

**PROSEDUR PENAGIHAN REKENING LISTRIK  
DENGAN SISTEM TUL V-601 DAN SISTEM  
PPOB  
(PAYMENT POINT ON-LINE BANK)  
DI PT PLN (PERSERO) RAYON COMAL**



Diajukan sebagai salah satu syarat

Untuk menyelesaikan Program Diploma ( D III )

Pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro

Disusun oleh:

**Andreas Bayu Pamungkas**

**NIM. 12030113060144**

**PROGRAM DIPLOMA III FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2016**

## **HALAMAN PERSETUJUAN**

### **TUGAS AKHIR**

**NAMA** : **ANDREAS BAYU PAMUNGKAS**  
**NIM** : **12030113060144**  
**FAKULTAS** : **EKONOMIKA DAN BISNIS**  
**PROGRAM STUDI** : **DIPLOMA III AKUNTANSI**  
**JUDUL TUGAS AKHIR** : **PROSEDUR PENAGIHAN  
REKENING LISTRIK DENGAN  
SISTEM TUL V-601 DAN SISTEM  
PPOB (PAYMENT POINT ON-  
LINE BANK) DI PT PLN  
(PERSERO) RAYON COMAL.  
PEMALANG**

**SEMARANG, 18 OKTOBER 2016**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Puji Harto, S.E, M.Si, Ph. D.Akt**

**NIP. 19750527 200012 1 001**

## MOTTO

Pada akhirnya kita semua akan menjadi sukses.....

Ada yang sukses menjadi orang rajin.....

Sukses meraih impian.....

Ada juga yang sukses menjadi orang malas, sukses menjadi orang gagal dan sukses menjadi orang tidak berguna....

“ kita malas bekerja dan belajar, tapi sangat rajin bermain”

“ kalau begitu, anggaplah pekerjaan dan belajar sebagai permainan”

#Andreas Bayu Pamungkas

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala syukur Allhamdulillah kehadiran Allah SWT, Tugas Akhir ini saya persembahkan sebagai rasa terimakasih saya kepada :

1. Orang tua saya Bowo Hartadi (Alm) dan Sri Bakti Maskunah, yang selalu memberi semangat disaat saya merasa putus asa untuk revisi yang kesekian kali.
2. Kepada pacar saya “ Eka Dwi Meirini ” yang membantu dan memberi tahu hal yang saya tidak mengerti, kepada sahabat saya “ Abida Achmads, Andy Yahya dan Gogot Jalu P ” yang selalu menghibur dengan canda tawa disaat saya merasa tegang akan bimbingan dan revisi.
3. Kepada teman kuliah, khususnya akuntansi 2013, teman kost atas dukungan selama ini.
4. Dosen-dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro atas bimbingan selama ini.
5. Almamater Universitas Diponegoro yang saya hormati.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) ini, dan semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan shalawat dan salam kepada rasulullah Muhammad SAW. Tugas Akhir yang berjudul : “Prosedur Penagihan Rekening Listrik Dengan Sistem TUL V-601 Dan Sistem PPOB (Payment Point On-line Bank”. Dimaksudkan untuk memenuhi sebagai persyaratan penyelesaian studi Akuntansi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penyelesaian Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu penulis menyelesaikan Tugas Akhir ini terutama kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
2. Bapak Drs. Y. Bagio Mudakir, MSP. selaku Ketua Pengelola Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Bapak Hery Laksito selaku Ketua Prodi Jurusan D3 Akuntansi sekaligus dosen wali penulis yang telah banyak memberikan dorongan, nasihat serta perhatian terhadap perkuliahan penulis.
4. Bapak Puji Harto, S.E., M.Si., Akt., Ph.D. selaku dosen pembimbing akademik atas segala bimbingan, motivasi dan sarannya terhadap penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Seluruh staff dosen-dosen jurusan Akuntansi yang tidak bisa disebutkan satu persatu atas bantuannya selama ini.
6. Kedua orang tuaku tercinta yang tidak terhitung nilainya memberikan bantuan doa dan kasih sayangnya sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Teman-teman Akuntansi 2013 atas dorongan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis.
8. Teman-teman Akuntansi 2014 yang sudah mau berbagi ruang dan waktu.
9. Eka Dwi Meirini terima kasih atas dorongan, motivasi dan bantuannya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Semoga semua kebaikan yang telah penulis terima, dibalas oleh Allah SWT dengan taufik dan hidayah-Nya.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini memberikan manfaat khususnya bagi penulis dan semua pihak yang memerlukan.

Semarang, Oktober 2016

Penulis

Andreas Bayu Pamungkas

NIM. 12030113060144

# **DAFTAR ISI**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

**BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Identifikasi Masalah
- 1.3 Tujuan Penulisan
- 1.4 Cara Pengumpulan Data
- 1.5 Sistemmatika Penulisan Laporan

**BAB II GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON  
COMAL**

- 2.1 Sejarah Perusahaan
  - 2.1.1 Masa Penjajahan Belanda
  - 2.1.2 Masa Penjajahan Jepang
  - 2.1.3 Setelah Proklamasi Kemerdekaan Sampai Sekarang
- 2.2 Visi dan Misi Perusahaan
- 2.3 Struktur Perusahaan

2.4 Job Deskripsi

2.5 Kegiatan Pokok Perusahaan

2.6 Kegiatan Fungsi Penagihan Pada PT PLN (Persero)

### **BAB III LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA**

**3.1** Pengertian Prosedur

**3.2** Pengertian Piutang

**3.3** Penilaian Piutang

**3.4** Pengertian Tagihan

**3.5** Pengertian Tagihan Listrik

**3.6** Tugas Pokok Penagihan

**3.7** Tata Usaha Pelanggan ( TUL )

**3.8** Cater

**3.9** PPOB ( Payment Point On-line Bank )

**3.10** Prosedur Penagihan Tunggal Yang Ideal

**3.11** Tahapan Penagihan Rekening Listrik PLN Rayon Comal

**3.12** Pembuatan Tagihan Rekening Listrik

**3.13** Pembuatan Pemberitahuan Pemutusan Listrik



## **BAB IV PEUTUP**

### **4.1 Kesimpulan**

### **4.2 Saran**

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

1. Perhitungan Rekening Listrik.....	35
2. Perhitungan Rekening Listrik.....	36

## **DAFTAR GAMBAR**

1. 3.6 Tahap-tahap Penagihan rekening Listrik.....	32
2. 3.7 Bagan Pembayaran Rekening Listrik.....	38
3. 3.8 Bukti Pembayaran Tagihan Listrik.....	42
4. 3.9 Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Tenaga Listrik.....	43

## **Daftar Lampiran**

1. Buku Konsultasi Tugas Akhir
2. Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik
3. Penyesuaian Tarif Tenaga Listrik Bulan Januari
4. Bukti Pembayaran Tagihan Listrik
5. Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambung Tenaga Listrik
6. Gambar Pembayaran PPOB
7. Bukti Pembayara Rekening Listrik

# **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. dan kemakmuran rakyat secara adil dan merata serta mendorong peningkatan kegiatan ekonomi yang berkelanjutan.

PT. PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan milik negara yang bertugas melayani masyarakat dengan kebutuhan vitalnya yaitu listrik, pada dasarnya dituntut untuk memenuhi 3 (Tiga) kriteria berikut :

- a. Harus mengutamakan peningkatan produksi sehingga mendekati kapasitas produksi perusahaan.
- b. Memperbesar efisiensi dan meniadakan biaya yang secara ekonomis tidak diperlukan oleh perusahaan.
- c. Menghasilkan keuntungan untuk dapat memenuhi modal dan kewajibannya pada pemerintah.

Dengan demikian selain memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat, juga harus meningkatkan keuntungan sebagai sumber pendapatan pembangunan

khususnya di daerah PLN Rayon Comal, Pemalang yang menjadi objek bahasan ini. Untuk memperoleh keuntungan yang diinginkan tersebut maka perlu adanya prosedur penagihan yang efektif dan efisien sehingga memudahkan pemakai jasa PT. PLN (Persero) Rayon Comal untuk membayar dan memperlancar tugas penagihan oleh petugas PLN.

Dengan melaksanakan prosedur yang berlaku di PT. PLN (Persero) Rayon Comal, penagihan yang timbul akibat adanya tunggakan rekening listrik yang dilakukan oleh pelanggan dicatat sebagai piutang. Jasa yang dipakai oleh pelanggan setiap bulannya akan dibayar pada bulan yang akan datang, dengan demikian PLN juga mempunyai piutang. Pemakaian prosedur yang tepat akan memperlancar jalannya operasi perusahaan dalam penyusunan laporan pembukuan pada akhir periodenya.

Namun strategi penagihan tunggakan listrik yang diterapkan masih memiliki kendala. Hal ini dapat dibuktikan dengan data bulan Januari 2016 ini PLN masih mengalami tunggakan listrik sebesar puluhan juta rupiah. Humas PLN Distribusi Jateng-DIY Supriyono mengungkapkan bahwa tunggakan listrik itu muncul setiap akhir bulan. Untuk pembayaran listrik bulan Desember 2015 juga telat sehingga harus dibayarkan pada Januari 2016. Sementara itu, Badan Perwakilan Bagian Tata Niaga PLN Jateng-DIY menyebutkan jumlah beban pembayaran listrik yang ditanggung pemkot selama tahun lalu mencapai Rp 1 miliar per bulan. Sedangkan, tunggakan yang belum terbayar nilainya relatif kecil. Jika diestimasikan, dalam sebulan kurang dari Rp 20 juta (dimuat dalam [www.metrosemarang.com](http://www.metrosemarang.com)).

Selama ini penagihan tunggakan dilakukan oleh petugas cater atau pembaca meter yang kurang mendapat pantauan secara efektif dari PLN. Dengan permasalahan diatas maka penulis mengambil judul **“PROSEDUR PENAGIHAN YANG IDEAL ATAS TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DI PT. PLN (PERSERO) RAYON COMAL”**.

## 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 Comal. Adapun masalah-masalah tersebut diantaranya :

- a. Keterlambatan memasukan data penagihan tunggakan rekening listrik dari tempat pembayaran, mengakibatkan keterlambatan penagihan yang telah ditentukan oleh PLN.
- b. Adanya kesalahan dalam memasukan data-data tunggakan dan pelunasan rekening listrik yang disebabkan oleh kesalahan karyawan PT. PLN sehingga mengakibatkan data tidak akurat dan timbulnya keluhan dari pelanggan.
- c. Adanya 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. Memberikan suatu rancangan aplikasi *database* di PT. PLN sehingga diharapkan dapat 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 comal 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 COMAL**

Pada bab ini dijelaskan mengenai sejarah berdirinya PT PLN (Persero) Rayon Comal, 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 Comal, siapa pemimpin perusahaan, bagaimana pertanggungjawaban antar bagian atau fungsi dalam perusahaan, serta hal-hal yang berkaitan dengan PT PLN (Persero) Rayon Comal.

### **BAB III LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA**

Bab ini berisi tentang pengertian prosedur, pengertian piutang, penilaian piutang, metode pencatatan piutang, pengertian tagihan, pengertian tagihan listrik, tugas pokok penagihan, pengertian tata usaha pelanggan (TUL), Cater , *Payment Point Online Bank* (PPOB), prosedur penagihan tunggakan yang ideal, tahapan penagihan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal, pembuatan tagihan rekening listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal.

### **BAB IV PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON COMAL**

#### **2.1 Sejarah Perusahaan**

##### **2.1.1 Masa Penjajahan Belanda**

Kelistrikan di Hindia Belanda dimulai pada tahun 1897 ketika perusahaan listrik pertama yang bernama *Nederlandche Indische Electriciteit Maatschappij* (NIEM atau Perusahaan Listrik Hindia Belanda), yang merupakan perusahaan yang berada di bawah N.V. *Handelsvennootschap* yang sebelumnya bernama *Maintz & Co.* Perusahaan ini berpusat di Amsterdam, Belanda. Di Batavia, NIEM membangun PLTU di Gambir di tepi Sungai Ciliwung. PLTU berkekuatan 3.200+3.000+1.350 kW tersebut merupakan pembangkit listrik tenaga uap pertama di Hindia Belanda dan memasok kebutuhan listrik di Batavia dan sekitarnya. Saat ini PLTU tersebut sudah tidak ada lagi.

NIEM berekspansi ke Surabaya dengan mendirikan perusahaan gas yang bernama *Nederlandsche Indische Gas Maatschappij* (NIGM) hingga akhir abad XIX. Pada tahun 1909, perusahaan ini diberi hak untuk membangun beberapa pembangkit tenaga listrik berikut sistem distribusinya ke kota-kota besar di Jawa.

ANIEM (1909-1942) Kantor Pusat NV ANIEM di Jalan Embong, Surabaya. Di Surabaya, perusahaan gas NIGM (*Nederlandsche Indische Gas Maatschappij*) pada tanggal 26 April 1909 mendirikan anak perusahaan *Algemeene Nederlandsche Indische Electriciteit Maatschappij* (ANIEM). Dalam waktu yang tidak berapa lama, ANIEM berkembang menjadi perusahaan listrik swasta terbesar di Indonesia dan menguasai sekitar 40% dari kebutuhan listrik di dalam negeri. ANIEM juga melakukan percepatan ekspansi seiring dengan permintaan listrik yang tinggi. Pada 26 Agustus 1921 perusahaan ini mendapat konsesi di Banjarmasin yang kontraknya

berlaku hingga 31 Desember 1960. Pada tahun 1937 pengelolaan listrik di Jawa Tengah, Jawa Timur, dan Kalimantan diserahkan kepada ANIEM.

Sebagai perusahaan yang menguasai hampir 40% kelistrikan di Indonesia, ANIEM memiliki kinerja yang cukup baik dalam melayani kebutuhan listrik. Sebagaimana telah disebutkan di atas, ANIEM memiliki wilayah pemasaran di Jawa Tengah, Jawa Timur dan Kalimantan. Untuk melayani wilayah pemasaran yang luas ini, ANIEM menerapkan kebijakan desentralisasi produksi dan pemasaran dengan cara membentuk anak perusahaan. Dengan demikian maka listrik diproduksi secara sendiri-sendiri di berbagai wilayah oleh perusahaan yang secara langsung menangani proses produksi tersebut. Dengan demikian kinerja perusahaan menjadi amat efektif, terutama dari segi produksi dan pemasaran.

Beberapa perusahaan yang merupakan bagian dari ANIEM antara lain :

1. NV ANIEM di Surabaya dengan perusahaan-perusahaan di Banjarmasin, Pontianak, Singkawang, Banyumas dan Magelang.
2. NV Oost Java Electriciteits Maatschappij (OJEM) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Lumajang, Tuban dan Situbondo.
3. NV Solosche Electriciteits Maatschappij (SEM) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Solo, Klaten, Sragen, Yogyakarta, Kudus dan Semarang.
4. NV Electriciteits Maatschappij Banjoemas (EMB) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Purwokerto, Banyumas, Purbalingga, Sokaraja, Cilacap, Gombong, Kebumen, Wonosobo, Maos, Kroya, Sumpyuh dan Banjarnegara.
5. NV Electriciteits Maatschappij Rembang (EMR) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Blora, Cepu, Rembang, Lasem dan Bojonegoro.
6. NV Electriciteits Maatschappij Sumatra (EMS) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Bukit Tinggi, Payakumbuh, Padang Panjang dan Sibolga.
7. NV Electriciteits Maatschappij Bali en Lombok (EBALOM) di Surabaya dengan perusahaan-perusahaannya di Singaraja, Denpasar, Gianyar, Tabanan, Klungkung, Ampenan, Gorontalo, dan Ternate

### **2.1.2 Masa Penjajahan Jepang**

Seandainya sejarah bisa berandai-andai, tentu bangsa Indonesia akan dilayani oleh sistem kelistrikan yang amat efektif dari sebuah sistem usaha peninggalan kolonial Belanda. Sayang, kinerja yang amat baik dari ANIEM harus terputus karena pendudukan tentara Jepang di Indonesia pada tahun 1942. Sejak pendudukan tentara Jepang, perusahaan listrik diambil alih oleh pemerintah Jepang. Urusan kelistrikan di seluruh Jawa kemudian ditangani oleh sebuah lembaga yang bernama Djawa Denki Djigjo Kosja. Nama tersebut kemudian berubah menjadi Djawa Denki Djigjo Sja dan menjadi cabang dari Hosjoden Kabusiki Kaisja yang berpusat di Tokyo. Djawa Denki Djigjo Sja dibagi menjadi 3 wilayah pengelolaan yaitu Jawa Barat diberi nama Seibu Djawa Denki Djigjo Sja yang berpusat di Jakarta, di Jawa Tengah diberi nama Tjiobu Djawa Denki Djigjo Sja dan berpusat di Semarang, dan di Jawa Timur diberi nama Tobu Djawa Denki Djigjo Sja yang berpusat di Surabaya.

Pengelolaan listrik oleh Djawa Denki Djigjo Sja berlangsung sampai Jepang menyerah kepada Sekutu dan Indonesia merdeka. Ketika Jepang menyerah kepada Sekutu, para pekerja yang bekerja di Tobu Djawa Denki Djigjo Sja berinisiatif untuk menduduki lembaga pengelola listrik tersebut dan mencoba mengambil alih pengelolaan. Untuk menjaga agar listrik tidak menjadi sumber kekacauan, pada 25 Oktober 1945 pemerintah membentuk Djawatan Listrik dan Gas Bumi yang bertugas untuk mengelola kelistrikan di Indonesia yang baru saja merdeka. Usaha untuk mengelola kelistrikan ternyata bukanlah pekerjaan yang mudah, di samping karena status kepemilikan pembangkit-pembangkit yang belum jelas juga karena minimnya pengalaman pemerintah dalam bidang kelistrikan. Sebagian besar pembangkit rusak parah karena salah urus pada masa pendidikan tentara Jepang.

### **2.1.3 Setelah Proklamasi Kemerdekaan Sampai Sekarang**

Setelah diproklamirkannya kemerdekaan Indonesia, tanggal 17 Agustus 1945, perusahaan listrik yang dikuasai Jepang direbut oleh pemuda-pemuda Indonesia pada bulan September 1945, lalu diserahkan kepada pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945 dibentuklah Jawatan Listrik dan Gas oleh Presiden Soekarno. Waktu itu kapasitas pembangkit tenaga listrik hanyalah sebesar 157,5 MW.

