BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Prosedur

2.1.1.1 Pengertian Prosedur

Suatu kegiatan membutuhkan cara atau prosedur untuk mencapai tujuan kegiatan tersebut dan sesuai dengan apa yang direncanakan.Prosedur arti umumnya dikenal suatu sistem atau tata cara dalam suatu kegiatan. Berikut beberapa pengertian prosedur dari para ahli yaitu :

Menurut Muhammad Ali (2004:325) menyatakan bahwa “Prosedur adalah tata cara kerja atau cara menjalankan suatu pekerjaan”

Menurut Mulyadi (2005:5) mendefinisikan :

“Prosedur adalah urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Kegiatan klerikal terdiri dari kegiatan berikut ini yang dilakukan untuk mencatat informasi dalam formulir, buku jurnal dan buku besar, adalah :

a. Menulis
b. Menggandakan
c. Menghitung
d. Member kode
e. Mendaftar
f. Memilih (mensortasi)
g. Memindah
h. membandingkan

Menurut Ardiyos (2004:73) yang mengartikan bahwa :

“Prosedur adalah suatu bagian sistem yang merupakan rangkaian tindakan yang menyangkut beberapa orang dalam satu atau beberapa bagian yang ditetapkan untuk menjamin agar suatau kegiatan usaha atau tansaksi dapat terjadi secara berulangkali dan dilaksanakan secara seragam”.

Menurut Ardiyos ada juga beberapa karakteristik prosedur yang menjadi bagian dari suatu kegiatan yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.
3. Prosedur menunjukkan urutan-urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukkan adanya penetapan keputusan dan bertanggungjawab
5. Prosedur menunjukkan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Adapun beberapa manfaat pada prosedur menurut Ardiyos adalah :

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-langkah kegiatan dimasa yang akan datang.
2. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.
3. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana.
4. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.
5. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan dalam pengawasan.

Dapat disimpulkan, Prosedur adalah rangkaian metode yang telah menjadi pola tetap atau prosedur juga dapat diartikan sebagai serangkaian dari tahapan-tahapan atau urutan-urutan dari langkah-langkah yang saling terkait dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang dilakukan secara berulang.

2.1.1.2 Tujuan Prosedur

Menurut Mulyadi (2005:6) menyatakan bahwa Prosedur merupakan bagian dari sistem yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Sehingga perusahaan bisa menjalankan aktifitasnya sesuai dengan ketentuan yang telah ada, maka kegiatan pokok perusahaan bisa berjalan efisien dan efektif.

2.1.1.3 Prosedur Dalam Pelayanan Listrik

Secara umum prosedur pelayanan listrik menurut standar operasional prosedur yang ada dalam fungsi pelayanan pelanggan adalah sebagai berikut :

a. Calon pelanggan baru dapat mengajukan permintaan layanan listrik dikantor PLN terdekat.

   Biasanya pelanggan datang dengan membawa beberapa berkas yang berisikan identitas dan hak kepemilikan rumah yang akan dipasang aliran listrik. Berkas-berkas tersebut meliputi KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (kartu Keluarga), Sertifikat kepemilikan tanah dan rumah.

b. Pelanggan akan mendapatkan nomor identitas pelanggan.

   Nomor identitas tersebut merupakan identitas pelanggan yang telah disesuaikan dengan kode gardu terdekat yang ada di rumah pelanggan.

c. PLN akan memasang meter listrik di tempat pelanggan.

   Pemasangan meter listrik dilakukan secara manual oleh bagian *Tus-bung* (Pemutusan dan penyambungan listrik) dirumah pelanggan.

2.1.2 Penagihan

2.1.2.1 Pengertian Penagihan

Penagihan berasal dari kata tagih dimana artinya adalah jumlah biaya setelah perhitungan. Menurut buku panduan PLN (2004) menyatakan Tagihan listrik adalah perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik serta tagihan lainnya yang berhubungan dengan pemakaian listrik tiap bulannya.

