



KINERJA PETUGAS MANAJEMEN PENAGIHAN (MANBILL) DALAM MENINGKATKAN AKURASI DATA TAGIHAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP INDARUNG

Dharma Samudra Cipta Dillahi¹, Donna Ikranova Febrina², Yull Hartono³

^{1,2,3}STIA LPPN Padang, Indonesia

Email: dharmazxz@gmail.com



DOI: <https://doi.org/10.34125/jmp.v11i5.3614>

Sections Info

Article history:

Submitted: 9 August 2026

Final Revised: 28 August 2026

Accepted: 26 September 2026

Published: 28 October 2026

Keywords:

Performance

Manbill

Billing Accuracy

Electricity Billing

ACMT Mobile



ABSTRACT

This study analyzes the performance of Manage Billing (Manbill) officers in improving billing data accuracy at PT PLN (Persero) ULP Indarung and identifies ability and motivation factors influencing their performance. A descriptive qualitative design was applied with six informants consisting of two coordinators, two Manbill officers, and two customers. Data were collected through non-participant observation, interviews, and documentation, then analyzed through data reduction, data display, conclusion drawing, and verification. The results show that officer performance was adequate in terms of work quality, quantity, timeliness, and cooperative attitude. Of 87 performance records from January to March 2026, 80 received a score of 100 percent. However, documents still contained 78 unread-meter entries, customer identities requiring verification, photo evidence that could not be traced, and incomplete time records. Ability was reflected in meter-reading skills, application use, data matching, and correction, while motivation appeared through responsibility, seriousness, work spirit, and coordinator support. The novelty of this study lies in linking employee-performance indicators with operational Manbill document checks, allowing performance to be assessed not only through scores but also through the traceability and completeness of data supporting billing accuracy.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis kinerja petugas Manage Billing (Manbill) dalam meningkatkan akurasi data penagihan di PT PLN (Persero) ULP Indarung serta mengidentifikasi faktor kemampuan dan motivasi yang memengaruhi kinerja. Penelitian menggunakan desain deskriptif kualitatif dengan enam informan, terdiri atas dua koordinator, dua petugas Manbill, dan dua pelanggan. Data dikumpulkan melalui observasi nonpartisipan, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas cukup baik dari aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, dan sikap kerja sama. Dari 87 catatan kinerja periode Januari hingga Maret 2026, sebanyak 80 memperoleh skor 100 persen. Namun, dokumen masih memuat 78 data meter tidak terbaca, identitas pelanggan yang perlu diverifikasi, bukti foto yang belum dapat ditelusuri, serta catatan waktu yang belum lengkap. Kemampuan terlihat dari keterampilan membaca meter, penggunaan aplikasi, pencocokan data, dan koreksi, sedangkan motivasi terlihat melalui tanggung jawab, kesungguhan, semangat kerja, dan dukungan koordinator. Kebaruan penelitian terletak pada pengaitan indikator kinerja dengan pemeriksaan dokumen Manbill, sehingga kinerja dinilai berdasarkan skor serta keterlacakan dan kelengkapan data pendukung akurasi penagihan.

Kata kunci: Kinerja Petugas, Manbill, Akurasi Data, Penagihan Listrik, ACMT Mobile

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi membuat organisasi semakin bergantung pada data dan sistem informasi dalam menjalankan kegiatan operasional. Kualitas informasi menjadi penting karena data yang digunakan dalam proses kerja harus tersedia secara tepat, relevan, dan dapat digunakan oleh petugas untuk menyelesaikan tugas. Penelitian Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berkaitan dengan kinerja pekerjaan, terutama melalui persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem. Dalam konteks pelayanan kelistrikan, kebutuhan terhadap informasi yang akurat menjadi semakin penting karena data hasil pencatatan pelanggan digunakan untuk mendukung proses pelayanan dan penagihan. Dengan demikian, kualitas data tidak hanya berkaitan dengan teknologi yang digunakan, tetapi juga dengan proses kerja petugas yang menghasilkan dan mengelola informasi tersebut (Saputra et al., 2023).

Pembacaan meter pelanggan pascabayar merupakan salah satu proses yang membutuhkan ketelitian karena angka yang dicatat harus sesuai dengan kondisi meter pelanggan. Petugas perlu mencocokkan identitas pelanggan, membaca angka *stand meter*, mendokumentasikan kondisi meter, memasukkan informasi, dan mengirimkan data untuk diproses lebih lanjut. PT PLN (Persero) menjelaskan bahwa pencatatan meter pelanggan pascabayar menjadi bagian dari proses perhitungan tagihan listrik sehingga hasil pembacaan perlu dilakukan secara tepat (PT PLN (Persero), 2020). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketepatan data pada tahap awal memiliki hubungan dengan kualitas informasi yang digunakan pada tahapan berikutnya. Temuan Saputra et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa kualitas informasi dan sistem perlu diperhatikan karena keduanya berkaitan dengan bagaimana pengguna menjalankan pekerjaan melalui sistem informasi (Saputra et al., 2023).

Pemanfaatan sistem digital dalam pencatatan meter ditujukan untuk membantu proses pengumpulan, penyimpanan, dan pengiriman data pelanggan. Dalam pelayanan PLN, digitalisasi pencatatan meter dikembangkan melalui berbagai fasilitas, termasuk PLN Mobile dan penerapan teknologi *smart meter*. Pemanfaatan teknologi tersebut dapat membantu mempercepat proses pengumpulan data dan meningkatkan keterlacakan informasi. Namun, keberadaan sistem tidak secara otomatis menghilangkan kebutuhan terhadap ketelitian petugas karena data tetap bergantung pada proses pengambilan, pemeriksaan, dan penginputan informasi. Saputra et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi tidak selalu memberikan pengaruh langsung terhadap kinerja, tetapi dapat bekerja melalui persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa faktor manusia tetap menjadi bagian penting dalam penggunaan sistem informasi untuk mendukung pekerjaan (Saputra et al., 2023).