Peristiwa-peristiwa penting :

1. Tanggal 1 Januari 1961, dibentuk BPU - PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang listrik, gas dan kokas.
2. Tanggal 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan dan dibentuk 2 perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang mengelola tenaga listrik dan Perusahaan Gas Negara (PGN) yang mengelola gas.
3. Tahun 1972, Pemerintah Indonesia menetapkan status Perusahaan Listrik Negara sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara (PLN).
4. Tahun 1990 melalui peraturan pemerintah No 17, PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan.
5. Tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik.
6. Tahun 2014, PLN masuk dalam Fortune Global 500 di urutan 477 perusahaan terbesar dunia.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1 Visi PT PLN (Persero) Rayon Comal**

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani

### **2.2.2 Misi PT PLN (Persero) Rayon Comal**

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

### 2.3 Struktur Perusahaan

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya, setiap perusahaan harus menetapkan tugas masing-masing bagian yang terkait . Oleh karena itu diperlukan suatu struktur organisasi agar jelas tugas masing-masing bagian tersebut. Dalam hal ini pembagian tugas dan tanggungjawab dalam suatu struktur organisasi bagi suatu perusahaan akan meningkatkan efisiensi dan efektifitas perusahaan. Keadaan ini akan membantu perusahaan dalam menilai serta mengidentifikasi seberapa besar kemampuan serta skill dari masing-masing bagian yang disesuaikan dengan proporsional jabatan yang dimiliki.

Demikian juga pada PT. PLN (Persero) Rayon Comal, untuk memperlancar usahanya perusahaan membuat sedemikian rupa sistem pembagian tugas dan wewenang agar dapat terjadi suatu kerjasama yang selaras dan seimbang antara bagian sesuai dengan keadaan dan kondisi yang ada pada PT. PLN (Persero) Rayon Comal.

Berikut adalah bagan struktur organisai yang ada di PT PLN (Persero) Rayon Comal :



PT PLN (Persero) Rayon Comal dipimpin oleh seorang Manager. Kemudian jabatan dibawah manager adalah Superviso diantaranya Supervisor Administrasi, Supervisor Teknik dan Supervisor Tansaksi Energi.

Masing-masing Supervisor memiliki anak jabatan diantaranya :

1. Supervisor Administrasi

Jabatan dibawah kendali Supervisor Administrasi adalah Pelayanan Pelanggan Lapangan dan Administrasi Pelayanan Pelanggan.

## 2. Supervisor Teknik

Jabatan dibawah kendali Supervisor Teknik adalah para petugas Teknik Lapangan.

## 3. Supervisor Transaksi Energi

Jabatan dibawah kendali Supervisor Transaksi Energi adalah Asistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

## 2.4 Job Deskription

### 2.4.1 Manager

Adapun tugas atau kewajiban yang harus dilakukan oleh manger rayon antara lain :

- Mengkoordinir rencana investasi untuk 1 tahun kedepan yang meliputi program peningkatan pemasaran, mutu keandalan, efisiensi dan pelayanan.
- Mengkoordinir pembuatan rencana Master Action Plan yang berorientasi kepada Efisiensi Drive Program (EDP) per triwulan untuk satu tahun kedepan meliputi :
  - MAP teknik distribusi untuk penurunan losses
  - MAP pembacaan meter
  - MAP penagihan
  - MAP pelayanan pelanggan
  - MAP kepegawaian dan administrasi
- Mengkoordinir pembuatan rencana anggaran perusahaan setiap unsur biaya yang terdiri unsur pendapatan (pendapatan penjualan, amortisasi BP, pendapatan lain-lain) dan unsur biaya (biaya pembelian tenaga listrik, biaya pegawai, administrasi lainnya, penyusutan) yang nantinya dapat memproyeksikan laba/rugi untuk satu tahun kedepan.
- Menguraikan rencana kerja kepada setiap seksi organisasi dalam bentuk uraian kerja dengan sasaran terukur dan waktu yang cukup, sehingga terbentuk manajemen untuk kerja (MUK) pegawai.
- Memantau pelaksanaan kerja mingguan sebagai dasar korelasi terhadap sasaran perusahaan yang akan dicapai, tunggakan, mutu pembacaan meter, dan gangguan. Serta mengambil langkah-langkah untuk mencapai sasaran tersebut.



- Mengevaluasi realisasi kinerja khusus laba/rugi perusahaan agar dapat mencapai sasaran.
- Meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus baik dari sisi pelayanan gangguan, proses pelayanan, cater, penagihan, yang dituangkan juga dalam angka-angka standar pelayanan triwulan.
- Mengkoordinir pembuatan laporan sebagai laporan realisasi kinerja perusahaan dan penanggung jawab kepada unit atasannya.

#### **2.4.2 Supervisor Administrasi**

Supervisor Administrasi memiliki tugas pokok sebagai berikut :

- Menyiapkan rencana kerja dan anggaran.
- Pemantauan anggaran belanja dan pendapatan cabang.
- Pengelolaan dana dan alur kas.
- Pengasuransian harta kekayaan perusahaan.
- Pelaksanaan pencatatan semua transaksi perusahaan yang menyangkut investasi dan operasi.
- Pelaksanaan pencatatan aktiva tetap, PDP, persediaan barang dan transaksi barang gudang.
- Pelaksanaan pembuatan laporan pembukuan tahunan dan neraca.
- Pengadaan material dan jasa untuk pengoperasian dan penerimaan pendistribusian tenaga listrik.
- Pelaksanaan ketatausahaan pembekalan baik untuk material konstruksi, operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik maupun alat tulis kantor.
- Pelaksanaan pelayanan penerimaan, penyimpanan, pengambilan barang dan pengamanannya.
- Penyimpanan dan pengendalian persediaan material pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- Perencanaan dan pemberdayaan sumber daya manusia.
- Pelaksanaan tata usaha penggajian/pengupahan dan pembinaan kesejahteraan pegawai.
- Pembinaan dan pelaksanaan keselamatan dan kesejahteraan kerja.

- Perencanaan kebutuhan kerja
- Pelaksanaan tata usaha kesekretariatan dan kegiatan rumah tangga.

Pelaksanaan pengurusan surat-surat tanah dan kegiatan hubungan kemasyarakatan.

#### **2.4.2.1 Pelayanan Pelanggan Lapangan dan Administrasi**

Bagian pelayanan pelanggan melaksanakan pejualan tenaga listrik dan mengelola administrasi pelanggan dengan tugas sebagai berikut :

- Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan.
- Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, penggantian nama pelanggan, dan penyambungan sementara.
- Mencatat dan mengarsipkan setiap berkas permintaan calon pelanggan.
- Meneruskan berkas setiap calon pelanggan ke fungsi terkait.
- Memberikan pelayanan pembayaran BP/UJT, tagihan, usulan, biaya penyambungan kembali, biaya penyambungan sementara, perubahan daya, dan biaya lainnya sesuai dengan ketentuan.
- Menyiapkan dan membuat kwitansi penerimaan BP/UJT.
- Menyiapkan perintah ke bagian pemasangan, perbaikan, perubahan, pembongkaran, sambungan TL dan Berita Acara Pelaksanaan.
- Memelihara arsip Data Induk Langgan.
- Membuat laporan.

#### **2.4.3 Supervisor Teknik**

Adapun tugas supervisor teknik adalah sebagai berikut :

- Supervisi dan koordinasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan teknik.
- Membuat jadwal pekerjaan inspeksi, penanganan gangguan dan kegiatan pemeliharaan jaringan lainnya.
- Melaporkan kemajuan pekerjaan ke Manager Rayon dan Bidang Jaringan Area.
- Melakukan koordinasi dengan Manager Rayon dan Bidang Jaringan Area untuk mengatasi permasalahan di lapangan.
- Bersama-sama Koordinator Yantek mengatur, menata dan mengevaluasi seluruh petugas pelayanan teknik.

### 2.4.3.1 Teknik Lapangan

Bagian teknik lapangan memiliki tugas meliputi :

- Mengendalikan permintaan PB/PD, penyambungan sementara, pemutusan dan penyambungan kembali, pembongkaran sementara/rampung dan layanan lainnya.
- Melaksanakan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi, cubicle, proteksi dan pembangunan jaringan.
- Melaksanakan penertiban Pemakaian Tenaga Listrik bersama tim.
- Memantau susut kWh dan melakukan penekanannya.
- Melaksanakan pembacaan kWh meter transaksi pada gardu induk dan kWh batas antar unit.
- Melaksanakan pengelolaan sarana dan peralatan kerja.
- Membuat usulan pembangunan listrik pedesaan.
- Melakukan pengelolaan data aset.

### 2.4.4 Supervisor Transaksi Energi

Bagian transaksi energi memiliki tugas diantaranya :

- Merencanakan jadwal pemeliharaan proteksi dan pengukuran.
- Mengawasi pelaksanaan pemeliharaan sistem proteksi dan pengukuran.
- Mengkoordinir pengoperasian dan pemeliharaan perangkat AMR.
- Mengawasi kegiatan peneraan kWh meter dan pemeliharaan peralatan tera
- Menghitung arus gangguan dan merencanakan koordinasi setting relay proteksi.
- Memonitor unjuk kerja sistem proteksi dan pengukuran.
- Merencanakan pengembangan sistem proteksi dengan konfigurasi loop-scheme.
- Membuat SOP pekerjaan pemasangan/pemeliharaan sistem proteksi dan pengukuran.
- Mengawasi pelaksanaan pemasangan/pemeliharaan APP pelanggan khusus pelanggan > 66 KVA.
- Mengevaluasi hasil pembacaan kWh terima dari G.induk, pembangkit yang menadi energi terima di unit cabang.
- Mengevaluasi dan analisa data DLPD yang ditampilkan dari hasil pembacaan AMR.
- Membuat data aset/inventaris peralatan pengukuran dan produksi di unit cabang.

- Menyusun RAO/UAI bagian pengukuran dan proteksi.
- Menyusun rancangan kebijakan dan strategi pemasaran yang berorientasi pada pelanggan.
- Menyusun dan mengendalikan anggaran rutin investasi perluasan jaringan.
- Melaksanakan riset pasar dan menyusun data potensi pasar
- Mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- Menyusun segmentasi pelanggan.
- Menyusun strategi peningkatan pelayanan pelanggan dan standar produk pelayanan .
- Menyusun dan mengevaluasi tingkat mutu pelayanan pelanggan dan membuat pedoman SPJBTL untuk pelanggan.
- Mengevaluasi perkembangan Captive Power.
- Menghitung biaya substitusi tenaga listrik pada sisi konsumen.

#### **2.4.4.1 Asistant Officer Pembacaan Meter dan Pengendalian Piutang**

Melaksanakan pembacaan meter dan pengelolaan rekening dengan tugas sebagai berikut :

- Melaksanakan jadwal dan rute baca meter serta pemeliharannya.
- Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
- Melaksanakan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter secara tepat sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- Menyampaikan surat pemebritahuan kepada pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pencatatan meter.
- Menyampaikan struk hasil pembacaan meter menggunakan alat PDE kepada pelanggan.
- Melakukan pembacaan khusus sehubungan dengan adanya pengaduan penyambungan baru.
- Melakukan perekaman angka kedudukan meter perhitungan pemakaian kWh, KVAR dan KAV Max.
- Mengirimkan hasil pembacaan meter kepada fungsi pembuatan rekening.
- Melakukan pemeriksaan hasil pembacaan meter dan perbaikan kesalahan.
- Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
- Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

#### **2.4.4.2 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL)**

Petugas lapangan P2TL merupakan regu yang terdiri dari pejabat/ petugas-petugas PLN yang melaksanakan pemeriksaan P2TL di lapangan dengan tugas-tugas yang meliputi :

- Melakukan pemeriksaan terhadap JTL (Jaringan Tenaga Listrik), STL (Sambungan Tenaga Listrik), APP (Alat Pembatas dan Pengukur) dan perlengkapan APP serta instalasi pemakaian tenaga listrik dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik.
- Melakukan pemeriksaan atas pemakaian tenaga listrik.
- Mencatat kejadian-kejadian yang ditemukan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadiannya.
- Menandatangani berita acara hasil pemeriksaan P2TL serta berita acara lainnya serta membuat laporan mengenai pelaksanaan P2TL.
- Menyerahkan dokumen dan barang bukti hasil temuan pemeriksaan P2TL kepada petugas administrasi P2TL dengan dibuatkan berita acara serah terima dokumen barang bukti P2TL.

Petugas pelaksana lapangan P2TL memiliki kewenangan untuk :

- Melakukan pemutusan sementara atas STL dan / atau APP pada pelanggan yang harus dikenakan tindakan pemutusan sementara.
- Melakukan pembongkaran rampung atas STL pada pelanggan dan bukan pelanggan.

Melakukan pengambilan barang bukti berupa APP dan peralatan lainnya.

### **2.5 Kegiatan Pokok Perusahaan**

PT. PLN (Persero) Rayon Comal merupakan BUMN yang bergerak dalam bidang jasa, yang memiliki tujuan memberikan pelayanan sebaikbaiknya kepada masyarakat umum yaitu dengan memenuhi kebutuhan tenaga listrik dan pelayanan lainnya dalam bidang ketenagalistrikan.

Dalam upaya menunjang kebijakan perusahaan yang berorientasi pada pelanggan, maka PT. PLN (Persero) Rayon Comal mempunyai tugas pokok guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang senantiasa berkembang. Tugas pokok ini antara lain menyediakan tenaga

listrik bagi kepentingan umum dan memberikan pelayanan kepada pelanggan serta mencari keuntungan dari usaha ketenagalistrikan di wilayah kerjanya. Adapun fungsi pokok yang dilaksanakan antara lain :

1. Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL)

Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan atau pelanggan dan masyarakat umum lainnya. Informasi diberikan di loket pelayanan atau melalui pemasangan keliling. Fungsi pelayanan pelanggan dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

2. Fungsi Pembacaan Meter

Fungsi Pembacaan Meter (FPM) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter, alat pengukur kWh, meter kWh, meter kVA (Kilo Volt Ampere) pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar waktu.

3. Fungsi Pembukuan Pelanggan

Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan).

4. Fungsi Penagihan

Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan (Piutang listrik dan piutang lainnya atau ruparupa).

5. Fungsi Pengawasan Kredit

Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pemutusan rampung bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan dan menyelesaikan penghapusan piutang ragu-ragu (Tagihan kepada pelanggan atas pemakaian daya dan energi listrik karena sesuatu hal diluar kewenangan dan kemampuan PT. PLN tagihan tersebut sukar ditagih dan diragukan pembayarannya).

## **2.6 Kegiatan Fungsi Penagihan Pada PT PLN (Persero) Rayon Comal**

Kegiatan bagian yang dipilih dalam Praktek Kerja Nyata adalah Fungsi Penagihan Rekening meliputi :

1. Merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
2. Menerima dan menyimpan piutang pelanggan (rekening listrik dan kwitansi ruparupa) dan daftarnya.
3. Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/Kedutaan dan perwakilan negara asing serta pelanggan tertentu.
4. Mengirimkan piutang pelanggan dan daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran.
5. Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
6. Menerima piutang pelanggan dari tempat pembayaran.
7. Mengirim rekening listrik yang harus diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik hasil perbaikan.
8. Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu.
9. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
10. Memantau dan mengawasi rekening listrik yang ditagih dan dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
11. Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan yang belum dilunasi ditempat-tempat pembayaran.
12. Melaksanakan koordinasi dengan fungsi-fungsi terkait.
13. Membuat laporan berkala dibidangnya.

## BAB III

### LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA

#### 3.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah serangkaian aksi yang spesifik, tindakan atau operasi yang harus dijalankan atau dieksekusi dengan cara yang baku (sama) agar selalu memperoleh hasil yang sama dari keadaan yang sama, semisal **prosedur** kesehatan dan keselamatan kerja.

Menurut **Mulyadi (2001:5)** mendefinisikan :

“ Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Didalam suatu sistem, biasanya terdiri dari beberapa prosedur dimana prosedur-prosedur itu saling terkait dan saling mempengaruhi. Akibatnya jika terjadi perubahan maka salah satu prosedur, maka akan mempengaruhi prosedur-prosedur yang lain”.

Sedangkan menurut para ahli yang lain mengenai prosedur adalah sebagai berikut :

- Menurut **Zaki Baridwan (1990:3)** :  
“ Prosedur merupakan urutan pekerjaan klerikal yang melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi yang sering terjadi.”
- Menurut **Richard F. Neuschel (1971)** yang dikutip oleh Yogiyanto (1996:4) mendefinisikan:  
“ Suatu prosedur adalah suatu urutan-urutan kegiatan klerikal ( tulis menulis ), biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi “.
- **Jerry Fitz Gerald dkk (1981)** yang dikutip oleh Yogiyanto (1996:5) mendefinisikan:  
“Suatu prosedur adalah urutan-urutan yang tepat dari tahapan-tahapan instruksi yang menerangkan apa yang harus dikerjakan, siapa yang mengerjakannya, kapan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya “.

Karena prosedur merupakan urutan kegiatan klerikal, sedangkan kegiatan klerikal terdiri dari kegiatan yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir, buku jurnal dan buku besar maka kegiatan yang dilakukan adalah : menulis, menggandakan, menghitung, memberi kode, mendaftar, memilih (mensortasi), memindah dan membandingkan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem terdiri dari jaringan prosedur artinya bahwa suatu sistem terdiri dari beberapa prosedur yang menjadi satu kesatuan.



### 3.2 Pengertian Piutang

Piutang menurut Sudarsono (1997:62) yaitu semua tagihan kepada seseorang atau badan usaha atau kepada pihak lainnya dalam satuan uang, yang timbul dari transaksi masa lalu. Piutang merupakan perkiraan yang penting karena hampir semua perusahaan pasti mempunyai perkiraan ini. Transaksi yang paling umum terjadi adalah akibat adanya penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang ini diharapkan dapat ditagih dalam jangka waktu satu tahun atau kurang dan dalam kelompok neraca merupakan bagian dari aktiva tetap.

Sebagaimana menurut Baridwan, Zaki (2007 : 124)

*“Piutang adalah piutang yang berasal dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, dalam kegiatan perusahaan yang normal, biasanya akan dilunasi dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, sehingga dikelompokkan ke dalam aktiva lancar”*

Menurut Mulyadi (2002 : 87)

*“piutang merupakan klaim kepada pihak lain atas uang, barang, atau jasa yang dapat diterima dalam jangka waktu satu tahun, dan dalam satu siklus kegiatan perusahaan”*.

Piutang umumnya disajikan di neraca dalam dua kelompok, piutang usaha dan piutang non usaha. Menurut Skousen (2004 : 479) “secara umum, istilah piutang dapat diterapkan ke semua klaim atas uang, barang, dan jasa, akan tetapi untuk tujuan akuntansi istilah tersebut secara umum digunakan dalam lingkup yang lebih sempit untuk menggambarkan klaim yang diharapkan akan selesai dengan diterimanya uang (kas).

Piutang terjadi jika perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pihak lain. Piutang merupakan tagihan penjualan dan pembeli sebesar nilai transaksi penjualan. Piutang juga bias timbul apabila perusahaan memberi pinjaman sejumlah transaksi uang kepada pihak lain.

Piutang dapat diklasifikasikan sebagai piutang usaha atau piutang non usaha. Piutang usaha yaitu piutang yang terjadi dari usaha pokok perusahaan, misalnya piutang dagang dan piutang jasa. Sedangkan piutang non usaha, yaitu piutang yang terjadi selain dari usaha pokok perusahaan, misalnya piutang kepada karyawan, uang muka ke kantor cabang dan piutang bunga.

