

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PLN atau Perusahaan Listrik Negara adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang menyediakan energi listrik di Indonesia. Pada awalnya PLN diberikan kuasa untuk memegang usaha kelistrikan di Indonesia. Namun sejak tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada swasta untuk bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Oleh karena itu pada tahun 1994 PLN diubah dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan atau (persero) sehingga PLN berubah nama menjadi PT PLN (Persero).

PLN merupakan salah satu BUMN yang berbentuk PT (Persero) yang menguasai cabang produksi terpenting milik negara. PLN menganut asas manfaat, efisiensi, berkeadilan, kebersamaan, optimasi ekonomis dalam pemanfaatan sumber daya, berkelanjutan, percaya dan mengandalkan pada kemampuan diri sendiri, keamanan dan keselamatan, serta kelestarian fungsi lingkungan hidup. Sesuai dengan UU No. 20 Tahun 2002 tentang ketenagalistrikan penyelenggaraan usaha ketenagalistrikan bertujuan untuk menjamin tersedianya tenaga listrik dalam jumlah cukup, kualitas yang baik, dan harga yang wajar untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi yang berkelanjutan.

Jaman modern seperti sekarang, perkembangan sistem informasi sangat dibutuhkan untuk menunjang setiap kebutuhan baik dalam ruang lingkup pendidikan, sosial serta usaha bisnis dalam perusahaan atau perseorangan tak terkecuali oleh PLN itu sendiri. Saat ini masalah penting yang sedang dialami oleh PLN adalah tunggakan yang kian tahun semakin meningkat. Menurut menteri BUMN pada tahun 2003 kinerja keuangan PT PLN menduduki peringkat pertama dalam mencetak kerugian dan salah satu penyebabnya adalah tunggakan dari pelanggan yang begitu besar.

Adanya masalah tersebut pihak PLN mencari sumber yang menjadi pemicu terjadinya masalah-masalah tunggakan yang belum seratus persen teratasi dengan baik. Dimuat dalam Edaran Direksi PT. PLN (Persero) No. 010.E/012/DIR/2002 tentang pedoman dan petunjuk tata usaha pelanggan bahwa PLN akan memperbaiki dan meningkatkan sistem pembayaran tagihan listrik yang berorientasi pada pelanggan melalui kerjasama dengan berbagai pihak.

Berdasarkan keterangan tersebut maka PLN memperbaiki sistem pembayaran tagihan secara konvensional dan diganti dengan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB). Sistem PPOB merupakan sistem pembayaran listrik yang tidak dibatasi oleh wilayah sehingga pembayaran dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja.

Berlakunya sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, PLN berharap proses pembayaran listrik menjadi mudah dan dengan kemudahan proses tersebut tunggakan atau piutang pembayaran listrik akan turun sehingga PLN dapat meringankan beban pemerintah dalam penurunan subsidi listrik. Sistem PPOB juga sangat dirasakan manfaatnya oleh PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan berkenaan dengan sistem pelayanan. Rincian Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik yang jika dilakukan secara manual akan sangat menyulitkan baik para karyawan maupun pelanggan yang berakibat kurang lancarnya kegiatan operasional perusahaan.

Sistem PPOB yang sudah dilakukan sejak tahun 2009 itu menuai banyak pro dan kontra. Bagi masyarakat yang pro terhadap sistem PPOB menghendaki agar sistem tersebut terus berlanjut. Bagi masyarakat yang pro mereka mendukung sistem PPOB karena lebih mudah dalam melakukan pembayaran rekening listrik. Namun bagi masyarakat yang kontra terhadap sistem PPOB menghendaki pihak PLN untuk mengganti sistemnya atau setidaknya memperbaiki pelayanann sistem PPOB.

Kemajuan teknologi komputer maka PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan juga diharapkan mengalami perubahan khususnya pada bagian

Penagihan Tunggakan Rekening Listrik, sistem yang sekarang dipakai pengolahan datanya sebagian masih belum terkomputerisasi atau masih secara manual sehingga masih memerlukan pemeriksaan ulang terhadap data-data penagihan dan pelunasan rekening listrik yang akhirnya menambah waktu dalam memasukan data-data tersebut yang mengakibatkan sistem yang kurang cepat dan kurang akurat serta tidak mudah digunakan oleh pemakainya. Permasalahan yang ada penulis mencoba untuk membuat sistem yang baru dibagian Penagihan Tunggakan Rekening Listrik diharapkan lebih mudah, teliti, dan akurat. Fungsi Penagihan bertanggung jawab atas kelancaran, ketertiban dan peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan serta melakukan pengawasan secara berskala/periodik disetiap tempat pembayaran.