2.1.2.2 Prosedur Penagihan

Kegiatan penagihan terkait denga prosedur atau cara dalam melakukan kegiatan penagihan tersebut. Berdasarkan beberapa situs yang diteliti bahwa ada beberapa prosedur pada penagihan seperti menurut Ismail masya (2004 : 74) yaitu:

1. Perhitungan suatu transaksi yang terlibat.
2. Melakukan pencatatan tagihan konsumen.
3. Melakukan penagihan dengan surat pemberitahuan pembayaran yang akan jatuh tempo.
4. Mengeluarkan surat paksa tagihan (jika tagihan belum dibayar)

2.1.3 Tarif

2.1.3.1 Pengertian Tarif

Tarif pada dasarnya merupakan harga jual dari suatu barang atau kepentingan jasa yang biasanya merupakan barang dan jasa yang berkaitan dengan kepentingan publik atau umum.

Menurut Fandy Tjiptono (2004:151) mengemukakan dari sudut pemasaran, harga (tarif) merupakan satuan moneter atau ukuran lainnya (termasuk barang dan lainnya) yang ditukar agar memperoleh hak kepemilikan atau pengguna atas suatu barang atau jasa.

Terdapat dari buku Panduan Pelayanan Pelanggan PLN (2004:30) menyatakan "Tarif adalah biaya yang dikenakan pada sambungan tegangan rendah yang diperuntukan bagi penyambungan/ penambahan daya jangka waktu pendek".

Disimpulkan bahwa tarif adalah harga dalam rupiah yang harus dibayar oleh pelanggan untuk setiap pemakaian yang disalurkan.

Harga suatu produk merupakan salah satu jenis informasi penting bagi pelanggan. Penentuan tarif berhubungan dengan seluruh tujuan jangka pendek dan sasaran jangka panjang. Oleh karena itu, banyak faktor yang perlu dipertimbangkan oleh manajemen dalam menentukan tarif jual suatu produk.

2.1.3.2 Tujuan Penetapan Tarif

Berikut ini pendapat beberapa ahli tentang tujuan penetapan tarif, yaitu sebagai berikut :

1. Kelangsungan Hidup

Perusahaan dapat mengejar kelangsungan hidup sebagai tujuan utama jika mengalami kelebihan kapasitas, persaingan yang ketat atau keinginan konsumen yang berubah-ubah untuk menjaga pabrik tetap beroperasi terus berputar, perusahaan akan menurunkan harga. Laba kurang penting dibandingkan kelangsungan hidup hanyalah tujuan jangka pendek. Dalam tujuan jangka panjang perusahaan harus belajar meningkatkan nilainya, jika tidak maka perusahaan akan bangkrut.

2. Laba Sekarang Maksimal

Banyak perusahaan mencoba untuk menetapkan harga yang akan memaksimumkan laba sekarang. Arus kas atau tingkat pengembalian investasi yang maksimum.

3. Pangsa Pasar Maksimal

Beberapa perusahaan ingin memaksimalkan pangsa pasar mereka. Mereka yakin bahwa volume penjualan yang lebih tinggi akan menghasilkan biaya perunit lebih rendah dan laba jangka panjang yang lebih tinggi. Mereka menetapkan tarif terendah dengan berasumsi bahwa pasar peka terhadap harga.

4. Skiming Pasar Maksimal

Banyak perusahaan menyukai penetapan tarif tinggi untuk menyaring pasar. Penyaringan lapisan pasar hanya mungkin dalam kondisi-kondisi berikut :

a. sejumlah pembeli yang memadai memiliki permintaan sekarang yang tinggi.
b. Biaya perunit untuk memproduksi produk dalam jumlah sedikit tidak terlalu tinggi sehingga dapat menghilangkan keuntungan penetapan tarif maksimal yang dapat diserap pasar.
c. Harga awal yang tinggi tidak menarik lebih banyak pesaing ke pasar.
d. Harga yang tinggi menyatakan citra produk yang unggul.

5. Kepemimpinan Mutu Produk

Perusahaan mungkin bertujuan untuk menjadi pemimpin dalam mutu produk diantara pasar.

Adapun tujuan pemberlakuan tarif menurut Basu Swasta adalah :

1. Mendapatkan laba maksimal
2. Menadapatkan pengembalian modal yang ditargetkan.
3. Mencegah atau mengurangi persaingan.
4. Mempertahankan atau memperbaiki *Market Share.*

2.1.3.3 Dasar-Dasar Penetapan Tarif

Yang menjadi dasa-dasar peneraan tarif padaa suatu barang atau jasa adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus mempertimbangkan sejumlah faktor dalam penetapan harga (tarif) yang mencakup pemilihan tujuan penerapan harga yang menentukan tingkat permintaan, perkiraan biaya, analisis harga yang

diterapkan, pemilihan metode penetapan harga dan menentukan harga akhir.

