

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Deskripsi Tentang Piutang

Menurut Mohammad Muslich (2003, h.109) mengemukakan yang dimaksud dengan piutang adalah “Piutang terjadi karena penjualan barang dan jasa tersebut dilakukan secara kredit yang umumnya dilakukan untuk memperbesar penjualan”.

Menurut M.Munandar (2006, h.77) yang dimaksud dengan piutang adalah “Piutang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain yang nantinya akan dimintakan pembayarannya bilamana telah sampai jatuh tempo”.

Menurut Mulyadi (2002, h.86) mengemukakan bahwa :

Piutang merupakan klaim kepada pihak lain atas uang, barang, atau jasa yang dapat diterima dalam jangka waktu satu tahun, atau dalam satu siklus kegiatan perusahaan. Piutang umumnya disajikan di neraca dalam dua kelompok: (1) piutang usaha dan (2) piutang nonusaha. Piutang usaha adalah piutang yang timbul dari transaksi penjualan barang atau jasa dalam kegiatan normal perusahaan. Piutang usaha ini umumnya merupakan jumlah yang material di neraca bila dibandingkan dengan piutang nonusaha. Piutang nonusaha timbul dari transaksi selain penjualan barang dan jasa kepada pihak luar, seperti misalnya piutang kepada karyawan, piutang penjualan saham, piutang klaim asuransi, piutang pengembalian pajak, piutang dividen dan bunga.

Menurut Prof. Dr. Bambang Riyanto (2013, h.85) menyatakan bahwa: *Piutang merupakan elemen modal kerja yang juga selalu dalam keadaan berputar secara terus-menerus dalam rantai perputaran modal kerja, yaitu: Kas → Inventory → Piutang → Kas.*

Dari beberapa definisi yang telah diungkapkan diatas,dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan piutang adalah semua tuntutan atau tagihan kepada pihak lain dalam bentuk uang atau barang yang timbul dari adanya penjualan secara kredit.

3.1.2 Cara Menentukan Umur Piutang dalam Akuntansi

Caranya saldo rekening piutang dianalisis terhadap tanggal penerbitan dan tanggal jatuh tempo, kemudian dikelompokkan menurut umurnya. Cara menentukan umur piutang yaitu

3.2.1 Umur Piutang Dihitung Dari Tanggal Jatuh Tempo ke Tanggal 31 Desember

Kemungkinan terdapat piutang yang belum jatuh tempo maka biasanya dikelompokkan meliputi piutang yang belum jatuh tempo dan yang sudah lewat waktu.

3.2.2 Umur Piutang Dihitung Dari Tanggal Faktur ke Tanggal 31 Desember

Jika umur piutang dihitung dari tanggal faktur, biasanya pengelompokan umur piutang berdasarkan jumlah hari.

3.1.3 Pengklasifikasian Piutang dalam Akuntansi

Pengklasifikasian piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang mempengaruhinya. Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2007:451) mengemukakan bahwa menurut sumber terjadinya, piutang digolongkan ke dalam dua (2) kategori yaitu: piutang usaha dan piutang lain-lain (non usaha).

Piutang usaha timbul karena penjualan produk atau jasa dalam rangka kegiatan normal usaha, sementara piutang yang timbul di luar kegiatan normal usaha digolongkan sebagai piutang lain-lain.

3.1.4 Dokumen Pokok yang Digunakan

Dokumen pokok yang digunakan sebagai dasar pencatatan kedalam kartu piutang adalah:

1. Faktur Penjualan, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan timbulnya

piutang atas dasar transaksi penjualan kredit. Dokumen ini dilampiri dengan surat muat (bill of loading) dan surat order pengiriman sebagai dokumen pendukung untuk mencatat transaksi penjualan kredit.

2. Bukti Kas Masuk, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur.
3. Memo Kredit, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan retur penjualan. Dokumen ini dikeluarkan oleh bagian order penjualan.
4. Bukti Memorial (Journal Voucher), bukti memorial adalah dokumen sumber untuk dasar pencatatan transaksi kedalam jurnal umum. Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan penghapusan piutang. Dokumen ini dikeluarkan oleh fungsi kredit yang memberikan otorisasi penghapusan piutang yang sudah tidak dapat ditagih lagi.

3.1.5 Pencatatan Transaksi yang Menyangkut Piutang

Catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat transaksi yang menyangkut piutang adalah:

1. Jurnal Penjualan, catatan ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penjualan kredit.
2. Jurnal Retur Penjualan, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi retur penjualan.
3. Jurnal Penerimaan Kas, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur.
4. Kartu Piutang, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat mutasi dan saldo piutang kepada debitur

3.1.6 Sistem Pengendalian Intern atas Piutang

Pada prinsipnya sistem pengendalian harus meminimalkan dan mendeteksi serta memperbaiki kesalahan ketika terjadi. Pelaksanaan sistem pengendalian intern untuk piutang harus menghasilkan suatu kepastian bahwa semua transaksi piutang telah dibukukan dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pengendalian intern terhadap piutang dimulai dari penerimaan order penjualan terus ke persetujuan atas order, persetujuan pemberian kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur, verifikasi faktur, pembukuan piutang, penagihan piutang, yang akhirnya akan mempengaruhi saldo kas atau bank. Dalam hal ini harus diperhatikan pula retur penjualan secara periodik harus dibuat perincian piutang menurut golongan usianya untuk menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan dan menilai apakah bagian kredit dan bagian inkaso telah bekerja dengan efisien.

Adapun sistem pengendalian intern atas piutang secara keseluruhan antara lain sebagai berikut:

- Memisahkan fungsi pegawai atau bagian yang menangani transaksi penjualan (operasi) dari “ Fungsi Akuntansi Untuk Piutang”
- Pegawai yang menangani akuntansi piutang, harus dipisahkan dari fungsi penerimaan hasil tagihan piutang
- Semua transaksi pemberian kredit, pemberian potongan dan penghapusan piutang, harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang.
- Piutang harus dicatat dalam buku-buku tambahan piutang (Accounts Receivable Subsidiary Ledger)
- Perusahaan harus membuat daftar piutang berdasarkan umurnya (Aging Schedule).