### 3.3 Penilaian Piutang

Dalam hubungannya dengan piutang, dalam buku Prinsip akuntansi Indonesia disebutkan bahwa piutang dinyatakan sebesar jumlah bruto tagihan dikurangi dengan taksiran jumlah yang tidak dapat diterima. Dari prinsip diatas dapat diketahui bahwa untuk melaporkan piutang dalam neraca adalah sebesar jumlah yang akan direalisasikan yaitu jumlah yang diharapkan akan dapat ditagih.

Walaupun piutang telah dinilai sebesar jumlahnya (setelah dikurangi penyisihan piutang tidak tertagih) namun biasanya kedua jumlah tersebut tetap disajikan. Dengan cara ini pihak yang berkepentingan dapat mengetahui jumlah bruto dan penyisihan yang dibuat untuk piutang tidak tertagih.

Perkiraan penyisihan piutang tidak tertagih merupakan perkiraan kontra (*contra account*). Walaupun saldo normal perkiraan ini adalah kredit tetapi disajikan sebagai pengurangan atas perkiraan aktiva yang bersangkutan. Di neraca piutang usaha disajikan secara terpisah dengan piutang non usaha atau pihak lain.

### 3.4 Pengertian Tagihan

Tagihan atau faktur adalah sebuah perincian pengiriman barang yang mencatat daftar barang, harga dan lain-lain yang biasanya terkait dengan pembayaran.

Pengertian Tagihan menurut Soemarso (2004:338) yaitu :

“Tagihan merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran-kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk membolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan”.

Sedangkan menurut Warren Reeve dan Fess (2005:404) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan tagihan adalah sebagai berikut :

”Tagihan meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi lainnya”.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa tagihan merupakan hak setiap perusahaan kepada pelanggan yang melakukan transaksi kredit atas jangka waktu tertentu sesuai perjanjian.

Tagihan bias timbul dari berbagai macam sumber, tetapi jumlah yang terbesar biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa. Tagihan-tagihan yang dimiliki perusahaan dibagi dalam dua kelompok yaitu:

1. Tagihan-tagihan yang tidak didukung dengan janji tertulis disebut piutang.
2. Tagihan-tagihan yang didukung dengan janji tertulis disebut piutang wesel.

### **3.5 Pengertian Tagihan Listrik**

Tagihan listrik adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas energi listrik yang telah digunakan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

### **3.6 Tugas Pokok Penagihan**

- 1 Merencanakan pemingkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- 2 Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dan daftarnya.
- 3 Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/Kedutaan/Perwakilan Negara Asing.
- 4 Mengirim piutang pelanggan serta daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran (Bank, koperasi, Loker PLN dan sebagainya).
- 5 Melaksanakan penahian dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- 6 Menerima rekening listrik yang diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik perbaikan.
- 7 Memproses piutang pelanggan menjadi putang ragu-ragu.
- 8 Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
- 9 Memantau dan mengawasi rekening listrik yang harus dilunasi dan yang dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- 10 Menerima piutang pelanggan di tempat pembayaran.
- 11 Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- 12 Membuat laporan berkala dibidangnya.

### 3.7 Tata Usaha Pelanggan (TUL)

Tata usaha pelanggan yang kemudian disingkat "TUL" adalah sistem pelayanan pelanggan yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual maupun dengan sistem komputer yang membutuhkan tenaga listrik serta hal-hal yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik (TUL – MAN PT. PLN, 2002) Listrik yang terdiri dari :

#### 1. Fungsi Pelayanan Pelanggan

Fungsi Pelayanan dari sistem yang akan diimplementasikan akan memiliki kemampuan antara lain :

- a. Respon yang cepat terhadap setiap permintaan pelayanan.
- b. Bekerja dalam kondisi online.
- c. Terintegrasi untuk semua fungsi pelayanan.
- d. Data current maupun historis yang lengkap.
- e. Terintegrasi dengan sistem pembuatan rekening.

#### 2. Fungsi Pembacaan Meter

Fungsi Pembacaan Meter yang akan diimplementasikan akan mampu mengantisipasi berbagai kondisi lapangan seperti :

- a. Pembacaan meter manual dengan perekaman terpusat.
- b. Pembacaan meter manual dengan perekaman menggunakan PC.
- c. Pembacaan meter manual dengan menggunakan PDE.

#### 3. Fungsi Pembuatan Rekening Listrik

Fungsi pembuatan rekening yang akan diimplementasikan akan memiliki berbagai fasilitas pembuatan rekening sebagai berikut:

- a. Pembuatan rekening secara sekaligus untuk suatu unit.
- b. Pembuatan rekening secara siklis.
- c. Pembuatan rekening di Payment Point.
- d. Pembuatan rekening pada saat pembacaan meter.

#### 4. Fungsi Pembukaan Pelanggan

Didalam sistem yang akan diimplementasikan Fungsi Pembukaan Pelanggan akan terlihat dengan ciri-ciri sbb :

- a. Data pelanggan akan tersimpan didalam data base.
- b. Online untuk mendapatkan respon setiap inquiries.

- c. Data historis pelanggan akan disimpan lengkap.
- d. Terintegrasi atau dapat diintegrasikan dengan fungsi akuntansi.

### **5. Fungsi Penagihan**

Sistem yang akan diimplementasikan akan mampu mengantisipasi berbagai kemungkinan cara pembayaran seperti :

- a. Pembayaran di payment point.
- b. Pembayaran di kantor unit.
- c. Pembayaran secara giralisasi.
- d. Pembayaran disembarang tempat pembayaran.
- e. Pembayaran deposit.

### **6. Fungsi Pengawasan Kredit**

Sistem yang akan diimplentasikan untuk fungsi pengawasan kredit akan mempunyai ciri-ciri :

- a. Mampu secara dini mengidentifikasi adanya rekening tunggakan.
- b. Membantu mnyiapkan langka-langkah pemutusan.
- c. Mengelola piutang ragu-ragu.

## **3.8 Cater**

### **3.8.1 Pengertian Cater**

Fungsi pembacaan meter atau lebih dikenal dengan sebutan cater adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angkakedudukan meter alat pengukur meter kWh, meter kVArh, meter kVA max pada setiap bulan serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar watu (time switch).

### **3.8.2 Tugas Pokok Fungsi Pembacaan Meter**

Adapun tugas-tugas fungsi pembacaan meter adalah sebagai berikut :

1. Merencanakan jadwal pembacaan meter.
2. Membentuk dan memelihara rute pembacaan meter.
3. Menyiapkan kegiatan pelaksanaan pembacaan meter.
4. Melaksanakan pembacaan meter serta mencatat pada kartu meter pelanggan (KMP).
5. Menyiapkan surat pemberitahuan ke pelanggan yang tidak berhasil dilakukan pembacaan meter.

6. Melakukan pencatatan kedudukan angka meter dan perhitungan pemakaian tenaga listrik (kWh, kVArh, kVA max).
7. Melakukan pemeriksaan dan menindaklanjuti penunjukan saklar waktu.
8. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, evaluasi, dan menindaklanjuti hasil pembacaan meter.
9. Mengirim hasil pembacaan meter kepada fungsi pembuatan rekening.
10. Mengirim data temuan titik sambung pelanggan yang tidak sesuai dengan suplay gardu distribusi ke fungsi pelayanan pelanggan.
11. Melakukan uji petik, pembacaan ulang atas pengaduan baca meter.
12. Melakukan pengawasan dan pembinaan terhadap para pembaca meter.
13. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
14. Membuat laporan sesuai bidangnya.

### **3.8.3 Proses Kegiatan Pembacaan Meter**

Untuk menghitung besarnya listrik yang dipakai oleh pelanggan, setiap bulannya petugas yang ditunjuk oleh PT PLN (Persero) melakukan pencatatan meter ke alamat pelanggan. Petugas yang melaksanakan pembacaan diatur menurut area, rute, dan hari pembacaan. Berikut adalah proses kegiatan yang ada dalam fungsi pembacaan ini dapat dikelompokkan sebagai berikut :

#### **a. Pembentukan Regu / RBM**

Untuk melaksanakan pencatatan meter di pelanggan, dibentuk regu pembacaan sesuai area baca meter, rute baca meter dan hari baca. Setiap regu pembaca dari setiap area diawasi oleh seorang pengawas.

#### **b. Pengisian Stand Meter**

Setelah dilakukan pembacaan meter di lapangan oleh petugas pembaca meter, hasil pembacaan meter tersebut dilaporkan ke PT PLN (Persero) untuk dihitung berdasarkan pemakaian kWh meter pelanggan.

Untuk menjaga keakuratan data pembaca meter yang dimasukkan, terlebih dulu dilakukan Sistem Manajemen Data Stand Meter (SMDTM) sehingga dapat dibedakan menjadi pemakaian normal atau abnormal.

### **3.9 PPOB (*Payment Point Online Bank*)**

#### **3.9.1 Pengertian PPOB**

Payment Point Online Bank atau disingkat PPOB adalah layanan pembayaran rekening listrik pelanggan PLN secara online melalui jasa Bank. PLN dengan beberapa kali kebijakan telah berupaya memperbaiki sistem pembayaran rekening listrik pelanggannya mulai dari manual, offline kemudian sekarang menuju ke online. Beberapa produk yang diluncurkanpun diharapkan mampu meningkatkan kinerja PLN secara nyata

PPOB menggunakan jasa Bank sebagai lembaga keuangan, lembaga Switching sebagai gateway lalu lintas data, plus Data Center PLN sebagai penyedia data. Dan yang terakhir adalah outlet-outlet yang bisa berupa sebagai berikut:

- a. ATM
- b. Teller
- c. Auto Debet
- d. SMS Banking
- e. Phone Banking
- f. Internet Banking
- g. SST
- h. KUD
- i. EDC
- j. Wartel
- k. Yayasan
- l. Kelurahan
- m. Pesantren
- n. Kantor Pos
- o. Mobil Pos

#### **3.9.2 Kekurangan Sistem PPOB**

Usaha ini harus mengejar jumlah transaksi yang banyak untuk meningkatkan jumlah fee dan jumlah fee pun sudah ditetapkan oleh sang vendor. Jadi berapapun jumlah, misalkan, pembayaran listrik, feenya tetap begitu saja. Jadi pelanggan yang membayar listrik sebesar Rp. 25.000.000,- (Biasanya pelanggan korporasi) dan pelanggan yang membayar listrik Rp 50.000, - (biasanya pelanggan rumah) feenya sama saja. Sementara di lain pihak usaha loket pembayaran ini harus senantiasa menyediakan sejumlah deposit yang kira-kira mencukupi untuk menampung pembayaran-pembayaran pelanggan akan

listrik PLN, air PDAM, telepon TELKOM, angsuran pembayaran ADIRA, dan lain-lain. Inilah yang menjadi kendala bagi saya, dengan modal yang terbatas untuk deposit loket akan menjadi dilema sekiranya ada pelanggan yang membayar satu rekening/satu kali transaksi dengan jumlah rupiah yang cukup besar.

Sebagai Contoh :

a. Hari ini deposite yang tersedia di loket PPOB sebesar Rp 10.000.000. selama satu hari tersebut ada tiga transaksi diantaranya :

1. PT ABC membayar listrik sebesar Rp 4.500.000
2. Haji Mahmud membayar biaya telepon sebesar Rp 1.000.000
3. UD Mekar membayar listrik sebesar Rp 500.000

Dari ketiga transaksi yang nilainya lumayan besar maka fee yang didapatkan adalah :

\*dimisalkan fee dari masing-masing transaksi adalah Rp 2.000

$$\text{Fee} = \text{Rp } 2.000 \times 3 = \text{Rp } 6.000$$

b. Hari berikutnya sisa deposite hari kemarin adalah Rp 4.000.000 dan selama hari tersebut terdapat lima belas transaksi yang menghabiskan sisa deposite tersebut. Maka keuntungan yang diperoleh pada hari tersebut adalah :

$$\text{Fee} = \text{Rp } 2.000 \times 15 = \text{Rp } 30.000$$

Coba anda bandingkan dengan deposit yang sama, satu menghasilkan Rp 6.000, yang satunya menghasilkan Rp 30.000 hanya karena perbedaan jumlah transaksi, bukan karena besarnya rupiah transaksi. Hal di atas belum dikurangi dengan biaya-biaya yang menyertainya, yang tentu saja tidak boleh diabaikan. Biaya-biaya tersebut antara lain, biaya listrik untuk 1 unit PC dan Printer, biaya koneksi data, biaya makan atau operasional pegawai, biaya transportasi ke bank untuk mengisi kembali deposit.

Jadi kesimpulannya dalah besarnya transakasi tidak mempengaruhi jumlah fee yang didapatkan. Besarnya fee yang didapatkan tergantung dari banyaknya transaksi yang terjadi.



### 3.10 Prosedur Penagihan Tunggalan Yang Ideal

Untuk melakukan proses penagihan yang ideal dibutuhkan sistem atau aturan-aturan yang dapat berkerja secara optimal. Sistem penagihan ideal tidak hanya bergantung dengan kecanggihan alat teknologi yang digunakan melainkan faktor sumber daya manusia juga berperan penting dalam memperlancar proses sistem penagihan dengan baik dan optimal.

Selama ini banyak yang mengesampingkan kualitas sumber daya manusia. Faktanya banyak protes yang dilontarkan oleh pelanggan mengenai sikap para penagih atau dalam hal ini para cater yang tidak ramah dan terkesan kasar kepada pelanggan.

Contoh kasus yang dialami oleh pelanggan bernama Bahtiar dalam postingannya di blog miliknya menuliskan bahwa :

“Mohon maaf kalau aku agak emosional. Tapi, menurutku PLN memang harus mengubah cara penagihannya kepada para pelanggan.”

Dalam tulisannya beliau merasa tidak nyaman dengan sikap para penagih tunggalan rekening listrik. Beliau merasa dirugikan karena tidak adanya pemberitahuan kepada pelanggan mengenai batas waktu pembayaran rekening listrik.

Beliau juga mengatakan bahwa :

Bayangkan jika Anda baru menunggak utang belum lebih dari sebulan, tapi datang penagih dengan bahasa yang sadis, tak manusiawi, siapakah menurut Anda yang lebih pantas disebut tidak beradab? Saya pikir, berdasarkan pertimbangan yang masuk akal pada umumnya (common sense), sang penagih tetaplah harus mengedepankan cara-cara yang beradab. Namun, ternyata, PLN memilih sebaliknya. Belum lagi ada satu bulan saya menunggak rekening listrik, mereka langsung mengirimkan surat pemberitahuan “pelaksanaan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik”.

Melihat kasus tersebut tentu sebagai pihak PLN harus segera membenahi sistem penagihan kepada pelanggan. Ada dua alternatif yang bisa digunakan sebagai trik untuk melakukan proses penagihan yakni :

#### 1. Mengembangkan Sumber Daya Manusianya (SDM)

Pengembangan SDM merupakan usaha yang dilakukan untuk membentuk manusia yang berkualitas dengan memiliki keterampilan, kemampuan kerja dan loyalitas kerja kepada suatu perusahaan ataupun organisasi.

Era globalisasi seakan memberikan arus teknologi dan informasi serta mobilitas sumberdaya manusia dari satu tempat ke tempat lain. salah satu pengembangan SDM yang harus dilakukan adalah melalui pendidikan.

Pendidikan sangat penting dalam mengembangkan SDM karena pengetahuan akan diperoleh salah satunya dengan pendidikan. Orang yang tingkat

pendidikannya rendah, cenderung tidak memiliki kemampuan dalam bekerja. Perusahaan pun pada dasarnya menyeleksi calon karyawan dilihat dari tingkat pendidikannya.

Selain pendidikan strategi untuk mengembangkan sumber daya manusia adalah melalui pelatihan. Strategi ini di tujukan oleh para cater yang melaksanakan tugas penagihan dan berhadapan dengan pelanggan secara langsung. Disini para cater dilatih untuk mengembangkan kualitas masing-masing individu melalui ketrampilan, pengetahuan mengenai cara menghadapi pelanggan dengan pengenalan karakter-karakter pelanggan serta penanaman sikap dan etitude yang baik dalam melakukan penagihan.

Sikap dan etika yang baik sangat diperlukan terutama dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan. Pelanggan akan cenderung menuruti kemauan apabila kita memiliki etika dan menunjukkan sikap yang sopan terhadap pelanggan. Selain sikap yang baik, para cater harus bisa menggunakan komunikasi peruasif dalam menagih tunggakan rekening listrik kepada pelanggan. Hal yang dapat dilakukan antara lain :

1. Saat bertemu dengan nasabah tersenyumlah dengan tulus (jangan basa-basi), senyum adalah ungkapan perasaan hati yang senang dan bahagia.
2. Mengucapkan salam dengan semangat dan suara lantang, sesuaikan dengan bahasa daerah/kebiasaan
3. Mendahului untuk menjabat tangan Nasabah dengan erat, jika perlu menjabat dengan dua tangan atau menepuk/memeluk bahu, kemudian menyapa “Apa Kabar ...(nama Nasabah)...”, bagaimana kabarnya keluarga, sehat semua ?
4. Pandangan mata tertuju kepada Nasabah dan biasakan menganggukkan kepala untuk menanggapi pembicaraan nasabah. Jangan bicara dengan mengalihkan pandangan ke objek lain.
5. Membuka pembicaraan dengan pertanyaan yang hanya perlu dijawab dengan sikap dan senyum. Contoh: “Ruangan ini bersih dan nyaman sekali/ cuaca hari ini cerah sekali/ sibuk sekali anda hari ini” .
6. Membuat suasana santai tidak tegang, selingi dengan humor, canda riang dan pembicaraan ringan tidak serius.
7. Melakukan teknik mirroring (menyesuaikan posisi/gerak tubuh, bahasa, kata-kata, intonasi, perasaan, cerita pengalaman, selera makanan/pakaian, hobi dll), sesuaikan dengan Nasabah. Pada pada umum orang menganggap jika ada

orang lain yang mempunyai kesamaan dengan diri kita maka orang itu sama baiknya dengan kita.

