

BAB III

LANDASAN TEORI DAN PRAKTEK KERJA

3.1 Konsep Dasar Sistem

3.1.1 Pengertian Sistem

Dalam kehidupan sehari-hari orang sering menyamakan makna istilah sistem dengan cara. Istilah sistem berasal dari bahasa latin systema atau bahasa Yunani sustema yang memiliki arti suatu kesatuan dimana terdiri dari elemen atau komponen yang dihubungkan secara bersama supaya dapat memudahkan transfer materi, energi atau informasi. Sistem dikenal sebagai kesatuan bagian yang memiliki keterhubungan antara satu dengan yang lainnya dan mempunyai item-item penggerak.

Pengertian sistem menurut Mulyadi (2008 : 2) adalah “sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.”

Sedangkan pengertian sistem menurut Poerwadarminta adalah sekelompok bagian-bagian yang bekerja secara bersama agar dapat melakukan sesuatu maksud. Jika salah satu bagiannya yang rusak atau tidak dapat menjalankan tugas maka maksud tidak akan tercapai atau tidak terpenuhi atau sistem yang terwujud akan mendapatkan sebuah gangguan.

Pengertian sistem menurut para ahli yang lain diantaranya :

1. Menurut Murdick, R G

Sistem adalah seperangkat elemen-elemen yang membentuk suatu kumpulan dari berbagai prosedur atau berbagai bagan pengolahan untuk mencari sebuah tujuan bersama dengan cara mengoperasikan data maupun barang untuk menghasilkan suatu informasi.

2. Menurut Jhon Mc Manama

Sistem adalah sebuah struktur konseptual yang tersusun dari fungsi-fungsi yang saling berhubungan yang bekerja sebagai suatu kesatuan organik untuk mencapai suatu hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien.

3. Menurut Pilecki

Sistem adalah sekumpulan objek dan menghubungkan objek itu dengan atributnya atau dengan kata lain, sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah bagian-bagian, atribut dari bagian dan hubungan antara bagian dengan atribut.

4. Menurut Djekky R. Djhot

Sistem adalah agregasi atau pengelompokan objek-objek yang dipersatukan oleh beberapa bentuk interaksi yang tetap atau saling tergantung, sekelompok unit yang berbeda, yang dikombinasikan sedemikian rupa oleh alam atau oleh seni sehingga membentuk suatu keseluruhan yang integral dan berfungsi, beroperasi, atau bergerak dalam satu kesatuan.

5. Menurut Zulkufli A. M

Sistem adalah himpunan suatu “benda” nyata atau abstrak (*a set of thing*) yang terdiri dari bagian-bagian atau komponen-komponen yang saling berkaitan, berhubungan, berketergantungan, dan saling mendukung, yang secara keseluruhan bersatu dalam satu kesatuan (*unity*) untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif.

6. Menurut Umar Fahmi Achmadi

Sistem adalah tatanan yang menggambarkan adanya rangkaian berbagai komponen yang memiliki hubungan serta tujuan bersama

secara serasi, terkoordinasi yang bekerja atau berjalan dalam rangka waktu tertentu dan terencana.

7. Menurut Azhar Susanto

Sistem adalah kumpulan/*group* dari sub sistem/bagian/komponen apapun baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

8. Menurut O'Brien

Sistem adalah sekelompok komponen yang saling berhubungan, bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input serta menghasilkan output dalam transformasi yang teratur.

Dari definisi-definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah serangkaian komponen yang saling berhubungan. Meskipun setiap sistem memiliki fungsi yang berbeda atau peran yang berbeda namun semua bagian tersebut melakukan tujuan yang sama.

3.1.2 Elemen Sistem

Menurut McLeod yang dikutip oleh Yakub (2012:3) tidak semua sistem memiliki kombinasi elemen-elemen yang sama, tetapi susunan dasarnya sama. Elemen – elemen yang terdapat dalam sistem ditandai dengan adanya :

1. Tujuan

Tujuan ini menjadi motivasi yang mengarahkan pada sistem, karena tanpa tujuan yang jelas sistem menjadi tak terarah dan tak terkendali.

2. Masukan

Masukan (input) sistem adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan untuk diproses. Masukan dapat berupa hal-hal berwujud maupun yang tidak berwujud. Masukan berwujud adalah bahan mentah, sedangkan yang tidak berwujud adalah informasi.

Proses Proses merupakan elemen yang bertugas melakukan perubahan atau transformasi dari masukan / data menjadi keluaran / informasi yang berguna dan lebih bernilai.

3. Keluaran

Keluaran (output) merupakan hasil dari input yang sudah dilakukan pemrosesan sistem dan keluaran dapat menjadi masukan untuk subsistem lain.

4. Batasan

Batasan (boundary) sistem adalah pemisah antara sistem dan daerah diluar sistem. Selain itu juga sebagai batasan – batasan dari tujuan yang akan dicapai oleh sistem. Batas sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem.

5. Umpan Balik

Umpan balik ini digunakan untuk mengendalikan masukan maupun proses. Umpan balik juga bertugas mengevaluasi bagian dari output yang dikeluarkan. Tujuannya untuk mengatur agar sistem berjalan sesuai dengan tujuan,

6. Lingkungan

Lingkungan adalah segala sesuatu yang berada diluar sistem.

3.1.3 Karakteristik Sistem

Adapun karakteristik sistem diantaranya :

1. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerjasama membentuk suatu kesatuan. Komponen-komponen sistem dapat berupa suatu sistem atau bagian-bagian dari sistem.

2. Batasan Sistem

Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.

4. Penghubung Sistem

Penghubung merupakan media yang menghubungkan antara satu subsistem dengan subsistem lainnya.

5. Masukan Sistem

Masukan sistem merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem.

6. Keluaran Sistem

Keluaran sistem yaitu energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.

7. Pengolahan Sistem

Pengolahan sistem adalah pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem mempunyai tujuan atau sasaran, kalau sistem tidak mempunyai sasaran maka sistem tidak ada

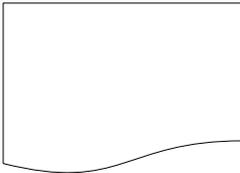
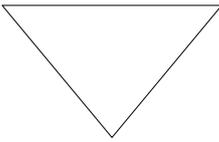
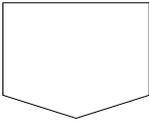
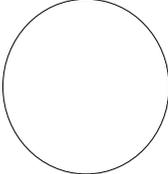
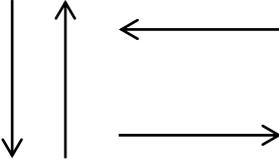
3.1.4 Alat Bantu Pengembangan Sistem

Alat bantu sistem ini nantinya akan digunakan untuk melakukan perancangan terhadap sistem yang akan dibuat sehingga tujuan yang akan dicapai sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya. Alat bantu perancangan sistem ditujukan untuk mempermudah menganalisa sistem yang akan dibuat.