3.2 Tinjauan Praktik

3.2.1 Pengertian Piutang Lancar dan Piutang Ragu-ragu pada PT PLN (Persero)

Rekening bulan berjalan yang belum terbayar oleh pelanggan dapat dilihat atau termonitor dalam Aplikasi EIS (Executive Information System) secara Real Time, karena ini merupakan pendapatan perusahaan, jadi rekening tersebut belum atau tidak segera terbayar akan mempengaruhi likuiditas keuangan PLN .

Piutang dalam PLN terdiri dari dua jenis yaitu Piutang Lancar dan Piutang Ragu-ragu.

Piutang Lancar adalah Rekening listrik Pelanggan dalam bulan berjalan maupun bulan sebelumnya yang belum terbayar oleh pelanggan PLN namun kondisi pada persil atau tempat pelanggan energi listriknya masih menyala atau dinikmati oleh pelanggan tersebut serta datanya senantiasa dapat dimonitor pada Aplikasi EIS.

Sedangkan Piutang Ragu-ragu adalah rekening listrik pelanggan bulan berjalan maupun bulan yang lalu namun kondisi pada persil atau tempat pelanggan sudah dilaksanakan pemutusan atau pembongkaran instalasi milik PLN, sehingga energi listrik sudah tidak dipakai oleh pelanggan namun rekening listriknya belum terbayar serta dapat dimonitor pada Aplikasi EIS juga.

3.2.2 Prosedur Pembayaran Rekening Listrik serta Pelaksanaan Pemutusan Aliran Listrik Pelanggan

Pembayaran Rekening Listrik serta Pelaksanaan Pemutusan Aliran Listrik Pelanggan dilaksanakan sebagai berikut :

- Pembayaran Rekening Listrik Pelanggan dapat dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan 20 setiap bulannya.
- Apabila tanggal 21 rekening listrik belum terbayar, maka PLN akan melaksanakan Pemutusan Sementara.
- Selanjutnya apabila dua bulan sejak dilaksanakan pemutusan dan rekening listrik belum juga dilunasi atau terbayar, maka PLN akan melaksanakan Bongkar Rampung atau pembongkaran instalasi milik PLN, yaitu mulai dari Sambungan Rumah (SR), Sambungan Masuk Pelayanan (SMP) sampai dengan Alat Pengukur dan Pembatas (APP / Kwh Meter).
Kemudian setelah dilaksanakan Bongkar Rampung, maka PLN mengeluarkan Daftar Induk Pelanggan (DIL) kepada pelanggan tersebut, dengan cara dibuatkan pembuatan penghapusan data pelanggan dengan

menggunakan PDL (Perubahan Data Langganan) dilengkapi dengan Formulir Kode 3 untuk meretur material bongkaran Kwh Meter , Kabel SR (Sambungann Rumah), SMP (Sambungan Masuk Pelayanan), dari hasil bongkar rampung material di persil pelanggan, kemudian disimpan Gudang PLN sehingga jika pelanggan tersebut akan melakukan pemasangan kembali, diharuskan untuk melakukan pembayaran tunggakan rekening yang lalu terlebih dahulu serta diperlakukan seperti pasang baru yaitu membayar Biaya Pemasangan (BP) dan Uang Jaminan Langganan (UJL) sesuai golongan atau tarif pelanggan tersebut.

3.2.3 Tarif Dasar Listrik (TDL) 2015 pada PT PLN (Persero)

Tarif Dasar Listrik adalah tarif dasar listrik yang ditetapkan oleh Pemerintah atau Menteri ESDM dengan persetujuan dari Dewan Perwakilan Rakyat untuk para pelanggan PLN.

Adapun Golongan Tarif yang berlaku sampai dengan sekarang dikelompokkan sebagai berikut :

➤ TARIF YANG TERMASUK PELANGGAN SOSIAL

Tarif yang ditujukan untuk rumah sakit, tempat ibadah, sekolah, dan tempat umum lainnya.

TARIF	DAYA
S1 – TR	220 VA
S1 – TR	450 VA
S1 – TR	900 VA
S1 – TR	1300 VA
S1 – TR	2200 VA
S2 – TR	2200 sd 200 .000 VA
S3 – TM	200.000 VA ke atas

➤ **TARIF YANG TERMASUK PELANGGAN RUMAH TANGGA**

Tarif yang ditujukan untuk rumah tangga kecil , rumah tangga menengah, dan rumah tangga mewah.

TARIF	DAYA
R1 – TR	450 VA
R1 – TR	900 VA
R1 – TR	1300 VA
R1 – TR	2200 VA
R2 – TR	2200 sd 6600 VA
R3 – TR	6600 VA
R4 – TR	7700 sd 200.000 VA

➤ **TARIF YANG TERMASUK PELANGGAN BISNIS**

Tarif yang ditujukan untuk pelaku bisnis yang menjalankan usaha di bidang jasa.

TARIF	DAYA
B1 – TR	450 VA
B1 – TR	900 VA
B1 – TR	1300 VA
B1 – TR	2200 sd 200 .000 VA
B2 – TM	200.000 VA ke atas

➤ **TARIF YANG TERMASUK PELANGGAN INDUSTRI**

Tarif yang ditujukan untuk pelaku bisnis yang menjalankan usaha di bidang produksi.

TARIF	DAYA
I1 – TR	450 VA
I1 – TR	900 VA
I1 – TR	1300 VA
I1 – TR	2200 sd 14.000 VA
I2 – TR	14.001 sd 200.000 VA
I3 – TM	200.000 VA ke atas
I4 – TT	30.000 VA ke atas

➤ TARIF YANG TERMASUK PELANGGAN PEMERINTAHAN

Tarif yang ditujukan untuk pemerintahan / perkantoran.

TARIF	DAYA
P1 – TR	450 – 200 .000 VA
P2 – TM	200.000 VA ke atas
P3 – TT	Lampu Penerangan Jalan Umum

Keterangan :

S : Tarif Sosial untuk Kepentingan Sosial

R : Tarif Rumah Tangga untuk Kepentingan Rumah Tangga

B : Tarif Bisnis untuk Kepentingan Bisnis

I : Tarif Industri untuk Kepentingan Industri

P : Tarif Pemerintah untuk Kepentingan Pemerintah

TR : Tegangan Rendah

TM : Tegangan Menengah

TT : Tegangan Tinggi

3.2.4 Jenis-jenis Formulir, Aplikasi Monitoring Kerja dan Golongan pada Pendapatan PT PLN (Persero)

Pendapatan PLN selain dari rekening pemakaian energi listrik pelanggan hasil dari petugas Baca Meter adalah Sewa Trafo , Uang Tagihan Susulan dari pelanggan yang kena P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), Biaya Kelalaian dan lain-lain.