2. Perusahaan tidak harus selalu berusaha mencari profit yang maksimum melalui harga ysng diterapkan. Sasaran lain yang bisa mereka capai adalah mencakup survival, memaksimumkan penguasaan (skimming) pasar dan kepemimpinan produk atau kualitas.
3. Berbagai jenis biaya yang harus dipertimbangkan dalam penetapan harga, termasuk didalamnya adalah biaya langsung dan biaya tidak langsung, biaya tetap dan biaya variabel, biaya tidak langsung yang dapat dilacak dan biaya-biaya yang teralokasi. Bila satu produk (jasa harus mendatangkan keuntungan bagi perusahaan harga harus mampu menutup semua biaya dan mencakup *mark-up* nya.

2.1.3.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tarif

Terdapat beberapa faktor penting yang dapat mempengaruhi harga jual (tarif) diantaranya yaitu tarif dari produk saingan dan juga dari kondisi perekonomian pada umumnya.

Dalam buku Abdul Halim dan Bambang Supono (2000:98) menyebutkan bahwa :

> "Komponen penting yang harus dipertimbangakan dalam menentukan harga jual produk atau jasa adalah harga jual produk atau jasa pada umumnya ditentukan dari jumlah semua biaya yang ditambah dengan jumlah tertentu yang disebut dengan *mark-up* ".

Berikut akan dijelaskan beberapa faktor berdasarkan 2 golongan yaitu :

1. Faktor Internal, terdiri dari :

   a. Sasaran Pemasaran Perusahaan

      Dimana sasaran dalam pemasaran suatu produk harus jelas dan harga (tarif) yang diterapkan harus sesuai dengan letak pemasaran produk barang atau jasa tersebut.

   b. Strategi Bauran Pemasaran

      Harga adalah satu-satunya alat bauran pemasaran.

   c. Biaya-biaya

      Biaya menjadi dasar pemberlakuan tarif (harga). Menurut Mulyadi menyatakan “biaya adalah pengorbanan sumber ekonomi, yang diukur dalam satuan uang, yang telah terjadi atau yang kemungkinan akan terjadi untuk tujuan tertentu”.

   d. Organisasi

      Merupakan pihak yang memutuskan tarif suatu barang atau jasa, dan menjadi pihak utamanya adalah pihak manajemen atau pemasaran.

2. Faktor Eksternal, terdiri dari :

   a. Sifat pasar dan permintaan produk

      Ada 4 yang dapat dikategorikan dalam pasar persaingan yaitu: persaingan murni, persaingan monopolistik, persaingan oligopolistik dan monopoli murni.

   b. Biaya, harga dan tawaran pesaing

      Harga dapan ditentukan dari tingkat kualitas suatu barang atau jasa dan juga dari kondidi perekonomin atau daya beli konsumen.

c. Faktor-faktor eksternal lainnya

Adanya faktor eksternal lainnya diterapkan dilihat dari sisi keadaan pasar, kondisi ekonomi dan tingkat inflasi yang terjadi pada suatu daerah.

Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan dan penetapan tarif suatu barang atau jasa, yaitu sebagai berikut :

a. Rentang waktu peninjauan

Batas waktu peninjauan keadaan suatu daerah harus ditentukan sebelum penerapan tarif diberlakukan.

b. Kelompok pelanggan

Pelanggan yang kelas menengah ke atas dengan kelas ke bawah itu tarifnya berbeda karena dilihat dari daya beli konsumen.

c. Tingkat biaya

Untuk menghitung besaran tarif, biaya dapat digolongkan menjadi 3 yaitu; tingkat biaya rendah, tingkat biaya dasar dan tingkat biaya penuh.