Berikut ini adalah pengelompokan alat Bantu perancangan sistem yang biasa dipakai :

3.1.4.1 ASI (Aliran Sistem Informasi)

Aliran sistem informasi merupakan yang menunjukkan arus pekerjaan secara keseluruhan dari sistem, Bagan alir sistem ini digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol yang dapat dilihat pada table 3.1 :

No	Simbol	Arti/Tujuan
1		Proses Komputer
2		Proses Manual
3		Dokumen
4		Arsip
5	 	Penghubung
6		Arus Data

3.1.4.2 DFD (Data Flow Diagram)

DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang akan dikembangkan. DFD adalah gambaran sistem secara logika. Gambaran itu tidak tergantung pada perangkat keras, perangkat lunak, struktur data atau organisasi

file. Keuntungan DFD adalah memudahkan pemakai atau user yang kurang menguasai bidang computer dapat menguasai sistem yang akan dikerjakan atau dikembangkan. Simbol-simbol yang digunakan dalam DFD :

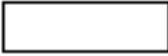
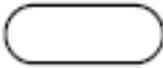
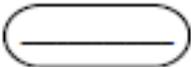
Tabel 3.2 Simbol Data Flow Diagram

No	Simbol	Arti/Tujuan
1		Sumber dan tujuan
2		Proses
3		Penyimpanan
4		Arus Data

3.1.4.3 ERD (Entity Relationship Diagram)

Entity adalah suatu objek atau konsep yang dapat diidentifikasi secara mendetail dalam suatu *database*, *relationship* adalah suatu hubungan diantara entity. Jadi ERD adalah suatu diagram yang menggambarkan hubungan diantara entity-entity yang terdapat dalam suatu database. Simbol-simbol yang biasa digunakan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.3 Simbol-Simbol Pada Entity Relationship Diagram

Simbol	Keterangan
	Entity
	Relasi atau aktifitas antar entity
	Simple attribute
	Fields atau primary key attribute
	Hubungan antar entity dengan derajat kardinalitas relasi optional many
	Hubungan antar entity dengan derajat kardinalitas relasi optional one
	Hubungan antar entity dengan derajat kardinalitas relasi mandatory many
	Hubungan antar entity dengan derajat kardinalitas relasi mandatory one

3.2 Konsep Dasar Informasi

3.2.1 Pengertian Informasi

Menurut McLeod dikutip oleh Yakub (2012:8) pada buku Pengertian Sistem Informasi, Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan Menurut Tata Sutabri (2012:22) pada buku Analisis Sistem Informasi, Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.

Jogyanto HM., menyatakan informasi sebagai hasil dari pengolahan data kedalam bentuk yang lebih bermakna dan bermanfaat bagi penerimanya dan menggambarkan suatu peristiwa – kejadian (event) yang real (fact) yang digunakan untuk mengambil keputusan.

Sedangkan **Raymond Mc.leod** menjelaskan informasi sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang memiliki arti penting bagi penerimanya dan berguna untuk pengambilan keputusan, baik saat itu juga maupun masa yang akan datang.

Dari Pengertian informasi menurut para ahli yang telah dijelaskan diatas, dapat disimpulkan bahwa informasi ialah *sekumpulan fakta-fakta atau peristiwa yang telah diolah menjadi sebuah bentuk data, dimana data tersebut dapat digunakan oleh siapa saja untuk mengambil sebuah keputusan.*

3.2.2 Kualitas Informasi

Menurut Tata Sutabri (2012:33-34) pada buku Analisis Sistem Informasi, Kualitas dari suatu informasi tergantung dari 3 hal, yaitu informasi harus akurat (accurate), tepat waktu (timeliness), dan relevan (relevance).

1. Akurat (Accuracy)

Informasi harus bebas dari kesalahan – kesalahan dan tidak menyesatkan. Akurat juga berarti bahwa informasi harus jelas mencerminkan maksudnya.

2. Tepat Waktu (Time Lines)

Informasi yang datang kepada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan suatu landasan dalam mengambil sebuah keputusan dimana bila pengambilan keputusan terlambat maka akan berakibat fatal untuk organisasi.

3. Relevan (Relevance)

Informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Relevansi informasi untuk setiap orang berbeda. Menyampaikan informasi tentang penyebab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan tentunya kurang relevan. Akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan. Sebaliknya informasi mengenai harga pokok produksi disampaikan untuk ahli teknik merupakan informasi yang kurang relevan, tetapi akan sangat relevan untuk seorang akuntan perusahaan.

3.2. Karakteristik Informasi

Menurut Yakub (2012:13) pada buku Pengantar Sistem Informasi, Untuk tiap-tiap tingkatan manajemen dengan kegiatan yang berbeda, dibutuhkan informasi dengan karakteristik yang berbeda pula. Karakteristik dari informasi yaitu :

1. Kepadatan Informasi, untuk manajemen tingkat bawah karakteristik informasinya adalah terperinci dan kurang padat, karena digunakan untuk pengendalian operasi. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi ntingkatannya, mempunyai karakteristik informasi yang semakin tersaring, lebih ringkas dan padat
2. Luas Informasi, manajemen tingkat bawah karakteristik informasinya adalah terfokus pada suatu masalah tertentu, karena digunakan oleh manajer bawah yang mempunyai tugas khusus. Sedangkan untuk manajemen yang lebih tinggi tingkatannya, mempunyai karakteristik informasi yang semakin luas, karena manajemen atas berhubungan dengan masalah yang luas.

3. Frekuensi Informasi, manajemen tingkat bawah frekuensi informasi yang diterimanya adalah rutin, karena digunakan oleh manager bawah yang mempunyai tugas terstruktur dengan pola yang berulang-ulang dari waktu ke waktu. manajemen yang lebih tinggi tingkatannya frekuensi informasinya adalah tidak rutin, karena manajemen tingkat atas berhubungan dengan pengambilan keputusan tidak terstruktur yang pola dan waktunya tidak jelas.
4. Akses Informasi, level bawah membutuhkan informasi yang periodenya berulang-ulang sehingga dapat disediakan oleh bagian sistem informasi yang memberikan dalam bentuk laporan periodik. dengan demikian akses informasi tidak dapat secara online tetapi dapat secara off line. sebaliknya untuk level tinggi, periode informasi yang dibutuhkan tidak jelas sehingga manajer-manajer tingkat atas perlu disediakan akses online untuk mengambil informasi kapan pun mereka membutuhkan.
5. Waktu Informasi, manajemen tingkat bawah, informasi yang dibutuhkan adalah informasi historis, karena digunakan dalam pengendalian operasi yang memeriksa tugas rutin yang sudah terjadi. Untuk manajemen tingkat tinggi waktu info
6. Informasi lebih ke masa depan berupa informasi prediksi karena digunakan untuk pengambilan keputusan strategik yang menyangkut nilai masa depan.
7. Sumber Informasi, karena manajemen tingkat bawah lebih berfokus pada pengendalian internal perusahaan. Maka manajer tingkat bawah lebih memerlukan informasi dengan data yang bersumber dari internal perusahaan sendiri. Manajer tingkat atas lebih berorientasi pada masalah perencanaan strategik yang berhubungan dengan lingkungan luar perusahaan. Karena itu membutuhkan informasi dengan data yang bersumber pada eksternal perusahaan.

3.3 Pengertian Sistem Informasi

Secara umum sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen pengambilan keputusan/kebijakan dan menjalankan operasional dari kombinasi orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi. Atau sistem informasi dapat diartikan juga sebagai kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi untuk mendukung operasi dan manajemen. Sedangkan dalam arti luas, sistem informasi diartikan sebagai sistem informasi yang sering digunakan menurut kepada interaksi antara orang, proses, algoritmik, data dan teknologi.

Menurut O'Brian dikutip oleh Yakub (2012:17) pada buku Pengantar Sistem Informasi, sistem informasi (information system) merupakan kombinasi teratur dari orang-orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi.

