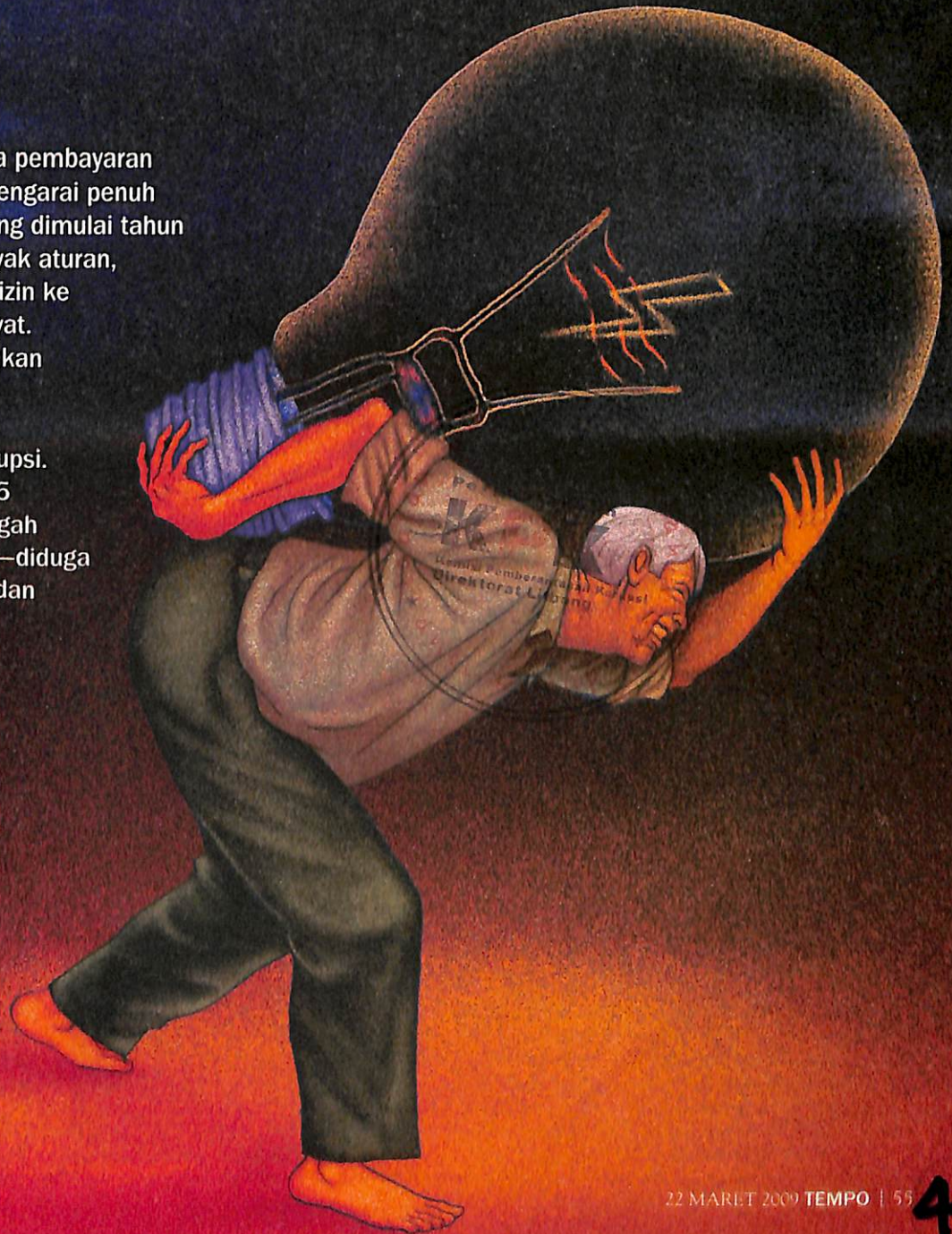


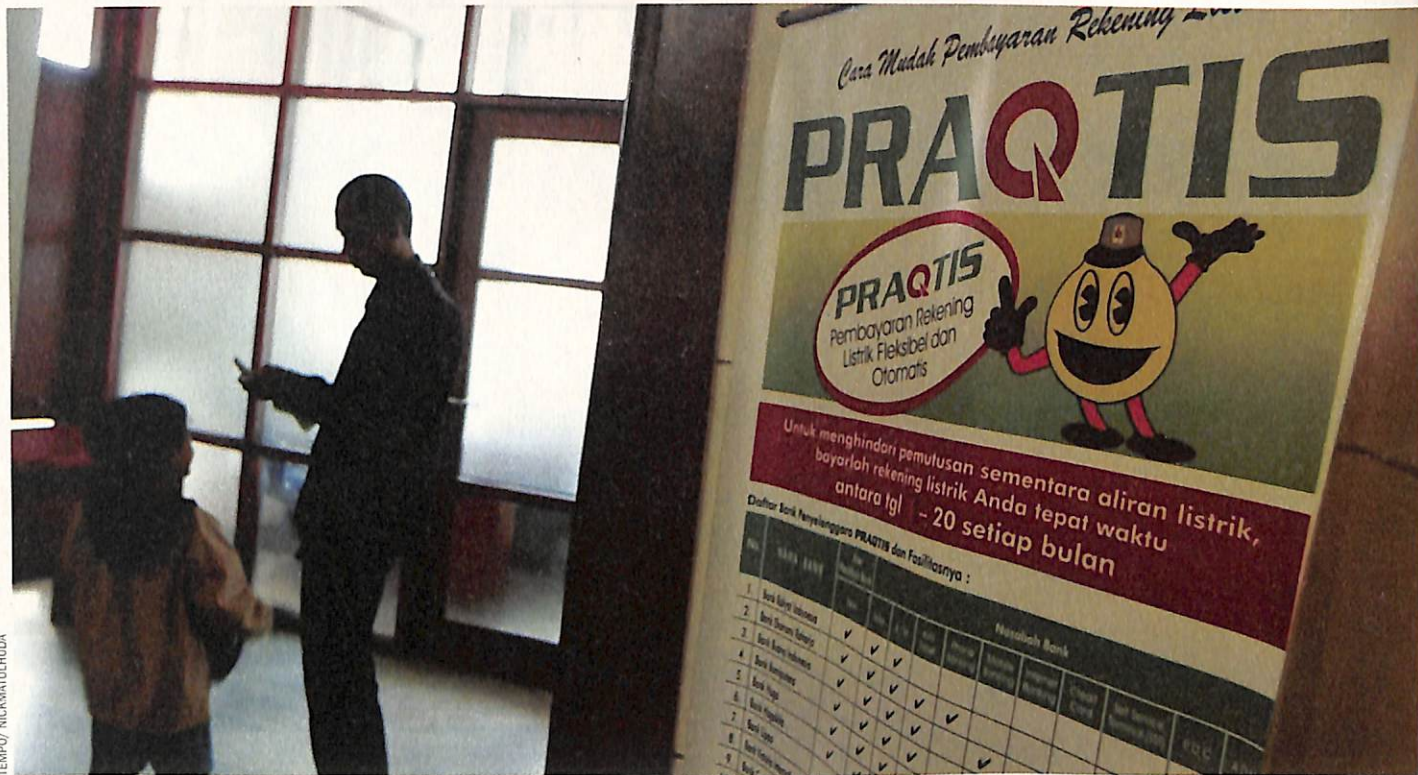
Investigasi

TEMPO

Akal-akalan Biaya Admin Listrik

BIAYA administrasi pada pembayaran tagihan listrik *online* ditengarai penuh akal-akalan. Kutipan yang dimulai tahun 2000 itu melabrak banyak aturan, termasuk tak meminta izin ke Dewan Perwakilan Rakyat. Penelusuran *Tempo* bahkan menemukan indikasi pelanggaran terhadap Undang-Undang Antikorupsi. Uang pelanggan Rp 42,5 miliar per bulan—setengah triliun rupiah per tahun—diduga jadi bancakan yayasan dan mitra PLN.





TEMPO/NICKMATHULUDA

DUIT itu sungguh menggiurkan: Rp 42,5 miliar per bulan. Dalam setahun, duit itu mencapai lebih dari setengah triliun dan cukup untuk membeli empat turbin sekelas pembangkit listrik di Borang, Sumatera Selatan. Inilah ongkos tambahan yang dibayarkan sekitar 17 juta—dari total 40-an juta—pelanggan PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang menggunakan jasa pembayaran secara *online* melalui bank.