Kinerja petugas dalam menjalankan pekerjaan dapat dipahami melalui kemampuan dan motivasi yang dimiliki individu. Kerangka *Ability–Motivation–Opportunity* (AMO) menjelaskan bahwa kinerja individu berkaitan dengan kemampuan untuk menjalankan pekerjaan, motivasi untuk melakukan pekerjaan, serta kesempatan atau kondisi yang memungkinkan individu menggunakan kemampuan dan motivasinya. Bos-Nehles et al. (2023), melalui tinjauan terhadap 104 artikel kuantitatif mengenai AMO, menjelaskan bahwa kemampuan dan motivasi merupakan faktor yang berkaitan dengan hasil kinerja, sementara kesempatan dapat menjadi kondisi yang memengaruhi hubungan tersebut. Kerangka tersebut relevan untuk menganalisis pekerjaan petugas *Manbill* karena pekerjaan lapangan membutuhkan kemampuan teknis sekaligus dorongan untuk menyelesaikan tugas sesuai prosedur (Bos-Nehles et al., 2023).

Penelitian empiris Edgar et al. (2020) juga menunjukkan bahwa dimensi AMO pada tingkat

individu memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Penelitian tersebut menggunakan data dari 250 karyawan sektor jasa di Selandia Baru dan menemukan bahwa kemampuan serta motivasi memiliki hubungan dengan *task performance*, sedangkan kesempatan juga berkaitan dengan kinerja tugas dalam kondisi tertentu. Hasil tersebut memberikan dasar bahwa kinerja tidak hanya dapat dijelaskan melalui jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga perlu memperhatikan kemampuan dan motivasi individu dalam menjalankan tugasnya (Edgar et al., 2020).

Hubungan antara kemampuan, motivasi, dan kinerja juga diperkuat oleh Tuuli dan van Rhee (2021) yang menguji kerangka AMO dalam konteks proyek. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan, motivasi, dan kesempatan secara bersama-sama dapat menjelaskan perilaku kinerja individu, serta menemukan bahwa ketiga unsur tersebut memiliki peran dalam munculnya perilaku kerja. Temuan ini relevan dengan pekerjaan *Manbill* karena petugas tidak hanya dituntut menyelesaikan target, tetapi juga membutuhkan kemampuan membaca meter, menggunakan aplikasi, memahami kondisi meter, dan memiliki motivasi untuk menyelesaikan pekerjaan secara benar (Tuuli & van Rhee, 2021).

Selain kemampuan dan motivasi, kompetensi menjadi bagian penting dalam menjelaskan kualitas pelaksanaan pekerjaan. Kaur dan Kaur (2022) menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berperan dalam hubungan antara praktik sumber daya manusia dan kinerja perusahaan. Penelitian tersebut menggunakan data dari 60 manajer SDM dan 546 karyawan pada perusahaan pengolahan makanan dan menemukan bahwa kompetensi karyawan menjadi salah satu mekanisme yang menghubungkan praktik SDM dengan kinerja perusahaan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan perlu dipertimbangkan ketika organisasi ingin memahami pencapaian kinerja, terutama pada pekerjaan yang membutuhkan keterampilan dan pengetahuan tertentu (Kaur & Kaur, 2022).

Pada PT PLN (Persero) ULP Indarung, lingkup pekerjaan *Manbill* memiliki cakupan yang cukup besar. Berdasarkan dokumen penelitian tahun 2026, ULP Indarung melayani 70.250 pelanggan yang terdiri atas 42.187 pelanggan prabayar dan 28.063 pelanggan pascabayar. Jumlah pelanggan pascabayar tersebut menunjukkan bahwa aktivitas pembacaan meter memiliki cakupan pekerjaan yang cukup luas karena hasil pembacaan menjadi bagian dari proses penagihan. Kondisi tersebut membutuhkan pelaksanaan pekerjaan yang konsisten agar target dapat dicapai tanpa mengabaikan ketelitian pencatatan dan pemeriksaan data (Dokumen Internal PT PLN (Persero) ULP Indarung, 2026).

Dokumen rapor kinerja *Manbill* periode Januari–Maret 2026 memperlihatkan bahwa capaian pekerjaan secara kuantitatif relatif tinggi. Dari 87 baris penilaian atau 29 petugas setiap bulan, sebanyak 80 baris memperoleh nilai 100 persen dan tujuh baris berada di bawah 100 persen. Pada subkomponen tertentu juga terdapat realisasi yang melampaui target, misalnya target 45 pekerjaan dengan realisasi 47 pekerjaan atau mencapai 104,44 persen. Capaian tersebut menunjukkan bahwa penyelesaian pekerjaan secara kuantitatif telah berjalan dengan baik. Namun, capaian kuantitas belum dapat digunakan sebagai satu-satunya dasar untuk menggambarkan kualitas kinerja karena ketepatan dan kelengkapan data juga menjadi bagian dari hasil pekerjaan (Rapor Kinerja *Manbill* PT PLN (Persero) ULP Indarung, Januari–Maret 2026; Bos-Nehles et al., 2023).