Sedangkan menurut para ahli yang lain diantaranya :

1. **John F. Nash**

Pengertian sistem informasi menurut John F. Nash adalah kombinasi dari manusia, fasilitas atau alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bermaksud menata jaringan komunikasi yang penting, proses atau transaksi tertentu dan rutin, membantu manajemen dan pemakai intern dan ekstern dan menyediakan dasar pengambilan keputusan yang tepat.

2. **Robert A. Leitch**

Menurut Robert A. Leitch, pengertian sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

3. **Henry Lucas**

Pengertian sistem informasi menurut Henry Lucas adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, apabila dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam.

4. **Alter**

Pengertian sistem informasi menurut Alter bahwa sistem informasi adalah sebagai tipe khusus dari sistem kerja dimana manusia dan/mesin melakukan pekerjaan dengan menggunakan sumber daya untuk memproduksi produk tertentu dan/jasa bagi pelanggan.

3.4 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.

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.

Zaki Baridwan (1994:124) menyatakan bahwa piutang dagang (piutang usaha) adalah piutang yang timbul dari penjualan barang-barang atau jasa-jasa yang dihasilkan perusahaan. Dalam kegiatan perusahaan yang normal, biasanya piutang dagang dilunasi dalam jangka waktu kurang dari satu tahun, sehingga dikelompokkan dalam aktiva lancar. Yang termasuk dalam piutang ini hanya

tagihan-tagihan yang akan dilunasi dengan uang, oleh karena itu pengiriman barang untuk (konsinyasi) tidak dicatat sebagai piutang sampai saat dimana barang-barang tadi sudah dijual.

Soemarso S.R (1992:365) menyatakan bahwa piutang adalah merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran kepada langganannya pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan, biasanya dalam bentuk memperbolehkan langganan membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan. Penjualan dengan syarat tersebut disebut penjualan kredit.

3.5 Cadangan Kerugian Piutang

Dalam metode cadangan, setiap akhir periode dilakukan penaksiran jumlah kerugian piutang yang akan dibebankan ke periode yang bersangkutan. Ada 2 (Dua) dasar yang dapat digunakan untuk menentukan jumlah kerugian piutang (Zaki Baridwan,1992:126-129),yaitu :

1. Jumlah Penjualan

Apabila kerugian piutang itu dihubungkan dengan proses pengukuran laba yang diteliti, maka dasar perhitungan kerugian piutang adalah jumlah penjualan (Pendekatan pendapatan-biaya).

2. Saldo Piutang

Apabila saldo piutang sebagai dasar perhitungan kerugian piutang, maka arahnya adalah menilai aktiva dengan teliti (Pendekatan aktiva-utang).

Penggunaan masing-masing dasar akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Kerugian piutang dihitung atas dasar penjualan.

Kerugian piutang dihitung dengan cara mengalikan persentase tertentu dengan jumlah penjualan tersebut. Persentase kerugian piutang dihitung dari perbandingan yang dihapus dengan jumlah penjualan tahun-tahun lalu, kemudian disesuaikan dengan keadaan tahun yang bersangkutan. Kerugian piutang itu timbul karena adanya penjualan kredit. Oleh karena itu kerugian piutang juga

dihitung dari penjualan kredit. Taksiran kerugian piutang ini dibebankan ke rekening kerugian piutang dan kreditnya adalah rekening cadangan kerugian piutang.

2. Kerugian piutang dihitung atas dasar saldo piutang.

Perhitungan kerugian piutang atas dasar saldo piutang, dapat dilakukan dengan 3 (tiga) cara yaitu :

- i. Jumlah cadangan dinaikkan sampai persentase tertentu dari saldo piutang. Dalam cara ini, saldo piutang dilakukan dengan persentase tertentu, hasilnya merupakan saldo rekening cadangan kerugian piutang yang diinginkan. Untuk menghitungnya, hasil perhitungan tersebut dikurangi atau ditambah dengan saldo rekening cadangan kerugian piutang.
- ii. Cadangan ditambah dengan persentase tertentu dari saldo piutang. Dalam cara ini, hasil persentase kerugian piutang dengan saldo piutang merupakan jumlah yang dicatat sebagai kerugian piutang dan dikreditkan ke rekening cadangan kerugian piutang tanpa memperhatikan saldo rekening cadangan kerugian piutang.
- iii. Jumlah cadangan dinaikkan sampai suatu jumlah yang dihitung dengan menganalisa umur piutang. Metode ini disebut metode analisa umur piutang. Piutang masing – masing langganan dibagi dalam dua kelompok, yaitu belum menunggak dan menunggak. Yang dimaksud menunggak adalah sudah melebihi jangka waktu kredit. Jumlah kerugian piutang dihitung dengan cara ini sesudah mempertimbangkan saldo rekening cadangan kerugian piutang merupakan jumlah kerugian piutang.

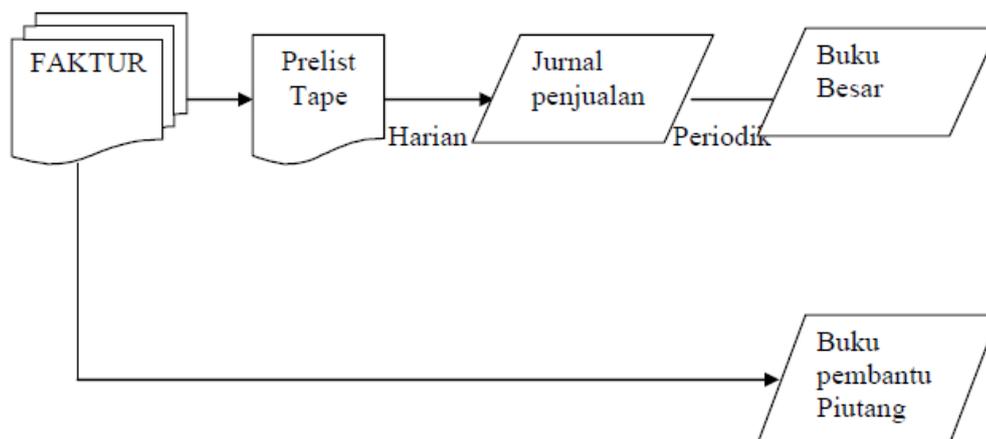
3.6 Metode Pencatatan Piutang

Untuk pencatatan piutang, dapat digunakan 3 (tiga) cara mengerjakan jurnal dan posting (Zaki Baridwan,1994:150-155) meliputi :

1. Metode Tangan (*Pen and Ink Method*)

Dalam metode ini posting ke buku pembantu piutang dilakukan dari buku jurnal dan buku jurnal penerimaan kas. Penerimaan kas adalah jumlah total seluruh bukti yang diposting pada hari itu. Jumlah total ini diperoleh dari prelist tape atau batch total. Urut-urutan metode tangan dan postingnya sebagai berikut : Faktor-faktor dari bagian billing diterima oleh bagian piutang bersama dengan prelist tape. Faktor ini diposting ke buku pembantu piutang dengan cara disortir dulu atau secara random. Jumlah dalam prelist tape dicatat dalam jurnal penjualan, sehingga setiap hari hanya ada satu jurnal. Bila sehari dilakukan beberapa kali posting, maka berarti akan terdapat beberapa jurnal.