Sepintas, ongkos ekstra itu tak jadi masalah. Sudah lazim bank memungut biaya atas setiap transaksi yang menggunakan fasilitas miliknya. Namanya: *fee based income*. Tapi bagi Nyonya Mustafa pungutan itu terasa seperti tipu-tipu. Ia tak pernah diberi tahu PLN soal biaya ekstra ini. PLN juga tak memisahkan kuitansi biaya tambahan

itu dan struk setrumnya, yang per bulan rata-rata Rp 150 ribu.

Warga Ciledug, Tangerang, itu baru ngeh ada biaya ini setelah *Tempo* meminta ia memeriksa struknya. Di kuitansi tertulis: biaya admin Rp 1.500. "Selama ini, saya hanya melihat total biaya yang harus dibayar," ujar perempuan 50 tahun yang membayar di loket PLN di dekat rumahnya itu, Senin pertengahan bulan lalu.

Toh, banyak juga pelanggan PLN yang awas. Mereka menebar protes: ke koran dan majalah, ke yayasan perlindungan konsumen, atau berkeluh-kesah kepada anggota Komisi Energi Dewan Perwakilan Rakyat seperti di Magelang, Jawa Tengah.

Penelusuran *Tempo* menemukan, biaya daring (dalam jaringan)—bahasa Indonesia untuk kata *online*—itu telah melanggar banyak aturan. Advoka-

Pembayaran listrik bebas biaya administrasi di PLN Menteng di Gambir, Jakarta.

si Konsumen Listrik Indonesia bahkan punya tudingan gawat. "Praktek ini diduga korupsi. Ada pemaksaan dan ada pihak yang diperkaya oleh praktek ini," ujar Yunan Lubis, ahli hukum ke-listrikan dan sekretaris jenderal lembaga swadaya masyarakat itu.

Perusahaan listrik pelat merah itu semula menamai sistem *online* ini PraQtis atau Pembayaran Tagihan Listrik Fleksibel dan Otomatis. Sistem yang mengubah pembayaran konvensional ini diluncurkan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Purnomo Yusgiantoro pada peringatan Hari Listrik Nasional, 27 Oktober 2000.

Gagasan menerapkan PraQtis sebe-

Terobosan Berbuah Pungutan

Sebelum 1970

Rekening listrik ditagih dari pelanggan satu per satu, kemudian disetor ke PLN.

1970

Lahir ketentuan tentang penataan data pelanggan. Pembayaran listrik melalui loket PLN.

1980

PLN mulai menjalin kerja sama dengan bank dan koperasi unit desa. Mulai diperkenalkan sistem komputerisasi dalam penagihan.



TEMPO/NICKMATHULUDA

1996

PT Sarana Yukti Bandhana berdiri pada 1989 dengan modal Rp 500 juta—merancang jaringan antarbank MLPO-Qnet.

1998

Sarana Yukti Bandhana menawarkan konsep *online* untuk pembayaran rekening listrik. Sarana dan PLN menandatangani kontrak kerja sama selama lima tahun.

● Akal-akalan Biaya Admin Listrik



TEMPO/JOSEPH SUPRANOGI



TEMPO/NICKMATHURIDA



TEMPO/MAZNAUR A. SEMBRING

Supanca Siswamartana, Tjatur Sapto Edy, dan Azis Sabarto.

narnya sudah muncul pada 1992, ketika PLN dipimpin Muhammad Zuhul. Idenya dari Azis Sabarto dan Supanca Siswamartana. Azis kala itu Wakil Direktur Tarif dan Niaga, sedangkan Supanca adalah Kepala Dinas Pelayanan Pelanggan PLN Pusat.

Cita-cita PraQtis sesungguhnya cukup mulia. Manajemen PLN menganggap cara konvensional rawan korupsi, ruwet, dan rentan dirampok pada saat uangnya dibawa dari loket ke bank. Dengan *online*, transaksi lebih praktis, mudah, dan aman. Sayangnya, kata Azis, gagasan itu butuh duit tak sedikit. Berapa? Ia enggan menyebut angkanya. "Yang jelas, PLN tak mampu membiayai," ujarnya.

Pucuk dicita, ulam tiba. Pada 1998, PT Sarana Yukti Bandhana menawarkan pembuatan sistem pembayaran listrik *online*. Gratis!

PT Sarana berdiri pada Desember 1989 dan dimuat dalam lembaran negara pada 1990. Mulanya, perusahaan ini memiliki modal dasar Rp 500 juta dan modal disetor Rp 100 juta. Akta tersebut kemudian diubah dalam Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2003. Intinya, modal dasar dinaikkan

menjadi Rp 7,8 miliar dan modal disetor Rp 1,95 miliar.

Di akta perusahaan ini, pemegang saham terbesarnya adalah PT Chitraputra Lokasemesta. Pada lembar pembelian dalam berita negara tentang Chitraputra pada 1995 disebutkan bahwa komisaris utama perusahaan ini adalah Soebiakto Prawirasoebrata. Ia mantan Gubernur Lemhannas dengan pangkat terakhir letnan jenderal TNI. Ia meninggal pada 1997, sebelum PT Sarana berhubungan dengan PLN.

Menurut Azis, waktu itu sebenarnya ada beberapa perusahaan yang menawarkan sistem pembayaran *online* kepada PLN. Tapi mereka meminta imbalan Rp 2.000-3.000 per transaksi. "Hanya PT Sarana yang tak meminta uang," kata Azis. "Sarana juga kebetulan memiliki pengalaman membangun jaringan pos."

Deal. Pada 2 Oktober 1998, kontrak diteken, berlaku untuk jangka lima tahun. Draf final perjanjian itu mencantumkan penanda tangan dari pihak PLN adalah Eddie Widiono, kala itu Direktur Pemasaran dan Distribusi PLN Jakarta dan Tangerang. Sedangkan penanda tangan dari PT Sarana diwakili direktornya, Mayor Jenderal (Purnawirawan) TNI Otty Soekotjo. "Saat perjanjian diteken, tak ada per-

ubahan penanda tangan perjanjian itu," ujar Supanca.

Tentu saja tak ada makan siang gratis. Sarana memang tak meminta ongkos *online* itu kepada PLN. Perusahaan ini akan membebaskan pungutan itu ke pelanggan via bank yang menjadi mitranya. Uang itu dibayar konsumen bersamaan dengan tagihan listrik di bank itu.

Bila pelanggan atau bank ogah? Kajian *Tempo* menemukan, pelanggan dan bank tak punya pilihan lain. Kepada PT Sarana, PLN memberikan seluruh data pelanggannya. Selain mencederai "perjanjian" jual-beli listrik dengan konsumen, ini sama saja memberikan hak monopoli kepada PT Sarana. Harusnya, sebagai *data switcher*, PT Sarana hanya mengatur lalu lintas data pelanggan antara PLN dan bank.

Ini dibantah Azis. Menurut dia, PT Sarana cuma "mengontak" server PLN dua kali sehari: pagi untuk mengunduh data pelanggan yang langsung diteruskan ke bank, dan sore untuk mengunggah informasi pembayaran.

Pernyataan Azis ini berbeda dengan pengakuan Djohan Sutanto, Chief Operating Officer PT Sarana. Ia membenarkan adanya pemberian hak eksklusif atas data pelanggan PLN itu. Ia mengatakan PLN waktu itu menyerahkan semua data pelanggan untuk dikelola PT Sarana. Direktur PLN untuk Jawa-Madura-Bali, Murtaqi Syamsuddin, *idem ditto* dengan Djohan.

Belakangan, kata Murtaqi, PLN menyadari data pelanggan tak boleh diserahkan ke pihak ketiga. "Karena itu, kami menarik kembali data itu ke server PLN," kata Murtaqi. Sayangnya, data itu baru ditarik kembali "sekitar 2007". Alhasil, selama periode itu, jika bank ingin membuka layanan pembayaran listrik, ya, harus lewat Sarana.

Pada hal, pada mulanya, Sarana hanya memiliki kesempatan menguasai data tersebut sampai 2003. "Rencananya seperti itu. Lima tahun pertama hanya PT Sarana" ujar Supanca. Eh, ketika kerja sama itu diperpanjang

2000
Produk perdana diluncurkan di Jakarta-Tangerang pada Hari Listrik 27 Oktober. Dinamakan PraQtis generasi I, dimulai di dua bank, pelanggan mulai dibebani biaya administrasi.