Adapun Formulir untuk memonitoring serta Pelaporan Pendapatan PLN antara lain :

1. TUL III – 07 : Laporan pemakaian energi listrik pelanggan dari hasil petugas baca meter per tarif.
2. TUL III – 08 : Laporan pemakaian energi listrik pelanggan per golongan.
3. TUL III-09 : Laporan pendapatan PLN yang terdiri atas hasil pendapatan rekening listrik, Uang Tagihan Susulan dari pelanggan yang kena P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), Sewa Trafo , Biaya Kelalaian dan lain-lain.
4. TUL IV – 04 : Laporan piutang pelanggan per golongan atau tarif.
5. TUL IV-06 : Laporan piutang ragu-ragu.

Disamping formulir diatas terdapat pula Aplikasi Monitoring Kinerja PLN untuk mencatat transaksi yaitu:

1. AP2T : Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat merupakan sistem pelayanan billing terpusat yang dimana semua proses pelayanan pelanggan terkelola dengan integrasi antar fungsi yang dikelola secara otomatis dan terkonsolidasi, sehingga

dapat mengoptimalkan proses pengelolaan maupun monitoring, baik dalam hal mutasi, pengelolaan dan monitoring.

2. AP2PST : Aplikasi Pengelolaan Pengawasan Arus Pendapatan Terpusat. Dikarenakan seluruh data pelanggan dan tagihan rekening listrik menjadi terpusat di PLN Pusat, maka dengan sistem ini memungkinkan seluruh pelanggan PLN di seluruh Indonesia dapat melakukan pembayaran rekening listrik dimanapun dan kapanpun transaksi dilakukan.
3. EIS : *Executive Information System*. Implementasi aplikasi pemantauan kinerja untuk aplikasi AP2T berupa EIS berbasis webbased diakses melalui ip lokal / intranet.
4. SIMKEU : Sistem Manajemen Keuangan merupakan aplikasi yang digunakan dalam pemrosesan data keuangan menjadi laporan keuangan. Yang laporan tersebut akan langsung diterima oleh kantor pusat Distribusi Jateng dan D.I.Y.

Untuk memudahkan monitoring piutang lancar PT.PLN (Persero), maka rekening listrik pelanggan di kelompokkan dalam lima golongan yaitu :

1. GOL 60 : Golongan rekening listrik pelanggan umum
2. GOL 61 : Golongan rekening listrik TNI atau POLRI
3. GOL 62 : Golongan rekening listrik instansi vertikal
4. GOL 63 : Golongan rekening listrik PEMDA
5. GOL 64 : Golongan rekening listrik BUMN

Untuk golongan rekening listrik TNI / POLRI sistem pembayarannya terpusat (Legalisasi) yang mana sumber dananya dari PANGDAM /

HANKAM, sehingga pembayarannya dengan metode pemindahan tata buku atau dinotabukukan.

3.2.5 Rumus Umur Piutang pada PT PLN (Persero)

COP (Collection Of Period) atau Umur Piutang merupakan salah satu kinerja unit PLN yang sangat penting, namun pengelolaannya diserahkan ke pihak ketiga atau vendor, hal itu disebabkan keterbatasan pegawai PLN .

Rumus COP atau Umur Piutang adalah :

$$= \frac{\text{Rata rata (PAL , TS , PRR) x Hari Periode}}{\text{Pendapatan Penjualan Tenaga Listrik}}$$

Ketereangan :

PAL : Penjualan Aliran Listrik

TS : Tagihan Susulan

PRR : Piutang Ragu – ragu

Hari Periode : Jumlah hari dalam bulan yang bersangkutan

3.2.6 Vendor Sebagai Pengelola dalam Pengendalian Piutang PT PLN (Persero) Area Tegal pada Tahun 2015

Adapun untuk vendor yang ditunjuk mengelola pengendalian piutang PT PLN (Persero) Area Tegal pada Tahun 2015 adalah PT Citra Kontrak dan PT Insan Utama Mandiri .

Vendor pengelola pengendalian piutang PT PLN (Persero) Area Tegal dibagi menjadi dua paket yaitu :

- Paket pertama oleh PT Insan Utama Mandiri meliputi wilayah kerja Rayon Pemalang, Rayon Comal dan Rayon Randudongkal.

- Paket kedua oleh PT Citra Kontrak meliputi wilayah kerja Rayon Tegal Kota , Rayon Tegal Timur , Rayon Brebes , Rayon Jatibarang , rayon Slawi , Rayon Balapulang dan Rayon Bumiayu

3.2.7 Manajemen Billing Sebagai Perjanjian Kerja Sama dalam Pengendalian Piutang PT PLN (Persero)

Pekerjaan Pengendalian Piutang termasuk dalam perjanjian kerja sama pekerjaan antara PLN dengan Vendor Manajemen Billing.

Adapun Lingkup Pekerjaan Jasa Manajemen Billing meliputi :

1. Manajemen Pencatatan Meter Listrik (MPML)
 - a. Menyiapkan data pelanggan yang akan dilakukan pencatatan angka stand meter dengan melakukan download data pelanggan dari database Data Induk Pelanggan PLN.
 - b. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan stand kWh meter pelanggan Tegangan Rendah sesuai data yang telah diserahkan oleh PLN (tidak termasuk meter AMR) dengan menggunakan peralatan pembacaan meter on line seperti tersebut pada Pasal 18 ayat (1) Perjanjian ini sesuai jumlah pelanggan pada setiap periode waktu yang telah ditentukan.
 - c. Melakukan perekaman gambar angka stand meter dan APP, pada saat melaksanakan pencatatan angka stand meter di lokasi meter pelanggan.
 - d. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan meter kWh untuk pelanggan tegangan rendah dengan pengukuran langsung sampai dengan daya 33 kVA kecuali kWh meter elektronik AMR.
 - e. Menyerahkan hasil pencatatan angka stand meter dengan melakukan transfer data (upload) hasil pencatatan stand kWh meter yang dilengkapi foto stand kWh meter ke PLN. Upload data ke sistem PLN dilakukan secara harian paling lambat pada satu hari setelah hari pencatatan.