Prosedur ini apabila digambar akan terlihat seperti berikut :



Gambar 3.1 : Metode Tangan Untuk Mencatat Piutang. Jurnal Hanya Menunjukkan Total Harian

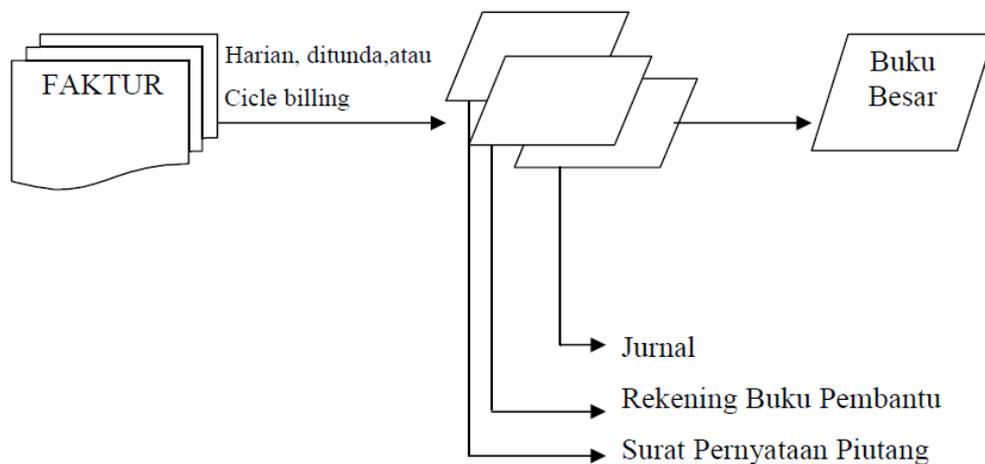
Sumber Data : Zaki Bridwan (1994), Sistem Akuntansi. Yogyakarta. BPFE

2. Metode Posting Langsung (*Direct Posting*)

Apabila pencatatan piutang menggunakan posting langsung, maka pekerjaan membuat surat pernyataan piutang dapat digabungkan sekaligus dengan posting ke buku pembantu. Surat pernyataan piutang yang sesuai dikerjakan bersama dengan posting ke buku pembantu piutang adalah bentuk surat pernyataan tunggal dan bentuk saldo berjalan dengan rekening konvensional. Dalam cara ini faktur yang diterima diposting ke buku pembantu piutang dan surat pernyataan piutang. Dapat juga dibuat tembusan ketiga yang berfungsi sebagai jurnal.

Posting langsung seperti ini dapat dilakukan setiap hari atau setiap periode. Jika posting dilakukan setiap hari maka faktur yang diterima setiap harinya diposting ke surat pernyataan dan buku pembantu piutang. Faktur ini dapat disortir dulu baru diposting atau dapat juga diposting secara random.

Prosedur seperti ini apabila digambar akan terlihat seperti berikut :



Gambar 3.2 : (Posting Langsung Ke Surat Pernyataan Piutang dan Buku Pembantu Piutang)

Sumber Data : Zaki Bridwan (1994), Sistem Akuntansi. Yogyakarta. BPF

3. Metode Tanpa Buku Pembantu (Ledgerless Bookkeeping)

Pencatatan piutang dengan menggunakan metode tanpa buku pembantu dilakukan dengan menyimpan faktur penjualan sesuai dengan nama langganan. Dalam metode ini tidak digunakan buku pembantu piutang sehingga tidak ada pekerjaan posting ke buku pembantu. Apabila terjadi pelunasan piutang, ada 2 cara yang dapat digunakan sebagai berikut :

- a. Apabila pelunasan piutang ini tidak sejumlah fakturnya, maka bukti penerimaan uang disimpan bersama dengan faktur truant yang baru dibayar sebagian. Jumlah yang sudah dilunasi dituliskan dalam faktur dan dituliskan dalam saldo akhirnya.
- b. apabila jumlah dalam faktur sudah dibayar semua, faktur tadi diambil dan dicap lunas, kemudian dipindahkan ke tempat faktur-faktur yang sudah dilunasi.

Apabila digunakan metode tanpa buku pembantu, maka surat pernyataan piutang yang dapat dibuat adalah yang bentuknya sederhana seperti saldo akhir bulan.

3.7 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 memperlakukan 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

3.8 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.

3.9 Tugas Pokok Penagihan

- a. Merencanakan pemingkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- b. Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dan daftarnya.
- c. Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/Kedutaan/Perwakilan Negara Asing.
- d. Mengirim piutang pelanggan serta daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran (Bank, koperasi, Loker PLN dan sebagainya).
- e. Melaksanakan penaihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- f. Menerima rekening listrik yang diperbaiki dan menerima kembali rekening listrik perbaikan.
- g. Memproses piutang pelanggan menjadi putang ragu-ragu.

- h. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
- i. Memantau dan mengawasi rekening listrik yang harus dilunasi dan yang dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- j. Menerima piutang pelanggan di tempat pembayaran.
- k. Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- l. Membuat laporan berkala dibidangnya.

3.10 Pengertian Tata Usaha Pelanggan

Tata Usaha Pelanggan (TUL) adalah system pembayaran pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual “Tul-Man” atau dengan sistem komputer “Tul-Kom”.

Tata usaha pelanggan manual “Tul-Man” adalah tata usaha pelanggan yang tata laksana proses pelaksanaannya menggunakan sarana tulis.

Tata usaha pelanggan komputer adalah tata usaha yang proses pelayanannya dengan menggunakan sistem komputer.

Sesuai dengan Pedoman TUL-94, Sistem Tata Usaha Pelanggan terbagi atas 6 fungsi sebagai berikut :

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 meng-antisipasi 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 Pembukuan Pelanggan

Didalam sistem yang akan diimplementasikan Fungsi Pembukuan 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.

3.11 Cater

3.11.1 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 waktu (time switch).

3.11.2 Tugas Pokok Fungsi Pembacaan Meter

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.

3.11.3 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.

3.12 Payment Point Online Bank (PPOB) PLN

3.12.1 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

3.12.2 Pro dan Kontra PPOB

Sebagian masyarakat tentunya ada yang mendukung sistem PPOB dan ada pula yang menolak berlakunya sistem PPOB. Bagi masyarakat yang pro tentunya mendukung berjalannya sistem PPOB. Alasannya karena memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran listrik. Selain itu terkait biaya administrasi yang dibebankan kepada setiap pelanggan yang melakukan

pembayaran tidak terlalu di permasalahan karena menurut mereka masih dalam batas wajar dan tergolong murah.

Lain halnya dengan masyarakat yang menolak berlakunya sistem PPOB ini. Penerapan untuk daerah metropolis mungkin tidak menimbulkan dampak yang berarti dengan pengenaan biaya administrasi bank sebesar rp.1600 sampai rp.5000 karena tingkat ekonomi dan akses ke outlet-outlet berdekatan. Masalah justru dikhawatirkan timbul di pedesaan yang selama ini menerapkan sistem kolektif dan tingkat ekonomi yang masih rendah serta akses ke outlet yang masih jauh.

Seperti halnya yang dimuat dalam Tadjuk-Tasikmalaya.blogspot.com, menurut Robin bahwa :

..saat audiens tersebut FORMAT Manonjaya mengajukan beberapa solusi demi transparasi dan kepentingan masyarakat yang berpedoman pada aturan hukum yang ada. Adapun solusi yang dimaksud diantaranya adalah, mengkaji ulang MoU dengan perbankan, Beban administrasi Rp 1600,-atas pembayaran masyarakat Payment point PLN dibayar oleh PLN, berlakukan kembali Surat Keputusan Bersama dua Menteri (Mentamben&Menperindagkop) Nomor 755/kpts/M/Pertamb/1979 dan 613/Kpb/X/1979 tentang pelaksanaan pengembangan dan pembinaan usaha KUD dibidang kelistrikan karena sampai sekarang belum dicabut, sementara PLN mengadakan MoU dengan perbankan untuk melaksanakan PPOB, katanya. Ajuan berikutnya, kebijakan PLN yang menarik biaya dari masyarakat harus dilandasi oleh dasar hukum yang dikeluarkan oleh badan Legislatif, jika tidak bisa dikategorikan pungutan liar, karena ini masuk dalam domain hukum publik.