2001
Jumlah bank nasional yang bergabung mencapai tujuh bank.

2002
PraQtis generasi kedua diluncurkan. November 2002, jumlah bank yang terlibat mencapai 11 bank.

2003
PLN Jawa Barat bergabung, dimulai dari Area Pelayanan Depok, Oktober. Selanjutnya diikuti oleh Distribusi Jawa Tengah.

2004
PLN Jawa Timur bergabung dalam sistem PraQtis.

2006
Kantor pos dan 31 bank bergabung dalam sistem PraQtis. Sarana Yukti tidak lagi sendirian, ada Arta Jasa dan Cash Mobile.

2008
PLN membangun *data center* sendiri dan mengambil alih semua data tagihan pelanggan dari Sarana Yukti. *Switching company* menjadi 12 perusahaan. PraQtis berubah menjadi Payment Point Online Bank.

untuk lima tahun kedua (2 September 2003 sampai 1 September 2008), Sarana tetap menguasai data sekaligus masih memegang hak monopoli atas pembayaran tagihan listrik secara *online*.

Eddie Widiono—tatkala perpanjangan kerja sama itu diteken menjabat Direktur Utama PLN—tak bersedia ditemui untuk dimintai tanggapan. "Saya sudah tidak di PLN lagi," ujarnya pekan lalu ketika dihubungi via telepon.

Gara-gara konsensi ini, beberapa bank merasa PT Sarana "main kayu" dalam menjajakan jasanya. "Mereka main 'injak kaki'," ujar seorang bankir. "Tak cuma itu, mereka juga membawa-bawa nama Pak Mochtar atau Eddie." Yang dimaksud adalah Mohammad Mochtar Wiryo, bekas Direktur Administrasi PLN, dan Eddie Widiono.

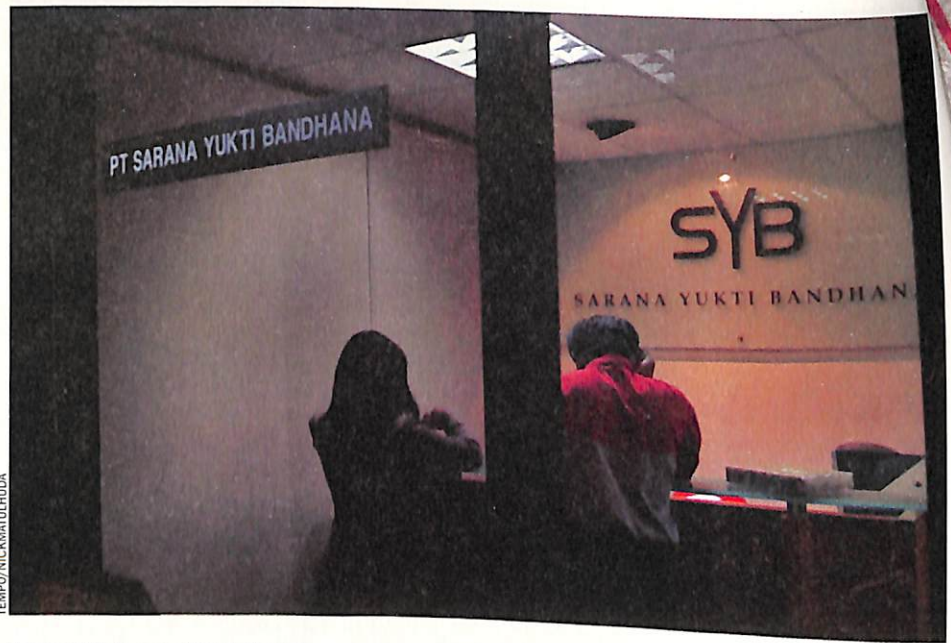
Namun tudingan itu dibantah Djohan. Saat ditemui di kantor PT Sarana, Gedung S. Widjojo Center, Sudirman, Jakarta, bos PT Sarana itu membantah perusahaannya memaksa bank. Mochtar, yang menemani Djohan dalam wawancara tersebut, juga menolak disebut "membekingi" PT Sarana di tahun-tahun awal. "Saya sudah pensiun dari PLN waktu itu. Di Sarana saya baru menjadi *senior advisor* pada 2004," katanya.

Bank juga mengeluhkan pelbagai pungutan oleh PT Sarana. Seorang bankir senior bercerita, pungutan itu meliputi *joining fee* Rp 150 juta, iuran bulanan Rp 5 juta, dan Rp 1.500 per transaksi. "Alasannya, mereka menjual data," katanya. Pungutan PT Sarana itu, menurut sang bankir, berimbas pada besaran biaya admin pelanggan.

Lagi-lagi Djohan menampik pihaknya memungut terlalu banyak dari bank. Menurut dia, biaya Rp 150 juta hanya deposit, yang akan dikembalikan jika kerja sama berakhir, sedangkan Rp 5 juta biaya jaringan telekomunikasi. "Wajar dong ada biaya itu. Kami investasi sangat besar," katanya. Beraapa? Djohan tak bersedia menyebut nilainya.

Tapi ia mengatakan salah satu hal yang paling menyedot investasi adalah pengadaan peranti lunak. *Software* itu awalnya tidak dibuat sendiri, melainkan di-*outsourcing* ke perusahaan lain. Namun ia merahasiakan nama perusahaan itu.

Tempo mendapatkan nama mitra PT Sarana itu dari Supanca, yakni Jatis, salah satu *provider* teknologi informasi terkemuka di Indonesia. "Jatis menyiapkan *software* itu selama dua tahun hingga *go live* pada 2000," ujarnya.



Kantor PT Sarana Yukti Bandhana di Jalan Sudirman, Jakarta Pusat.

Ini kerja sama yang tak mulus. Riwayatnya tercatat di Badan Pengawas Pasar Modal. Ketika Jatis berencana *go public* pada 2005, PT Sarana mengadu ke badan itu dan menyatakan Jatis masih berutang *software* otomasi pembayaran pelanggan kepada PT Sarana. Jatis—yang belakangan batal naik lantai bursa—tak terima dan membawa aduan itu ke Badan Arbitrase Nasional Indonesia. Jatis balik menuding PT Sarana menggunakan *software* miliknya secara ilegal karena pembayaran bagi hasil yang disepakati berjalan byarpet.

Djohan tak bersedia menanggapi sengketa itu. "Sudah tuntas. Semua sudah selesai," ujarnya. Petinggi Jatis juga menolak memberikan keterangan. Meminta informasi dari Ketua Badan Arbitrase Nasional Indonesia Priyatna Abdurrasyid juga sia-sia. "Saya tidak bisa bicara. Dilarang undang-undang," katanya.

Supanca juga tak banyak tahu soal hubungan Sarana-Jatis ini. Seingat dia, Jatis masih di PT Sarana untuk pemeliharaan *software* hingga 2004. "Sesudah itu, Sarana merekrut programmer jebolan Jatis."

Pada hal riwayat sengketa itu penting untuk menguji silang kisah byarpet sistem daring PT Sarana. Soalnya, seorang staf teknologi sebuah bank memakai layanan *online* itu bercerita, pada masa awal, sistem daring itu suka *ngadat* dan bikin repot.

Soal keandalan sistem daring juga menjadi perhatian Badan Pemeriksa Keuangan. Dalam pemeriksaan pada 2004 atas kontrak PLN-PT Sarana, badan ini menemukan kesepakatan tersebut tak mengatur sanksi jika daring itu *ngadat*. Tak ada klausul persentase keberhasilan atau gangguan untuk mengukur kinerja PT Sarana—alih-alih denda. Alhasil, dalam rekomendasinya, Badan Pemeriksa Keuangan meminta PLN mengawasi kontrak lebih ketat.

Selama delapan tahun, 1998-2006, PT Sarana memonopoli data PLN. Ketika layanan ini dimulai pada 2000, Sarana masih "berdarah-darah". "Yang menyediakan layanan via Sarana cuma dua bank. Yang bayar via bank ini hanya satu-dua, cuma pegawai PLN," ujar Supanca.