8. Jika memungkinkan, berikan sesuatu terlebih dahulu kepada Nasabah atau keluarganya misalnya: makanan dan minuman ringan, rokok atau barang-barang promosi. Orang yang memberi akan lebih mudah mempengaruhi orang yang diberi.
9. Timbulkan kesan (dari tutur kata, sikap dan perilaku) bahwa Kita adalah orang tua/guru/sahabat/orang baik yang akan membantu dan menolong semua permasalahan Nasabah sehingga tidak perlu ditakuti.
10. Sampaikan pujian dan kepercayaan, bahwa Nasabah selama ini telah menjadi mitra bisnis yang baik. Pujian yang wajar membuat orang tersanjung dan senang sehingga mudah dipengaruhi.
11. Memberikan reputasi yang baik atau kepercayaan kepada nasabah untuk memenuhi komitmen/janjinya. Contoh:”Saya sangat yakin dan percaya bahwa bapak/ibu masih mempunyai keinginan dan niat untuk menyelesaikan permasalahan ini ”.
12. Berusaha mendapatkan jawaban “Ya” terlebih dahulu, sehingga memudahkan untuk mendapat jawaban “Ya” selanjutnya. Contoh:”Bapak tentunya sudah memahami tugas dan tanggung jawab Kita dalam permasalahan ini ?”, “Bapak tentunya setuju, bahwa semua yang kita lakukan ini adalah untuk kepentingan bersama bukan untuk kepentingan saya sendiri”, “Oleh karena itu membayar tunggakan wajib bapak penuhi ?”
13. Meningkatkan dan mengoptimalkan sistem komputerisasi pada fungsi penagihan.

Sistem komputerisasi yang digunakan oleh fungsi penagihan di PLN memang sudah baik namun ada beberapa bagian dari fungsi-fungsi yang ada dalam sistem tidak digunakan oleh petugas secara optimal. Misalnya fungsi monitoring saldo piutang harian lancar.

Seharusnya fungsi monitoring tersebut tersambung juga dengan sistem komputerisasi di kantor cater dan loket-loket pembayaran. Monitoring saldo piutang lancar berfungsi untuk mengetahui perkembangan piutang pelanggan atau lebih tepatnya memantau perkembangan proses penagihan dalam pelunasan rekening listrik setiap pelanggan.

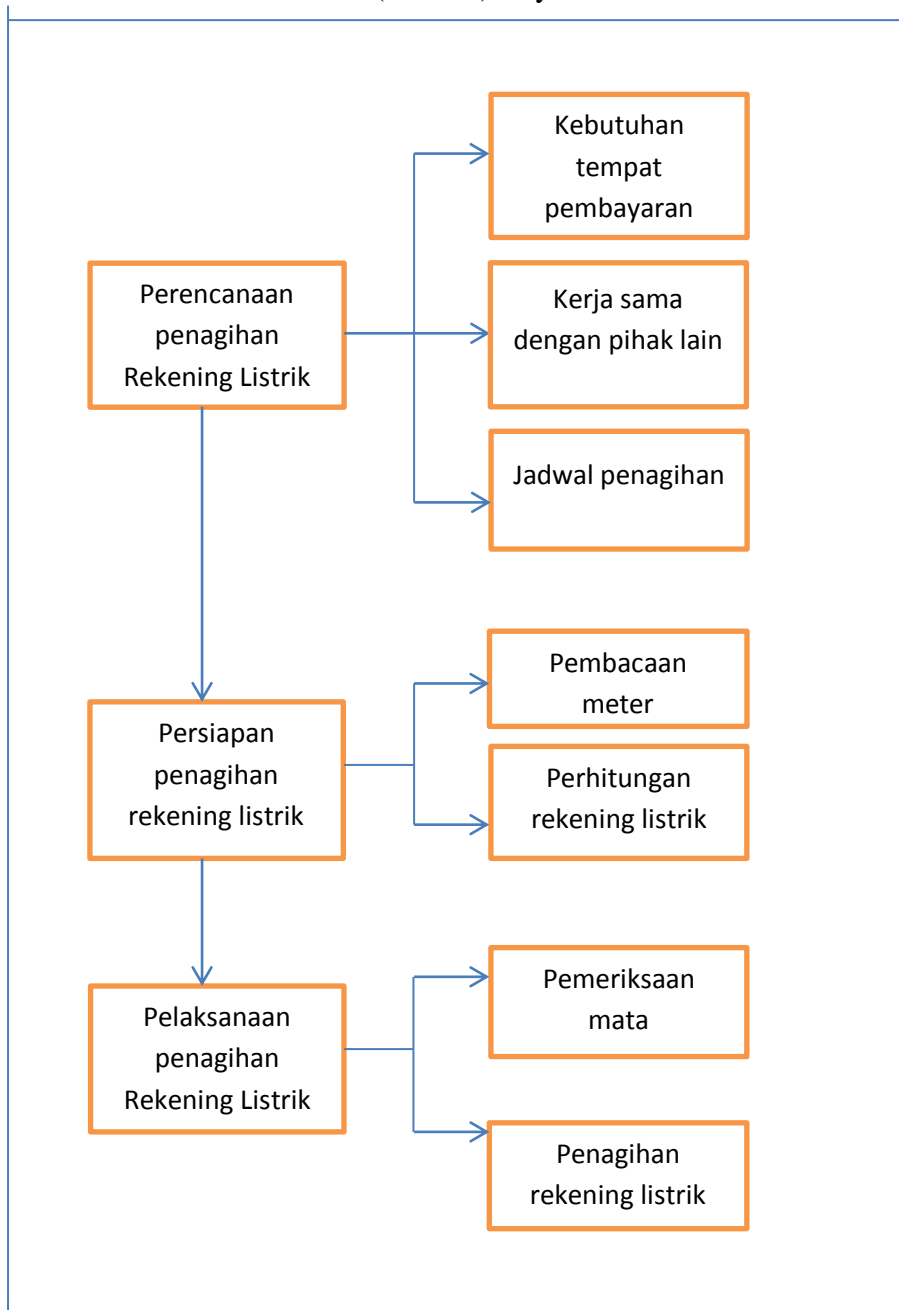
Dengan fungsi monitoring saldo piutang yang tersambung ke kantor cater dan loket pembayaran akan lebih efektif dalam memperlancar proses penagihan.

Selama ini pihak cater bolak balik meminta rekap saldo piutang ke fungsi penagihan yang ada dikantor PLN untuk mengetahui perkembangan piutang pelanggan. Hal ini tentunya kurang optimal dan terlalu memakan banyak waktu yang seharusnya bisa dimanfaatkan untuk kepentingan lainnya.

### 3.11 Tahapan Penagihan Rekening Listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal

Penulisan tugas akhir ini membahas tentang sistem komputerisasi. Adapun tahap-tahap penagihan rekening listrik dapat dilihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.6 Tahap-tahap penagihan rekening listrik  
Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Comal



### **3.11.1 Perencanaan Penagihan Rekening Listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal**

Perencanaan penagihan rekening listrik tersiri dari :

#### **1. Perencanaan Kebutuhan Tempat Pembayaran**

Perencanaan tersebut dimaksudkan untuk memberikan pelayanan pembayaran rekening listrik kepada pelanggan dengan mudah, cepat, dan nyaman yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

Perencanaan tersebut meliputi :

- a. Lokasi
- b. Jumlah Tempat Pembayaran
- c. Jumlah Pelanggan Per Loker
- d. Pelaksanaan Pelayanan
- e. Jumlah Petugas

#### **2. Perencanaan Kerja Sama PLN dengan Pihak Lain**

Dalam melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik yang berorientasi kepada pelanggan perlu dibuat perencanaan kerjasama dengan pihak lain dalam hal pengurusan penagihan atau penerimaan pembayaran piutang pelanggan.

Perencanaan tersebut meliputi :

- a. Pola kerja sama
- b. Sistem Pelayanan
- c. Anggaran
- d. Hak dan Kewajiban

### **3. Perencanaan Jadwal Penagihan**

Pelaksanaan pembayaran rekening listrik bulan berjalan dilaksanakan setiap hari kerja mulai tanggal 5 sampai dengan tanggal 24 yang terbagi atas dua gelombang yaitu :

- a. Gelombang A pembayaran dilaksanakan mulai tanggal 5 sampai tanggal 14.
- b. Gelombang B pembayaran dilaksanakan mulai tanggal 15 sampai tanggal 24.

#### **3.11.2 Persiapan Penagihan Rekening Listrik**

##### **3.11.2.1 Pelaksanaan Pembacaan Meteran**

Prosedur penagihan pada PT PLN (Persero) Rayon Comal awalnya didasarkan pada berapa besar listrik atau biaya pemakaian kWh setiap bulannya. Petugas PLN datang ke rumah-rumah pelanggan untuk mencatat meter yang telah terpakai, biasanya dilakukan pembacaan meter mulai tanggal 20 sampai tanggal 30 untuk pembayaran gelombang A dan tanggal 1 sampai tanggal 10 untuk pembayaran gelombang B.

##### **3.11.2.2 Perhitungan Rekening Listrik**

Pendapatan rekening listrik di PT PLN (Persero) Rayon Comal dipengaruhi oleh unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Golongan Tarif Dasar Listrik  
Golongan TDL merupakan dasar perhitungan yang berisi ketentuan harga jual dan golongan tarif dasar listrik pln.  
Golongan tarif adalah besarnya kWh yang digunakan sesuai dengan kontrak.

#### **3.11.3 Pelaksanaan Penagihan Rekening Listrik**

##### **3.11.3.1 Pemeriksaan Mata**

Serangkaian kegiatan menghimpun dan mengelola data yang semata-mata digunakan untuk pemakaian KWH/variabel yang ditagihkan dalam rekening listrik.

### **3.11.3.2 Penagihan Rekening Listrik**

- a. Menerima dan mendistribusikan rekening baru ke loket-loket pembayaran.
- b. Melaksanakan penjualan rekening listrik lancar dan tunggakan.
- c. Membuat laporan saldo tunggakan harian ikhtisar mutasi rekening listrik.
- d. Melaksanakan pengawasan surat perintah penyambungan kembali (buku pemantauan pemutusan).
- e. Mencetak surat perintah penyambungan kembali dan pelaksanaan pemutusan rampung.
- f. Membuat daftar status saldo per akhir bulan.
  - g. Melaksanakan penagihan rekening PEMDA dan non ABRI
- h. Membuat laporan ikhtisar mutasi rekening listrik dan kartu uang jaminan pelanggan.
- i. Melaksanakan pengawasan harian ikhtisar laporan mutasi rekening listrik yang ada di tempat pembayaran dan daftar rekonsiliasi tunggakan rekening listrik per loket.

Tabel 3.4 Golongan Tarif Dasar Listrik update Mei 2016



PT PLN (Persero)

Jalan Trunojoyo Blok M 1/135 Kebayoran Baru – Jakarta 12160

Telepon : (021) 7261875, 7261122, 7262234

Facsimile : (021) 7221330

Website : www.pln.co.id

(021) 7251234, 7250550

**PENETAPAN  
PENYESUAIAN TARIF TENAGA LISTRIK (TARIFF ADJUSTMENT)  
BULAN MEI 2016**

NO.	GOL. TARIF	BATAS DAYA	REGULER		PRA BAYAR (Rp/kWh)
			BIAYA BEBAN (Rp/kVA/bulan)	BIAYA PEMAKAIAN (Rp/kWh) DAN BIAYA kVArh (Rp/kVArh)	
1.	R-1/TR	1.300 VA	*)	1.353,45	1.353,45
2.	R-1/TR	2.200 VA	*)	1.353,45	1.353,45
3.	R-2/TR	3.500 VA s.d. 5.500 VA	*)	1.353,45	1.353,45
4.	R-3/TR	6.000 VA ke atas	*)	1.353,45	1.353,45
5.	B-2/TR	6.000 VA s.d. 200 kVA	*)	1.353,45	1.353,45
6.	B-3/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 967,33 Blok LWBP = 967,33 kVArh = 1.041,07 ****)	-
7.	I-3/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 967,33 Blok LWBP = 967,33 kVArh = 1.041,07 ****)	-
8.	I-4/TT	30.000 kVA ke atas	***)	Blok WBP dan Blok LWBP = 931,99 kVArh = 931,99 ****)	-
9.	P-1/TR	6.000 VA s.d. 200 kVA	*)	1.353,45	1.353,45
10.	P-2/TM	di atas 200 kVA	**)	Blok WBP = K x 967,33 Blok LWBP = 967,33 kVArh = 1.041,07 ****)	-
11.	P-3/TR		*)	1.353,45	1.353,45
12.	L/TR, TM, TT		-	1.529,73	-

Catatan :

\*) Diterapkan Rekening Minimum (RM):  
RM1 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian.

\*\*\*) Diterapkan Rekening Minimum (RM):  
RM2 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian LWBP.  
Jam nyala : kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung.

\*\*\*\*) Diterapkan Rekening Minimum (RM):  
RM3 = 40 (Jam Nyala) x Daya tersambung (kVA) x Biaya Pemakaian WBP dan LWBP.  
Jam nyala : kWh per bulan dibagi dengan kVA tersambung.

\*\*\*\*\*) Biaya kelebihan pemakaian daya reaktif (kVArh) dikenakan dalam hal faktor daya rata-rata setiap bulan kurang dari 0,95 (delapan puluh lima per seratus).

K : Faktor perbandingan antara harga WBP dan LWBP sesuai dengan karakteristik beban sistem tenaga listrik setempat (1,4 ≤ K ≤ 2), ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT Perusahaan Listrik Negara.

WBP : Waktu Beban Puncak  
LWBP : Luar Waktu Beban Puncak.

Sumber Data : PT PLN (Persero) Kebayoran Baru, Jakarta

Keterangan :

TR : Tegangan Rendah kVa : Kilo Volt Ampere

TM : Tegangan Menengah Va : Volt Ampere

TT : Tegangan Tinggi

## b. Biaya Beban

Biaya beban adalah biaya yang dikenakan berdasarkan besarnya kontrak VA (Volt Ampere) yang terpasang disetiap rumah pelanggan.

Tabel 3.5 Perhitungan Tarif Listrik Rumah Tangga berdasarkan Tarif dasar Listrik tahun 2016



Golongan Tarif	Batas Daya	Biaya Beban (Rp/kVA/bulan)	Biaya Pemakaian (Rp/kWh)
R-1/TR	s.d 450 VA	11.000	Blok-I : 0 s/d 30 kWh = 169 Blok-II : di atas 30-60 kWh = 360 Blok III : di atas 60 kWh = 495
R-1/TR	900 VA	20.000	Blok-I : 0 s/d 20 kWh = 275 Blok-II : di atas 20-60 kWh = 445 Blok-III : di atas 60 kWh = 495
R-1/TR	1.300 VA	30.100	Blok-I : 0 s/d 20 kWh = 385 Blok-II : di atas 20-60 kWh = 445 Blok-III : di atas 60 kWh = 495
R-1/TR	2.200 VA	30.200	Blok-I : 0 s/d 20 kWh = 390 Blok-II : di atas 20-60 kWh = 445 Blok-III : di atas 60 kWh = 495
R-2/TR	di atas 2.200 VA s.d 6.600 VA	30.400	560
R-3/TR	di atas 6.600 VA	34.260	621

Sumber Data : PT PLN (Persero) Rayon Comal

c. Biaya Pemakaian (kWh)

Merupakan biaya yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan banyaknya kWh per bulan.

Berikut ini adalah contoh perhitungan rekening listrik berdasarkan Tarif Dasar Listrik (TDL) bulan Januari s.d Mei 2016.

Misal : Dengan pemakaian daya 900 VA untuk tarif R-1

- Stand Meter Akhir-Awal = 120 – 600

- Perhitungan Setiap Blok

$$\begin{aligned} \text{Blok – I} &= 0 \text{ s/d } 20 \text{ kWh} \times \text{Biaya Pemakaian RP/kWh} \\ &= 20 \text{ kWh} \times \text{Rp } 275 \\ &= \text{Rp } 5.500 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Blok – II} &= \text{diatas } 20\text{-}6\text{- kWh} \times \text{Biaya Pemakaian} \\ &= 40 \text{ kWh} \times \text{Rp } 495 \\ &= \text{Rp } 17.800 \end{aligned}$$

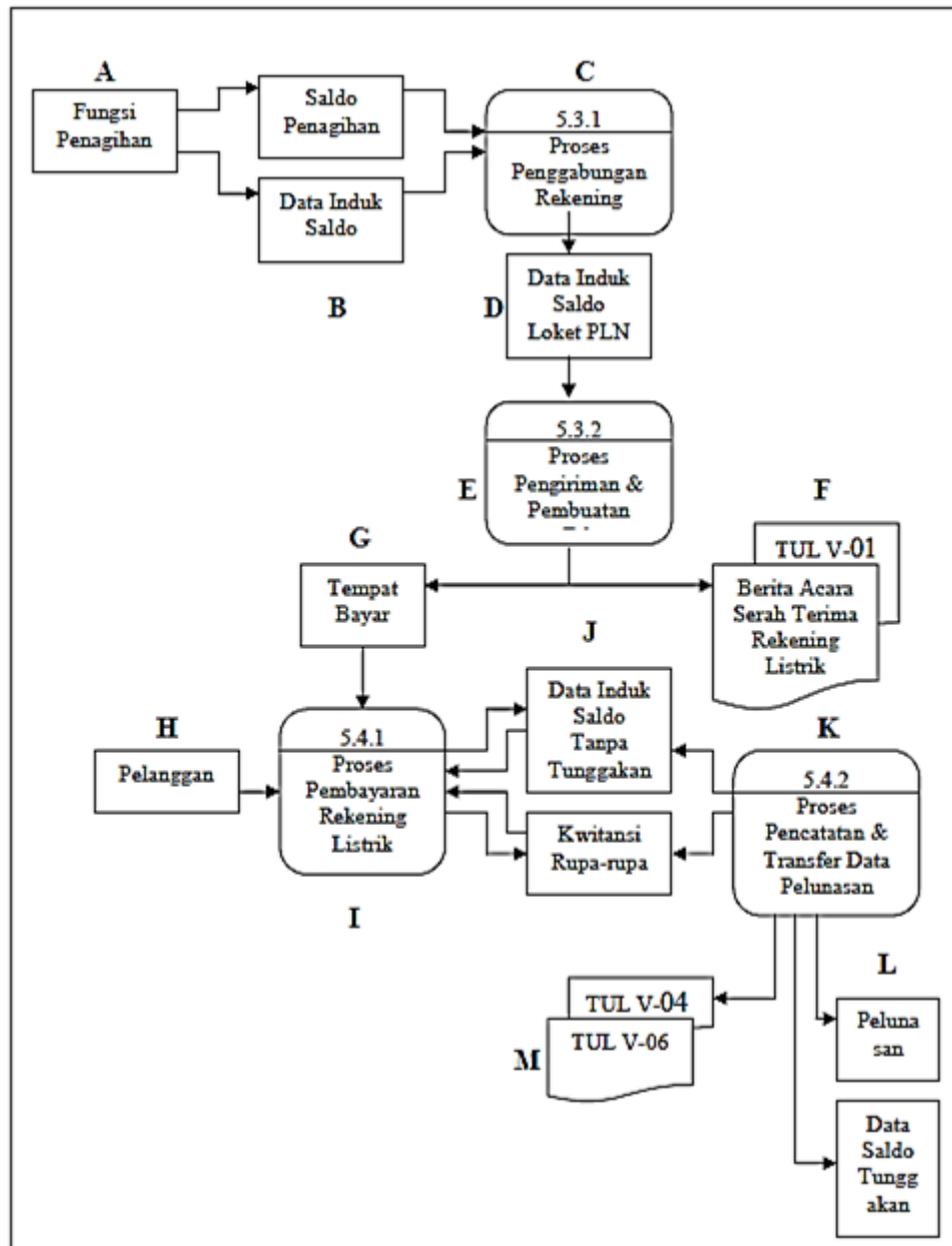
$$\begin{aligned} \text{Blok – III} &= \text{diatas } 60 \text{ kWh} \times \text{Biaya Pemakaian rp/kWh} \\ &= 90 \text{ kWh} \times \text{Rp } 495 \\ &= \text{Rp } 44.550 \end{aligned}$$

3. Biaya Beban =  $\frac{\text{Daya} \times \text{Biaya Pemakaian Rp/kVA/bln}}{1.000}$   
=  $\frac{900 \times \text{Rp } 20.000}{1.000}$   
= Rp 18.000
4. Jumlah Tagihan Rekening Listrik  
JTRL = Blok I+II+III + Beban  
= (5.500+17.88+44.500) + 18.000  
= Rp 85.850
5. Pajak Penerangan Jalan (PPJ)  
PPJ = 9% x JTRL  
= 9% x Rp 85.850  
= Rp 7.730
6. Jumlah Total Tagihan  
Total Tagihan = JTRL + PPJ  
= Rp 85.850 + Rp 7.730  
= Rp 93.580

### 3.11.4 Pelaksanaan Penagihan Rekening Listrik

#### a. Proses Penagihan Rekening Listrik

Proses penagihan rekening listrik yang dimulai dari awal dapat dilihat pada gambar berikut ini :



Gambar 3.7 Bagan Pembayaran Rekening Listrik

Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Comal

Langkah-langkah penagihan rekening listrik :

1. Fungsi penagihan adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan untuk seluruh pelanggan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. Pelaksanaan penagihan rekening listrik ini dilaksanakan sebulan sekali yang dimulai dari fungsi pembacaan meter, yang kemudian hasil baca meter tersebut diolah oleh fungsi pembuatan rekening untuk dijual kepada pelanggan PLN.
2. Persiapan penerimaan rekening listrik dari fungsi pembuatan rekening maupun dari fungsi pelayanan terdiri dari :
  - Daftar Rekening Listrik (Tul III-04)
  - Fisik lembar rekening listrik (TUL III-03) dan kwitansi rupa-rupa
  - Data dalam media rekaman komputer
  - Daftar pengiriman rekening listrik (TUL V-01)

Rekening listrik dan daftar rekening listrik disimpan dengan aman dan baik. Data rekening listrik dan kwitansi rupa-rupa ditransfer ke dalam data induk saldo. Data ini digunakan sebagai data induk awal.