Terlepas dari pro dan kontra yang terjadi dengan adanya PPOB, selama semua dapat dikomunikasikan dan tidak ada informasi yang ditutup-tutupi, sebagai pelanggan listrik akan menerima selama itu juga meningkatkan mutu layanan PLN pada saat terjadi gangguan, pemadaman serta troubleshooting lainnya. Warga di pedesaan entah karena sosialisasi yang kurang atau sebab lain sampai saat ini masih ada yang tidak tahu tentang perubahan-perubahan sistem pembayaran serta jatuh tempo waktu

pembayaran. Sehingga masih ada saja pelanggan yang terkejut saat dikenai biaya keterlambatan karena kurang informasi. Pelanggan sudah sangat berterima kasih karena diterangi sampai saat ini. Dan anggaran yang di hemat dari pelaksanaan PPOB semoga dapat meningkatkan jumlah jaringan yang masuk ke pelosok desa dengan diinvestasikan untuk pembangunan pembangkit-pembangkit baru, sehingga seperti slogan PLN yang ingin menjadikan *listrik untuk kehidupan yang lebih baik*.

3.12.3 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 perumahan) 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 deposite.

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

3.13 Sistem Penagihan Tunggalan yang Ideal

Untuk melakukan proses penagihan yang ideal dibutuhkan sistem atau aturan-aturan yang dapat berkerja secara optimal. Sistem peagihan 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 tunggakan 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 etitudo 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 Khabar ...(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, hobbi 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. Jangan merasa lebih tinggi, lebih berkuasa dan jaga wibawa (jaim) sehingga bersikap otoriter dan egois. Kita sedang membutuhkan pembayaran tunggakan dari Nasabah.
14. Jangan mengeluh, mengomel, mencela, mencaci, memarahi dan mengkritik nasabah. Tidak ada seorangpun yang senang jika diperlakukan seperti itu.
15. Mengetahui kebutuhan dan keinginan nasabah, membantu agar mereka dapat memperolehnya. Contoh: “Jika bapak ingin menyelesaikan permasalahan bisnis yang sedang dihadapi, saya akan bantu memberikan beberapa saran”. “Saya akan memberikan beberapa alternatif jalan keluar dalam menyelesaikan tunggakan ini, bapak/ibu ingin tahu ?.

16. Jangan segan mengucapkan terima kasih karena Nasabah telah kooperatif dan berusaha memenuhi kewajibannya.

2. 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 diloket-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 di kantor PLN untuk mengetahui perkembangan piutang pelanggan. Hal ini tentunya kurang optimal dan terlalu memakan banyak waktu yang seharusnya bisa dimanfaatkan untuk kepentingan lainnya.

3.14 Analisis Sistem Informasi Penagihan Tunggal Rekening Listrik PT PLN (Persero) Rayon Comal

3.14.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

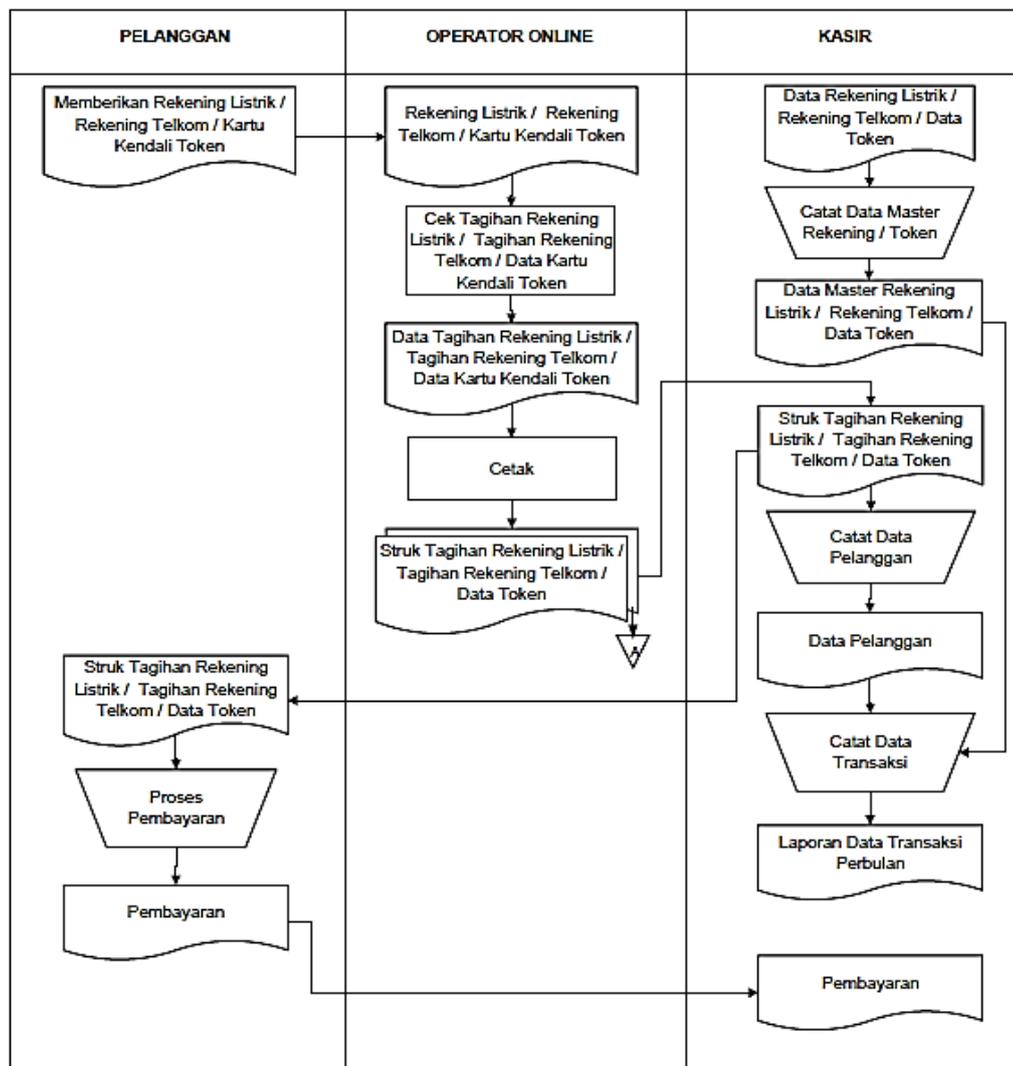
Analisa sistem yang sedang berjalan berguna untuk melihat dan memahami cara kerja dari sistem yang sedang berjalan,

mengetahui kelemahankelemahan serta masalah-masalah yang dihadapi. Analisa ini juga diperlukan untuk memperbaiki pengolahan data dan mempelajari secara lebih rinci bagaimana sebuah sistem yang ada dapat dikembangkan. Disamping itu sistem yang sedang berjalan merupakan pembanding dari rancangan sistem yang akan dikembangkan, jika salah melakukan analisa maka hasil yang didapatkan juga akan salah dan tidak sesuai dengan yang diharapkan.