Pada 2001, jumlah bank yang jadi mitra Sarana tujuh buah dengan jumlah transaksi per bulan rata-rata 20 ribu senilai Rp 30 jutaan. "Sarana masih rugi hingga 2003," ujar Supanca. Kala itu, 17 bank bergabung dengan Sarana, dengan jumlah transaksi 400-an ribu per bulan, senilai Rp 600 juta.

Sejak 2004, perolehan Sarana membaik. Kini, Sarana telah menggaet empat juta pelanggan yang membayar pada puluhan bank dan kantor pos. Uang pelanggan yang disedot bank yang jadi mitra Sarana diperkirakan lebih dari Rp 10 miliar per bulan.

Pada 2006, PLN mulai menggandeng dua *data switcher* lain: Arta Jasa dan Cash Mobile. Ini lebih cepat dua tahun dari masa berlaku perjanjian kedua PLN dengan Sarana. Mengapa? Kata

Murtaqi, PLN takut dituding memberikan monopoli kepada PT Sarana. Alhasil, pada 2008, *switcher* data PLN, termasuk Sarana, menjadi 12 perusahaan. Jumlah bank juga membengkak menjadi 31. Pada 2008, PraQtis menghilang, berganti Payment Point Online Bank.

Celakanya, pungutan biaya admin bank tidak ikut hilang. Itulah yang memicu protes.

Tjatur Sapto Edy, anggota Komisi Energi Dewan Perwakilan Rakyat, yang mengaku baru tahu ada pungutan ini setelah dilaporinya konstituennya di Magelang, menilai biaya administrasi bank itu menyalahi aturan. Sebagai pungutan dari perusahaan negara yang ditugasi menjalankan *public service obligation*, "Biaya ini harus atas persetujuan DPR," katanya. Tapi, menurut politikus Partai Amanat Nasional yang ikut membahas tarif dasar listrik 2004 itu, tak sekali pun PLN menyinggung soal pungutan ini.

"Itu karena tarif tersebut domain bank," kata Murtaqi, yang menerima

Tempo di kantornya bersama Direktur Keuangan PLN, Setio Anggoro Dewo. Murtaqi menganggap biaya administrasi wajar karena pelanggan memakai jasa bank dan jasa *switching company*. Tapi, menurut Head of Marketing Communication BCA Dendi T. Daniyanto, lazimnya yang menanggung bukan pelanggan. "Biasanya memang yang menanggung perusahaan mitra," katanya melalui faksimile. Contohnya, pembayaran telepon *online* PT Telkom—sama-sama perusahaan negara—tapi bisa bebas biaya admin (lihat 'Toilet' Bayar Sendiri).

Menurut Murtaqi, hubungan PLN-pelanggan bersifat perdata. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, kata dia, mengatur bahwa yang punya piutang berhak menentukan cara bayar dan mengundang membayar semua cara itu.

Masalahnya, hubungan perdata terjadi melalui sebuah kesepakatan. "Pelanggan kan tidak dimintai persetujuan dalam soal ini, juga tidak di-

beri tahu," kata Yunan Lubis.

Inilah mengapa Nyonya Mustafa, dan mungkin juga Anda, merasa—itu tadi—PLN main tipu-tipu tagihan listrik. "Itu memang salah PLN. Saya sudah mewanti-wanti agar PLN mensosialisasi ini dan mencantumkan pada perjanjian dengan pelanggan," kini Azis mengeluh.

Prosedur pungutan ini pun melanggar Keputusan Menteri Energi Tahun 2003 tentang Ketentuan Harga Jual Listrik 2004. Keputusan itu mengatakan, jika PLN melakukan pungutan "untuk dan atas nama instansi lain", bukti setoran harus dipisahkan dari kuitansi tagihan listrik.

Tapi, yang terjadi, tarif listrik dan biaya administrasi menyatu dalam satu tanda terima. Dalam naskah perjanjian PLN dengan salah satu bank yang dikantongi *Tempo*, biaya administrasi itu dikategorikan "tagihan lainnya". Definisinya: "...tagihan selain tagihan listrik yang wajib dilunasi Pelanggan bersamaan dengan tagihan listrik."

'Toilet' Bayar Sendiri

PERUSAHAAN Listrik Negara bukan satu-satunya badan usaha negara yang menyediakan layanan pembayaran via bank. Telkom pun melakukan hal yang sama. Tapi cuma PLN yang membebankan biaya admin—dari transaksi daring hingga kebersihan toilet bank—kepada pelanggannya.



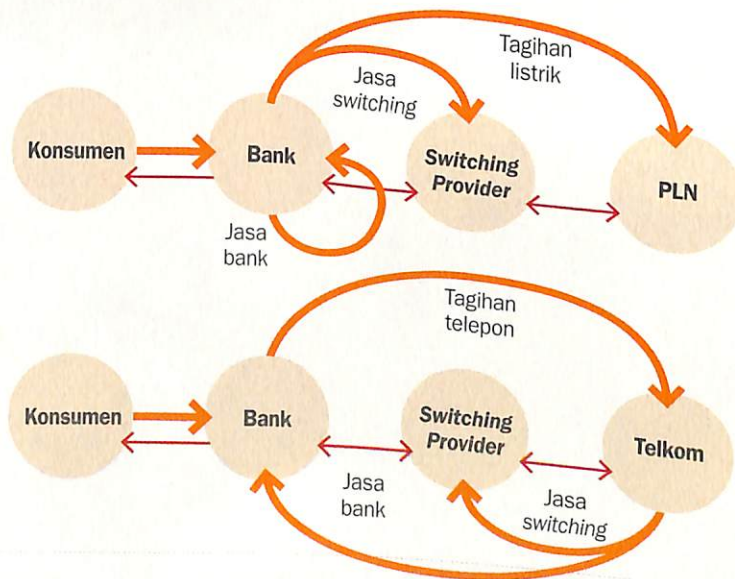
PLN

Biaya bank, jasa *switching provider*, dan jasa-jasa lainnya dibayar langsung oleh konsumen. Besarnya biaya itu bervariasi, ditetapkan oleh bank, berkisar Rp 1.500-Rp 15.000.

Telkom

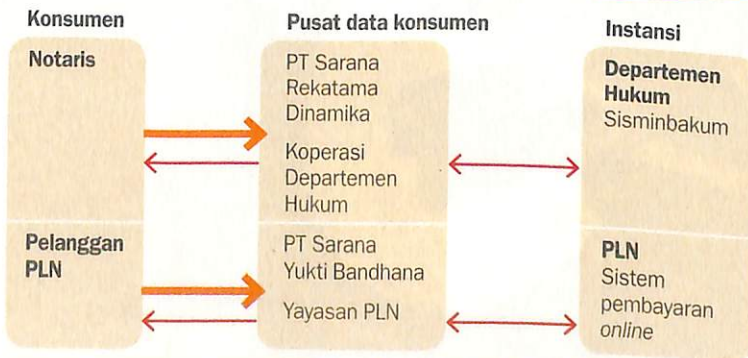
Biaya administrasi bank, jasa *switching provider*, dan biaya-biaya lainnya dibayar Telkom.

➔ aliran uang
➔ aliran data



Dua Sarana, Apa Bedanya

HINGGA 2006, hanya ada satu *switching provider* dalam sistem pembayaran *online* di PLN. Namanya PT Sarana Yukti Bandhana. Perusahaan ini tak cuma menjadi pihak ketiga yang mengatur lalu lintas data antara PLN dan bank, tapi PLN menyerahkan data tagihan listriknya untuk dikelola PT Sarana. Biaya akses data dari bank menjadi pendapatan PT Sarana Yukti. Ini mirip yang terjadi pada Sistem Administrasi Badan Hukum (Sisminbakum) yang dikelola PT Sarana Rekatama Dinamika dan tengah disidik Kejaksaan Agung.



Jadilah, ketika membayar listrik, pelanggan wajib membayar biaya administrasi. Jika tak mau bayar biaya administrasi, tidak bisa bayar listrik. "Itu sama artinya dengan memaksa," kata Tulus Abadi, aktivis Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia.

Murtaqi menegaskan loket pembayaran listrik gratis masih ada.

Tempo berkeliling Jakarta, Banten, dan Bekasi untuk mengeceknya. Loket gratis ternyata banyak beralih menjadi loket *online* atau perpanjangan tangan bank. Begitu juga koperasi-koperasi unit desa yang dulu menangani pembayaran konvensional. Loket gratis makin sedikit dan susah dijangkau.