Mmenangani pelayanan terhadap pelanggan bukan hanya dengan bantuan komputer saja melainkan dibutuhkan suatu sistem informasi yang cepat dan akurat. Penulis mencoba meningkatkan sistem yang sudah berlaku di PT. PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Selatan khususnya dalam Sistem Informasi Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik agar dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan, penulis akan mengambil judul “**SISTEM INFORMASI PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) RAYON SEMARANG SELATAN**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Setelah mempelajari dan mengamati penagihan tunggakan yang sedang berjalan, penulis menemukan masalah yang berkaitan dengan penagihan tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang terjadi di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan. Adapun masalah-masalah tersebut diantaranya :

- a. Tingginya jumlah piutang PT. PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan
- b. Kebijakan layanan listrik prabayar belum dapat berjalan secara efektif,
- c. Pemeriksaan data penagihan tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang berulang-ulang sehingga menyebabkan kurang cepatnya dalam proses pengolahan data.

1.3 Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1.3.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut :

- a. Mempermudah proses pengolahan data tunggakan dan pelunasan rekening listrik bagi pegawai PT. PLN.
- b. Mengatasi kesalahan pemasukan data tunggakan dan pelunasan rekening listrik oleh karyawan PT. PLN.
- c. Mempermudah kinerja para pegawai dibagian penagihan tunggakan rekening listrik.

1.3.2 Kegunaan Penulisan

1.3.2.1 Kegunaan Teoritis

- a. Diharapkan dengan adanya penulisan ini akan menambah masukan bagi PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan khususnya dalam fungsi penagihan.
- b. Sebagai suatu wacana akademik yang dapat ditindaklanjuti melalui pengembangan lebih mendalam agar dapat diaplikasikan kepada masyarakat luas.

1.3.2.2 Kegunaan Praktis

- a. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan jawaban atas permasalahan yang diangkat.

- b. Penulisan ini diharapkan dapat memberikan wawasan kepada mahasiswa, juga masyarakat mengenai pentingnya sistem informasi dalam mengatur kinerja perusahaan agar masing-masing fungsi dalam perusahaan dapat berjalan secara optimal.
- c. Penulisan ini bisa memberikan masukan bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya bagi masyarakat sekaligus sebagai pelanggan dan pengguna energi listrik.

1.4 Cara Pengumpulan Data

1.4.1 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan ini, dimana data tersebut berupa data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis di lapangan secara langsung, baik melalui wawancara maupun hasil pengukuran langsung lainnya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dengan memanfaatkan hasil dari pihak lain, seperti laporan keuangan, laporan hasil studi, publikasi ilmiah dan sebagainya.

1.4.2 Metode Pengumpulan Data

Adapun penulisan ini dilakukan dengan metode-metode berikut ini :

1. Observasi

Penulis mengumpulkan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung sekaligus aktif dalam proses-proses kegiatan ditempat penelitian untuk mengetahui dan mempermudah pengamatan serta latihan keterampilan.

2. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan berbagai pihak yang berkaitan dengan bidang sistem informasi penagihan tunggakan rekening listrik di PT. PLN untuk mendapatkan data-data yang lebih akurat.

3. Studi Pustaka

Penulis mengumpulkan data-data dengan cara membaca buku-buku, catatan-catatan serta *literature* lainnya yang berkaitan dengan Sistem Informasi Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik.

1.5 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan Tugas Akhir ini penulis sesuaikan dengan ketentuan yang ada yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, tujuan dan kegunaan penulisan, cara pengumpulan data yang meliputi data penelitian dan metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

BAB II GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON SEMARANG SELATAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai sejarah berdirinya PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan, tentang bagaimana perusahaan tersebut didirikan, dsb.

Dijelaskan pula visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, bagaimana tata laksana yang dilaksanakan di PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan, siapa pemimpin perusahaan, bagaimana pertanggungjawaban antar bagian atau fungsi dalam perusahaan, serta hal-hal yang berkaitan dengan PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.

BAB III LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA

Bab ini berisi tentang konsep dasar sistem sistem, konsep dasar informasi, pengertian sistem informasi, konsep dasar piutang, pengertian tagihan, pengertian tagihan listrik, tugas pokok penagihan, pengertian tata usaha pelanggan (TUL), cater, *Payment Point Online Bank* (PPOB), sistem informasi penagihan tunggakan yang ideal, analisis sistem informasi penagihan tunggakan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan, tahapan penagihan rekening listrik, pembuatan tagihan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Semarang Selatan.

BAB IV PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.