Permasalahan kualitas data terlihat dari hasil pemeriksaan dokumen justifikasi meter tidak terbaca yang menemukan 78 entri yang memerlukan penanganan. Sebanyak 77 entri memiliki ID pelanggan, satu entri tidak mencantumkan ID, dan terdapat satu ID yang muncul pada dua entri. Pada salinan dokumentasi yang diperiksa, 60 kolom foto menampilkan *#VALUE!* dan 18 kolom lainnya kosong sehingga bukti foto belum seluruhnya dapat ditelusuri. Kondisi

tersebut belum dapat langsung dinyatakan sebagai kesalahan petugas, tetapi menunjukkan adanya kebutuhan pemeriksaan identitas pelanggan, kelengkapan dokumentasi, dan riwayat data sebelum informasi digunakan pada proses berikutnya. Permasalahan tersebut sejalan dengan pentingnya kualitas informasi dalam mendukung pekerjaan karena informasi yang digunakan petugas perlu dapat dipahami, ditelusuri, dan digunakan sesuai kebutuhan pekerjaan (Dokumen Justifikasi Meter Tidak Terbaca PT PLN (Persero) ULP Indarung, 2026; Saputra et al., 2023).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya persoalan yang menarik untuk dikaji, yaitu adanya capaian pekerjaan secara kuantitatif yang relatif tinggi sementara pada sisi lain masih ditemukan data dan dokumentasi yang membutuhkan pemeriksaan lebih lanjut. Perbedaan antara capaian kuantitas dan kebutuhan verifikasi tersebut menunjukkan bahwa kinerja petugas *Manbill* perlu dilihat secara lebih menyeluruh, bukan hanya berdasarkan pencapaian target pekerjaan. Kerangka AMO memberikan dasar untuk melihat bagaimana kemampuan dan motivasi petugas berhubungan dengan pelaksanaan pekerjaan, sedangkan penelitian mengenai kualitas informasi menunjukkan pentingnya kualitas data dan sistem dalam mendukung kinerja pengguna (Bos-Nehles et al., 2023; Edgar et al., 2020; Saputra et al., 2023).

Penelitian terdahulu mengenai AMO, kompetensi, dan kinerja telah dilakukan pada berbagai konteks organisasi. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji kinerja petugas *Manbill* dalam kaitannya dengan akurasi data tagihan pada unit pelayanan PLN masih terbatas. Penelitian Edgar et al. (2020) berfokus pada sektor jasa, Tuuli dan van Rhee (2021) pada konteks proyek, sedangkan Kaur dan Kaur (2022) mengkaji perusahaan pengolahan makanan. Sementara itu, Saputra et al. (2023) membahas kualitas sistem dan informasi terhadap kinerja petugas dalam organisasi publik. Perbedaan karakteristik pekerjaan tersebut memberikan ruang untuk mengkaji secara lebih spesifik bagaimana kemampuan dan motivasi petugas lapangan berkaitan dengan kinerja dalam proses pencatatan data pelanggan pada PLN (Edgar et al., 2020; Tuuli & van Rhee, 2021; Kaur & Kaur, 2022; Saputra et al., 2023).

Berdasarkan kondisi empiris dan kajian penelitian terdahulu tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja petugas *Manbill* dalam meningkatkan akurasi data tagihan pada PT PLN (Persero) ULP Indarung serta mengidentifikasi faktor kemampuan dan motivasi yang memengaruhi kinerja petugas. Penelitian diarahkan untuk menjawab bagaimana kinerja petugas dilaksanakan dalam proses pencatatan dan pengelolaan data, bagaimana kemampuan petugas mendukung pelaksanaan pekerjaan, serta bagaimana motivasi berperan dalam penyelesaian tugas. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kinerja petugas *Manbill* dan menjadi bahan evaluasi dalam menjaga ketepatan, kelengkapan, dan keterlacakan data yang digunakan dalam proses penagihan pelanggan pascabayar (Bos-Nehles et al., 2023; Edgar et al., 2020; Saputra et al., 2023).

METODE PENELITIAN

Gambaran Umum Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memahami kinerja petugas Manajemen Penagihan (*Manbill*) dalam proses pencatatan dan pengelolaan data pelanggan pascabayar di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indarung. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman terhadap proses kerja, pengalaman informan, serta kondisi yang ditemukan dalam pelaksanaan pekerjaan secara langsung. Penelitian kualitatif sesuai digunakan ketika peneliti ingin memahami suatu fenomena berdasarkan konteks dan perspektif pihak yang terlibat di dalamnya (Aspers & Corte, 2019). Fokus penelitian meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja,

ketepatan waktu, sikap kooperatif, kemampuan, dan motivasi petugas *Manbill*.

Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman, pengetahuan, atau keterlibatan langsung dengan fenomena yang diteliti. Pemilihan informan secara purposif memungkinkan penelitian kualitatif memperoleh informasi dari pihak yang memiliki pengetahuan relevan terhadap permasalahan penelitian (Ahmad & Wilkins, 2024). Penelitian ini melibatkan enam informan yang terdiri atas dua koordinator lapangan sebagai informan kunci, dua petugas *Manbill* sebagai informan utama, dan dua pelanggan sebagai informan pendukung. Koordinator lapangan dipilih karena memiliki pengetahuan mengenai pengawasan dan pencapaian pekerjaan, petugas *Manbill* dipilih karena terlibat langsung dalam proses pencatatan meter, sedangkan pelanggan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman terhadap proses pencatatan meter dan tagihan.

Tabel 1. Partisipan Penelitian

No.	Partisipan	Peran dalam Penelitian
1	Koordinator Lapangan	Informan kunci
2	Koordinator Lapangan	Informan kunci
3	Petugas <i>Manbill</i>	Informan utama
4	Petugas <i>Manbill</i>	Informan utama
5	Pelanggan	Informan pendukung
6	Pelanggan	Informan pendukung

Sumber: Data penelitian, 2026.