Misalnya loket kantor PLN Menteng di Gambir, Jakarta Pusat. Loket yang dulunya gratis itu kini digunakan Bank Mandiri dari Senin hingga Jumat. Kalau mau gratis, pelanggan harus datang pada Sabtu, antara pukul 08.00 dan 10.00. Di loket PLN Ciledug malah loket gratis itu tak ada lagi. Setiap pelanggan wajib membayar Rp 1.500. "Tak ada yang gratis sekarang," kata seorang petugas loket.



Dalam perjanjian PLN dengan Sarana, juga tersembul imbal balik buat perusahaan listrik negara itu. Kedua pihak sepakat: PT Sarana akan memberi PLN *golden share*. Alasannya, "Ini bisnis *legit* (manis)," ujar Supanca. "PLN juga ingin mendapat bagian dari keuntungan Sarana," katanya.

Anehnya, saham itu justru diserahkan ke Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan PLN. Pada Desember 2003, besar saham Yayasan di Sarana lima persen. Lalu muncul keanehan lain. Pada 2003 itu pula Supanca, yang ketika itu masih menjadi pegawai aktif PLN, ditunjuk menjadi penanggung ja-



TEMPO / NICKMATULHUDA

Pembayar listrik PLN di Bank Mandiri.

wab operasional Sarana selama dua tahun. "Ada penugasan dari PLN. Saya di sana untuk pengoperasian. Membebankan *online*-nya, karena sampai 2003 Sarana masih rugi," kata Supanca.

Situasi ini jelas membingungkan. PLN bukanlah pemegang saham Sarana. Perusahaan itu rugi atau untung mestinya tak berkaitan dengan PLN. Kalaupun PLN berhubungan dengan Sarana, ujar anggota Komisi Listrik DPR Tjatur Sapto Edy, mestinya hanya untuk urusan pembayaran tagihan listrik. Ketika *Tempo* meminta konfirmasi soal ini kepada Murtaqi, setengah bercanda ia mengatakan, "Saya belum lahir ketika itu."

Kerugian Sarana juga menyisakan pertanyaan: bukankah dengan demikian juga tidak ada aliran dividen ke Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan

PLN, setidaknya hingga 2003? Berarti pula manfaat dari kehadiran Sarana untuk Yayasan seperti yang diinginkan manajemen PLN itu tidak tercapai hingga tahun itu. Lalu, ketika Sarana mulai untung pada 2004, ke mana uang Yayasan dipakai? Eddie Widiono, yang kala itu menjadi Ketua Dewan Pengawas Yayasan, tak bersedia memberikan keterangan.

Namun, bagi Yunan, tak perlu tahu aliran uang untuk mengindikasikan adanya korupsi. Dalilnya: Undang-Undang Pemberantasan Korupsi Pasal 12. Di sana disebutkan korupsi adalah penyalahgunaan kekuasaan oleh penyelenggara negara untuk menguntungkan diri sendiri dan orang lain dengan cara memaksa pihak lain memberikan sesuatu, membayar, atau memberikan diskon. Dalam kasus ini, konsumen terang sudah membayar sesuatu yang mestinya bukan menjadi bebannya. ■

TIM INVESTIGASI Penanggung Jawab: Yosep Suprayogi, Mardiyah Chamim **Kepala Proyek:** Nunuy Nurhayati **Penyunting:** M. Taufiqrohman, Wahyu Muryadi, Yosep Suprayogi, Mardiyah Chamim **Penulis:** Nunuy Nurhayati, Philipus Parera, Bagja Hidayat, Yosep Suprayogi **Penyumbang Bahan:** Ismi Wahid, Philipus Parera, Nunuy Nurhayati, Bagja Hidayat, Yosep Suprayogi, Ali Nuryasin **Fotografer:** Nickmatulhuda **Riset Foto:** Bismo Agung **Bahasa:** Uu Suhardi, Sapto Nugroho **Desain:** Hendy Prakasa.

Yang Dilanggar PLN

SISTEM *online* pembayaran listrik membuat transaksi menjadi lebih efisien dan tak gampang diselewengkan. Pelanggan juga diuntungkan karena bisa membayar listrik kapan pun, di mana pun. Sayangnya, sistem ini diduga melanggar sejumlah aturan.

Konsumen

- Tidak ada persetujuan pelanggan tentang mekanisme pembayaran *online* dan risiko biaya yang harus ditanggungnya (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1998)
- PLN tidak meminta persetujuan DPR untuk tambahan pungutan biaya administrasi *online* (Keputusan Presiden Tahun 2003 tentang Tarif Dasar Listrik)

Loket Berbayar

Loket Gratis

- Jumlahnya dikurangi, memaksa pelanggan membayar di loket *online* (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1998)



Lain Dibaca, Lain Dibayar

TIBA-TIBA, warga Magelang, Jawa Tengah, harus mengeluarkan biaya tambahan Rp 1.600 agar dapat membayar tagihan listrik. Tak ada lagi loket pembayaran listrik yang gratis. Gara-gara ini, anggota Komisi Energi DPR, Tjatur Sapto Edy, kena getahnya. Saat berkunjung ke sana, ia dicecar protes pelanggan PLN. "Warga merasa dipaksa membayar biaya tambahan itu," ujarnya.

Sedikit-sedikit...

PELANGGAN PLN dibebani kutipan di luar biaya listrik rata-rata sekitar Rp 2.000, kurang dari 2,5 persen dari biaya pemakaian listrik per bulan rata-rata rumah tangga.



Rp 2.000 Adalah...

2,5 hari listrik untuk 4 lampu hemat energi 8 watt.



* DAYA LISTRIK 450 WATT.

Rp 48.000 Biaya listrik

Rp 47.500 Biaya listrik

Rp 500 Jasa Inkaso untuk bank

Biaya administrasi bank Rp 2.000*

Rp 300 Penyedia sistem online

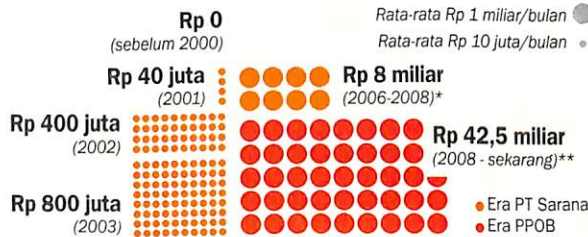
Rp 300 Penyedia akses data

Rp 1.400 Bank/mitra bank

* BERVARIASI, TERGANTUNG BANK

Eh Membukit...

ADA 17 juta pelanggan listrik yang telah memakai layanan pembayaran online. Alhasil, kutipan yang tampak sedikit itu membukit. Dengan jumlah pelanggan di seluruh Indonesia sekitar 40 juta, potensi uang pelanggan dari layanan ini mencapai Rp 80 miliar per bulan.



* DATA 2008 VERSI PT SARANA YUKTI BANDHANA (VERSI PLN 860 RIBU TRANSAKSI/BULAN)
 **) BULAN DENGAN JUMLAH TRANSAKSI TERTINGGI, BUKAN RATA-RATA
 DATA TAHUN 2004 DAN 2005 TIDAK TERSEDIA

Siapa Termahal?

TAK kurang dari 30 bank menjadi mitra PLN dalam pengelolaan tagihan listrik secara online. Besar biaya administrasi yang dikenakan setiap bank berbeda-beda.