2.1.3.5 Jenis-Jenis Metode Penetapan Tarif

Tarif yang telah diterapkan harus mampu menutup biaya penuh dan menghasilkan laba yang sepadan dengan modal. Dalam keadaan khusus, tarif jual produk tidak dibebani tugas untuk menutup seluruh biaya penuh, setiap tarif jual diantara atas biaya variabel telah memberikan kontribusi dalam menutup biaya tetap. Dalam penyusunan tugas akhir Prawita D.S Sigalingging (2004:16) berpendapat bahwa terdapat 4 metode untuk penerapan tarif jual :

1. Penentuan harga jual dalam keadaan normal
2. Penentuan harga jual pesanan khusus
3. Penentuan harga jual produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan
4. Produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan yang diatur dengan peraturan pemerintah

3.1.3.6 Strategi Penetapan Tarif

Struktur penerapan harga (tarif) dapat berubah sepanjang waktu sesuai dengan perjalanan daur hidup produk. Maka dari itu perusahaan perlu menentukan strategi.

Menurut Bukhari Alma (2005:153) menyatakan bahwa “Strategi ialah suatu rencana-rencana yang fundamental untuk mencapai suatu tujuan perusahaan”.

Terdapat beberapa strategi penetapan tarif jual, yaitu :

1. Strategi penetapan harga produk baru

   Strategi penetapan harga biasanya berubah bila harga melewati berbagai tahap daur hidupnya. Dapat dibedakan antara penetapan harga produk yang sudah ada dan penetapan harga produk inovatif yang hak patennya dilindungi.

2. Strategi penetapan harga bauran produk

   Mencari beberapa harga yang dapat memaksimalkanlaba dari bauran produk tersebut. Terdapat 5 situasi bauran produk, yaitu :

a. Penetapan harga lini produk
b. Penetapan harga pilihan
c. Penetapan harga produksi terikat
d. Penetapan harga produk sampingan
e. Penetapan harga paket produk

3. Strategi penyesuaian harga

Terdapat 7 (tujuh) situasi penyesuaian dalam strategi ini, yaitu sebagai berikut :

a. Penetapan harga diskon dan pengurangan harga

Yaitu untuk mengharga pelanggan dan memberikan reaksi tertentu, seperti pembayaran tagihan awal, pembelian dalam jumlah besar dan pembelian di luar musim

b. Penetapan harga tersegmentasi

Yaitu suatu usaha perusahaan menjual satu produk atau jasa dengan dua harga atau lebih walaupun perbedaan harga tidak didasarkan pada perbedaan biaya.

c. Penetapan harga psikologis

Aspeknya yaitu harga pembanding seperti harga-harga yang diingat oleh konsumen atau para pembeli dan dijadikan pembanding.

d. Penetapan harga untuk promosi

Ialah perusahaan-perusahaan untuk sementara waktu akan menurunkan harga dibawah harga terdaftar dan kadang-kadang

bahkan dibawah biaya produksi, hal itu dimaksudkan untuk meningkatkan tingkat penjualan jangka pendek.

e. Penetapan harga murah

   Yaitu perusahaan yang menawarkan kombinasi yang tepat dari mutu dan jasa yang baik dengan harga yang pantas.

f. Penetapan harga berdasarkan geografis

   Perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana menetapkan harga produknya bagi pelanggan yang tinggal diberbagai penjuru Negara.

g. Penetapan harga internasional

   Yaitu perusahaan menetapkan harga mereka berdasarkan beberapa harga atau biaya dari ongkos kirim barang tersebut dan dinegara mana mereka beroperasi. Dan ini tergantung dari keadaan suatu negara tersebut.

2.1.3.7 Kegunaan dan Fungsi Tarif Dasar Listrik

Pada keputusan Pemerintah tahun 2004 Pasal 2 yang ada pada buku panduan pelayanan PT.PLN (PERSERO) terdapat beberapa kegunaan dari trif dasar listrik, yaitu sebagai berikut :

1. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Pelayanan Sosia,l
2. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Rumah Tangga,
3. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Bisnis,
4. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Industri,

5. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum,
6. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Traksi,
7. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan *Curah* (bulk),
8. Tarif Dasar Listrik untuk keperluan Multiguna.