Instrumen dan Prosedur

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti yang dibantu dengan pedoman observasi, pedoman wawancara, dan lembar dokumentasi. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi nonpartisipatif, wawancara semiterstruktur, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati proses pembacaan meter, penggunaan ACMT Mobile, pencocokan identitas pelanggan, penginputan dan sinkronisasi data, serta koordinasi ketika petugas menghadapi kendala di lapangan. Wawancara semiterstruktur digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman petugas dan koordinator dalam melaksanakan pekerjaan serta pengalaman pelanggan terhadap proses pencatatan meter dan tagihan. Bentuk wawancara ini memungkinkan peneliti menggunakan pertanyaan yang telah disiapkan sekaligus mengembangkan pertanyaan lanjutan berdasarkan informasi yang diberikan informan (McIntosh & Morse, 2015).

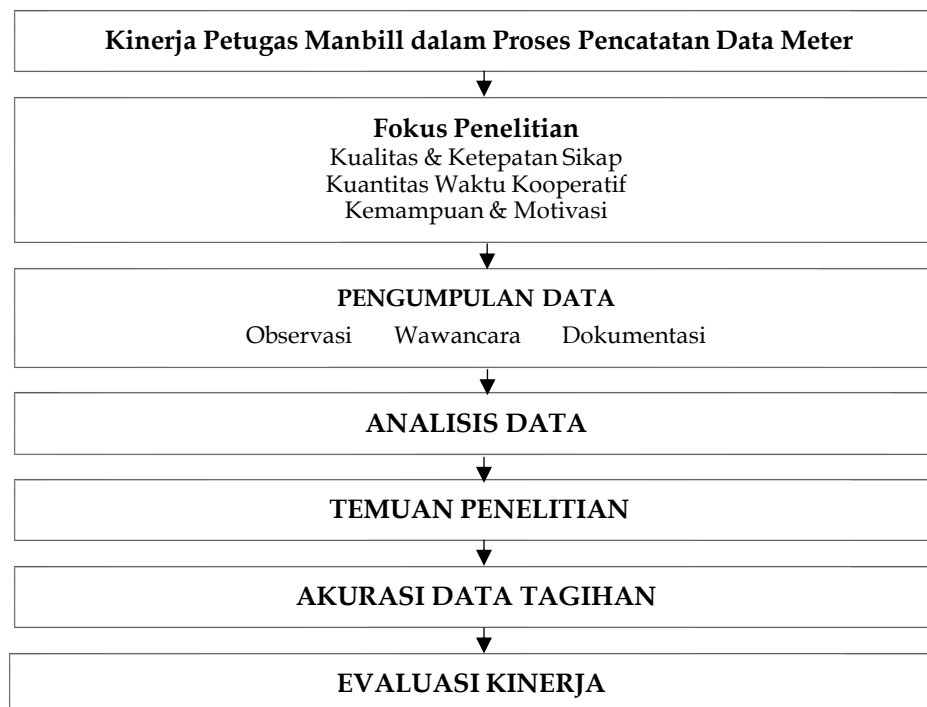
Dokumentasi digunakan sebagai sumber data pelengkap untuk membandingkan informasi hasil wawancara dan observasi dengan data operasional yang tersedia. Dokumen yang dianalisis meliputi rapor kinerja *Manbill* periode Januari–Maret 2026, daftar justifikasi meter tidak terbaca, serta dokumen yang berkaitan dengan proses bisnis pembacaan meter dan penggunaan ACMT Mobile. Penggunaan dokumentasi bersama wawancara dan observasi memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari beberapa bentuk sumber data sehingga kondisi yang ditemukan tidak hanya didasarkan pada pernyataan informan (Carter et al., 2014). Proses pengumpulan data dilakukan pada tahun 2026 di lingkungan PT PLN (Persero) ULP Indarung dengan mengarahkan pengumpulan informasi pada enam aspek penelitian, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, sikap kooperatif, kemampuan, dan motivasi.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data sampai dengan

penarikan kesimpulan. Data hasil wawancara ditranskripsikan dan dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, kemudian informasi yang relevan dipilih dan diringkas untuk memudahkan identifikasi pola temuan. Data hasil observasi dan dokumentasi digunakan untuk melengkapi serta membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian tematik berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, sikap kooperatif, kemampuan, dan motivasi. Tahap akhir dilakukan melalui penarikan dan verifikasi kesimpulan dengan memperhatikan konsistensi informasi antar-sumber. Proses tersebut mengikuti analisis data kualitatif yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (Miles et al., 2018).

Keabsahan data dilakukan melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari koordinator lapangan, petugas *Manbill*, dan pelanggan. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Perbandingan tersebut digunakan untuk melihat kesesuaian informasi dan mengidentifikasi perbedaan yang memerlukan pemeriksaan lebih lanjut. Triangulasi dapat digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas temuan dengan membandingkan informasi yang diperoleh melalui sumber atau metode yang berbeda (Carter et al., 2014).



HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas *Manbill* pada PT PLN (Persero) ULP Indarung secara umum berjalan cukup baik. Capaian pekerjaan terlihat tinggi, tetapi dokumen operasional masih memuat beberapa kondisi yang memerlukan verifikasi. Karena itu, penilaian kinerja tidak hanya dibaca dari skor, tetapi juga dari kualitas data, penyelesaian target, ketepatan proses, koordinasi, serta faktor kemampuan dan motivasi yang muncul dalam pelaksanaan pekerjaan.