f. Apabila peralatan baca meter belum dapat on line ke Back Office (BO), maka hasil upload berupa data, foto stand kWh meter pelanggan diserahkan secara harian sesuai hari baca dan periode yang telah ditentukan.

g. Melakukan up-dating urutan kode rute baca meter (RBM) sesuai urutan saat pencatatan angka stand meter di pelanggan. Update kode RBM dilakukan setiap satu bulan sekali serta gambar urutan RBM dibuat dan diserahkan setiap 3 (tiga) bulan sekali termasuk meter pelanggan prabayar.

h. Melakukan pendataan kelainan APP (Alat Pengukur dan Pembatas) dan melaporkan kepada PLN sesuai ketentuan.

i. Membuat dan menyerahkan Berita Acara : download data pelanggan, BA penyerahan data hasil pencatatan stand meter dan foto, BA penyelesaian pekerjaan pencatatan meter pelanggan.

j. Menyampaikan laporan bulanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

k. Memasang atau mengganti label barcode pada pelanggan baru dan lama.

l. Menyampaikan informasi produk PLN kepada pelanggan.

m. Melakukan download data pelanggan secara harian dengan kriteria per RBM per petugas Cater sehari sebelum pencatatan meter.

n. Memastikan hasil pencatatan stand kWh meter sesuai kondisi sebenarnya yang ada di pelanggan.

o. Menyampaikan laporan bulanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan :

i. Data hasil pencatatan stand meter pelanggan per petugas baca meter yang ditandatangani oleh PIHAK KEDUA dan Pengawas Lapangan

ii. Pemakaian kWh per RBM yang ditandatangani oleh PIHAK KEDUA dan Pengawas Lapangan

iii. Kelainan kWh meter pelanggan

iv. Perubahan / penambahan / pengurangan pelanggan berdasarkan urutan langkah RBM.

2. Manajemen Pengendalian Piutang Pelanggan (MP3)

a. Melakukan kegiatan preventif antara lain :

i. Melakukan sosialisasi agar melunasi tagihan rekening listrik sebelum batas akhir periode pembayaran dengan prioritas pelanggan yang sering menunggak.

ii. Penyampaian informasi Tagihan Rekening Listrik kepada pelanggan lebih awal.

iii. Mengingatkan pelanggan via sms atau media lainnya untuk membayar rekening listrik tepat waktu.

iv. Menyediakan peralatan manajemen pengendalian piutang pelanggan yang telah ditetapkan dalam Perjanjian ini beserta piranti kelengkapannya sebagai payment point mobile.

v. Guna efisiensi operasional maka harus menggunakan peralatan untuk pekerjaan Manajemen Pengendalian Piutang Pelanggan terintegrasi dengan pekerjaan Manajemen Pembacaan Meter Listrik, yakni menggunakan peralatan yang telah ditentukan sebagai payment point mobile dilengkapi dengan sarana pencetakan rekening listrik yang mudah dibawa (portable), tidak mudah hilang (dot matrix) serta tidak mudah dipalsukan.

Peralatan Manajemen Pengendalian Piutang yang telah ditetapkan dalam Perjanjian ini harus dapat terhubung secara online dengan sistem PPOB / DPP PLN Pusat dan dibuktikan dengan salinan hasil User Acceptance Test (UAT) serta Test Operation (TO).

b. Melakukan tindakan korektif antara lain :

i. Menyiapkan data pelanggan yang akan diputus karena ada tunggakan dengan mencetak surat pemberitahuan pemutusan sementara (TUL VI-01),

dan untuk kertas Continues Form 3 ply disediakan oleh PIHAK PERTAMA.

- ii. Melaksanakan pemutusan listrik di pelanggan yang belum melunasi tunggakan.
 - iii. Melakukan penyambungan kembali ke pelanggan apabila telah membayar tagihan listriknya setelah dilakukan pemutusan sementara.
 - iv. Memastikan pengendalian piutang pelanggan sesuai SLA ditetapkan.
- c. Membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaan penekanan piutang perbulan.

3. Penataan Data Induk Langgan (PDIL)

1. Melaksanakan penataan data induk pelanggan (prabayar dan pasca bayar) berupa data-data sebagai berikut :
 - a. Nama dan Alamat lengkap pelanggan
 - b. Tarif
 - c. Dana
 - d. No telepon (telepon rumah atau handphone)
 - e. Menggambar jalur Sambungan Luar Pelayanan pelanggan kepada RBM yang bersangkutan.
 - f. Menambah data koordinat pelanggan tersambung.
 - g. Nomor meter dan merk kWh meter (plengguna prabayar)
 - h. Nomor seri dan tahun pembuatan kWh meter (pelanggan pasca bayar)
2. Melakukan pemeriksaan kondisi kWh meter Pra Bayar (LPB) sesuai permintaan PIHAK PERTAMA.
3. Melakukan rekonsiliasi hasil penataan data induk pelanggan dengan Direksi Pekerjaan atau Pengawas Lapangan.
4. Memasukkan data pelanggan prabayar di dalam gambar RBM.

Dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut vendor Manajemen Billing diberikan SLA (Service Level Agreement) bilamana tealisasi target kinerjanya terpenuhi oleh pihak PLN akan mendapatkan *reward*, begitu pun sebaliknya jika target kinerjanya tidak terpenuhi maka akan mendapatkan *punishment*, hal ini dilakukan PLN untuk memotivasi para karyawan dari vendor Manajemen Billing agar selalu semangat dan terus meningkatkan kinerjanya, sehingga akan mengurangi keluhan dari pelanggan serta meningkatkan citra pelayanan PLN kepada Masyarakat .

Adapun target pengendalian piutang untuk tahun 2015 yang diberikan PT PLN (Persero) Area Tegal kepada vendor Manajemen Billing adalah

Target Rekening Berjalan	: 1.077.269.577	
Realisasinya	: 840.682.673	
Target Rekening Tunggakan	: $\frac{10.885.236}{1.088.154.813}$	= (27,51 Hari)
Realisasinya	: $\frac{18.789.144}{859.471.817}$	= (26,73 Hari)

3.2.8 Kendala - kendala Vendor Manajemen Billing

Penilaian kinerja PLN dalam satu tahun dilakukan pada tiap semester atau enam bulan, sedangkan target kinerja yang diberikan pada Vendor Manajemen Billing Flat tiap bulan dalam satu tahun, dengan demikian realisasinya tiap bulan selalu naik turun, sedangkan petugas Vendor Manajemen Billing merangkap yaitu meliputi Baca Meter Pelanggan, Pengendalian Piutang Pelanggan dan Panataan Data Induk Langganan, hal ini menjadikan para petugas kurang fokus pada pengendalian piutang.