3.14.2 Aliran Sistem Informasi (ASI) Lama

Di dalam mendesain suatu sistem baru, terlebih dahulu harus diketahui aliran sistem informasinya yaitu aliran sistem informasi yang sedang berjalan saat ini. Aliran sistem informasi ini merupakan gambaran dari suatu bagian ke yang lainnya.

Aliran sistem informasi ini melibatkan variabel-variabel atau bagian-bagian yang terorganisir berupa prosedur-prosedur atau langkah-langkah didalam operasional bagian yang dibutuhkan. Berikut Aliran Sistem Informasi Lama dalam transaksi pembayaran rekening online tersebut :



Gambar 3.3 Aliran Sistem Informasi (ASI) Lama

3.14.3 Evaluasi Sistem

Dari hasil penelitian, dapat diketahui permasalahan yang dihadapi oleh PT PLN (Persro) Rayon Comal, yaitu :

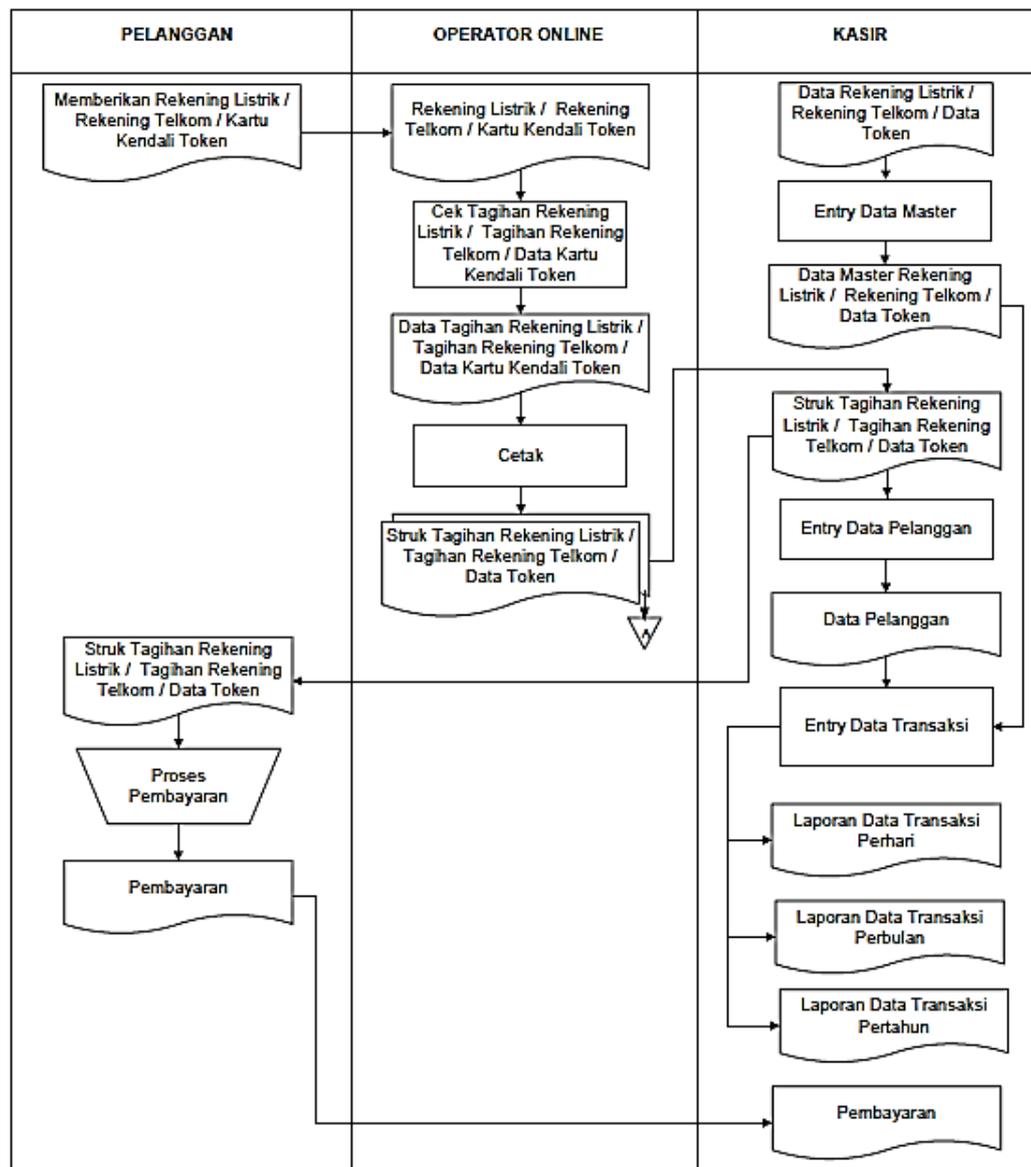
1. Pembuatan laporan data pelanggan masih dilakukan dengan menggunakan sistem komputerisasi yang belum optimal.
2. Banyaknya data pelanggan yang telah membayar listrik diolah dan pengarsipannya tidak teratur sehingga membuat kesulitan dalam pencarian data tertentu.

3.14.4 Desain Sistem Baru

Untuk menutupi kelemahan yang terdapat pada sistem yang sedang berjalan sekarang, dirancang suatu sistem baru yang dapat memperbaiki sistem lama. Sistem baru ini adalah sistem komputerisasi, yaitu memanfaatkan komputer sebagai alat bantu dalam pengolahan data.

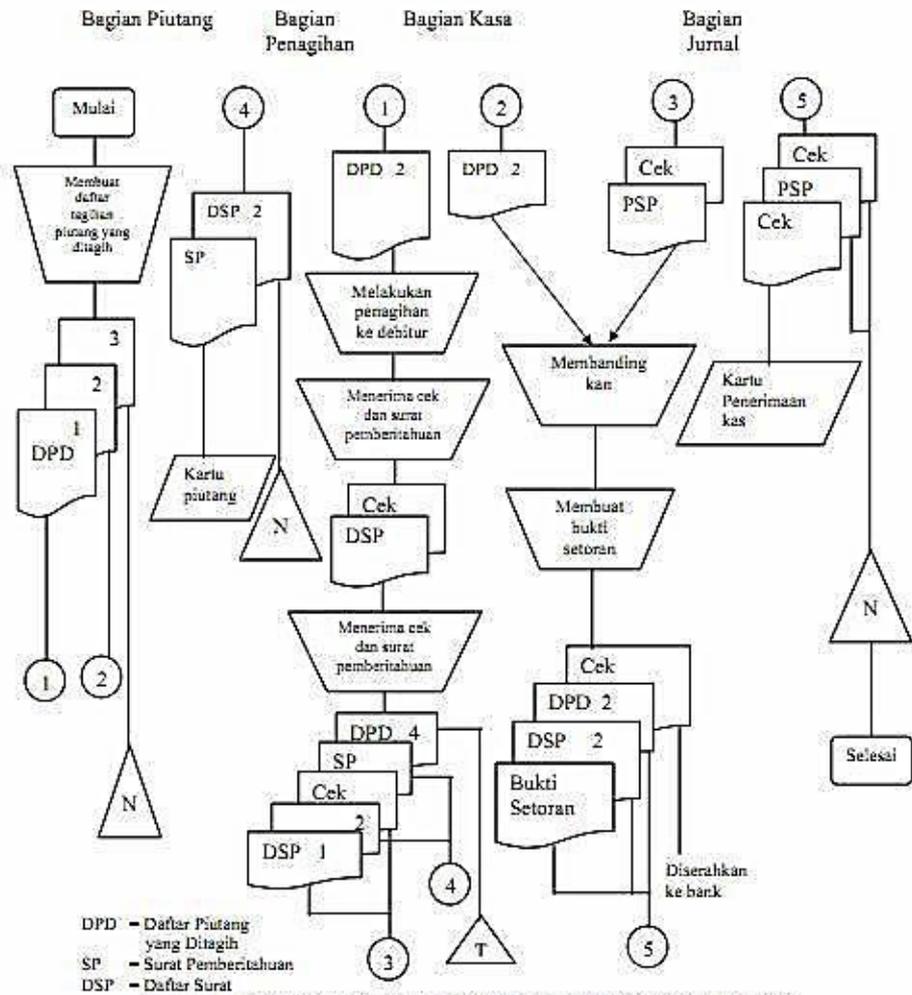
3.14.5 Aliran Sistem Informasi (ASI) Baru