Tabel 2. Hasil Penelitian

Indikator	Data Utama	Temuan
Kualitas kerja	78 entri meter tidak terbaca, 1 entri tanpa ID pelanggan, 1 ID muncul pada 2 entri, dokumentasi foto belum seluruhnya dapat ditelusuri.	Proses pemeriksaan telah berjalan, tetapi ketelitian identitas, dokumentasi, dan hasil pembacaan masih perlu diperkuat.
Kuantitas kerja	87 baris penilaian, 80 bernilai 100%, 7 di bawah 100%, terdapat capaian subkomponen 104,44%.	Target umumnya tercapai, tetapi kuantitas tidak dapat menjadi satu-satunya ukuran akurasi.
Ketepatan waktu	Jarak akhir periode dengan penandatanganan laporan 1-3 hari, tidak tersedia SLA, waktu mulai, selesai, dan sinkronisasi.	Ketepatan waktu terlihat secara kualitatif, tetapi belum dapat dihitung rinci dari dokumen.
Sikap kooperatif	Koordinasi muncul dalam wawancara, dokumen belum memuat kolom bantuan petugas atau pengalihan rute.	Kerja sama berjalan, tetapi kontribusi koordinasi belum terdokumentasi secara numerik.

Sumber: Hasil penelitian, diolah peneliti, 2026.

Kualitas Kerja

Kualitas kerja petugas Manbill dapat dilihat dari ketelitian selama proses pembacaan meter sampai data dikirim ke sistem. Petugas melakukan pembacaan meter di lokasi pelanggan, memastikan kesesuaian identitas, mengambil foto sebagai bukti, memasukkan angka stand meter, kemudian memeriksa kembali data yang telah dicatat. Apabila ditemukan angka atau informasi yang dianggap tidak sesuai, data tersebut tidak langsung digunakan, tetapi diperiksa dan diperbaiki terlebih dahulu. Proses ini menunjukkan bahwa ketelitian menjadi bagian penting dalam menjaga data pemakaian listrik agar sesuai dengan kondisi pelanggan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa mekanisme pemeriksaan yang dilakukan belum sepenuhnya menghilangkan permasalahan pada data. Masih terdapat 78 entri meter yang tidak terbaca sehingga memerlukan justifikasi dan pemeriksaan lebih lanjut. Selain itu, ditemukan satu entri yang tidak dilengkapi ID pelanggan dan satu ID pelanggan yang muncul pada dua entri. Bukti foto pada salinan dokumen juga belum seluruhnya dapat ditelusuri. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kelengkapan identitas, hasil pembacaan, dan dokumentasi masih menjadi bagian yang membutuhkan perhatian dalam pelaksanaan pekerjaan Manbill.

Berdasarkan temuan tersebut, kualitas kerja petugas sudah membantu menjaga akurasi data tagihan, tetapi pelaksanaannya masih perlu diperkuat terutama pada ketelitian dan kelengkapan bukti pekerjaan. Pemeriksaan ulang yang dilakukan merupakan langkah penting karena kesalahan angka meter maupun identitas pelanggan dapat memengaruhi data yang digunakan dalam proses penagihan. Oleh sebab itu, kualitas kerja tidak hanya dilihat dari selesainya pembacaan meter, tetapi juga dari kemampuan petugas menghasilkan data yang lengkap, tepat, dapat diperiksa kembali, dan sesuai dengan kondisi sebenarnya.

Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja menggambarkan kemampuan petugas Manbill menyelesaikan pekerjaan sesuai rute dan target yang telah diberikan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa capaian pekerjaan selama Januari sampai Maret 2026 relatif tinggi. Dari 87 baris penilaian, sebanyak

80 baris atau 91,95% memperoleh nilai 100%, sedangkan 7 baris atau 8,05% berada di bawah 100%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pekerjaan dapat diselesaikan sesuai target, meskipun masih terdapat perbedaan capaian pada beberapa petugas dan periode penilaian.

Dalam pelaksanaannya, petugas berusaha menyelesaikan seluruh pelanggan yang terdapat pada rute masing-masing, sedangkan koordinator melakukan pemantauan terhadap realisasi pekerjaan melalui sistem. Pencapaian tersebut dapat dipengaruhi oleh keadaan yang ditemukan di lapangan, seperti akses menuju meter maupun kondisi meter pelanggan. Dokumen kinerja juga menunjukkan adanya realisasi subkomponen yang dapat melampaui target. Kondisi ini menggambarkan bahwa jumlah pekerjaan yang diselesaikan dapat berubah sesuai pekerjaan yang dihadapi selama periode pembacaan meter.

Meskipun capaian kuantitas cukup tinggi, jumlah pekerjaan yang selesai tidak dapat digunakan sendiri untuk menentukan baik atau tidaknya akurasi data. Banyaknya meter yang berhasil dibaca perlu dilihat bersama ketepatan hasil pembacaan, kesesuaian identitas pelanggan, kelengkapan foto, dan proses pemeriksaan data. Dengan demikian, kuantitas dan kualitas merupakan dua bagian yang perlu diperhatikan secara bersamaan. Pencapaian target akan lebih bermakna apabila setiap pekerjaan yang diselesaikan juga menghasilkan data yang lengkap dan dapat digunakan secara tepat dalam proses penyusunan tagihan pelanggan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam pekerjaan *Manbill* berkaitan dengan penyelesaian pembacaan meter, penginputan, sinkronisasi, dan penyampaian data sesuai periode yang telah ditentukan. Berdasarkan keterangan informan, petugas memiliki jadwal kerja dan berusaha mengirimkan data setelah proses pembacaan selesai dilakukan. Pelaksanaan pekerjaan tersebut tidak selalu berjalan dalam kondisi yang sama karena petugas dapat menghadapi gangguan jaringan, cuaca, rumah pelanggan yang tertutup, maupun posisi meter yang sulit diakses. Keadaan seperti ini dapat membuat beberapa tahapan pekerjaan membutuhkan waktu lebih lama.