3. Mutasi penambahan dan pengurangan sampai dengan saldo akhir perbulan maupun saldo seluruhnya diproses dengan media komputer. Sebelum perekaman data saldo rekening ke dalam data induk saldo harus diadakan pemeriksaan terlebih dahulu untuk memastikan kebenaran data tersebut dengan membuat rekapitulasi penerimaan data rekening, kemudian dicocokkan dengan rekapitulasi rekening. Proses penggabungan data tersebut menghasilkan tabel-tabel tempat bayar (Payment Point) untuk seluruh unit-unit PLN.
4. Proses menggabungkan rekening listrik menghasilkan data induk saldo loket PLN seluruh unit.
5. Persiapan pengiriman rekening listrik ke tempat pembayaran dilakukan dengan mempersiapkan daftar rekening listrik dalam bentuk media rekaman, fisik rekening, kwitansi rupa-rupa dan berita acara rekening listrik ke payment point oleh unit-unit PLN.

6. Pembuatan berita acara rekening listrik dan TUL V-01 telah selesai dibuat oleh kantor PLN setempat untuk keperluan pengiriman file data maupun fisik rekening ke payment point.
  7. Dilakukan penyerahan daftar rekening listrik dalam bentuk media rekaman, fisik rekening listrik, kwitansi rupa-rupa, serta berita acara rekening listrik serta lampiran TUL V-01 ke tempat pembayaran atau payment point.
  8. Setelah jadwal tanggal pembayaran tiba, pelanggan secara bergantian membayar tagihan rekening listrik di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur. Jadwal pelayanan penerimaan pembayaran setelah berakhirnya masa pembayarannya yang telah ditentukan dilayani di kantor PLN area atau unit.
  9. Guna mempercepat penerimaan pendapatan yang bersumber pada piutang pelanggan serta untuk memperlancar dan mempermudah pelayanan penerimaan pembayaran, telah disusun rencana jadwal pembayaran untuk masing-masing tempat pembayaran. Pelanggan dapat membayar ke loket-loket tersebut berdasarkan kode payment point yang ditentukan oleh PLN setempat.
  10. Berdasarkan saldo pelunasan setiap hari akan dibuatkan :
    - Daftar rekening yang lunas atau tidak lunas (TUL V-04)
    - Bukti penyetoran uang ke kasir (TUL V-06)
    - Ikhtisar mutasi piutang pelanggan (TUL V-02)
- Berdasarkan data induk saldo tanpa tunggakan pelanggan memperoleh kwitansi rupa-rupa. Data rekening listrik maupun data kwitansi rupa-rupa yang lunas akan dikirimkan ke PLN (Fungsi Penagihan).
11. Data rekening listrik maupun kwitansi rupa-rupa yang lunas tersebut dikirim ke PLN (Fungsi Penagihan) dengan melakukan proses copy data dari komputer tempat pembayaran ke media rekaman komputer.
  12. Berdasarkan daftar rekening listrik yang lunas tersebut, loket-loket pembayaran mentransfer uang masing-masing pelanggan atau nasabah ke rekening pendapatan (Receipt Account) PLN cabang di bank PLN yang telah ditetapkan. Data rekening listrik maupun daftar kwitansi rupa-rupa yang lunas akan dikirimkan ke PLN (Fungsi Penagihan).
  13. Kemudian kantor PLN cabang akan mencatat daftar rekening listrik yang lunas atau belum lunas yang telah di bayar di payment point, serta mencatat bukti penyetoran uang.

14. Pada akhir periode pembayaran akan dibentuk data tunggakan atau daftar pelanggan yang tidak linas karena jadwal pelayanan pembayaran telah melewatimasa pembayaran yang telah ditentukan tersebut diatas, maka akan dilayani diloket kantor PLN cabang. Pengiriman data dapat menggunakan media rekamankomputer atau jaringan komunikasi komputer.

**b. Pelayanan Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik di tempat Pembayaran**

1. Pelayanan Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik dengan Cara Giralisasi.

Giralisasi adalah pembayaran rekening listrik dengan cara transfer uang pelanggan di suatu bank dimana banknya PLN berbeda dengan banknyapelanggan dan banknya pelangan tersebut tidak melaksanakan pelayananpenerimaan pembayaran rekening listrik.Pembayaran rekening listrik dengan cara giralisasi tersebut tidak langsungdapat dilakukan. Akan tetapi perlu dibuat perjanjian antara PLN dengan bankyang bersangkutan.

2. Pelayanan Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik dengan Cara Legalisasi (Pengesahan).

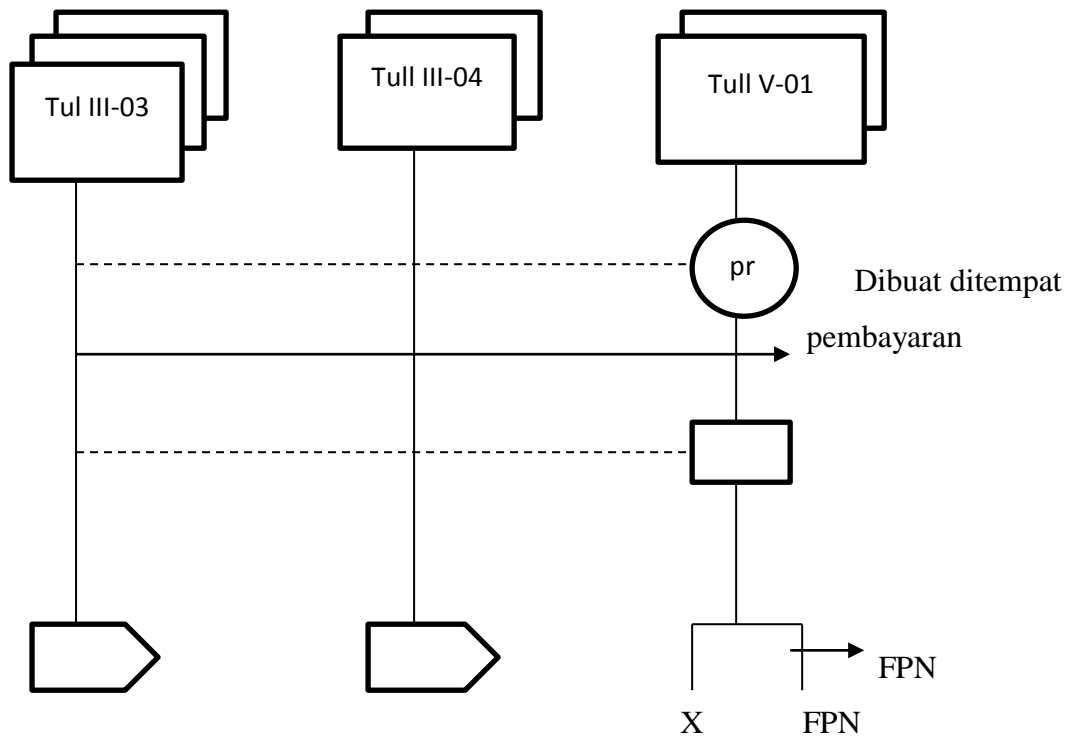
Rekening listrik yang pembayarannya dibiayai dari APBN-HANKAM atau ABRI diselesaikan secara terpusat dengan cara legalisasi. Rekening listrik initelah dibuat dengan kode golongan I (ABRI). Kode golongan tersebutdibedakan menjadi :

- Angkatan Darat : Golongan ID
- Angkatan Laut : Golongan IL
- Angkatan Udara : Golongan IU
- POLRI : Golongan IP
- Hankam/Mabes ABRI : Golongan IA

3. Pelayanan Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik yang Dibiayai APBN atau APBD.

Rekening listrik yang dibayar dengan dana APBN bukan HANKAM/ ABRI dan APBD-PEMDA. Pembayarannya diselesaikan dengan cara ditagih keinstansi yang bersangkutan. Rekening listrik yang dibayar dengan dana APBNini adalah rekening listrik dengan kode golongan 2

dan yang dibayar dengandana APBD adalah rekening listrik dengan kode golongan 3



Gambar Persiapan pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik ditempat pembayaran

Tull III-03 : Satu set dengan rekening listrik

Tull III-04 : Satu set dengan rekening listrik

Tull V-01 : Satu set daftar pengiriman rekening listrik

FPN : Fungsi Penagihan



: pencetakan/pembuatan rekening listrik



: tempat dimana dilaksanakannya pembayaran rekening listrik



: daftar hasil penagihan rekening listrik yang terdiri dari 2 lembar



: tanda yang menunjukkan daftar diarsipkan oleh FPN



: menunjukkan suatu sumber keterangan



: menunjukkan suatu penangguhan sementara waktu, sehubungan dengan daftar tagih rekening listrik sebelum tindakan lebih lanjut diadakan

X : menunjukkan charting tidak perlu

### 3.12 Pembuatan Tagihan Rekening Listrik

Pelayanan pembayaran tagihan rekening listrik di loket- loket pembayaran atau payment point dilaksanakan dengan sistem off line dengan menggunakan media komputer yang semula menggunakan sistem manual. Fungsi pemakaian media komputer ini untuk menunjang kelancaran pengawasan kredit di PLN. Pembayaran rekening listrik ini dilaksanakan oleh petugas yang mengakses data rekening listrik yang akan dibayar berdasarkan nomer pelanggan.

Contoh dari rekening listrik yang ditunjukkan gambar 3.8 berikut :

BANK ARTHA GRAHA SAFA0306-wali-reload/SAFANA Corp.01 2015-09-05 02:23:12	BANK ARTHA GRAHA SAFA0306-wali-reload/SAFANA Corp.01 STRUK PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK	Tanggal Bayar 2015-09-05 02:23:12
IDPEL : 132066005446 NAMA : ZULNI WATI TARIF/DAYA : R1/450VA BL/TH : SEP TGL BAYAR : 2015-09-05 02:23:12 STAND METER: 00999900-01005200 RP TAG PLN : RP. 19.947 ADMIN BANK : RP. 1.600 TOTAL BAYAR: RP. 21.547 JPA REFF : 02572102313A1BB4D5F09E063B30BC3A	IDPEL : 132066005446 NAMA : ZULNI WATI TARIF/DAYA : R1/450VA RP TAG PLN : RP.19.947 JPA REF : 02572102313A1BB4D5F09E063B30BC3A  PLN menyatakan struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah ADMIN BANK : RP. 1.600 TOTAL BAYAR : RP. 21.547 TERIMAKASIH	BL/TH : SEP STAND METER : 00999900-01005200
	Rincian Tagihan dapat diakses di <a href="http://www.pln.co.id">www.pln.co.id</a> , Informasi Hubungi Call Center:123 atau Hub PLN Terdekat: 123 ASLI:safana01 8ed4fa1d690bce06771b14b4b5268eab 2963505	

[Klik untuk Cetak Struk](#) | [Klik untuk Kembali](#)

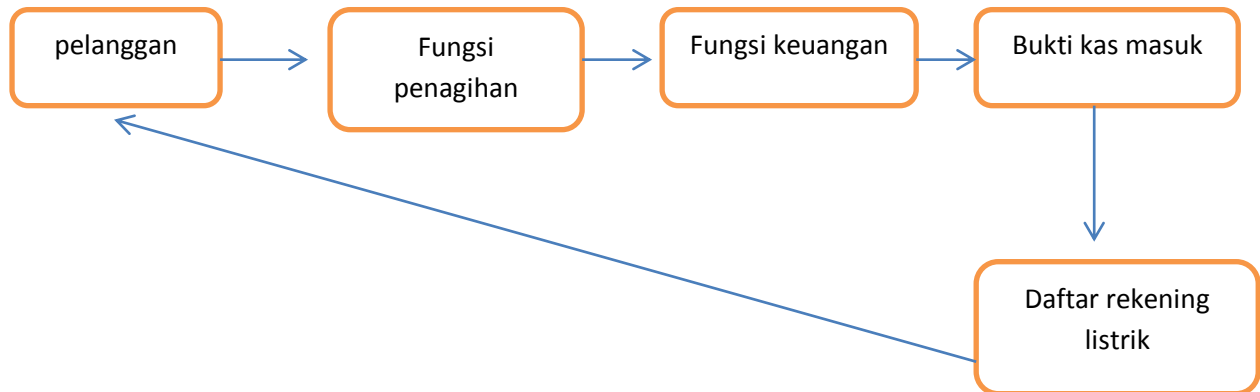
Gambar 3.7 Bukti Pembayaran Tagihan Listrik

Sumber : BANK ARTHA GRAHA 2015



## Gambar Prosedur Penagihan Rekening Listrik.

Alur-alur prosedur administrasi penagihan rekening listrik di PT. PLN (Persero) yaitu sebagai berikut:



Sumber Data : PT. PLN (Persero) Rayon Comal

### 3.13 Pembuatan Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik

#### 3.13.1 Pelayanan di loket Kantor PLN periode pembayaran tanggal 1 s.d 30

A. Di setiap tempat pembayaran, rekening listrik telah disusun per kode golongan danurut dari nomor pelanggan kecil ke nomor pelanggan besar. Untuk memudahkan mencari rekening listrik, urutan ini tidak boleh diubah. Pada saat akan membayar rekening listrik pelanggan cukup menunjukkan annya kepada petugas Fungsi Penagihan (FPN). Nomor 25 pelanggan dapat diketahui dari kartu pengenal pelanggan listrik, rekening listrik, kartu meter pelanggan atau kuitansi BP / UJL.

B. Setelah rekening listrik yang akan dibayar ditemukan, maka pelanggan diminta untuk menyerahkan uang ke FKU. Rekening listrik dikirim oleh FPN ke FKU dengan bukti pengiriman. Setiap rekening listrik yang dikirim ke FKU harus dicatat dalam Daftar Rekening yang lunas (TUL V – 04). Satu lembar rekening listrik diberikan kepada pelanggan rekening listrik harus dibubuhi cap tanda lunas pada kasir.

C. Daftar Rekening Listrik yang Lunas (TUL V – 04). Daftar ini dibuat oleh petugas loket dalam rangkap 3:

- 1) Lembaran asli untuk Fungsi Buku Pelanggan (FBL)
- 2) Tembusan ke satu untuk Fungsi Penagihan (FPN)
- 3) Tembusan ke dua untuk Fungsi Keuangan (FKU)

Pengiriman lembaran asli daftar rekening listrik yang lunas ke FBL disertai daftar rekening listrik yang belum lunas. Segi pelunasan tercantum dalam system komputerisasi FBL dan FKU.

D. Pencocokan Hasil Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik. Setiap hari pada akhir jam pelayanan, antara loket FPN dengan FKU / kasir dilakukan pencocokan jumlah rekening yang lunas dengan jumlah uang yang diterima kasir dengan membandingkan antara Daftar Rekening yang lunas (TUL V – 04), segi pelunasan dengan bukti kas masuk.

E. Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik di Tempat Pembayaran (TUL V – 03). Berdasarkan Daftar Rekening Listrik yang lunas (TUL V – 04) jumlah lembar dan rupiah rekening yang lunas dicatat dalam Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening yang ada di tempat pembayaran (TUL V – 03). Petugas loket setiap hari mengirim tembusan kedua daftar rekening listrik yang lunas ke FPN dan dicatat dalam ikhtisar Mutasi Rekening Listrik (TUL V -02) perloket. Pada akhir bulan FPN membuat gabungan Ikhtisar Mutasi rekening listrik (TUL V - 02).

F. Pengiriman Daftar Rekening yang lunas dari Segi Pelunasan. Setelah dilakukan pencatatan ke dalam Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada di tempat pembayaran (TUL V – 03), maka Daftar Rekening Listrik yang lunas (TUL V – 04) dan segi pelunasan dikirim ke FPN untuk diteruskan ke Fungsi Buku Pelanggan (FBL).

Selain mendatangi langsung PT. PLN (Persero) UPJ Comal, pelanggan juga dapat melakukan transaksi pembayaran tagihan rekening listrik di Kantor Pos, Bank, dan PPOP setempat yang telah bekerja sama dan mendapatkan izin secara resmi dari PT. PLN (Persero) berkaitan dengan administrasi pembayaran tagihan rekening listrik. Pembayaran tagihan rekening listrik melebihi batas tanggal yang telah ditentukan, maka pelanggan akan mendapatkan denda sebesar Rp 3000,00 per bulannya. Penunggakan pembayaran tagihan rekening listrik selama kurang lebih 4 bulan. Maka pelanggan akan mendapatkan surat resmi pemutusan listrik sementara. Jika pelanggan belum juga membayar tagihan rekening listrik setelah mendapatkan surat resmi pemutusan, maka petugas PLN akan mendatangi langsung alamat rumah pelanggan dan langsung melakukan tindakan pemutusan listrik secara terpaksa.