Meskipun dari realisasikan kinerja mereka tercapai , tapi semestinya masih bisa di optimalkan , sehingga angka piutang lancar maupun piutang ragu ragu

bisa lebih di tekan lagi sekaligus tidak mengganggu likuiditas keuangan Perusahaan.

Masalah / kendala yang dialami dari petugas Vendor Manajemen Billing di lapangan antara lain :

1. Petugas terbatas sedangkan pekerjaannya merangkap baca meter, pemutusan tunggakan rekening listrik dan pemeliharaan / penataan data induk langganan.
2. Jumlah petugas Vendor Manbill tetap , sedangkan jumlah pelanggan tiap bulan bertambah terus
3. Meter di dalam rumah sedangkan penghuninya sedang pergi / kerja
4. Pelanggan punya binatang piaraan (anjing galak)
5. Petugas hanya menyebarkan undangan (surat pemutusan sementara) karena merasa sudah kenal baik dengan pelanggan yang tiap bulan dia baca meternya di rumah pelanggan tersebut, sehingga tidak tega untuk melaksanakan pemutusan
6. Rumah kosong atau tutup pagar di kunci
7. Alamat tidak ketemu atau salah tiang

3.2.9 Langkah – langkah yang perlu dilakukan PT PLN (Persero) pada Pengendalian Piutang Pelanggan

Dari permasalahan yang dialami petugas Vendor Manajemen Billing diatas yang mengakibatkan kurang optimalnya hasil pengendalian piutang rekening listrik, maka perlu dicari solusinya sehingga hasilnya akan semakin baik, langkah-langkah yang perlu di lakukan oleh PLN antara lain :

- a. Pembinaan kepada petugas pemutusan dan sambung kembali rekening listrik mesti terus menerus dilakukan

- b. Melakukan koordinasi dan komunikasi kepada Koordinator dari Vendor Manajemen Billing
- c. Melakukan uji petik ke lapangan hasil kinerja petugas pemutusan sementara ke lapangan
- d. Monitoring secara harian hasil kinerja petugas pemutusan rekening listrik
- e. Mencetak TUL VI – 01 (Surat Pemutusan Sementara) dengan skala prioritas (rupiah dan lembar paling besar)
- f. Memberikan motivasi kepada petugas (*Reward* dan *Punishment*)
- g. Menambah petugas khusus untuk pekerjaan pemutusan sementara
- h. Koordinasi dengan pihak Kepolisian untuk mendampingi petugas pemutusan sementara pada pelanggan pelanggan khusus
- i. Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat lewat media cetak atau elektronik tentang pelaksanaan pemutusan sementara bagi pelanggan yang menunggak rekening listriknya
- j. Pemasangan spanduk di tempat yang strategis tentang Pelaksanaan Pemutusan Rekening Listrik
- k. Melakukan Koordinasi dengan Pemda setempat untuk masalah rekening listrik golongan perkantoran atau pemerintahan
- l. Membuat brosur untuk edukasi ke pelanggan yang bisa dititipkan di loket-loket pembayaran rekening listrik dan petugas baca meter
- m. Melakukan migrasi dari pascabayar menjadi prabayar bagi pelanggan yang biasa nunggak pembayaran rekening listriknya atau apabila pelanggan yang sudah dibongkar rampung minta untuk sambung kembali.

3.2.10 Flowchart ManBill

Perekaman data kwh meter (Pasca bayar)

NO	URAIAN KEGIATAN	PETUGAS	VENDOR	PLN	KET
1	Download Master data Pelanggan/DPM				Sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
2	Merekam data kWh Meter Pelanggan antara lain : stand meter, kelainan app dan koordinat pelanggan, lengkap dengan foto digitalnya.				Sesuai SOP dan jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
3	Mencantumkan angka stand kWh meter pada KML				Pada saat pelaksanaan perekaman data stand kWh meter (KML disediakan oleh Pihak Pertama/PLN)
4	Mengirimkan hasil perekaman data kWh Meter (poin 2) diatas ke server Vendor				Pada saat pelaksanaan perekaman data stand kWh meter
5	Kirim Hasil Perekaman data Stand kWh Meter ke PLN				Secara harian, sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
6	Verifikasi DLPD hasil proses Billing PLN				Sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama

Perekaman data kwh meter (Pasca bayar)

NO	URAIAN KEGIATAN	PETUGAS	VENDOR	PLN	KET
1	Download Master data Pelanggan/DPM				Sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
2	Merekam data kWh Meter Pelanggan antara lain : stand meter, kelainan app dan koordinat pelanggan, lengkap dengan foto digitalnya.				Sesuai SOP dan jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
3	Mencantumkan angka stand kWh meter pada KML				Pada saat pelaksanaan perekaman data stand kWh meter (KML disediakan oleh Pihak Pertama/PLN)
4	Mengirimkan hasil perekaman data kWh Meter (poin 2) diatas ke server Vendor				Pada saat pelaksanaan perekaman data stand kWh meter
5	Kirim Hasil Perekaman data Stand kWh Meter ke PLN				Secara harian, sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama
6	Verifikasi DLPD hasil proses Billing PLN				Sesuai jadwal yang telah ditentukan oleh Pihak Pertama

Perekaman data kwh meter (Prabayar)

NO	URAIAN KEGIATAN	PETUGAS	VENDOR	PLN	KET
1	Menerima order pelanggan Prabayar yang perlu di sampling dari Pihak Pertama		1	1	Terutama pelanggan Prabayar yang tidak beli token > = 3 bln
2	Melakukan pemeriksaan kWh Meter Prabayar	2			Yang perlu diperiksa : sisa token, kondisi kwh meter, zegel, MCB, SR, dll
3	Merekam sisa token	3			Menggunakan HP smartphone (web - online)
4	Memfoto sisa token di kwh meter	4			Menggunakan HP smartphone (web - online)
5	Merekam kelainan APP (LBKB)	5			LBKB : sisa token NOL listrik nyala, kWh meter rusak, zegel rusak/tidak ada, MCB tidak sesuai, SR disambung langsung, dan lain-lain
6	Merekam koordinat	6			Menggunakan HP smartphone (web - online)
7	Selesai / Laporan	7	7	7	Melaporkan hasil kegiatan ke koordinator Vendor dan PLN