Rp 0

Bank of Tokyo Gratis (debit rekening)
 Bank ABN Amro

Rp 1.600

Bank Jabar (ATM, hanya Bandung)

Rp 1.900

PT Pos Indonesia (loket pembayaran)

Rp 2000

Bank BNI (ATM, SMS banking, internet banking)
 Bank BRI (ATM dan loket)
 Bank Mega (ATM dan loket)
 Bank Permata (ATM dan loket)
 Bank Ganesha (ATM, loket)

Rp 2.500

Bank NISP (loket, baru untuk Jawa dan Bali)
 Bank Mandiri (ATM, SMS banking, internet banking; via loket Rp 4.000)
 Bank Bukopin (ATM; via loket Rp 1.500)
 BPR-KS (loket)
 Bank Bumiputera (ATM dan loket)
 Bank Syariah Mandiri (ATM dan loket)
 Bank Victoria (loket)
 Panin Bank (ATM dan loket)
 Bank BNP (loket, ATM belum bisa)
 BTN (loket)
 Bank Ina Perdana (loket)
 Bank Maspion (ATM)
 Bank Haga (ATM)

Rp 3.500

Lippo Bank (ATM)

Rp 5.000

Citibank (otodebet dan kartu kredit)
 Bank Ekonomi (ATM dan loket)
 BII (ATM, loket)
 Bank HSBC (otodebet)
 Bank Buana (ATM, via loket Rp 15 ribu)

Rp 8.000

Bank Danamon (ATM)
 Danamon Syariah (ATM)

KETERANGAN: DATA PER AKHIR FEBRUARI 2009

Bank

■ Biaya tagihan listrik dan tagihan lainnya (administrasi bank) dipisah langsung oleh bank. Seharusnya, semua biaya disetorkan ke PLN lebih dulu dalam rekening terpisah. PLN kemudian membayarkannya ke pihak lain (Kepmen ESDM Nomor 1616K/36/MEM/2003)
 ■ PLN lepas tangan mengenai besaran biaya administrasi bank. Seharusnya, PLN melindungi hak konsumen. Pada perjanjian PLN-bank hanya disebut bank harus mengenakan tarif wajar (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1998)

Penyedia/pengelola akses data

■ Tidak ada persetujuan pelanggan tentang data dirinya untuk dikelola pihak lain (Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1998)
 ■ Pada 1998-2007, PLN menyerahkan data pelanggannya kepada PT Sarana Yukti Bandhana (Undang-Undang Antimonopoli 1999)

PLN

Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan Karyawan PLN

Lain Telepon Lain Setrum

Seharusnya PLN memasukkan biaya administrasi dalam perhitungan tarif menyeluruh. Telkom bisa menjalankan sistem ini.

SABAN awal bulan, Kurniasari Wibisono jengkel bukan kepalang. Perempuan 31 tahun ini keki karena mesti membayar biaya administrasi begitu besar untuk berbagai tagihan, dari listrik, TV kabel, sampai kartu kredit. Total jenderal, dia mengeluarkan Rp 25 ribu melalui anjungan tunai mandiri (ATM). "Biar kecil, kalau dikumpulin setahun, kan lumayan," katanya.

Ada hal lain yang membikin orang Bogor ini senewen. Pada struk pembayaran tagihan telepon, dia melihat tidak ada pos biaya administrasi. Ini berbeda dengan struk pembayaran tagihan listrik. Ada Rp 5.000 untuk pos administrasi. "Mengapa Telkom menggratiskan biaya administrasi, sementara PLN tidak, padahal keduanya sama-sama memakai sistem *online*?" katanya.

Kurniasari bukan satu-satunya yang mempertanyakan hal itu. Kolom surat pembaca di koran dan majalah diwarnai keluhan yang sama. Apalagi biaya administrasi tiap bank, kata Kurniasari, tak sama. Bank Mandiri menatapkan Rp 2.500 dan Bank Niaga memungut Rp 3.500 untuk tiap tagihan listrik. Rekor paling mahal dipegang Bank Buana, yang memungut Rp 15 ribu per transaksi.

Perempuan yang bekerja di lembaga swadaya masyarakat ini bisa memaklumi jika pembayaran layanan TV kabel, kartu kredit, atau transfer uang mengutip biaya administrasi. Penyelenggara berbagai jasa itu adalah perusahaan swasta. Tapi PLN?

Direktur Keuangan PT Perusahaan Listrik Negara Setio Anggoro Dewo mengatakan, sebetulnya, pembayaran telepon juga dibebani biaya administrasi. Hanya, tak seperti pembayaran listrik, struk pembayaran telepon tak mencantumkan biaya itu. "Tapi, jika Anda mencetak buku tabungan, biaya



TEMPO/NIKMATULHUDA

itu muncul," katanya.

Tempo mencetak buku tabungan Bank Central Asia untuk mengeceknya. Di sana tak ada keterangan pungutan biaya administrasi untuk pembayaran telepon. Sebagai pembandingan, *Tempo* menghubungi Bank Danamon. Laksmi Wardani, dari bagian pengembangan bisnis Danamon, mengirimkan brosur biaya-biaya administrasi bertransaksi di banknya. Di sana disebutkan pembayaran listrik dikenai biaya administrasi Rp 8.000, kartu kredit Rp 5.000, dan telepon Rp 0.

Situs Bank Mandiri dan Bank Ekonomi mencantumkan hal serupa: pembayaran tagihan telepon dibebaskan dari biaya. "Biayanya sudah dibayar Telkom," kata Budi Siswanto Muljadi, Direktur Utama PT Finnet Indonesia.

Finnet adalah perusahaan patungan anak perusahaan milik Yayasan Kesejahteraan Karyawan Bank Indonesia dengan anak usaha Telkom. Bidang usaha Finnet adalah menyediakan jasa *online*, antara lain bekerja sama dengan bank mengelola data dan tagihan pelanggan Telkom, pemesanan tiket pesawat, dan perusahaan *multifinance*.

Pembayaran tagihan listrik melalui ATM.

Dalam dunia *online*, kata Budi, dikenal dua jenis biaya dalam transaksi, yakni biaya pengumpulan data dan biaya lalu lintas transaksi. Makin banyak data dan transaksi, kian mahal biayanya. Biaya administrasi tagihan telepon sekitar Rp 2.000 per transaksi. Telkom, kata Budi, sudah memasukkan komponen biaya itu ke dalam tarif telepon yang diumumkan kepada publik sesuai dengan kesepakatan antara pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Sebagai penyedia layanan publik, Telkom mengemban mandat kewajiban pelayanan publik (*public service obligation*). Dalam Undang-Undang Badan Usaha Milik Negara disebutkan bahwa pemerintah akan menalangi semua biaya akibat mandat itu. Sama halnya dengan Pertamina dalam pengadaan bahan bakar minyak.

Harga bahan bakar minyak bersubsidi yang diterima konsumen adalah harga bersih setelah dikurangi aneka biaya. Misalnya investasi pompa bensin oleh pengusaha, biaya keamanan, penerangan, pengadaan, distribusi, hingga laba. "Artinya, biaya administrasi juga sudah masuk di sana," kata M. Nur Adib, Ketua Himpunan Pengusaha Swasta Nasional Minyak dan Gas.

Perusahaan listrik negara itu sebenarnya menjalankan sistem yang sama seperti Telkom dan Pertamina. Komponen biaya pokok pengadaan setrum, kata Setio Anggoro, antara lain biaya pegawai dan administrasi transaksi *online*. Hanya, ini bedanya, porsi biaya per transaksi yang ditanggung PLN cuma Rp 500. Angka tersebut jauh dari kebutuhan riil yang Rp 2.100 per transaksi.

Walhasil, muncullah biaya administrasi sistem *online* yang dipisahkan dari jumlah tagihan tarif resmi listrik. Konsumenlah yang kemudian mesti menanggung biaya administrasi yang tak seragam, mulai Rp 1.500 sampai Rp 15.000 per transaksi, bergantung pada kebijakan bank.

Djohan Sutanto:

Itu Kemauan PLN

GAGASANNYA bagus: mempermudah pelanggan membayar tagihan listrik. Tak perlu antrre di loket PLN sampai *keri-nergetan*. Cukup datang ke anjungan tunai mandiri (ATM) bank terdekat, lalu pencet menu pembayaran tagihan listrik. Beres sudah.

Adalah PT Sarana Yুক্তi Bandhana yang pertama kali mewujudkan sistem *online* itu. Perusahaan listrik negara kemudian menjadikan Sarana sebagai mitra. Sistemnya diberi nama Pembayaran Rekening Listrik Fleksibel dan Otomatis (PraQtis) dan mulai diluncurkan pada 2000.

Banyak pihak berharap sistem ini akan transparan dan meningkatkan laju efisiensi PLN. Tapi belakangan banyak pelanggan memprotes karena sistem ini punya ekor yang namanya biaya administrasi bank yang mesti mereka bayar. Jumlahnya bervariasi, dari Rp 1.500 hingga Rp 15.000 setiap bulan.

Tempo menemui Chief Operating Officer PT Sarana Yুক্তi Bandhana Djohan Sutanto, Januari lalu. Djohan ditemani Senior Advisor Mohammad Mochtar Wiryo, yang juga bekas Direktur Administrasi PLN.

Sebenarnya, bagaimana bentuk kerja sama Sarana dengan PLN dalam PraQtis?