Dokumen yang diperoleh dalam penelitian belum menyediakan informasi waktu secara rinci untuk masing-masing petugas. Data mengenai SLA per rute, waktu mulai dan selesai pekerjaan, waktu sinkronisasi, serta lamanya proses koreksi belum tercatat secara lengkap. Dokumen hanya menunjukkan adanya jarak sekitar satu sampai tiga hari antara akhir periode dan penandatanganan laporan. Jarak waktu tersebut belum cukup untuk menyatakan bahwa petugas mengalami keterlambatan karena tidak tersedia batas waktu operasional yang dapat digunakan sebagai pembanding.

Dengan demikian, ketepatan waktu dalam penelitian ini lebih banyak terlihat dari proses kerja dan keterangan informan daripada ukuran waktu secara numerik. Petugas telah berupaya menyelesaikan pekerjaan mengikuti jadwal yang berlaku, tetapi bukti pencatatan waktu masih perlu diperkuat. Pencatatan waktu mulai, penyelesaian, sinkronisasi, dan koreksi data akan membuat kinerja setiap petugas lebih mudah ditelusuri. Data tersebut juga dapat membantu organisasi mengetahui tahapan yang membutuhkan waktu paling lama dan membedakan keterlambatan petugas dengan hambatan yang memang berasal dari kondisi lapangan.

Sikap Kooperatif

Sikap kooperatif terlihat dari kesediaan petugas *Manbill* untuk berkomunikasi dan bekerja sama ketika menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugas. Petugas melakukan koordinasi

dengan koordinator apabila menemukan data atau kondisi meter yang membutuhkan arahan lebih lanjut. Komunikasi juga dilakukan dengan pelanggan ketika petugas membutuhkan akses menuju meter atau penjelasan mengenai kondisi tertentu. Kerja sama tersebut membantu proses pembacaan dan pemeriksaan data berjalan lebih terarah ketika masalah tidak dapat diselesaikan oleh petugas secara langsung.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa koordinasi telah menjadi bagian dari pelaksanaan pekerjaan, tetapi bukti administratif mengenai kerja sama tersebut masih terbatas. Pada dokumen yang diperiksa belum terdapat kolom khusus yang mencatat bantuan antarpetugas, pengalihan rute, maupun bentuk koordinasi lain. Bahkan, 78 entri justifikasi yang diperiksa hanya mencantumkan satu nama petugas sehingga keterlibatan pihak lain dalam penyelesaian masalah tidak dapat diketahui secara numerik dari dokumen tersebut.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sikap kooperatif telah terlihat dalam praktik kerja, tetapi pencatatannya masih dapat ditingkatkan. Dokumentasi koordinasi diperlukan agar bantuan yang diberikan dalam penyelesaian suatu pekerjaan dapat ditelusuri dan dievaluasi. Pencatatan tersebut juga dapat memberikan gambaran mengenai jenis kendala yang paling sering membutuhkan kerja sama. Dengan demikian, sikap kooperatif tidak hanya tampak melalui komunikasi antarpetugas dan pelanggan, tetapi juga dapat didukung oleh bukti pekerjaan yang menunjukkan proses koordinasi secara lebih jelas.

Faktor Kemampuan dan Motivasi

Kemampuan merupakan salah satu faktor yang mendukung kinerja petugas *Manbill* dalam menghasilkan data pembacaan meter. Kemampuan tersebut meliputi keterampilan membaca berbagai jenis meter, mencocokkan identitas pelanggan, memahami kondisi meter, menggunakan ACMT Mobile, mengambil foto, memasukkan angka stand, serta melakukan pemeriksaan dan koreksi terhadap data yang tidak wajar. Pengalaman kerja juga membantu petugas menghadapi keadaan meter yang berbeda-beda di lapangan. Kemampuan teknis tersebut penting karena ketidaktepatan pada angka meter, identitas, foto, maupun kode kondisi dapat menyebabkan data harus diverifikasi kembali.

Selain kemampuan, motivasi terlihat dari cara petugas menjalankan tanggung jawab yang diberikan. Petugas berusaha mengikuti rute kerja, menyelesaikan target, memperbaiki data yang belum sesuai, serta berkoordinasi ketika menemui masalah. Dukungan dan arahan koordinator turut menjadi bagian yang membantu petugas dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, penelitian ini tidak memiliki data khusus mengenai insentif, penghargaan, absensi, maupun kepuasan kerja. Oleh karena itu, motivasi tidak dinilai berdasarkan angka tertentu, melainkan dipahami dari pola keterangan informan mengenai tanggung jawab, kedisiplinan, kesungguhan, dan kemauan bekerja sama.

Kemampuan dan motivasi pada akhirnya saling mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan *Manbill*. Kemampuan memberikan bekal bagi petugas untuk menentukan tindakan yang tepat, sedangkan motivasi mendorong petugas menggunakan kemampuan tersebut secara sungguh-sungguh dalam menyelesaikan pekerjaan. Pelaksanaannya tetap dapat dipengaruhi oleh kondisi kesehatan, pembagian beban kerja, perangkat, kestabilan jaringan, akses menuju meter, keadaan fisik meter, cuaca, dan keberadaan pelanggan. Kondisi tersebut tidak dipisahkan sebagai faktor utama baru, tetapi dipahami sebagai keadaan kerja yang dapat mendukung atau menghambat kemampuan dan motivasi petugas dalam menjalankan tugas.