Catatan :
Cara melihat sisa Token /stroom pada setiap Merk kWh meter

1. Merk Hexing : Tekan angka 8, angka 0 dan angka 1 kemudian tekan . Di monitor kWh meter akan muncul kredit xxxxx.
2. Merk Itron : Di monitor atas tertulis kWh dan dibawahnya muncul angka xxxxx.
3. Merk Star : Tekan angka 0, angka 7 kemudian tekan tombol , dimonitor akan muncul angka xxxxx.
4. Merk Conlog : di monitor atas tertulis kWh dan dibawahnya muncul angka xxxxx

Pemutusan dan Penyambungan kembali

NO	URAIAN	PLN	PETUGAS	PELANGGAN	KET
1	PENCETAKAN TUL VI-01	1	1		TULVI-01 dicetak oleh PLN dan disyahkan oleh Manajer Rayon
2	MELAKSANAKAN PEMUTUSAN SEMENTARA		2	2	Dengan meng OFF kan MCB dan menzegei dengan peralatan yg direkomendasikan/disediakan oleh Pihak Pertama/ PLN
3	MENCATAT STAND METER DI HP atau TUL VI - 01		3		Sebagai data monitoring di PLN
4	MEMFOTO KWH METER YG TELAH DIPUTUS POIN 2 DIATAS		4		Dengan HP smartphone, sebagai bukti pelanggan telah diputus
5	PELANGGAN MELUNASI TUNGGAKAN			5	
6	PENYAMBUNGAN KEMBALI DENGAN MEMBUKA ZEGEL POIN 2		6	lunas	Penyambungan kembali maximum pada H+2 setelah pelunasan
7	MEMFOTO KWH METER YG TELAH DISAMBUNG KEMBALI		7		Dengan kamera/HP smartphone, sebagai bukti pelanggan telah disambung kembali
8	MENCATAT STAND METER DI TUL VI - 01		8		Sebagai data monitoring di PLN
9	MELAPORKAN HASIL PEMUTUSAN DAN PENYAMBUNGAN KEMBALI		9		Semua berkas hasil pelaksanaan Tusbung harus dikembalikan ke PLN maximum pada H+1 (untuk dientrykan ke aplikasi PLN)

3.2.11 Perbandingan Teori dan Praktik Pengendalian Akuntansi Piutang

TEORI	PRAKTIK
<p>Menurut Prof. Dr. Bambang Riyanto (2013, h.85) menyatakan bahwa: <i>Piutang merupakan elemen modal kerja yang juga selalu dalam keadaan berputar secara terus-menerus dalam rantai perputaran modal kerja, yaitu: Kas → Inventory → Piutang → Kas.</i></p>	<p>Menurut keputusan Direksi PT PLN (Persero) No.348.K/010/DIR/2007, yaitu “piutang PLN adalah hak tagih PLN yang mewajibkan penanggung hutang untuk melunasi kewajibannya atas tagihan PLN”. Penanggung hutang sebagaimana disebutkan dalam Keputusan Menteri Keuangan No.300/KMK.01/2002 adalah “orang atau badan yang berhutang menurut peraturan, perjanjian atau sebab apapun, termasuk badan atau orang yang menjamin seluruh hutang penanggung hutang”.</p>

<p>Cara menentukan umur piutang yaitu :</p> <p>1. Umur Piutang Dihitung Dari Tanggal Jatuh Tempo ke Tanggal 31 Desember</p> <p>Dikarenakan ada kemungkinan terdapat piutang yang belum jatuh tempo maka biasanya pengelompokannya meliputi piutang yang belum jatuh tempo dan yang sudah</p>	<p>Transaksi yang sering digunakan PT PLN (Persero) Area Tegal ini adalah transaksi penjualan kredit atau penggunaan listrik pascabayar oleh pelanggan.</p> <p>Penggunaan listrik pascabayar adalah pelanggan yang menggunakan energi listrik terlebih dahulu, baru kemudian melakukan pembayaran rekening listrik. Pembayaran dapat dilakukan mulai dari tanggal 1 (satu) sampai tanggal 20 (dua puluh) bulan berikutnya, apabila lewat dari tanggal</p>
--	---

<p>lewat waktu.</p> <p>2. Umur Piutang Dihitung Dari Tanggal Faktur ke Tanggal 31 Desember</p> <p>Dikarenakan umur piutang dihitung dari tanggal faktur, maka biasanya pengelompokan umur piutang berdasarkan jumlah hari.</p>	<p>tersebut maka PLN akan melaksanakan Pemutusan Sementara. Selanjutnya apabila dua bulan sejak dilaksanakan pemutusan dan rekening listrik belum juga dilunasi atau terbayar, maka PLN akan melaksanakan Bongkar Rampung atau pembongkaran instalasi milik PLN. Jumlah piutang pelanggan yang tidak tertagih dalam satu bulan berjalan akan menjadi saldo awal tunggakan piutang pada bulan berikutnya. Pelanggan yang tidak melunasi tagihan listrik selama 3 (tiga) bulan berturut-turut akan menimbulkan piutang tak tertagih (piutang ragu-ragu) bagi perusahaan.</p>
--	--

<p>Pengklasifikasian piutang dilakukan untuk memudahkan pencatatan transaksi yang mempengaruhinya. Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) (2007:451) mengemukakan bahwa menurut sumber terjadinya, piutang digolongkan ke dalam dua (2) kategori yaitu: piutang usaha dan piutang lain-lain (non usaha).</p> <p>Piutang usaha timbul karena penjualan produk atau jasa dalam rangka kegiatan normal usaha,</p>	<p>Piutang dalam PLN terdiri dari dua jenis yaitu Piutang Lancar dan Piutang Ragu-ragu.</p> <p>Selanjutnya yang dimaksud Piutang Lancar adalah Rekening listrik Pelanggan dalam bulan berjalan maupun bulan sebelumnya yang belum terbayar oleh pelanggan PLN namun kondisi pada persil atau tempat pelanggan energi listriknya masih menyala atau dinikmati oleh pelanggan tersebut serta datanya senantiasa dapat dimonitor pada aplikasi EIS.</p>
--	--