Kami *ngobrol* dengan PLN. Ada ide yang kebetulan sama. Konsep kami ketemu. Kami kemudian mengelola pusat data konsumen PLN. Semua data konsumen ada di Sarana. Kami yang investasi pembuatan pusat data itu. Kalau ada pelanggan yang ke bank menanyakan tagihan listrik, bank cukup bertanya kepada Sarana. Sistem ini disiapkan akhir 1998.

Jadi, siapa saja yang terlibat dalam PraQtis?

Kami sebagai *switching company*, bank, dan PLN. Bank harus meneken perjanjian kerja sama dengan kami dan PLN. Ini perjanjian segitiga.

Apakah sejak awal memang ada kesepakatan untuk membebaskan biaya administrasi pembayaran rekening listrik kepada pelanggan?

Kami berperan sebagai pihak penerima. PLN maunya begitu, ya, kami terima. Kami dibayar oleh bank. Kalau bank memungut Rp 3.000 atau Rp 2.000 dari pelanggan, lalu memberi

kami Rp 800 atau Rp 1.500 per transaksi, itu urusan bank dengan kami.

Mengapa tarif yang dipungut bank bervariasi?

Memang. *Rate*-nya tergantung kebijakan masing-masing bank. Itu pelayanan bank. Kami dan PLN tidak bisa mengatur bank.

Berapa banyak bank yang bekerja sama dalam PraQtis saat itu?

Lebih dari 30 bank ditambah PT Pos. **Jumlah pelanggan yang dilayani?**

Tidak besar. Pada masa PraQtis hanya sekitar empat juta dari total 30-an juta pelanggan PLN di Indonesia. Kami mulai dari Jakarta pada tahun 2000. Kemudian, 3-4 tahun lalu, kami meluaskan jangkauan ke Jawa Barat, Jawa Timur, dan Jawa Tengah.

Sumber di bank mengeluhkan tagihan *joining fee* dari Sarana Rp 150 juta.

Itu deposit. Besarnya bervariasi. Bank bisa mengambil kembali uang itu kalau sudah tidak di PraQtis. Namanya *berbisnis*, kami tidak mau mengambil risiko.

Lalu ada lagi dana bulanan Rp 5 juta. Ini di luar *fee* per transaksi yang Rp 1.500?

Sebenarnya bukan biaya bulanan, tapi biaya jalur komunikasi untuk *host to host* dengan bank. Besarnya bervariasi, tergantung layanan yang kami berikan. Sedangkan *fee* tak selamanya Rp 1.500. Ada yang Rp 800.

Kini sistemnya berubah jadi Payment Point Online Bank (PPOB). Bagaimana nasib PraQtis?

Sudah tidak ada. Biaya administrasinya sekarang sama, yakni Rp 1.600.

Tapi kok masih ada bank yang memungut biaya admin hingga Rp 5.000?

Kan, ada periode transisi, tidak bisa langsung diterapkan. Ada yang mengatakan Juni harus semua sudah PPOB. Ada juga yang bilang sampai Desember. Itu tergantung PLN.

Apa bedanya PPOB bagi Sarana dibandingkan dengan PraQtis?

Dulu kami yang mengelola *database* konsumen PLN. Sekarang semua data dipegang PLN. Kami murni hanya menjadi *switcher*. PLN memang berkepentingan menjaga kerahasiaan data konsumen, agar tidak disalahgunakan pihak lain.

Komponen apa saja yang dibayarkan dari

biaya administrasi sistem baru ini?

Ada tiga yang menerima, yaitu *switcher company* kami, *payment point*, dan koordinator. Mereka kan perlu membayar biaya operasional, gaji karyawan, sewa tempat, dan sebagainya.

Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia mempersoalkan PPOB karena "menghilangkan" loket gratis. Benarkah tidak ada lagi loket gratis?

Setahu saya, setiap bank dalam satu wilayah, kalau ikut PPOB, harus menyediakan loket gratis. Dana operasionalnya ditanggung bank.

Jadi ada aturannya. Ada loket untuk setiap bank?

Di tiap area pelayanan bank diminta paling sedikit harus ada satu loket gratis. Jadi, kalau ada 10 bank, berarti ada 10 loket yang gratis. Itu syarat minimal.

Pada sistem baru, berapa yang didapat? Rp 300 per transaksi.

Jika diamati, PraQtis mirip Sistem Administrasi Badan Hukum yang sedang dipermasalahkan: ada data konsumen yang dikuasai pihak ketiga untuk berbisnis....

Kalau dilihat potret luarnya, memang bisa sama. Tapi ini film, ada prosesnya, tidak bisa disamakan begitu saja.

Kami mendapat informasi PLN memiliki saham 10 persen di PT Sarana?

Cuma 5 persen, kok.

Menurut Anda, kepemilikan itu bukan suatu hal yang bermasalah?

Bukan PLN yang punya, tapi Yayasan Pendidikan dan Kesejahteraan PLN.



Direktur PLN untuk Jawa, Madura, dan Bali Murtaqi Syamsuddin:

Kami Hemat Rp 100 Miliar Per Tahun

BIAYA administrasi pembayaran listrik sistem *online* menjadi *rasanan* masyarakat. Meski jumlahnya tidak terlalu besar—Rp 1.500–Rp 15.000—tetap saja pungutan itu memberatkan konsumen. Apalagi jika dikalikan jumlah pelanggan PLN yang mencapai 40 jutaan.

Murtaqi Syamsuddin, Direktur Perusahaan Listrik Negara untuk Jawa, Madura, dan Bali, menjelaskan duduk perkara ongkos administrasi ini kepada *Tempo*, Kamis dua pekan lalu, di kantor pusat PT PLN. Ia didampingi Direktur Keuangan Setio Anggoro Dewo. Keduanya menjabat direktur sejak 2008.

Mengapa ada biaya administrasi dalam tagihan listrik?

Ini karena ada biaya jaringan dalam sistem *online*. Biayanya Rp 2.100 per transaksi. PLN hanya sanggup membayar Rp 500 kepada bank. Sisanya ditanggung konsumen. Oleh bank, Rp 1.600 itu dibagi-bagi untuk membayar penyedia jasa *online* di hulu, hilir, dan loket pembayaran.

Lalu, mengapa ada perbedaan di setiap bank...?

Bank Permata bebas biaya, ada juga yang memungut Rp 2.500 per transaksi. Itu karena bank adalah industri jaringan, semakin luas jaringan yang dia miliki, kian mahal biayanya.

Kenapa Bank Permata bisa bebas biaya? Apakah ini permanen atau sekadar promosi yang bisa berubah?

Itu murni kebijakan bank. Konsumen bisa, kok, memilih membayar lewat bank yang biayanya lebih murah. Kalau ingin tanpa biaya administrasi, silakan membayar langsung di loket di PLN.

Kami mengecek, di loket PLN tetap ada biaya karena sudah *online*....

Ya, memang tidak semua. Tapi masih ada loket PLN yang tak memungut biaya administrasi. Kami tak menerima sesen pun biaya administrasi dari konsumen itu. Biaya administrasi murni masuk ke bank.

Mengapa biaya itu tak dimasukkan ke komponen tarif, seperti telepon?

Wah, itu sudah masuk ranah kebijakan. Penentu tarif itu pemerintah bersama DPR.

Setio: Sebetulnya ada biaya juga waktu konsumen membayar telepon, tapi tak terlihat di struk seperti jika



TEMPO/NICKMATHULHIDA

membayar listrik. Kalau Anda cetak buku tabungan, barulah terlihat ada biaya administrasi bank. Di luar negeri sekalipun, membayar listrik itu ada biaya administrasinya.

Siapa penyedia jasa *online* pembayaran listrik?

Sebelum *online*, PLN bekerja sama dengan sistem *payment point*, antara lain dengan Koperasi Unit Desa. PLN mencetak tagihan dan membayar KUD Rp 400–500 per lembar tagihan, tergantung lokasi. Ini berlaku ketika pelanggan masih sedikit dan teknologi belum canggih.

Lalu, pada 2000, PT Sarana Yুক্তi Bandhana mengajak kerja sama. PLN menunjuk PT Sarana karena hanya mereka yang menawarkan jasanya. Tapi, pada 2006, monopolinya selesai dan PLN kemudian mengajak 12 perusahaan lain dan 31 bank.

Apakah monopoli Sarana Yুক্তi Bandhana saat itu ada efeknya bagi PLN?