Pembahasan

1. Kinerja Petugas *Manbill* dalam Meningkatkan Akurasi Data Tagihan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja petugas Manbill pada PT PLN (Persero) ULP Indarung secara umum telah mendukung proses peningkatan akurasi data tagihan. Penilaian tersebut dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan sikap kooperatif. Dari sisi kuantitas, capaian petugas tergolong tinggi karena dari 87 baris penilaian selama Januari sampai Maret 2026, sebanyak 80 baris atau 91,95% memperoleh nilai 100%, sedangkan 7 baris atau 8,05% masih berada di bawah 100%. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar target pekerjaan dapat diselesaikan, meskipun hasil pada setiap periode belum sepenuhnya merata.

Kinerja petugas tidak cukup dinilai hanya berdasarkan banyaknya pekerjaan yang selesai. Pada aspek kualitas masih ditemukan 78 entri meter tidak terbaca, satu entri tanpa identitas pelanggan, satu ID pelanggan yang tercatat pada dua entri, serta dokumentasi foto yang belum seluruhnya dapat diperiksa. Pada aspek ketepatan waktu juga belum tersedia data lengkap mengenai waktu mulai, waktu selesai, SLA, dan waktu sinkronisasi masing-masing petugas. Sementara itu, kerja sama telah terlihat dari hasil wawancara, tetapi belum didukung pencatatan secara numerik mengenai bantuan antarpetugas, pengalihan rute, maupun bentuk koordinasi lainnya. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa pencapaian target perlu disertai ketelitian dan kelengkapan data pada setiap tahapan pekerjaan.

Temuan tersebut sesuai dengan pendapat Mangkunegara (2017) yang menjelaskan bahwa kinerja dapat dilihat melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan sikap kooperatif. Dalam pelaksanaan tugas Manbill, kualitas kerja terlihat dari ketelitian membaca meter, mencocokkan identitas pelanggan, mengambil foto, memasukkan angka stand meter, serta memeriksa kembali data sebelum dikirim. Kuantitas berkaitan dengan jumlah pelanggan dan rute yang dapat diselesaikan, sedangkan ketepatan waktu berhubungan dengan penyelesaian pekerjaan sesuai periode yang telah ditetapkan. Sikap kooperatif dibutuhkan ketika petugas menghadapi kondisi lapangan yang memerlukan koordinasi dengan koordinator, petugas lain, bagian terkait, maupun pelanggan. Dengan demikian, keempat indikator tersebut saling melengkapi dalam menghasilkan data pemakaian listrik yang dapat digunakan sebagai dasar penyusunan tagihan.

Penggunaan ACMT Mobile turut membantu petugas dalam pencatatan dan penyampaian hasil pembacaan meter, tetapi teknologi tidak secara otomatis menjamin ketepatan data. Hal ini sejalan dengan Romney dan Steinbart (2015) yang menjelaskan bahwa sistem informasi berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, dan menghasilkan informasi yang mendukung kegiatan organisasi. Dalam pekerjaan Manbill, hasil akhir tetap bergantung pada cara petugas menjalankan tahapan kerja dan menggunakan sistem tersebut. Ketelitian dalam memilih data pelanggan, membaca meter, menentukan kondisi, mengambil foto, memasukkan angka stand, menyimpan, dan menyinkronkan data menjadi bagian yang menentukan. Oleh karena itu, peningkatan akurasi data tagihan membutuhkan perpaduan antara sistem yang mendukung dan kinerja petugas yang konsisten dalam menjalankan prosedur.

2. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kinerja Petugas Manbill

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja petugas Manbill dikelompokkan menjadi kemampuan (*ability*) dan motivasi (*motivation*). Pengelompokan tersebut mengacu pada Mangkunegara (2017) agar pembahasan tetap sesuai dengan teori yang digunakan dalam penelitian. Kemampuan berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman petugas ketika menjalankan pekerjaan, sedangkan motivasi berhubungan dengan sikap, tanggung jawab, serta dorongan dalam menyelesaikan tugas. Kondisi perangkat, aplikasi, jaringan, lingkungan lapangan, dan kerja sama pelanggan tidak

ditempatkan sebagai faktor utama yang berdiri sendiri, melainkan sebagai keadaan kerja yang dapat mendukung atau membatasi kemampuan dan motivasi petugas.

Faktor kemampuan terlihat dari keterampilan petugas dalam membaca berbagai jenis meter, mencocokkan identitas pelanggan, menggunakan ACMT Mobile, mengambil foto, menentukan kode kondisi, memasukkan angka stand meter, serta melakukan pemeriksaan terhadap data yang dianggap tidak wajar. Kemampuan tersebut diperlukan karena kondisi meter yang ditemukan di lapangan tidak selalu sama. Petugas dapat menghadapi meter yang buram, rusak, sulit dijangkau, atau tidak dapat dibaca secara langsung. Dalam keadaan seperti itu, pengalaman dan pemahaman terhadap prosedur membantu petugas menentukan tindakan yang sesuai sehingga data yang masuk ke dalam sistem tidak langsung digunakan tanpa pemeriksaan.

Faktor motivasi terlihat dari kedisiplinan menjalankan rute, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kesungguhan mencapai target, serta kemauan memperbaiki data yang belum sesuai. Motivasi juga tercermin ketika petugas bersedia berkoordinasi dengan koordinator, bagian *back office*, pelanggan, maupun petugas lain saat menemui kendala. Dukungan, arahan, dan evaluasi dari atasan turut membantu petugas dalam menjalankan tanggung jawabnya. Dalam penelitian ini, kemampuan dan motivasi saling berkaitan karena kemampuan membuat petugas memahami tindakan yang perlu dilakukan, sedangkan motivasi mendorong petugas untuk menggunakan kemampuan tersebut secara teliti dan bertanggung jawab sampai pekerjaan selesai.