Adapun fungsi dari tarif dasar listrik ini menurut paduan buku pelayanan PLN pada Acuan Hukum Pemberlakuan Tarif Dasar Listrik tahun 2004 adalah sebagai berikut :

1. Tarif untuk dasar perhitungan harga ekspor-impor energi listrik antara Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Perusahaan Listrik Negara dengan pihak lain demi terciptanya hubungan timbal balik yang saling menguntungkan.
2. Tarif untuk dasar perhitungan harga atas energi listrik yang oleh pelanggan dikehendaki mempunyai sifat lebih dari yang baku atau yang telah disanggupi oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT. Perusahaan Listrik Negara sebagai sifat baku baik dalam hal mutu, keandalan maupun pelayanan.
3. Tarif untuk dasar perhitungan harga atas energi listrik bagi pelanggan listrik Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Perusahaan Listrik Negara yang bebannya dapat dan boleh diatur, dipotong, atau dikeluarkan dari sistem oleh Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Perusahaan Listrik Negara sesuai kesepakatan bersama.

4. Tarif untuk dasar perhitungan harga bagi pihak yang ingin menginterkoneksikan sistem kelistrikan dengan sistem kelistrikan Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Perusahaan Listrik Negara, baik dengan aliran daya antar sistem maupun tanpa adanya aliran daya antar sistem.
5. Tarif untuk dasar perhitungan harga bagi pihak yang memerlukan energi listrik dari Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT.Perusahaan Listrik Negara secara musiman atau dengan pola beban tertentu yang disepakati bersama.
6. Tarif untuk dasar perhitungan harga atas energi listrik yang oleh karena sesuatu hal tidak dapat dikenakan menurut tarif baku .

2.1.3.8 Jenis-Jenis Tarif

Menurut hasil tugas akhir Hesti Rianita (2006:22) bahwa ada beberapa jenis-jenis tarif adalah sebagai berikut :

1. Tarif sebanding atau Proporsional (Persentase Tetap)

   Yaitu tarif yang dikenakan tetap sama berapapun dasar pengenaanya.
2. Tarif tetap

   Yaitu tarif yang persentasenya akan semakin meningkat apabila dasar pengenaanya semakin besar.

3. Tarif Progressif

Yaitu tarif yang pesentasenya akan semakin meningkat apabila dasar pengenaannya semakin besar.

4. Taif degresif

   Tarif yang persentasenyaakan semakin kecil apabila dasar pengenaanya semakin besar.

2.1.4 Istilah Tarif Dasar Listrik

Dalam buku panduan pelayanan PLN (2003:25) berdasarkan keputusan Direksi PT.PLN (PERSERO) tahun 2003 dalam buku panduan tarif dasar listrik maka dijelaskan beberapa istilah dalam ketentuan tarif dasar listrik yaitu :

1. PLN atau PT. PLN (Persero) adalah Perusahaan Perseroan (Persero) PT.Perusahaan Listrik Negara yang didirikan dengan Akta Notaris Supjipto SH, Nomor : 169 tanggal 30 Juli 1994, dan telah beberapa kali diubah terakhir dengan Akta Notaris Haryanto, SH No.43, tanggal 26 Oktober 2001
2. Pelanggan adalah setiap orang atau badan Usaha atau Badan/Lembaga lainnya yang memakai Tenaga Listrik dari Instalasi PLN berdasarkan atas hak yang sah.
3. Tenaga Listrik adalah bentuk energi sekunder yang dibangkitkan, ditransmisikan dan didistribusikan untuk semua keperluan di luar listrik yang digunakan dalam komunikasi atau isyarat.
4. Alat Pembatas adalah alat milik PLN untuk membatasi daya yang dipakai pelanggan.

5. Alat Pengukur adalah alat milik PLN untuk mengukur daya dan energi listrik yang dipakai pelanggan.
6. APP adalah Alat Pembatas dan Alat Pengukur.
7. Tegangan Ekstra Tinggi yang selanjutnya disebut (TET) adalah tegangan sistem diatas 245.000 Volt.
8. Tegangan Tinggi yang selanjutnya disebut (TT) adalah tegangan sistem diatas 35.000 Volt sampai dengan 245.000 Volt.
9. Tegangan Menengah yang selanjutnya disebut (TM) adalah tegangan sistem diatas 1.000 Volt sampai dengan 35.000 Volt.
10. Tegangan Rendah yang selanjutnya disebut (TR) adalah tegangan sistem sampai dengan 1.000 Volt.
11. Jaringan Tenaga Listrik yang selanjutnya disebut (JTL) adalah JTL yang dioperasikan dengan TR, TM, TT,atau TET.
12. Jaringan Tegangan Rendah yang selanjutnya disebut (JTR) adalah JTL yang dioperasikan dengan TR yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya.
13. Jaringan Tegangan Menengah yang selanjutnya disebut (JTM) adalah JTL yang dioperasikan dengan TM yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya.
14. Jaringan Tegangan Tinggi yang selanjutnya disebut (JTT) adalah JTL yang dioperasikan dengan TT yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya.