Monopoli Sarana berlangsung pada 2000–2006. Dulu memang bank mengeluarkan berbagai pungutan oleh Sarana. Makanya, sekarang kami buka saja, tak ada monopoli. Pada saat itu, pelanggan yang menggunakan sistem *online* tak berkembang. Di Jawa yang terlayani sistem Sarana hanya 860 ribu. Jumlah yang kecil sekali. Setelah monopoli ditutup, pelanggan *online* naik menjadi 17 juta, dari total 40 juta pelanggan.

Bukankah sebelum *online*, ada kebijakan

per mile?

Ketika kami memakai sistem membayar ke bank per *mile* (Rp 4 per tagihan Rp 1.000), bank malas melayani konsumen kecil. Pelanggan pun tak bertambah. Apalagi bank juga tetap memungut biaya dari konsumen. Lalu, kami ubah kebijakan itu dengan Rp 500 per transaksi. Per *mile* masih ada, tapi untuk pelanggan di atas 220 kVA dengan biaya maksimal Rp 50 ribu per rekening. Setelah kami ubah, PLN bisa menghemat Rp 100 miliar setahun.

Mengapa penghematan itu tak dipakai menanggung biaya administrasi?

Kurang. Dengan biaya Rp 2.100 per transaksi, dan ada 17 juta pelanggan, PLN mesti menanggung Rp 428,2 miliar setahun.

Biaya untuk membayar per mile dulu diambil dari anggaran apa?

Di PLN ada pos biaya administrasi. Waktu itu termasuk biaya tarif listrik.

Lalu, kenapa sekarang bebannya pindah ke konsumen?

Hubungan PLN dengan konsumen itu perdata, utang-piutang. Menurut Kitab Undang-Undang Hukum Perdata yang punya piutang boleh menentukan cara pembayaran dan pengutang menanggung semua biayanya. PLN membuat sistem *online* dengan menggandeng penyedia jasa dan bank agar masyarakat mudah membayar. Karena itu konsumen yang menanggung biayanya.

Badan Pemeriksa Keuangan menilai sistem ini bagus secara *good governance*. Tak ada lagi uang mampir di kantong petugas, sebelum disetor ke bank, karena tagihan dan biaya administrasi langsung dipisah. Dulu kami banyak sekali memecat orang karena urusan itu.

Apakah PLN pernah mengusulkan ke pemerintah agar biaya administrasi bank masuk komponen tarif?

Saya tidak tahu apakah hal ini pernah diusulkan. Tarif sekarang yang digunakan berdasarkan Keputusan Presiden Tahun 2003.

Dari penelusuran kami, di Sarana Yুক্তi Bandhana ada 5 persen saham Yayasan Pendidikan PLN. Bagaimana ini?

Itu terjadi pada zaman monopoli dulu. Susah menjelaskan ini karena dulu saya belum di sana. Kami akan mengkaji jika saham itu dinilai memiliki konflik kepentingan. ■

Ke Malaysia, Berobat Sambil Berwisata



Lebih mudah karena 14 kota besar di Indonesia sudah dilayani Air Asia.

Reputasi rumah sakit dan pelayanan kesehatan di Malaysia termasuk salah satu yang terbaik di dunia. Hal ini tak lepas dari akreditasi internasional MS ISO9002 maupaun dari Kementerian Kesehatan Malaysia, Malaysian Medical Society for Quality of Health (MSQH). Akreditasi tersebut mengacu pada kualitas pelayanan kesehatan, tenaga ahli, serta infrastruktur pendukung lainnya termasuk alat-alat kedokteran berteknologi mutakhir.

Reputasi sebagai rumah sakit dengan standar pelayanan kelas dunia makin kental dengan masuknya dua rumah sakit di Malaysia ke dalam daftar 1.000 rumah sakit terbaik di dunia versi Webometrics Ranking of World Hospital 2009. Selain rumah sakit di Kuala Lumpur, kota lain di Malaysia yang juga memiliki rumah sakit bertaraf internasional adalah Penang. Nah, karena letaknya yang cukup dekat dengan Medan, Sumatera Utara, dimanfaatkan warga Medan untuk berobat ke rumah sakit di Penang.

Sekalipun rumah sakit di Malaysia bertaraf internasional namun biaya berobat di sana tergolong sangat kompetitif. Dengan layanan terbaik serta biaya yang tidak terlalu besar itu, maka tak heran bila tak sedikit pasien Indonesia di beberapa rumah sakit di Malaysia. Terlebih lagi pemerintah Malaysia telah menyediakan *website* khusus berbahasa Indonesia yang dapat diakses melalui <http://www.malay->

siahealthcareindonesia.com/.

Dalam *website* tersebut, calon pasien dari Indonesia dapat dengan mudah menemukan jenis layanan kesehatan, rumah sakit yang ingin dituju sekaligus dokter ahli yang diinginkan. Lebih dari itu, *website* ini juga menawarkan pelayanan secara total dari mulai saat calon pasien melakukan reservasi, konsultasi perawatan dengan dokter, pemesanan akomodasi,

hingga liburan ke tempat-tempat wisata menarik di Malaysia.

Perjalanan dari Indonesia ke Malaysia kini juga semakin mudah

setelah maskapai penerbangan berbiaya hemat terbesar di Asia Tenggara, AirAsia, melayani rute penerbangan langsung di 14 kota besar di Indonesia. Ke 14 kota besar yang dilayani Air Asia itu adalah Banda Aceh, Medan, Pekanbaru, Padang, Palembang, Bandung, Jakarta, Yogyakarta, Bandung, Solo, Surabaya, Manado, Makassar, dan Bali.

"Sejujurnya, kami sangat bangga bisa melayani masyarakat Indonesia untuk berobat ke rumah sakit-rumah sakit bertaraf internasional di Malaysia. Dan dari tahun ke tahun jumlah masyarakat Indonesia yang ke Malaysia untuk berobat sekaligus berwisata terus mengalami kenaikan," kata Tony Fernandez, Chief Executive Officer Air Asia.

Tony juga menambahkan penumpang Air Asia kini dapat makin mudah memesan tempat duduk favorit melalui program Pick A Seat yang dapat dipesan pada saat pemesanan tiket. Dalam program yang mulai dipasarkan sejak 5

Februari 2009 tersebut, penumpang dapat memilih tempat duduk favorit seperti di barisan paling depan (*hot seat*) maupun kursi yang dekat dengan pintu atau jendela (*standar seat*). "Penumpang hanya perlu menambah biaya Rp 15 ribu (*standar seat*) hingga Rp 75 ribu (*hot seat*) untuk bisa mendapatkan kursi favorit," jelas Tony.

Berobat ke Malaysia, jalan-jalan ke lokasi wisata menarik, pulang ke Indonesia pasti membawa oleh-oleh yang sesak memenuhi koper. Cemas beban bagasi akan *over weight* tak perlu terjadi karena Air Asia juga menawarkan program Supersize and Save. Program ini menawarkan fleksibilitas yang lebih terhadap beban bagasi melalui Supersize Regular, Supersize Medium dan Supersize Large (tarif sesuai dengan negara bersangkutan).

Program yang mulai berlaku pada 13 Januari 2009 ini memungkinkan calon penumpang hemat biaya sebesar 50 persen dan terhindar dari beban kelebihan biaya bagasi pada saat *check-in*. Tetapi syaratnya, calon penumpang harus membeli Supersize and Save secara *online*. Contoh misalnya, penumpang membawa bagasi seberat 15 kg, bila membeli Supersize and Save biayanya hanya Rp 15 ribu. Tetapi bila tidak membeli Supersize and Save akan dikenakan biaya bagasi sesuai dengan harga normal yakni Rp 30 ribu.



Pre-Book Snack Attack Meals Online

SAVE 10% or more on hot meals when you pre-order online now!



Pick A Seat

Beli melalui online dan dapatkan pilihan kursi Anda lebih dahulu

Program promo lainnya yang tak kalah menariknya adalah *pre book* makanan secara *online* dengan diskon 10 persen. "Penumpang bisa lebih *enjoy* menikmati makanan di dalam pesawat dengan diskon khusus. Atau mereka bisa menikmati minuman khas Malaysia teh tarik di dalam pesawat," kata Tony.

INFORIAL



SUPERSIZE & SAVE!

AirAsia.com

Now Everyone Can Fly