### **3.13.2 .Pelayanan di loket Kantor PLN dari tanggal 1 sampai 31 akhir bulan.**

A. Pengiriman Rekening Listrik dan Daftar Rekening Listrik yang Belum Lunas. Selambat-lambatnya 1 hari setelah berakhirnya periode pembayaran yang ditetapkan, rekening listrik, Daftar Listrik yang belum lunas (TUL V – 04) dikirim kembali ke FPN. Petugas loket tempat pembayaran membuat dan mengirim :

- 1) Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada ditempat pembayaran (TUL V - 03).
  - 2) Daftar Rekening Listrik yang belum lunas.
  - 3) Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (TUL V – 05).
- Sebelum Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (TUL V –05) ditanda tangani, FPN melakukan pencocokan lebih dahulu jumlah lembar dan rupiah rekening yang belum lunas dengan Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (TUL V - 05) Dan Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik

yang ada ditempat pembyaran (TUL V - 04). Ikhtisar penyelesaian pembayaran rekening listrik (TUL V – 05) setelah ditanda tangani berfungsi sebagai pertanggung jawaban penyelesaian rekening listrik yang belum lunas dari tempat pembayaran.

B. Apabila terdapat pembayaran rekening listrik sebelum dilakukan pemutusan sementara, maka pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik sama dengan pelayanan pembayaran pada tanggal 1 sampai 31. Pembayaran rekening listrik selambat- lambatnnya tanggal 31 akhir bulan jika pembayaran tersebut menunggak akan dikenakan beban sesuai dengan sesuai TDL.

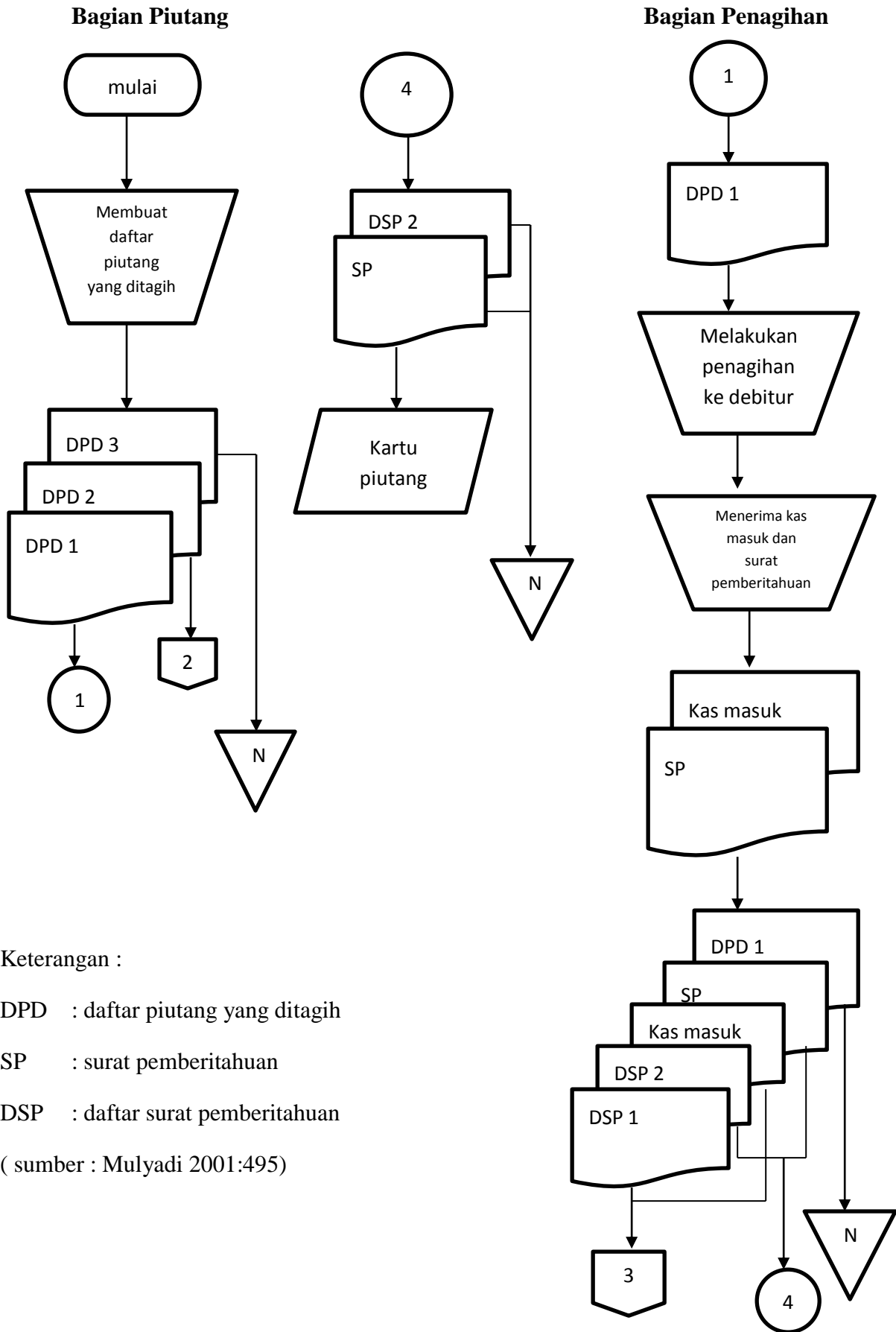
C. Apabila terdapat rekening listrik yang belum dilunasi sampai berakhirnya periode pembayaran yang ditetapkan, maka FPN mengirimkan daftar rekening listrik yang belum lunas ke Fungsi Perintah Kerja (FPK), untuk dilakukan pemutusan sementara dengan mengeluarkan (TUL VI – 01) sampai pelanggan itu pembayaran. Contoh Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Tenaga Listrik (TUL VI – 01) dapat dilihat :

PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DIY		NO. TUL : 52257/VI-01/21012016-1263
AREA TEGAL		
RAYON COMAL		
<b>PEMBERITAHUAN PELAKSANAAN PEMUTUSAN SEMENTARA SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK</b>		
=====		
Kepada Yth.		
Nama	: xxxxxxxx	
ID. Pelanggan	: xxxxxxxx	Kode Kedudukan : FLACxxxxx
Nomor Meter	:	
Nama Gardu/Tiang	: xxxxx/xxxxxxxxxx	Loket : 000000
Tarif/Daya	: R1/2200 VA	kelompok : 0
Rekening : JAN-2016 s/d MAR-2016 (3 LEMBAR)		Rp. : 412,492
Jumlah biaya keterlambatan s.d bulan : MAR-2016		Rp. : 60,000
Jumlah Tunggakan (Belum Termasuk Administrasi)		Rp. : 472,492
<p>Dengan ini diberitahukan dengan hormat bahwa aliran listrik dirumah/alamat seperti tersebut diatas terpaksa diputus untuk sementara karena rekening listrik belum dilunasi pada waktu yang telah ditetapkan. Penyambungan kembali akan dilakukan pada setiap hari kerja apabila rekening serta biaya keterlambatan dilunasi dt empat penerimaan pembayaran rekening listrik, kantor pos, atau bank yang ditunjuk oleh PLN.</p> <p>Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak tanggal jatuh tempo tunggakan belum dilunasi, maka instalasi milik PLN akan dibongkar, dan penyambungan kembali dapat dilakukan setelah Saudara menyelesaikan Biaya Penyambungan yang diperlakukan sebagai sambungan baru serta tetap diwajibkan membayar tagihan listrik yang belum dilunasi beserta dendanya.</p>		
UNTUK MENGHINDARI RESIKO, MOHON TIDAK TITIP PEMBAYARAN KEPADA PETUGAS.		
		COMAL, 28-03-2016
		MANAGER
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p>PADA WAKTU MELAKUKAN PEMBAYARAN DIMOHON MENUNJUKAN SURAT PEMBERITAHUAN INI</p> </div>		
TGL STAND PUTUS PELANGGAN		
AS TUL VI-01/PETUGAS PEMUTUS.....		TEGUH SUPRABOWO
ABAIKAN PEMBERITAHUAN INI JIKA SUDAH MEMBAYAR TAGIHAN		

*Gambar 3.9 Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik*

*Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Comal*

**3.14 Bagan aliran Sistem Penagihan Rekening Listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal**



Keterangan :

DPD : daftar piutang yang ditagih

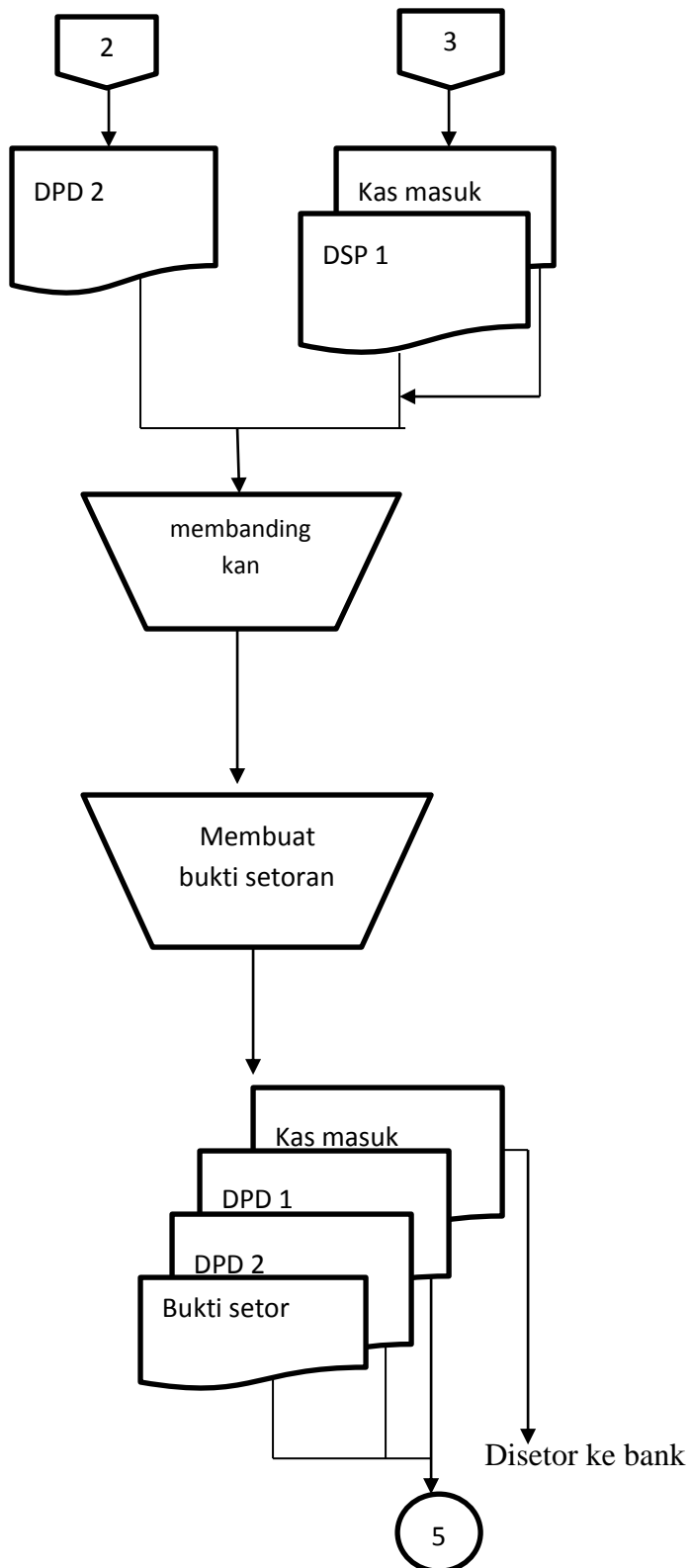
SP : surat pemberitahuan

DSP : daftar surat pemberitahuan

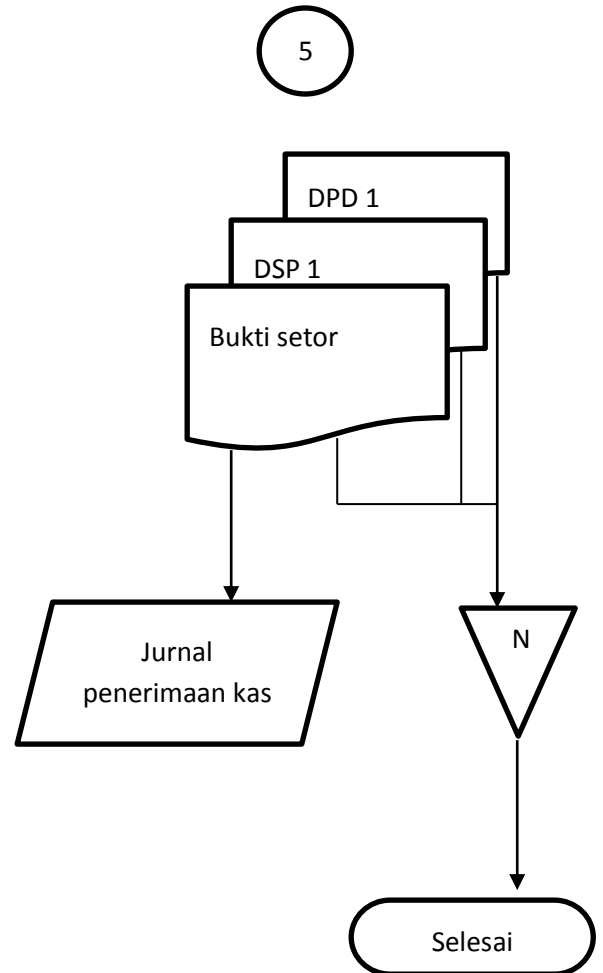
( sumber : Mulyadi 2001:495)

## Bagan Aliran Sistem Penagihan Rekening Listrik

### Bagian Kasa



### Bagian Jurnal



### **3.15 Pelaksanaan Payment Point Online Bank Pada PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DIY**

*Payment Point Online Bank* adalah sebuah sistem yang merupakan bagian dari sistem penagihan/piutang/penerimaan kas (*Billing/Account Receivable/Cash Receipt*) secara *online*. Terdapat dua pendekatan dalam mendefinisikan sebuah sistem, pendekatan prosedur dan pendekatan pada elemen atau komponennya. Pendekatan yang menekankan pada prosedur menurut Jogianto (2005) mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk mengevaluasi suatu sasaran tertentu.

Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada elemen atau komponen mendefinisikan sebagai seperangkat elemen yang berintegrasi untuk mencapai tujuan yang sama.

Pendekatan prosedur mendefinisikan sistem dari jaringan prosedur-prosedur. Sedangkan definisi prosedur menurut Jogianto (2005) adalah suatu urutan-urutan operasi klerikal (tulis mnrulis), biasanya melibatkan beberapa orang didalam satu atau lebih departemen, yang diterapkan untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi.

Dalam suatu sistem yang baik, harus mencaup prosedur – prosedur yang saling berkaitan dan menunjang pekerjaan operasional perusahaan, sehingga sistenm yang ada dapat berjalan dan mengikuti perkembangan yang terjadi di luar perusahaan. Menurut Sutabri (2003) secara sederhana sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel – variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu.

Teori sistem mengatakan bahwa setiap unsur pembentuk organisasi adalah penting dan harus mendapat perhatian yang utuh agar manajer dapat bertindak lebih efektif. Unsur atau komponen pembentuk organisasi yang dimaksudkan bukan hanay bagian – bagian yang tampak secara fisik, tetapi juga hal-hal yang mungkin bersifat abstrak atau konseptual, seperti misi, pekerjaan, kegiatan, kelompok, informasi dan lain sebagainya. Unsur – unsur yang mewakili suatu sistem secara umum adalah masukan (input), pengolahan (processing), dan keluaran (output).

Sistem *Payment Point Online Bank* adalah sebuah sistem layanan online. Menurut edaran direksi PT. PLN (Persero) No : 010.E/012/DIR/2002 tentang Mekanisme Arus Dana *Receipt* definisi online yaitu suatu fasilitas otorisasi data

elektronik yang memudahkan pelanggan dapat melakukan pembayaran di semua tempat yang menyediakan fasilitas *online* PLN yang terpadu lintas Unit Pelaksana Induk. Pengertian Sistem *Online* yaitu sistem yang menerima langsung input pada area dimana input tersebut direkam dan menghasilkan output yang dapat berupa hasil komputerisasi pada area dimana output tersebut dibutuhkan. Terdapat beberapa alasan digunakannya sistem *online* dalam sebuah transaksi. Hal ini yang mendasari digunakannya sistem *Payment Point Online Bank (PPOB)* oleh PT PLN (Persero) Diatribusi Jawa Tengah dan DIY alasan tersebut yaitu :

1. Peningkatan efisiensi aliran uang tunai

Tujuan dari penggunaan sistem PPOB yaitu mengamankan arus kas pendapatan. Perusahaan tidak akan beroperasi dengan normal jika kendala dalam pencapaian pendapatan. Sesuai dengan keputusan Direksi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY No.082.K/010/DIR/2002 pasal 5, bagi unit operasi PLN yang intensitas transaksinya tinggi dan infrastruktur komunikasinya memungkinkan, harus segera beralih menjadi *online* dengan mempertimbangkan ketersediaan sumber pendanaan dan kesiapan sumber daya manusianya.

Melalui sistem pelunasan online penerimaan dari pelunasan pembayaran listrik akan langsung diterima oleh collecting agent dan secara otomatis ditransfer ke rekening receipt PLN Kantor Distribusi ini secara tidak langsung memangkas rentang proses administrasi pengelolaan pendapatan sehingga penerimaan pendapatan akan lebih efisien.

2. Penjaminan transaksi

Melalui sistem PPOB akan menjamin keamanan transaksi. Hal ini dikarenakan tidak ada lagi proses pengiriman uang dari mitra kerja (KUD) secara manual.

3. Pengurangan biaya

Efisiensi biaya melalui sistem PPOB dapat dicapai karena adanya beberapa bisnis yang dapat dipangkas. Unit pelaksana tidak lagi terbebani oleh tugas dalam pengelolaan penerimaan uang dari pelanggan, karena tanggung jawab pengelolaan uang tersebut akan berdampak pada menurunnya biaya operasional setiap unit. Selain efisiensi biaya bagi perusahaan efisiensi biaya bagi pelanggan pun tercapai melalui sistem ini.