15. Jaringan Tegangan Ekstra Tinggi yang selanjutnya disebut (JTET) adalah JTL yang dioperasikan dengan TET yang mencakup seluruh bagian jaringan tersebut beserta perlengkapannya.
16. Sambungan tenaga listrik selanjutnya disebut (STL) adalah penghantar di bawah atau di atas tanah termasuk peralatannya sebagai instalasi PLN, yang merupakan sambungan antara JTL milik PLN dengan instalasi pelanggan.
17. Titik Penyambungan Bersama adalah titik terdekat dengan pelanggan dimana tersambung juga pelanggan yang lain pada JTR atau JTM atau JTT atau JTET.
18. Faktor daya atau cos adalah perbandingan antara pemakaian daya dalam watt dengan pemakaian daya dalam Volt-Ampere.
19. Biaya penyambungan yang selanjutnya disebut (BP) adalah biaya yang dibayar calon pelanggan untuk memperoleh penyambungan Tenaaga Listrik, atau biaya yang dibayar oleh pelanggan untuk penambahan daya.
20. Uang Jaminan Pelanggan yang selanjutnya disebut (UJL) adalah uang yang merupakan jaminan atas pemakaian daya dan energi listrik selama menjadi pelanggan.
21. Tagihan Listrik adalah perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik oleh pelanggan setiap bulan.
22. Pemutusan Sementara adalah penghentian penyaluran Tenaga Listrik ke instalasi pelanggan untuk sementara.

23. *Pemutus*an Rampung adalah penghentian untuk seterusnya penyaluran Tenaga Listrik ke instalasi pelanggan dengan mengambil sebagian atau seluruh peralatan untuk penyaluran tenaga listrik ke instalasi pelanggan.
24. Faktor Ketidakseimbangan Tegangan adalah perbandingan komponen tegangan untuk negatif terhadap komponen tegangan urutan positif.
25. Daya Tersambung adalah besarnya daya yang disepakati oleh PLN dan pelanggan dalam perjanjian jual beli tenaga listrik.
26. Sambungan langsung adalah sambungan JTL atau SL termasuk peralatannya sedemikian sehingga tenaga listrik disalurkan tanpa melalui APP.
27. Penerbitan Pemakaian Tenaga Listrik, selanjutnya disebut P2TL adalah pemeriksaan oleh PLN terhadap instalasi PLN dan instalasi pelanggan dalam rangka penerbitan pemakaian atau pemanfaatan tenaga listrik.
28. Tagihan Susulan adalah tagihan kemudian sebagai akibat adanya penyesuaian dengan ketentuan atau sebagai akibat adanya pelanggaran.
29. Biaya Keterlambatan (BK) adalah biaya yang dibebankan pada pelanggan karena tidak memenuhi kewajiban membayar tagihan PLN tepat pada waktunya.

30. Tarif Dasar Listrik (TDL) adalah ketentuan pemerintah yang berlaku mengenai golongan tarif dan harga jual tenaga listrik yang disediakan oleh PLN.
31. Jam Nyala adalah pemakaian kWh dalam satu bulan dibagi dengan kVA tersambung.
32. Waktu Beban Puncak (WBP) adalah waktu jam 18.00 sampai dengan jam 22.00 waktu setempat.
33. Luar Waktu Beban Puncak (LWBP) adalah waktu jam 22.00 sampai dengan jam 18.00 hari berikutnya

2.2 Kerangka Pemikiran

Listrik merupakan kebutuhan pokok bagi setiap konsumen di dunia khususnya di Indonesia. Menurut J.Fred Weaton menyatakan :

