas Baca Meter) dan Koordinator *billman* yaitu angka kedudukan meter, produktivitas pembaca meter, dan laporan pembaca meter. Petugas Baca Meter di lapangan yang datang ke rumah pelanggan berbeda dengan PBM (Petugas Baca Meter) yang memproses dari aplikasi.

Setelah dilakukan pengesahan stand meter maka akan dilakukan perhitungan DLPD (Daftar Pelanggan Perlu Diperhatikan) yaitu berisi data ID Pelanggan dengan sebab tertentu, pemeriksaan DLPD (Daftar Pelanggan Perlu Diperhatikan) dilakukan dengan harapan untuk memastikan pengukuran energi listrik di pelanggan berfungsi dengan baik dan untuk mengetahui penyalahgunaan pemakaian listrik oleh pelanggan. Apabila DLPD (Daftar Pelanggan Perlu Diperhatikan) sudah dihitung dan sudah di data pelanggan yang perlu di perhatikan, maka selanjutnya dilakukan monitoring DPM (Daftar Pembacaan Meter) tujuannya, untuk mengetahui stand kWh yang anomali sebagai acuan daftar pelanggan yang akan diperiksa guna meningkatkan hasil pemeriksaan jika pelanggan yang masuk dalam daftar tersebut diindikasikan melakukan pencurian arus listrik, indikasi tersebut ditetapkan berdasarkan beberapa pengaturan, yakni pengaturan daya, pengaturan tegangan dan arus, serta faktor kerja, setelah itu adanya koreksi stand meter agar tidak adanya pelanggan yang anomali.

Selanjutnya *supply* DIL (Data Induk Langgan) berupa data nama dan alamat lengkap pelanggan, tarif, dana, no telepon (rumah atau handphone), nomor meter dan kWh meter kemudian *supply stand* dan hitung rekening satuannya rupiah dengan rumus (*stand* akhir – *stand* awal) dan dikalikan dengan daya yang digunakan, daya 900 = 1.352 Rp/kWh, daya 1300 keatas = 1.467 Rp/kWh.

### Ilustrasi

Rumah pak Ilham memiliki daya 900 dengan stand LWBP (Luar Waktu Beban Puncak) akhir 1888 dan stand LWBP (Luar Waktu Beban Puncak) awal 1788. Maka hitungan yang harus dibayar oleh pak ilham sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Stand akhir} - \text{Stand awal} &= 1888 - 1788 \\ &= 100 \\ \text{Daya yang digunakan } 900 &= 1.352 \text{ Rp/kWh} \\ \text{Jadi tagihan pak ilham} &= 1.352 \text{ Rp/kWh} \times 100 \\ &= 135.200 \end{aligned}$$

Biaya yang harus dibayar pak ilham dalam sebulan yaitu Rp 135.200 tidak termasuk PPN dan Pajak Penerangan Jalan.

Kemudian adanya *monitoring* tagihan listrik dengan OLAP (*Online Analytical Processing*) data yang akan di sajikan menggunakan OLAP harus sudah tersimpan dalam bentuk data multidimensi, sehingga mempercepat proses menyajikan *report*. Dalam proses penerbitan rekening tidak selalu berjalan dengan mulus, ada saja kendala nya seperti rumah pelanggan kosong atau pagar dikunci ketika ingin dilakukan baca meter, koneksi internet yang bermasalah sehingga data yang di proses terhambat, dan terdapat data yang tidak sesuai serta beberapa kendala yang membuat tidak bisa kebaca. Apabila semua proses perhitungan sudah dilakukan kemudian terbitnya rekening pelanggan yang dikirimkan kepada mitra PT PLN (Persero) dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) yaitu sistem pembayaran tagihan listrik yang dilakukan secara online seperti *phone banking* atau *internet banking* yang membuat pembayaran menjadi lebih efektif. Selain itu juga pembayaran secara tunai dapat dilakukan pada loket *Payment Point Online Bank* (PPOB) yang lebih banyak tersebar dan dekat dengan pelanggan namun pelanggan harus membayar biaya administrasi dari pembayaran listrik melalui PPOB kemudian pelanggan akan menerima struk resmi sebagai bukti pembayaran dari bank atau tempat pembayaran *online bank*.