4. Peningkatan perlindungan terhadap informasi yang sensitif

Melalui pemanfaatan DPP-UPI atau data center selain untuk mendukung Layanan *Online Payment* perbankan, tetapi juga *inquiry* data pelaporan terpusat untuk manajemen. Beberapa laporan yang dulu dibuat unit pelaksana (UPJ/APJ), sekarang secara otomatis dapat dibuat di DPP-UPI. Pengoperasian SIP3 bertujuan menciptakan DPP di Kantor Distribusi. Dengan SIP3 pengelolaan seluruh piutang pelanggan dapat terintegrasi dengan dukungan referensi Data Piutang Pelanggan yang terpusat dan terkonsolidasi sehingga mengoptimalkan validasi dan rekonsiliasi pelunasan piutang, monitoring dan pengamanan arus masuk pendapatan, percepatan penyeteroran pendapatan ke rekening Bank Perusahaan serta akurasi pembukuan dan laporan-laporan yang dibutuhkan.

5. Peningkatan perlindungan oleh provider pembayaran

Pihak bank/mitra kerja PPOB sebagai collecting agent menggandeng *switching company* dengan alasan efisiensi dan keamanan. *switching company* menyediakan jalur komunikasi dan gateway agar sistem perbankan bias mengakses DPP-UPI.

Tipe Sistem *Online* menurut Mulyadi (2004) dikelompokan sebagai berikut :

a. *Online realtime processing*

*Dalam sistem pengelolaan Online Realtime processing, transaksi secara individual dientri melalui peralatan terminal, divalidasi dan digunakan untuk meng-update dengan segera file computer.*

b. *Online batch processing*

*Dalam Online batch processing. Transaksi secara individual dientri melalui peralatan terminal. Dilakukan validasi tertentu, dan ditambahkan ke transaction file yang berisi transasksi lain, kemudian dientri kedalam sistem secara periodik.*

c. *Online memo update*

*Transaksi secara Individual digunakan untuk mengupdate suatu memo file yang berisi informasi yang tekah diambil dari master file.*

d. *Online inquiry*

*Online inquiry membatasi pemakai pada peralatan terminal untuk melakukan permintaan keterangan dari master file. Dalam sistem ini, master file diupdate oleh sistem lain, biasanya berdasarkan batch transaksi.*

e. *Online downloading/uploading processing*

*Online downloading/uploading processing berkaitan dengan transfer data dari master file ke peralatan intelligent terminal untuk diolah lebih lanjut oleh pemakai.*

Berdasarkan kelima tipe sistem *online* tersebut sistem *Payment Point Online Bank* merupakan tipe sistem *online realtime processing* karena sistem PPOB yang digunakan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY sesuai dengan definisi *online realtime processing*. ketika pelanggan melakukan pelunasan tagihan listrik melalui *payment point* baik melalui *downline payment point* atau *delivery channel*, dana yang diterima ditunjukkan ke *account receipt* Unit Pelaksana Induk, transaksi ini secara langsung mengupdate data pelanggan yang bersangkutan di bank sekaligus mengupdate DPP-UPI di Kantor Distribusi.

**Tabel 3.2**

**Karakteristik Sistem Pemrosesan Secara Online**

Tahap Pengumpulan Data (terjadinya Transaksi)	Tahap Input (pencatatan ke file transaksi)	Tahap Proses (Pemuktahiran file Induk)	Tahap Output (Menghasilkan Laporan)
<p><b>Lokasi :</b> Pemasukan data jarak jauh dan online</p> <p><b>Frekuensi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transaksi-transaksi secara individual ditangkap secara acak (tidak berurutan)</li> <li>• Pengungkapan secara online</li> </ul>	<p><b>Kategori Pegawai :</b> Pegawai utamanya bukan mengentry data yang tugaskan</p> <p><b>Alat Input:</b> Komputer terminal/pengetikan manual (penggunaan alat skener)</p> <p><b>Media Transmisi:</b> Saluran Telekomunikasi satellite</p>	<p><b>Media Penyimpanan:</b> Disk Magnetik</p> <p><b>Metode Akses Data:</b> Akses langsung (Direct access)</p> <p><b>Bentuk Pengendalian:</b> Menekankan pada pemeriksaan validitas dan pengeditan terprogram</p>	<p><b>Alat/Media output:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cetakan hardcopy</li> <li>• Softcopy (tampilan layar/terminal)</li> </ul> <p><b>Format output:</b> Tergantung pemakai</p> <p><b>Pemicu Laporan:</b> Berdasarkan permintaan (bias juga terjadwal)</p>

Sumber : PT PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY

*Payment Point Online Bank* Sebagai Bagian Dari Sistem Penagihan/Piutang/Cash Receive

Pendapatan yang diperoleh PT. PLN sendiri menurut keputusan direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 003.K/8712/DIR/1997 biasanya berbentuk piutang pelanggan, karena perolehan atas pendapatan tersebut diperoleh setelah pelanggan menikmati produk yang disediakan, kemudian secara periodik pelanggan melunasi kewajiban atas jasa yang telah diterima.

Piutang adalah hak tagih yang dimiliki PLN yang mewajibkan penanggung hutang untuk memenuhi kewajiban melunasi tagihan dalam jumlah rupiah dan dalam waktu satu atau kurang dari satu tahun, yang ditentukan dalam hak dan kewajiban tersebut.

Dalam akuntansi pengertian piutang biasanya digunakan untuk menunjukkan tuntutan pengakuan (klaim) yang akan dilunasi dengan uang.

Pelaksanaan *Payment Point Online Bank* pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY. Pelaksanaan *Payment Point online bank* di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY sudah dilaksanakan dengan baik dan konsumen yang menggunakan pembayaran listrik *online* sudah banyak dan sangat meringankan kepada konsumen yang sibuk, karena penggunaannya memudahkan para konsumen untuk membayar tagihan listrik dari *payment konvensional* yang membutuhkan waktu cukup lama.

### **3.15.1 Prosedur Akuntansi Pembayaran Listrik secara *Online (Payment Point Online Bank)* pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY**

Ada beberapa yang melatarbelakangi digulirkannya sistem *Payment Point Online Bank* oleh PT PLN Distribusi Jawa Tengah dan DIY, antara lain :

- a. Pelanggan banyak mengeluhkan mengenai pelayanan pembayaran tagihan listrik antara lain yaitu *payment point* yang kotor, bejubel, mengantri dan tidak bisa membayar di tempat lain, tidak representative dan lain-lain, keluhan pelanggan tentang pelayanan pembayaran semacam itu sempat menjadi primadona keiuhan pelanggan
- b. *Good Corporate Governance* dan resiko pengelolaan pendapatan
- c. Undang-Undang No 5 Tahun 1999 tentang larangan praktek monopoli dan persaingan usaha tidak sehat (Undang-Undang Anti Monopoli) yang melarang pihak-pihak untuk melakukan kegiatan praktek monopoli, maka pengelolaan penerimaan pembayaran

tagihan listrik dalam sistem *payment point* konvensional yang hanya di serahkan kepada KUD bertentangan dengan Undang-Undang Anti Monopoli

- d. Kemajuan teknologi informasi dalam sistem layanan perbankan yang berkembang dengan pesat.

Dari kondisi-kondisi tersebut maka diluncurkanlah sistem *Payment Point Online* Bank 100% sebagai pemutakhiran sistem *payment point* konvensional.

### 3.15.2 Manfaat Pelaksanaan PPOB

Penyederhanaan proses bisnis menjadi tema sentral dalam penerapan sistem PPOB yang membawa dampak cukup revolusioner dalam bisnis PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah Dan DIY. Dampak tersebut tidak hanya bagi perusahaan tetapi juga kepada pelanggan dan pihak-pihak yang berkepentingandalam penerapan sistem PPOB ini. Beberapa manfaat yang dapat dipetik oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY dari penerapan sistem ini adalah sebagai berikut :

- a. Pengamanan penerimaan pendapat PLN (*revenue protection*) serta percepatan aliran dana tunai karena uang tagihan listrik dari pelanggan langsung masuk ke account PLN di Bank sehingga resiko pengelolaan kas PLN menjadi minimum. Adanya peyederhanaan bisnis membuat resiko bisnis yang selama ini dihadapi oleh sistem lama dapat diminimalisir.
- b. Pertumbuhun *Payment Point* Setelah PPOB  
Pola mitra dalam sistem PPOB adalah bisnis terbuka, memungkinkan jumlah *payment point* tumbuh dengan cepat, karena semua inflastruktur *payment point* disediakan *collecting agent* sabagai mitra kerja. *Collecting agent* dapat menambah *payment point* mitra hanya dengan mengkomunikasikan kepada PLN.
- c. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan  
Dengan adanya peluasan *payment point* sebagai *delivery channel* selain pelayanan pelanggan secara optimal yang di harapkan akan memberikan *customer satisfaction* akan menciptakan pelanggan yang loyal.
- d. Memenuhi *Good Coperate Governance* dengan proses bisnis yang transparan.
- e. Efisiensi Biaya  
Salah satu kendala lambatnya pertumbuhan *payment point* baru sebelum penerapan PPOB adalah masalah inflastruktur dan biaya. Dengan sistem PPOB mitra kerja

dapat mengembangkan mekanisme mitra kerja yang memungkinkan pembentukan *payment point* baru dengan semua kebutuhan infrastruktur *payment point* antara lain:

- a. Biaya komunikasi data antara *payment point* dengan PLN
- b. *Pick up service* pengamanan uang dari *payment point* ke bank receipt atau dari *payment point* ke PLN.

Efisiensi biaya operasi dapat dicapai karena adanya beberapa proses bisnis yang dapat dipangkas. Unit pelaksana tidak lagi terbebani oleh tugas dalam pengelolaan penerimaan uang dari pelanggan, karena tanggung jawab pengelolaan uang sudah terpusat di kantor distribusi. Dengan pengalihan tanggung jawab pengelolaan tersebut terdapat pada penurunan biaya operasional setiap unit.

f. Mengurangi Rentang Proses Administrasi

Panjangnya rentang proses administrasi membawa potensi kerumitan dalam proses rekonsiliasi. Dalam sistem konvensional uang kas diterima di rekening bank receipt kemudian di transfer ke bank receipt kantor distribusi sebelum di transfer kembali ke kantor pusat. Dalam sistem online bank penerimaan uang langsung dilimpahkan ke rekening bank receipt kantor distribusi sebelum di transfer kembali ke bank receipt kantor pusat sehingga tidak ada lagi proses rekonsiliasi antara kantor distribusi dengan unit pelaksana.

Selain bagi PLN *Payment Point Online Bank* juga memberikan manfaat bagi pelanggan yaitu :

- a) *Payment Point* tersebar dengan cepat
- b) Pelanggan mudah membayar listrik, bias dimana saja, kapan saja dan cara apa saja.
- c) Pelanggan bisa memanfaatkan PPOB tidak hanya untuk bayar listrik, juga pembayaran lain, seperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, Cicilan KPR, dll.

### 3.15.3 Mekanisme Sistem Payment Point Online Bank

Berdasarkan Kep direksi PT PLN (Persero) No. 082.K/010/DIR/2002 tanggal 25 juni 2002, sejak bulan Oktober 2003 PT PLN (Persero) DJBB mulai mengoperasikan SIP3 (Sistem Informasi Pengelolaan Piutang Pelanggan) yang bertujuan menciptakan database piutang pelanggan yang terpusat di kantor distribusi, selanjutnya disebut sebagai Database Piutang Pelanggan Unit Pelaksana induk (DPP-UPI).

DPP-UPI atau sering disebut *Data Center* sebagai satu-satunya pusat data pelanggan yang dapat di akses dalam sistem *Payment Point Online Bank* yang dapat digunakan sebagai data acuan dalam proses transaksi atau rekonsiliasi antara PLN dengan Bank. Dengan DPP-UPI, secara system untuk seluruh transaksi pembayaran yang dilakukan pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY menjadi “*single one way backbone*”, sehingga keberadaannya menjadi sangat vital.

Pemamfaatan DPP-UPI tidak hanya untuk mendukung Layanan Online Perbankan, tetapi juga inquiry data pelaporan terpusat untuk manajemen. Perkembangan selanjutnya database yang terpusat di Kantor Distribusi tidak hanya memuat Data transaksi Piutang akan tetapi manajemen merasakan juga perlunya memusatkan DIL (Data Induk Langgan) dari aplikasi CM@X yang datanya dikirim dan di update secara harian ke DPP-UPI di kantor distribusi. Selain itu pula aplikasi ini menyajikan informasi tunggakan pelanggan. Tampilan aplikasi CM@X yang berisi Informasi Data Induk Pelanggan dan Informasi Tunggakan Pelanggan lihat pada gambar 3.1 dan gambar 3.2 :

Gambar 3.1

INFORMASI DATA INDUK LANGGANAN		NOPEL LAMA 04-028735-7	
Nomor Pelanggan	534680257836 6 1	Meter/Tgl Meter	21/02/2003 No. Meter 002147052
Nama Pelanggan	DADAN DARMAWAN	Merk/Type Meter	MECOI M2XS4W2 Th Tr/buat 2002 2002
Alamat	KK KARAWANG JAYA FB GINTUNGKRT	CT/PT/FM	
No Bangunan	2 FB No Rt/Rw 0 0	CT/PT/FM	
No Dlm Rt	Telp.	F.Kali Kwh/KVAR	1 0 Lwbp/Wbp Awal 1 1
Lok. Desa	012 060 15 Kodepos 41371	Kode Pakai Trafo	Daya Trafo Kd Sewa Cap
	CIBALONGSARI	Kd. Instalatr	01
Tarif / Daya	R1 M / 900 y Kode Pem. Tarif	Kode Letak Psi	1 Kode Jenis SI 5 Panjang SI 15
Kedudukan	T D A KL CD 4B 0 Kd Rek.	Kode Fasa	2 Tegangan 220 V FRT 1 FJN N
Kode Golongan	0 000 Kd Ppj p Kd Pemda 15	Mutasi Terakhir	MAR-2003 STAND BONGKAR
Kode>Nama PP	KL BINA BHAKTI	Jenis Mutasi	PASANG BARU
Gardu/Tiang Sr	067 BKJ 110L02R01102R0	Tgl/No/Rp Uji	14/02/2003 21708 167400
Kd Itk App	1 Tgl App 21/02/2003	Tgl/No/Rp Bp	14/02/2003 21708 270000
KD.KEL/GEL/Tempo	D	Tgl/No.PK/PDL	08-MAR-05 28882
GPS X/Y		Tgl Mutasi Akhir	
Kriteria		REK. BULAN	NO ST. KINI
<input type="radio"/> No. Pelanggan		Contact Person	-ST. LALU
<input checked="" type="radio"/> Nama Pelanggan	DADAN DARMAWAN		JML KWH
<input type="radio"/> Nomor Meter			
<input type="radio"/> Nama Gardu/Tiang		Cetak Kartu	Clk Inf Rek Cetak DIL Hstori Hst St.Meter Keluar
<input type="radio"/> Alamat			

Gambar 3.1

Informasi Data Induk Langgan

PT. PLN (Persero)

**INFORMASI TUNGGAKAN** KEL. GEL.

Nomor Pelanggan: \_\_\_\_\_ Nama: \_\_\_\_\_ Jenis/BLTH Mutasi: \_\_\_\_\_  
 Alamat Pelanggan: \_\_\_\_\_ No Rumah: \_\_\_\_\_ Rt/Rw: \_\_\_\_\_ No Dim Rt: \_\_\_\_\_  
 Kodepos: \_\_\_\_\_ Telp. \_\_\_\_\_ Lokasi Desa: \_\_\_\_\_ Kedudukan/RBM: \_\_\_\_\_  
 Tarif / Daya: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ Kode Pem.Tarif: \_\_\_\_\_ Kode Rekening: \_\_\_\_\_ Kode Ppj: \_\_\_\_\_ No Meter: \_\_\_\_\_  
 Kode Gol: \_\_\_\_\_ Kode PP: \_\_\_\_\_ Gardu: \_\_\_\_\_

Jumlah Rekening	Lembar	Rincian Tunggakan
Jumlah Rp PLN : Rp.		NOREK BLTHREK RP.TAGIHAN RP.BK TGL.BAYAR ST USER_ID
Jumlah Rp PPJ : Rp.		
Jumlah Rp PPN : Rp.		
Jumlah Rp Trafo : Rp.		
Jumlah Rp Lain-2 : Rp.		
Jumlah Tagihan : Rp.		Angsuran
Jumlah Denda : Rp.		NGANGS BL ANGS RP.TAGIHAN KIRIHREK TGL.BAYAR ST USER_ID
		Rekening Berjalan
		NOREK BLTHREK RP.TAGIHAN TGL.RETUR TGL.BAYAR ST USER_ID
		Double Bayar (D) / Lunas OA1 (O)
		KODEPP BLTHREK RP.TAGIHAN TGLUPLOAD TGL.BAYAR ST USER_ID
		NO. TGL. TGL. TGL. TGL. CETAK PELAKSANAAN ST.LUMP ST.VBP PERBIS

TOTAL TAG. : Rp. \_\_\_\_\_

Pemutusan (VI-01) : \_\_\_\_\_  
 Pembongkaran (VI-03) : \_\_\_\_\_  
 Penyambungan : \_\_\_\_\_

NO / NM PELANGGAN : \_\_\_\_\_ Print Keluar

Gambar 3.2

## Informasi Tunggakan Pelanggan

Berdasarkan Keputusan General Manager PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY Nomor : 019.K/ GM.DJBB / 2008 Tanggal 03 Maret 2008 mekanisme *Payment Point Online Bank* yaitu :

1. Pelanggan melakukan pembayaran rekening listrik secara *online* melalui *Payment Point Online Bank*. bayaran dapat dilakukan melalui mitra kerja atau *delivery channel* (ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, SMS Banking, SST, EDC, Transper).
2. *Down line payment point* atau pelanggan pengguna *delivery channel* bank harus mempunyai rekening deposit di bank.
3. Uang hasil pembayaran rekening listrik dan pelanggan langsung ditujukan ke *account receipt* Kantor Unit Pelaksana Induk.
4. Kantor Pelaksana Induk akan mengirimkan Laporan Penerimaan Uang beserta Nota Pembukuan kreditnya kepada Unit Pelaksana yang bersangkutan setiap hari.
5. Seluruh penerimaan dana *receipt* yang diterima oleh Unit Pelaksana Induk ditransfer secara harian ke *Account receipt* Kantor Pusat berdasarkan perintah transfer dari pejabat yang ditunjuk melalui transaksi elektronik (telenamking). Pejabat yang ditunjuk di Kantor Pusat berwenang untuk memerintahkan Bank Receipt UPI untuk transfer elektronik ke Bank Receipt kantor Pusat.

6. Pengiriman uang ke Kantor Pusat dan Unit Pelaksana Induk harus digabungkan dengan penerimaan melalui *payment point* sistem konvensional.
7. Kantor Distribusi melakukan rekonsiliasi penerimaan dana *Receipt* dengan pihak Bank secara berkala.