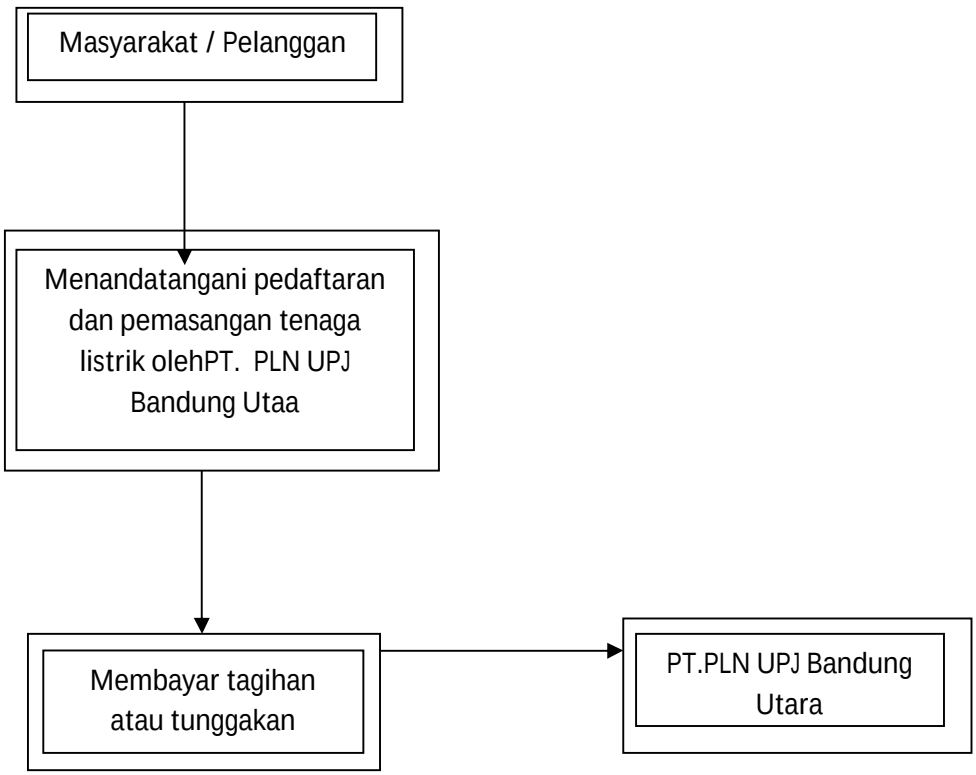
"Penagihan yaitu prosedur yang ditempuh perusahaan untuk mendapatkan pelunasan dari rekening-rekening yang telah jatuh tempo, Penetapan ini diperlukan untuk menghindari makin panjangnya waktu penagihan serta memperkecil kerugian yang langsung diakibatkan tidak tertagihnya piutang atau piutang tak tertagih".

Dari Wilkipedia bahasa Indonesia, Ensiklopedia bebas (2008:7) menyatakan tagihan listrik adalah perhitungan biaya atas pemakaian daya dan energi listrik serta tagihan lainnya yang berhubungan dengan pemakaian listrik tiap bulannya.

Penerapan tarif dasar listrik ini belum begitu dipertegas pada PT.PLN yang ada. Sejak dikeluarkannya Pada keputusan Presiden Republik Indonesia pada nomor 104 tahun 2003 tentang pemberlakuan Tarif Dasar Listri (TDL) tahun 2003.

Penerapan tarif listrik pada setiap konsumen yaitu berdasarkan golongannya atau jenis gedungnya, baik itu untuk rumah tangga maupun dalam bentuk perusahaan jasa dan sosial.

Perhitungan tarif listrik ini memiliki ketetapan tersendiri diluar dari keputusan Pemerintah. Dimana sistem perhitungannya masih mengikuti dari tahun-tahun sebelumnya. Dan setelah diadakannya pemberlakuan tarif dasar listrik ini maka muncullah subsidi dari masyarakat. Dikarenakan keadaan masyarakat yang semakin menyedihkan. Pada anggaran tahun 2005 diketahui bahwa subsidi listrik pemerintah yaitu sebesar Rp 17 triliun. Sekalipun demikian tagihan listrik pada masayarakat tetap menunggak sampai saat ini yang belum diketahui solusinya untuk bisa menutupi kekurangan tagihan.



Gambar 2.1
Skema Kerangka Pemikiran