## SIMPULAN & SARAN

### 5.1 Simpulan

Dalam proses pembuatan rekening pelanggan, perusahaan telah menyadari pentingnya penerapan sistem Pengolahan Data Elektronik (PDE) sebagai kebutuhan dalam penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan kualitas dalam pelayanan penerbitan rekening pelanggan sehingga proses pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien yaitu dengan penerapan Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) yang terintegrasi langsung pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Faktor manusia dalam penerapan sistem ini juga sangat penting sebagai penggunaannya, agar hasil yang didapatkan akurat dan tepat waktu sehingga tidak ada hambatan dalam input data pelanggan di aplikasi karena hasil perhitungan rekening sangat penting bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran. Proses *billing* atau pembuatan rekening dilaksanakan oleh 7 ULP dan 1 prima serta di koordinasi oleh bagian Transaksi Energi (TE) PT PLN UP3 Bandung yang dalam prosesnya menghasilkan tagihan rekening listrik pelanggan selama sebulan yang akan dikirimkan kepada mitra PT PLN (Persero) dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB).

### 5.2. Saran

PT PLN (Persero) UP3 Bandung perlu memperhatikan kestabilan jaringan internet agar dalam proses pembuatan rekening pelanggan dapat terselesaikan dengan baik, dan juga melakukan pemeriksaan ulang untuk data pelanggan yang tidak sesuai agar data yang dihasilkan akurat, apabila kendalanya ada pada pelanggan maka petugas dapat melakukan perhitungan rata-rata 3 bulan terakhir.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, A., Saptantinah Puji Astuti, D., & Kristianto, D. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(4), 507–518.
- Budiarti, T., & Ardi, B. K. (2018). Pengaruh Sistem Pengolahan Data Elektronik Penjualan Dan Dukungan Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Pengendalian Internal Penjualan Pada PT. Intan Jaya Garmen Kab. Semarang, (44).
- Edy Sujana. (2017). PENGARUH KECANGGIHAN TEKNOLOGI INFORMASI, PARTISIPASI PENGGUNA, DAN KEMAMPUAN PENGGUNA TERHADAP KINERJA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT PLN (PERSERO) AREA BALI UTARA (KANTOR PUSAT). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi S1)*, 7(1).  
<https://doi.org/10.23887/jimat.v7i1.9463>. Diakses tanggal 18 Juni 2020.
- Halawa, R. P., & Rumapea, M. (2019). Penerapan Electronic Data Processing (Edp) Dalam, 3(1), 30–39.

- Kandita, V., Saifi, M., & Sudjana, I. (2017). ANALISIS SISTEM DAN PROSEDUR PENJUALAN DAN PENERIMAAN KAS TENAGA LISTRIK PASKABAYAR (REGULER) DALAM UPAYA Mendukung Pengendalian Intern Perusahaan (Studi Kasus pada PT. PLN (Persero) Rayon Kediri Kota). *Jurnal Administrasi Bisnis S1 Universitas Brawijaya*, 50(5), 17–26.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229. Retrieved from <https://stienas-y pb.ac.id/jurnal/index.php/jdeb/article/view/123/130>. Diakses tanggal 5 April 2020.
- Sari, N., & Maita, I. (2017). Pengukuran Performance Sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat ( AP2T ) Menggunakan Metode Information Technology Balanced Scorecard (Studi Kasus : PLN Persero Rayon Duri), 18–19.
- Washesha, D. A., & Friyadie, F. (2020). MODEL RAD DALAM PERANCANGAN FRONT END APLIKASI PAYMENT POINT ONLINE BANK (PPOB) BERBASIS ANDROID. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer)*, 5(2), 237–244. <https://doi.org/10.33480/jitk.v5i2.1101>. Diakses tanggal 1 Juni 2020.
- UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 30 TAHUN 2009 TENTANG KETENAGALISTRIKAN.*
- Marmoah, Sri. (2016). *Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Deepublish.