<p>sementara piutang yang timbul di luar kegiatan normal usaha digolongkan sebagai piutang lain-lain.</p>	<p>Sedangkan Piutang Ragu-ragu adalah rekening listrik pelanggan bulan berjalan maupun bulan yang lalu namun kondisi pada persil atau tempat pelanggan sudah dilaksanakan pemutusan atau pembongkaran instalasi milik PLN, sehingga energi listrik sudah tidak dipakai oleh pelanggan namun rekening listriknya belum terbayar serta dapat dimonitor pada aplikasi EIS juga.</p>
---	--

<p>Dokumen pokok yang digunakan sebagai dasar pencatatan kedalam kartu piutang adalah:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Faktur Penjualan, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan timbulnya piutang atas dasar transaksi penjualan kredit. Dokumen ini dilampiri dengan surat muat (bill of loading) dan surat order pengiriman sebagai dokumen pendukung untuk mencatat transaksi penjualan kredit. 2. Bukti Kas Masuk, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur. 3. Memo Kredit, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan 	<p>Untuk memonitoring piutang serta Pelaporan Pendapatan PLN menggunakan formulir seperti :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. TUL III – 07 : Laporan pemakaian energi listrik pelanggan dari hasil petugas baca meter per tarif. 2. TUL III – 08 : Laporan pemakaian energi listrik pelanggan per golongan. 3. TUL III–09 : Laporan pendapatan PLN yang terdiri atas hasil pendapatan rekening listrik, Uang Tagihan Susulan dari pelanggan yang kena P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik), Sewa Trafo , Biaya Kelalaian dan lain-lain. 4. TUL IV – 04 :
--	--

<p>retur penjualan. Dokumen ini dikeluarkan oleh bagian order penjualan.</p> <p>4. Bukti Memorial (Journal Voucher), bukti memorial adalah dokumen sumber untuk dasar pencatatan transaksi kedalam jurnal umum. Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan penghapusan piutang. Dokumen ini dikeluarkan oleh fungsi kredit yang memberikan otorisasi penghapusan piutang yang sudah tidak dapat ditagih lagi.</p>	<p>Laporan piutang pelanggan per golongan atau tarif.</p> <p>5. TUL IV-06 : Laporan piutang ragu-ragu.</p>
---	--

<p>Catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat transaksi yang menyangkut piutang adalah:</p> <p>1. Jurnal Penjualan, catatan ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penjualan kredit.</p> <p>2. Jurnal Retur Penjualan, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi retur penjualan.</p> <p>3. Jurnal Penerimaan Kas, catatan akuntansi ini digunakan untuk mencatat berkurangnya piutang dari transaksi penerimaan kas dari debitur.</p>	<p>Terdapat pula Aplikasi Monitoring Kinerja PLN untuk mencatat transaksi yaitu:</p> <p>1. AP2T : Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat merupakan sistem pelayanan billing terpusat yang dimana semua proses pelayanan pelanggan terkelola dengan integrasi antar fungsi yang dikelola secara otomatis dan terkonsolidasi, sehingga dapat mengoptimalkan proses pengelolaan maupun monitoring, baik dalam hal mutasi, pengelolaan dan monitoring.</p> <p>2. AP2PST :</p>
--	--

<p>mendeteksi serta memperbaiki kesalahan ketika terjadi. Pelaksanaan sistem pengendalian intern untuk piutang harus menghasilkan suatu kepastian bahwa semua transaksi piutang telah dibukukan dan dapat dipertanggungjawabkan.</p> <p>Pengendalian intern terhadap piutang dimulai dari penerimaan order penjualan terus ke persetujuan atas order, persetujuan pemberian kredit, pengiriman barang, pembuatan faktur, verifikasi faktur, pembukuan piutang, penagihan piutang, yang akhirnya akan mempengaruhi saldo kas atau bank. Dalam hal ini harus diperhatikan pula retur penjualan secara periodik harus dibuat perincian piutang menurut golongan usianya untuk menentukan tindakan apa yang perlu dilakukan dan menilai apakah bagian kredit dan bagian inkaso telah bekerja dengan efisien.</p> <p>Adapun sistem pengendalian intern atas piutang secara keseluruhan antara lain sebagai berikut:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memisahkan fungsi pegawai atau bagian yang menangani transaksi penjualan (operasi) dari “ 	<p>termasuk dalam perjanjian kerja sama pekerjaan antara PLN dengan Vendor Manajemen Billing.</p> <p>Adapun Lingkup Pekerjaan Jasa Manajemen Billing meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Manajemen Pencatatan Meter Listrik (MPML) <ol style="list-style-type: none"> a. Menyiapkan data pelanggan yang akan dilakukan pencatatan angka stand meter dengan melakukan download data pelanggan dari database Data Induk Pelanggan PLN. b. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan stand kWh meter pelanggan Tegangan Rendah sesuai data yang telah diserahkan oleh PLN (tidak termasuk meter AMR) dengan menggunakan peralatan pembacaan meter on line seperti tersebut pada Pasal 18 ayat (1) Perjanjian ini sesuai jumlah pelanggan pada setiap periode waktu yang telah ditentukan. c. Melakukan perekaman gambar angka stand meter dan APP, pada saat melaksanakan pencatatan angka stand meter di lokasi meter pelanggan. d. Melaksanakan pembacaan dan pencatatan meter kWh untuk pelanggan tegangan rendah
--	--