Selain kedua faktor tersebut, pelaksanaan pekerjaan juga dipengaruhi oleh keadaan yang ditemui selama proses pembacaan meter. Kondisi kesehatan petugas, pembagian beban kerja, ketersediaan perangkat, kestabilan jaringan internet, akses menuju meter, keadaan fisik meter, cuaca, dan keberadaan pelanggan dapat mempermudah ataupun menghambat pekerjaan. Namun, kondisi tersebut dalam penelitian ini tidak dibentuk sebagai faktor baru di luar kemampuan dan motivasi. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kinerja petugas *Manbill* akan lebih terjaga ketika kemampuan teknis didukung oleh tanggung jawab kerja serta kondisi pelaksanaan tugas yang memadai. Oleh sebab itu, peningkatan kinerja perlu diarahkan pada pemeliharaan kemampuan petugas, ketelitian dalam menjalankan prosedur, koordinasi ketika menghadapi kendala, dan evaluasi pekerjaan secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Kinerja petugas *Manbill* dalam meningkatkan akurasi data tagihan pada PT PLN (Persero) ULP Indarung secara umum telah terlaksana cukup baik berdasarkan kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan sikap kooperatif. Capaian target pekerjaan relatif tinggi, tetapi masih ditemukan meter tidak terbaca, data identitas yang memerlukan verifikasi, dokumentasi foto yang belum seluruhnya dapat ditelusuri, serta pencatatan waktu penyelesaian yang belum lengkap. Temuan ini menunjukkan bahwa akurasi data tagihan tidak hanya ditentukan oleh jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga oleh ketelitian dan keterlacakan proses. Kemampuan petugas terlihat dari keterampilan membaca meter, menggunakan aplikasi, mencocokkan dan memverifikasi data, serta menangani kondisi lapangan. Sementara itu, motivasi tercermin melalui tanggung jawab, kesungguhan, semangat kerja, dan dukungan koordinator. Implikasi penelitian menunjukkan perlunya penguatan verifikasi identitas, kelengkapan dokumentasi foto, pencatatan waktu, pembinaan teknis, dan evaluasi berkala untuk menjaga kualitas data tagihan. Penelitian ini terbatas pada data kualitatif dan dokumen operasional yang tersedia sehingga belum membandingkan kemampuan dan motivasi antarpetugas secara numerik. Penelitian selanjutnya dapat

melibatkan lebih banyak petugas dan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur perbedaan kemampuan, motivasi, dan kinerja serta membandingkan akurasi data antarperiode atau unit layanan.

REFERENSI

- Ahmad, M., & Wilkins, S. (2025). Purposive sampling in qualitative research: A framework for the entire journey. *Quality & Quantity*, 59, 1461–1479. <https://doi.org/10.1007/S11135-024-02022-5>
- Aspers, P., & Corte, U. (2019). What is qualitative in qualitative research. *Qualitative Sociology*, 42(2), 139–160. <https://doi.org/10.1007/s11133-019-9413-7>
- Bos-Nehles, A., Townsend, K., Cafferkey, K., & Trullen, J. (2023). Examining the Ability, Motivation and Opportunity (AMO) framework in HRM research: Conceptualization, measurement and interactions. *International Journal of Management Reviews*, 25(4), 725–739. <https://doi.org/10.1111/ijmr.12332>
- Carter, N., Bryant-Lukosius, D., DiCenso, A., Blythe, J., & Neville, A. J. (2014). The use of triangulation in qualitative research. *Oncology Nursing Forum*, 41(5), 545–547. <https://doi.org/10.1188/14.ONF.545-547>
- Edgar, F., Zhang, J. A., & Blaker, N. M. (2020). The HPWS and AMO: A dynamic study of system- and individual-level effects. *International Journal of Manpower*, 42(5), 794–809. <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2019-0541>
- Kaur, S., & Kaur, G. (2021). Human resource practices, employee competencies and firm performance: A 2-1-2 multilevel mediational analysis. *Personnel Review*, 51(3), 1100–1119. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2020-0609>
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (Cet. ke-14). PT Remaja Rosdakarya.
- McIntosh, M. J., & Morse, J. M. (2015). Situating and constructing diversity in semi-structured interviews. *Global Qualitative Nursing Research*, 2, 1–12. <https://doi.org/10.1177/2333393615597674>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2015). *Accounting information systems* (13th ed.). Pearson.
- Saputra, D. E. E., Rahma, V. M., Eliyana, A., Pratama, A. S., Anggraini, R. D., Kamil, N. L. M., & Ismail, I. (2023). Do system quality and information quality affect job performance? The mediation role of users' perceptions. *PLOS ONE*, 18(6), e0285293. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0285293>
- Tuuli, M. M., & van Rhee, H. (2021). How ability, motivation, and opportunity drive individual performance behaviors in projects: Tests of competing theories. *Journal of Management in Engineering*, 37(6). [https://doi.org/10.1061/\(ASCE\)ME.1943-5479.0000969](https://doi.org/10.1061/(ASCE)ME.1943-5479.0000969)
- PT PLN (Persero). (2020, June 21). *PLN pastikan seluruh petugas catat meter datangi rumah pelanggan*. PT PLN (Persero).

Copyright holder:
© Author

First publication right:
Jurnal Manajemen Pendidikan

This article is licensed under:
CC-BY-SA