#### **3.15.4 Entitas-Entitas Yang Terlibat**

##### **1. Entitas Internal**

Entitas internal adalah suatu entitas (tempat atau sesuatu) dalam sistem yang terlibat dalam mengubah atau memproses data dalam sistem *Payment Point Online Bank* entitas internal yang terlibat yaitu :

##### **1. Sistem Informasi Pengelolaan Pelanggan (SIP3)**

Seiring dengan pertumbuhan pelanggan dan perkembangan teknologi informasi, sistem pengelolaan piutang pelanggan pada PT PLN (Persero) dari waktu ke waktu terus mengalami perkembangan. Pedoman Tata Usaha Pelanggan (TUL) yang berbasis manual untuk terakhir kali menjadi acuan penyelenggaraan administrasi pengelolaan piutang. Dalam pengelolaan sistem *Payment Point Online Bank* pada PT PLN DJBB sebagai kantor distribusi telah menggunakan *SAP (system Application Product in data Processing)* dalam Pengelolaan Sistem Informasi Pengelolaan Pelanggan (SIP3).

##### **Bagian Pengelolaan Pendapatan**

Bagian ini bertanggungjawab terhadap penerimaan uang perusahaan atas pendapatan pelunasan tagihan listrik melalui *Payment Point Online Bank* setiap harinya dan pencatatan prosedur penjualan, termasuk menjurnal, memposting dan membuat laporan.

##### **2. Bagian Akuntansi**

Bagian ini bertanggungjawab dalam menjurnal, memposting dan membuat laporan keuangan yang berkaitan dengan sistem *Payment Point Online Bank*.



## 2. Entitas Eksternal

Entitas eksternal adalah entitas diluar sistem *Payment Point Online Bank* yang mengirim data ke sistem atau menerima data/informasi dari sistem yaitu :

### 1. Pelanggan

Pelanggan adalah setiap orang atau Badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya yang memakai tenaga listrik instalasi PLN berdasarkan atas hak yang sah.

### 2. *Switching Company*

*Switching Company* adalah institusi yang berfungsi sebagai *gateway* (perantara) menghubungkan antara jaringan perbankan dengan database PT PLN DJBB. Menyediakan interface antara messaging ISO-8583 sebagai standar perbankan dengan Database Piutang Pelanggan Sistem informasi pengelolaan Piutang Pelanggan sebagai dasar database PT PLN Distribusi Jawa Tengah dan DIY. Ada 4 (empat) *Switching Company* yang berperan sebagai perantara komunikasi antara jaringan perbankan dengan database PT PLN Distribusi Jawa Tengah dan DIY :

- Sarana Yukti Bandana(SYB)
- Artajasa (AJ)
- Flash Mobile (FM)
- Valuestream International

### 3. Mitra Kerja

Bank atau jasa keuangan lainnya menggunakan infrastruktur komunikasi, aplikasi dan perangkat *frontliner interface* (FC atau EDC). Dengan menggandeng *Switching Company* dan *provider* hilir untuk menyediakan seluruh infrastruktur yang dibutuhkan mitra. Delivery channel bank yang fasilitas perbankan seperti ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, SMS Banking, SST, EDC, Transfer, RTGS dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk melayani tagihan listrik pelanggan. Bentuk kerja sama PLN dengan bank Mitra dan Provider dalam menjalankan PPOB terbagi menjadi dua :

- Untuk data *host to host* (Realtime) bekerjasama dengan:
  - a. PT POS- *switching company* FM
  - b. Bank BNI-46 dan Bank JATENG, *Switching Company* AJ
  - c. Danamon- *Switching Company* *Switching Company* VSI

- Untuk Batch Processing bekerjasama dengan 34 Bank PRAQTIS dengan menggandeng SYB. Daftar Bank PRAQTIS beserta fitur layanan online ada pada lampir

### 3.15.5Daftar Aktivitas Entitas

Tabel 3.3

Tabel Entitas dan Aktivitas

ENTITAS	AKTIVITAS
1. Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Melakukan pembayaran tagihan listrik melalui <i>Payment Point Online Bank</i></li> <li>▪ Menerima bukti pembataran tagihan listrik</li> </ul>
2. Switching Company	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menghubungkan komunikasi antara jaringan perbankan dengan database</li> <li>▪ Menyediakan interface antara messaging ISO-8583 sebagai standar perbankan.</li> </ul>
3. Mitra Kerja (Bank, PT POS serta Provider jaringan komunikasi)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Menerima pembayaran tagihan listrik</li> <li>▪ Mentransfer dana receipt ke account receipt kantor distribusi</li> <li>▪ Membuat nota kredit yang kemudian dikirimkan ke kantor distribusi</li> <li>▪ Mengelola Rekening Koran kantor distribusi</li> <li>▪ Mengkoreksi kelebihan setor atas informasi dari fungsi pengelolaan pendapatan</li> </ul>
4. Bagian Pengelolaan Pendapatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Membuat bukti bank penerimaan</li> <li>▪ Membuat bukti bank pengeluaran</li> <li>▪ Membuat surat perintah pemindahbukuan kemudian mengirimkannya kepada pihak bank</li> <li>▪ Membuat nota debit bank</li> <li>▪ Membuat lappran kiriman uang</li> <li>▪ Mencatat nota pembukuan debit atas dasar LKU ke Dinas Pengelolaan Keuangan PLN Pusat</li> <li>▪ Berdasarkan data QAK, setiap hari memindahbukukan unsur infrest dari Bank Receipt Pendapatan ke Bank Imprest pendapatan</li> </ul>
5. Bagian Akuntansi	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Membukukan Penerimaan PRAQTIS berdasarkan laporan QAK dari data center</li> <li>▪ Membuat nota pembukuan kredit atas dasar laporan penerimaan uang atas pelunasan tagihan listrik yang dibuat oleh bagian pengelolaan pendapatan.</li> <li>▪ Melakukan rekonsiliasi antara rekening Koran bank dengan buku besar</li> <li>▪ Menerima dan mencatat nota pembukuan debit dengan lampiran LKU dari unit pelaksana (APJ/UPJ)</li> </ul>

### 3.15.6 Dokumen, Catatan, Laporan Yang Digunakan

a. Bukti Pembayaran Tagihan Listrik

Bukti pembayaran Tagihan Listrik merupakan bukti yang diberikan oleh pihak mitra sebagai bukti atas pelunasan tagihan listrik pelanggan. Bukti yang diberikan oleh pihak mitra sebagai bukti atas pelunasan tagihan listrik oleh pelanggan. Bukti yang di berikan disesuaikan dengan jenis pembayaran yang digunakan (*delivery channel* atau *payment point*). Untuk bukti pembayaran alternatif ATM sekurangnya memuat data-data seperti Unit Bisnis, Identitas Pelanggan, Nama Pelanggan, Trif/Daya, Batas akhir/tanggal jatuh tempo (*due-date*), Stand Meter (Awal dan Akhir), Bulan/Tahun rekening, Biaya Keterlambatan, Jumlah Tagihan, dan Nomor Referensi (Transaksi).

b. Laporan Rekapitulasi *Online* (QAK)

Laporan Rekapitulasi *Online* (QAK) adalah laporan yang berasal dari Data Center. Laporan ini merupakan laporan yang digunakan UPJ untuk membuat jurnal Nota. Di kantor distribusi ketika terjadi pengiriman uang imprest (PPN, PPJ, dan Bea Materai), berdasarkan QAK ini fungsi pengelolaan pendapatan membuat surat pemindahbukuan dari Bank Receipt Pendapatan ke Bank Imprest Pendapatan.

c. Nota Pembukuan Debet

Dalam sistem pelunasan Payment Point Bank Nota Pembukuan Debet berasal dari tiga sumber yaitu UPJ, KD dan Bank sebagai bagian dari entitas eksternal dalam sistem ini. Nota Pembukuan Debet yang dibuat oleh UPJ berasal dari laporan Rekapitulasi Online, selanjutnya nota dikirim ke APJ dan dibuat jurnal. Nota Pembukuan Debet yang berasal dari bank atas pengiriman uang pendapatan ke rekening Kantor Distribusi dan dari Kantor Distribusi ke PLN Pusat. Berdasarkan Nota ini oleh fungsi pengelolaan pendapatan akan dibuat Bukti Bank Pengeluaran. Berdasarkan Nota Pembukuan Debet ini pula fungsi Akuntansi akan membuat jurnal.

d. Nota Pembukuan Kredit

Nota Pembukuan Kredit yang dibuat oleh kantor distribusi merupakan nota yang dibuat berdasarkan Pelunasan Online. Berdasarkan Nota Pembukuan Kredit yang dikirim kantor distribusi ke APJ, dibuat jurnal J-35. Nota Kredit dari Bank/CMS merupakan nota kredit atas pengiriman uang PPN, PPJ dan Bea Materai ke APJ. Di kantor distribusi Nota Pembukuan Kredit dibuat berdasarkan Laporan Penerimaan Uang setiap bulan dari fungsi pengelolaan pendapatan.

e. Bukti Bank Penerimaan

Bukti Bank Penerimaan yaitu bukti yang dibuat berdasarkan nota kredit dari bank. Bukti bank penerimaan ini digunakan oleh fungsi akuntansi untuk menjurnal J-01.

f. Surat Perintah Pemindahbukuan

Surat Perintah Pemindahbukuan adalah surat yang dibuat oleh fungsi pengelolaan pendapatan. Surat ini digunakan sebagai dasar pemindahbukuan unsur imprest (PPJ, PPN, Bea Materai) dari Bank Receiot Pendapatan ke Bank Imprest Pendapatan.

g. Bukti Bank Pengeluaran

Bukti Bank Pengeluaran adalah bukti yang dibuat oleh fungsi pengelolaan pendapatan berdasarkan surat Perintah Pemindahbukuan dan nota debit dari bank. Berdasarkan Bukti Bank Pengeluaran ini fungsi Akuntansi membuat jurnal J-02.

h. Laporan Kiriman Uang

Untuk sistem konvensional, dana receipt yang di transfer dari Unit Pelaksana termasuk Sub Unit Pelaksana dibawahnya ke Unit Pelaksana dibuat LKU satu bulan 2(dua) periode. Periode kesatu transaksi tanggal 1 sampai dengan 15 dan periode kedua transaksi tanggal 16 sampai dengan akhir bulan, selanjutnya LKU tersebut dikirim ke Unit Pelaksana Induk Pengiriman dana receipt sistem konvensional dan online dari UPI ke PLN kantor pusat Pelaksana Induk Sumber Penyusunan LKU adalah Nota Debet Bank dan Rekening Koran Bank.

#### i. Laporan Penerimaan Uang (LPU)

Penerimaan dana receipt dari sistem online Unit Pelaksana Induk membuat LPU atas dasar Data Pelunasan dari fungsi TUL dan Nota Kredit Bank. LPU dikirim sesuai periode LKU, selanjutnya dikirim ke UP paling lambat 7 (tujuh) hari setelah periode LKU berakhir yang dilampiri copy Nota Kredit Bank dan rincian data pelunasan per UP yang diotorisasi oleh fungsi TUL.

### **3.16 Kendala-Kendala dan upaya yang di hadapi oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY.**

Untuk dapat tetap bertahan hidup, setiap organisasi harus bisa menjawab semua tantangan perubahan, terutama perubahan yang terjadi akibat perkembangan jaman dan teknologi informasi saat ini. Ketika organisasi mampu menjawab semua tantangan setiap perubahan-perubahan yang terjadi, maka disirulah letak keunggulan organisasi.

Sebagai indikator keberhasilan dalam menjawab semua tantangan perubahan adalah tingkat kinerja perusahaan dan pelayanan terhadap pelanggan. Peningkatan kinerja perusahaan dan pelayanan pelanggan menunjukkan efektivitas pemberdayaan sumber daya yang terlibat dalam organisasi.

#### **3.16.1 Kendala yang dihadapi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY.**

- Biaya administrasi yang dikenakan oleh Bank.

Dalam sistem PPOB, pihak bank mengenakan biaya administrasi kepada pelanggan pada setiap transaksi baik melalui *delivery channel* bank maupun mitra bank. Setiap bank mempunyai kebijakan sendiri atas besaran biaya administrasi, PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY sama sekali tidak menerima bagian dari biaya administrasi tersebut, bahkan masih harus membayar *collection fee* sesuai dengan Surat Edaran Direksi No. 013/E/012/DIR/2003 tentang imbalan Jasa kepada Mitra Kerja Untuk Pekerjaan Penagihan Tagihan Listrik dan Tagihan Lainnya.

Biaya administrasi bank merupakan biaya overhead, investasi terminal komputer di *payment point*, membayar jasa telekomunikasi dan jasa *switching* yang menghubungkan komputer induk PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah

dan DIY dengan komputer induk bank serta terminal-terminal di *payment point* biaya jasa untuk mitra bank, penjemputan dan pengaman uang kas dan setiap *payment point*, dan asuransi untuk mengatasi resiko perjalanan uang kas.

### **3.16.2 Upaya Yang Di hadapi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY**

Sebagian masyarakat menghendaki biaya administrasi yang dibebankan kepada pelanggan menjadi tanggungan PLN. Namun jika PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY harus menanggung biaya administrasi tersebut, maka akan berdampak pada pelayanan kelistrikan, karena dengan beban tersebut harus menggeser alokasi anggaran lain. Apabila anggaran operasi dan pemeliharaan yang mengalami penggeseran maka dampaknya akan terganggunya pasokan listrik. Sedangkan jika yang digeser adalah anggaran elektrifikasi atau perluasan jaringan yang baru untuk yang belum menikmati listrik, bukan suatu keputusan yang bijak, karena mengurangi hak masyarakat yang belum menikmati listrik.

Rasio elektrifikasi Jawa Tengah baru mencapai 58% yang berarti masih terdapat 42% atau sekitar 6 juta kepala keluarga penduduk di Jawa Tengah yang belum menikmati listrik. PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY hanya bias mengalokasikan anggaran untuk perluasan jaringan bagi yang belum menikmati listrik sekitar Rp 350 miliar per tahun yang hanya bias untuk menyambung kurang lebih 300 ribu kepala keluarga. Dengan demikian masih butuh waktu yang sangat panjang untuk dapat melistriki penduduk di Jawa Tengah yang belum menikmati listrik. Dengan demikian sangat tidak mungkin apabila PT PLN (persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY harus menanggung biaya administrasi yang dibebankan kepada seluruh pelanggan. Dengan komitmen PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan DIY untuk melistriki seluruh JATENG dan DIY pada tahun 2010 (“CAANG 2010”). Sejalan dengan program PT PLN (Persero) melalui VISI 75/100 perlu dukungan dana investasi yang cukup besar.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Setelah melakukan pengumpulan data, penelitian dan analisis terhadap masalah yang ada, maka penulis dapat menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengertian tagihan listrik adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas energi listrik yang telah digunakan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan.
2. Sistem penagihan ideal tidak hanya bergantung dengan kecanggihan alat teknologi yang digunakan melainkan faktor sumber daya manusia juga berperan penting dalam memperlancar proses sistem penagihan dengan baik dan optimal.
3. Tahap-tahap penagihan rekening listrik yang baik meliputi :
  - a. Perencanaan penagihan, diantaranya :
    1. Perencanaan kebutuhan tempat pembayaran
    2. Perencanaan kerja sama dengan pihak lain.
    3. Perencanaan jadwal penagihan.
  - b. Persiapan penagihan rekening listrik, diantaranya :
    1. Pembacaan meter
    2. Perhitungan rekening listrik
  - c. Pelaksanaan penagihan rekening listrik, diantaranya :
    1. Proses penagihan rekening listrik
    2. Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik di tempat pembayaran.
      - 2.1 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik di tempat pembayaran.
      - 2.2 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik dengan cara Giralisasi.
      - 2.3 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik dengan cara Legalisasi.



2.4 Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik yang dibiayai APBN atau APBD.

2.5 Pembayaran rekening listrik beban PLN.

4. Untuk pelaksanaan penagihan rekening listrik kepada pelanggan PT. PLN(PERSERO) mencetak rekening listrik agar pelanggan tahu berapa besar biayayang telah dipakai selama satu bulan.
5. Setelah rekening listrik sudah tercetak maka PT. PLN (PERSERO) menyerahkanatau membagi rekening listrik ke payment poin (tempat pembayaran) yang sudahada. Untuk mempermudah pelanggan apabila ingin membayar rekening listrik,maka PLN bekerja sama dengan Bank, KUD dan LKMD yang ada.
6. Pembayaran rekening listrik menurut ketentuan yang telah ditetapkan oleh PT.PLN (PERSERO) mulai tanggal 5 s/d 14 untuk gelombang A dan tanggal15 s/d 24 untuk gelombang L.
7. Apabila pembayaran rekening listrik melewati waktu yang telah ditetapkan, makapelanggan akan dikenakan sanksi pemutusan sementara dan biaya keterlambatanyang besarnya disesuaikan dengan daya yang digunakan oleh pelanggan tersebut.
8. Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak pelaksanaan pemutusansementara pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik ditambahdengan biaya keterlambatannya maka PT PLN (PERSERO) berhak melakukanpemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik denganmengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PT. PLN (PERSERO).

## 4.2 Saran

Adapun saran yang penulis berikan adalah sebagai berikut :

1. Hendaknya perusahaan meningkatkan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh pelanggan tanpa pengecualian.
2. Tunjukkan etika, sikap dan perilaku yang sopan santun dan ramah dalam menghadapi pelanggan khususnya saat melakukan penagihan tunggakan.
3. Hendaknya perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawannya dalam hal mengembangkan sumber daya manusia agar menghasilkan karyawan yang terampil, cerdas, dan sopan santun dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan.

4. Meningkatkan kedisiplinan para pegawai perusahaan.
5. Hendaknya perusahaan menciptakan kondisi yang harmonis dengan menjaga komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan maupun sesama karyawan.
6. Meningkatkan kerja sama baik antar pegawai maupun antara atasan dan pegawai. Hal ini dimaksudkan agar perusahaan dapat melakukan pengambilan keputusan yang paling tepat dalam menyelesaikan suatu masalah.

## DAFTAR PUSTAKA

Mulyadi. 2010. “ Sistem Akuntansi ”. Yogyakarta : Salemba Empat

Marshall B. Romney, Paul Jhon Steinbart. 2006. “ Sistem Informasi Akuntansi”.

Jakarta : Salemba Empat

Thondi 2015. “ Sistem Penagihan Tunggakan dan Pelunasan Rekening Listrik di PT PLN  
( Persero) Rayon Johor” Tugas Akhir. Medan : Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Sumatra Utara

Baihaqi, Bachtiar. 2008. PLN Lebih Sadis Dari Pada Debt Collector,

(<http://awamologi.blogspot.com>, di akses tanggal 08 Desember 2008)

Dwiyanthoputra. 2009. Menagih Hutang Dengan Etika, (<http://terrompahku.htm> ,

di akses tanggal 23 November 2009)

PPOB BANK RAKYAT INDONESIA

GOOGLE.COM