<p>Fungsi Akuntansi Untuk Piutang “</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pegawai yang menangani akuntansi piutang, harus dipisahkan dari fungsi penerimaan hasil tagihan piutang • Semua transaksi pemberian kredit, pemberian potongan dan penghapusan piutang, harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang berwenang. • Piutang harus dicatat dalam buku-buku tambahan piutang (Accounts Receivable Subsidiary Ledger) • Perusahaan harus membuat daftar piutang berdasarkan umurnya (Aging Schedule). 	<p>dengan pengukuran langsung sampai dengan daya 33 kVA kecuali kWh meter elektronik AMR.</p> <p>e. Menyerahkan hasil pencatatan angka stand meter dengan melakukan transfer data (upload) hasil pencatatan stand kWh meter yang dilengkapi foto stand kWh meter ke PLN. Upload data ke sistem PLN dilakukan secara harian paling lambat pada satu hari setelah hari pencatatan.</p> <p>f. Apabila peralatan baca meter belum dapat on line ke Back Office (BO), maka hasil upload berupa data, foto stand kWh meter pelanggan diserahkan secara harian sesuai hari baca dan periode yang telah ditentukan.</p> <p>g. Melakukan up-dating urutan kode rute baca meter (RBM) sesuai urutan saat pencatatan angka stand meter di pelanggan. Update kode RBM dilakukan setiap satu bulan sekali serta gambar urutan RBM dibuat dan diserahkan setiap 3 (tiga) bulan sekali termasuk meter pelanggan prabayar.</p> <p>h. Melakukan pendataan kelainan APP (Alat Pengukur dan Pembatas) dan melaporkan kepada PLN sesuai ketentuan.</p> <p>i. Membuat dan menyerahkan Berita Acara : download</p>
--	--

	<p>data pelanggan,BA penyerahan data hasil pencatatan stand meter dan foto, BA penyelesaian pekerjaan pencatatan meter pelanggan.</p> <p>j. Menyampaikan laporan bulanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.</p> <p>k. Memasang atau mengganti label barcode pada pelanggan baru dan lama.</p> <p>l. Menyampaikan informasi produk PLN kepada pelanggan.</p> <p>m. Melakukan download data pelanggan secara harian dengan kriteria per RBM per petugas Cater sehari sebelum pencatatan meter.</p> <p>n. Memastikan hasil pencatatan stand kWh meter sesuai kondisi sebenarnya yang ada di pelanggan.</p> <p>o. Menyampaikan laporan bulanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan :</p> <p>i. Data hasil pencatatan stand meter pelanggan per petugas baca meter yang ditandatangani oleh PIHAK KEDUA dan Pengawas Lapangan</p> <p>ii. . Pemakaian kWh per RBM yang ditandatangani oleh PIHAK KEDUA dan Pengawas Lapangan</p> <p>iii. Kelainan kWh meter</p>
--	---

	<p>pelanggan</p> <p>iv. Perubahan / penambahan / pengurangan pelanggan berdasarkan urutan langkah RBM.</p> <p>2. Manajemen Pengendalian Piutang Pelanggan (MP3)</p> <p>a. Melakukan kegiatan preventif antara lain :</p> <p>i. Melakukan sosialisasi agar melunasi tagihan rekening listrik sebelum batas akhir periode pembayaran dengan prioritas pelanggan yang sering menunggak.</p> <p>ii. Penyampaian informasi Tagihan Rekening Listrik kepada pelanggan lebih awal.</p> <p>iii. Mengingatkan pelanggan via sms atau media lainnya untuk membayar rekening listrik tepat waktu.</p> <p>iv. Menyediakan peralatan manajemen pengendalian piutang pelanggan yang telah ditetapkan dalam Perjanjian ini beserta piranti kelengkapannya sebagai payment point mobile.</p> <p>v. Guna efisiensi operasional maka harus menggunakan peralatan untuk pekerjaan Manajemen Pengendalian Piutang Pelanggan terintegrasi dengan pekerjaan Manajemen Pembacaan Meter Listrik, yakni menggunakan</p>
--	--

peralatan yang telah ditentukan sebagai payment point mobile dilengkapi dengan sarana pencetakan rekening listrik yang mudah dibawa (portable), tidak mudah hilang (dot matrix) serta tidak mudah dipalsukan.

Peralatan Manajemen Pengendalian Piutang yang telah ditetapkan dalam Perjanjian ini harus dapat terhubung secara online dengan sistem PPOB / DPP PLN Pusat dan dibuktikan dengan salinan hasil User Acceptance Test (UAT) serta Test Operation (TO).

b. Melakukan tindakan tindakan korektif antara lain :

i. Menyiapkan data pelanggan yang akan diputus karena ada tunggakan dengan mencetak surat pemberitahuan pemutusan sementara (TUL VI-01), dan untuk kertas *Continues Form 3 ply* disediakan oleh PIHAK PERTAMA.

ii. Melaksanakan pemutusan listrik di pelanggan yang belum melunasi tunggakan.

iii. Melakukan penyambungan kembali ke pelanggan apabila telah membayar tagihan listriknya setelah dilakukan pemutusan sementara.

	<p>iv. Memastikan pengendalian piutang pelanggan sesuai SLA ditetapkan.</p> <p>c. Membuat laporan hasil pelaksanaan pekerjaan penekanan piutang perbulan.</p> <p>3. Penataan Data Induk Langganan (PDIL)</p> <p>1. Melaksanakan penataan data induk langganan (prabayar dan pasca bayar) berupa data-data sebagai berikut :</p> <p>a. Nama dan Alamat lengkap pelanggan</p> <p>b. Tarif</p> <p>c. Dana</p> <p>d. No telepon (telepon rumah atau handphone)</p> <p>e. Menggambar jalur Sambungan Luar Pelayanan pelanggan kepada RBM yang bersangkutan.</p> <p>f. Menambah data koordinat pelanggan tersambung.</p> <p>g. Nomor meter dan merk kWh meter (plengnga prabayar)</p> <p>h. Nomor seri dan tahun pembuatan kWh meter (pelanggan pasca bayar)</p> <p>2. Melakukan pemeriksaan kondisi kWh meter Pra Bayar (LPB) sesuai permintaan PIHAK PERTAMA.</p> <p>3. Melakukan rekonsiliasi hasil</p>
--	--

	<p>penataan data induk langganan dengan Direksi Pekerjaan atau Pengawas Lapangan.</p> <p>4. Memasukkan data pelanggan prabayar di dalam gambar RBM.</p> <p>Dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut vendor Manajemen Billing diberikan SLA (<i>Service Level Agreement</i>) bilamana tealisasi target kinerjanya terpenuhi oleh pihak PLN akan mendapatkan <i>reward</i>, begitu pun sebaliknya jika target kinerjanya tidak terpenuhi maka akan mendapatkan <i>punishment</i>, hal ini dilakukan PLN untuk memotivasi para karyawan dari vendor Manajemen Billing agar selalu semangat dan terus meningkatkan kinerjanya, sehingga akan mengurangi keluhan dari pelanggan serta meningkatkan citra pelayanan PLN kepada Masyarakat .</p>
--	---