Bagian ini merupakan kerangka dasar yang ditunjukkan sebagai bahan usulan untuk mengembangkan sistem yang baru. Sistem yang baru ini akan memperbaiki kerja sistem pengolahan data tanpa mengganggu stabilitas sistem. Pada bagian ini entity yang terlibat masih sama dengan entity yang terlibat pada Aliran Sistem Informasi (ASI) Lama, namun cara pembagian kerjanya dirubah. Dalam hal ini penulis mencoba membuat suatu sistem baru dari pengembangan yang ada, berupa Aliran Sistem Informasi (ASI) Baru , seperti terlihat pada gambar 2 berikut :



Gambar 3.4 Aliran Sistem Infomasi (ASI) Baru

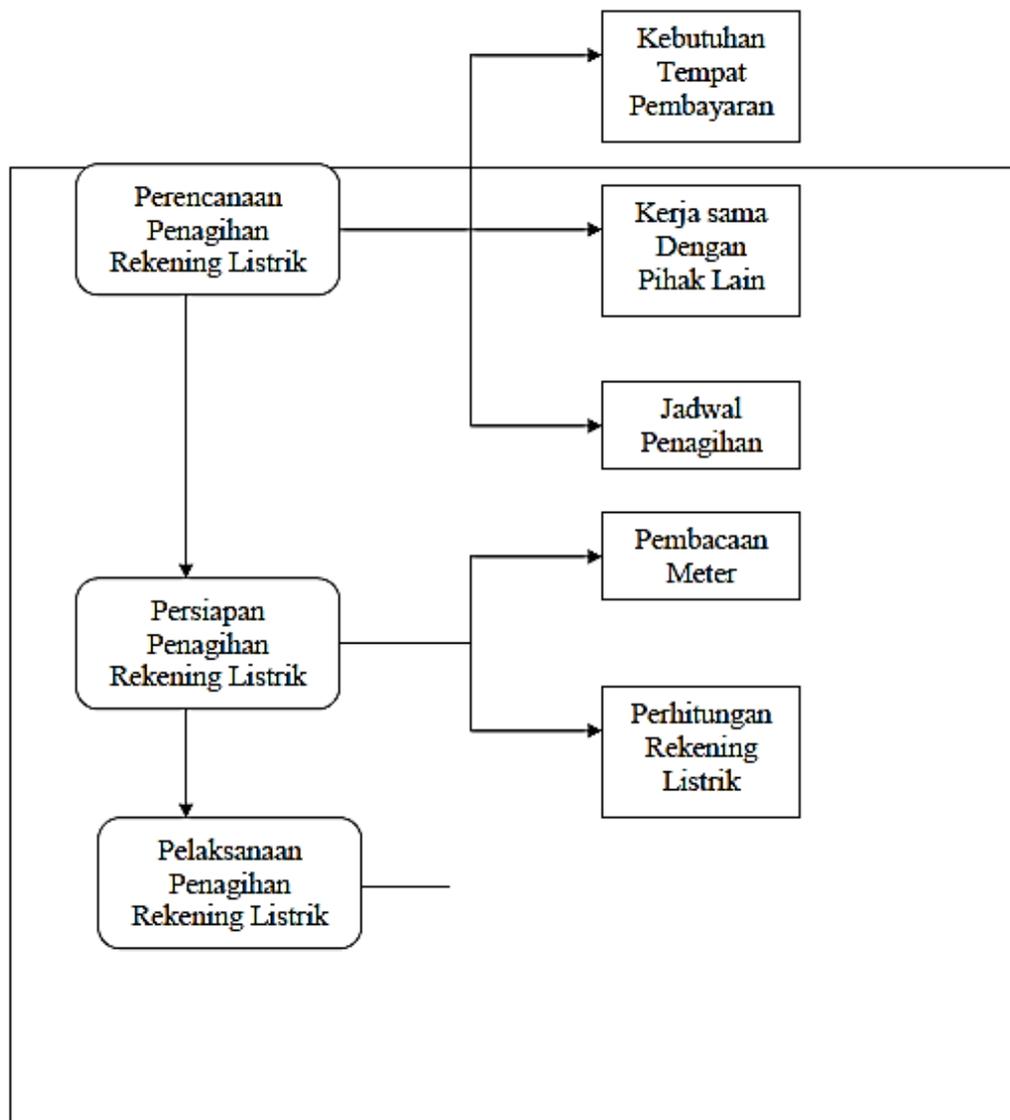
3.14.6 Diagram Alir Pada Sistem Penagihan yang Baru



Gambar 1 : Bagan Alir Sistem Akuntansi Penerimaan Kas dari Piutang Melalui Penagih Perusahaan (Mulyadi, 2001:495).

3.15 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

3.15.1 Perencanaan Penagihan Rekening Listrik

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 Loket
- 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 pembayara piutang pelanggan.

Perencanaan tersebut meliputi :

- a. Pola kerja sama
- b. Sistem Pelayanan
- c. Agunan
- 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.

3.15.2 Persiapan Penagihan Rekening Listrik

3.15.2.1 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 meteran 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.

3.15.2.2 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.

Tabel 3.4 Golongan Tarif Dasar Listrik update Mei 2016

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

1. Stand Meter Akhir-Awal = 120 – 600

2. Perhitungan Setiap Blok

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

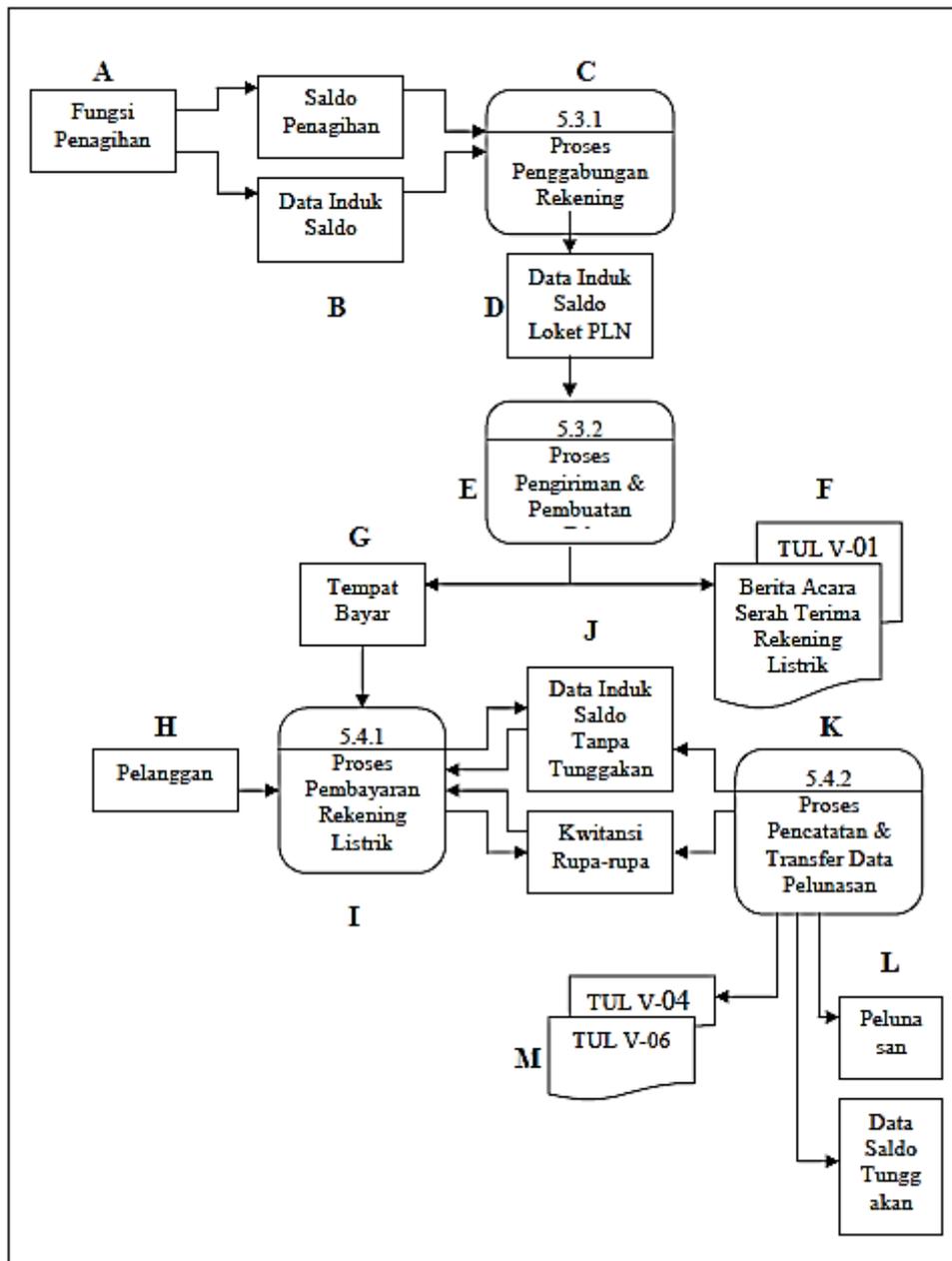
$$\begin{aligned} \text{Blok – II} &= \text{diatas } 20\text{-}6\text{- kWh} \times \text{Biaya Pemakaian} \\ &= 40 \text{ kWh} \times \text{Rp } 495 \\ &= \text{Rp } 17.800 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 \text{Blok – III} &= \text{diatas 60 kWh x Biaya Pemakaian rp/kWh} \\
 &= 90 \text{ kWh x Rp 495} \\
 &= \text{Rp 44.550} \\
 3. \text{ Biaya Beban} &= \frac{\text{Daya x Biaya Pemakaian Rp/kVA/bln}}{1.000} \\
 &= \frac{900 \text{ x Rp 20.000}}{1.000} \\
 &= \text{Rp 18.000} \\
 4. \text{ Jumlah Tagihan Rekening Listrik} \\
 \text{JTRL} &= \text{Blok I+II+III + Beban} \\
 &= (5.500+17.88+44.500) + 18.000 \\
 &= \text{Rp 85.850} \\
 5. \text{ Pajak Penerangan Jalan (PPJ)} \\
 \text{PPJ} &= 9\% \text{ x JTRL} \\
 &= 9\% \text{ x Rp 85.850} \\
 &= \text{Rp 7.730} \\
 6. \text{ Jumlah Total Tagihan} \\
 \text{Total Tagihan} &= \text{JTRL + PPJ} \\
 &= \text{Rp 85.850 + Rp 7.730} \\
 &= \text{Rp 93.580}
 \end{aligned}$$

3.15.3 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 samapi dengan saldo akhir perbulan maupun saldo seluruhnya diproses dengan media komputer. Sebelum perekaman data saldo rekening kedalam 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 seliruk 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 listrikl 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 pembayaran 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 dikiremkan 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 melewati masa pembayaran yang telah ditentukan tersebut diatas, maka akan dilayani di loket kantor PLN cabang. Pengiriman data dapat menggunakan media rekaman komputer 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 banknya pelanggan dan banknya pelanggan tersebut tidak melaksanakan pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik. Pembayaran rekening listrik dengan cara giralisasi tersebut tidak langsung dapat dilakukan. Akan tetapi perlu dibuat perjanjian antara PLN dengan bank yang 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 ini telah dibuat dengan kode golongan I (ABRI). Kode golongan tersebut dibedakan 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. Pembayaranannya diselesaikan dengan cara ditagih ke instansi yang bersangkutan. Rekening listrik yang dibayar dengan dana APBN ini adalah rekening listrik dengan kode golongan 2 dan yang dibayar dengan dana APBD adalah rekening listrik dengan kode golongan 3

3.16 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 :

PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DIY	
AREA TEGAL RAYON COMAL	
BUKTI PEMBAYARAN TAGIHAN LISTRIK (02 / 2007)	
IDPEL / NOPEL :	
NAMA :	
ALAMAT :	
:	
STAN LWBP :	
STAN WBP :	
STAN KVARH :	
BEBAN / ANGSR :	Rp. *****18.000,- Rp. *****0,-
REKENING / BK :	Rp. *****26.270,- Rp. ***3.000,-
PLN MENYATAKAN STRUK INI BUKTI PEMBAYARAN YANG SAH	

PPJ :	Rp. *****3.985,-
TAGIHAN + PPJ :	Rp. *****51.255,-
TERBILANG :	# LIMA PULUH SATU RIBU DUA RATUS LIMA PULUH LIMA RUPIAH #
JTTEMPO/ LUNAS :	14 - 02 - 2007 / 23 - 02 - 2007 14 : 07 : 35 / LUNAS
PP / USER / COPY :	51601AA / LOK FIERA / ASLI
GARDU / TIANG :	:
VALIDASI :	DEE8CE7C09B9940F4C24A2CDAF693FB8515A3C99AF

Gambar 3.7 Bukti Pembayaran Tagihan Listrik

Sumber : PT PLN (Persero) Rayon Comal

3.17 Pembuatan Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara

Sambungan Tenaga Listrik

Bagi pelanggan yang belum melunasi rekening listrik pada waktu yang telah ditentukan, maka PT. PLN mengirimkan surat pemberitahuan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik.

Contohnya ditunjukkan oleh gambar berikut :

PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAWA TENGAH DAN DIY		NO. TUL : 52257/VI-
AREA TEGAL		
01/21012016-1263		
RAYON COMAL		
PEMBERITAHUAN PELAKSANAAN PEMUTUSAN SEMENTARA SAMBUNGAN TENAGA LISTRIK		
=====		
Kepada Yth.		
Nama	: xxxxxxxx	
ID. Pelanggan	: xxxxxxxx	Kode Kedudukan : FLACxxxxx
Nomor Meter	:	
Nama Gardu/Tiang	: xxxxx/xxxxxxxxxxx	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;"> PADA WAKTU MELAKUKAN PEMBAYARAN DIMOHON MENUNJUKAN SURAT PEMBERITAHUAN INI </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