BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT.PLN (PERSERO) UPJ bandung ini melayani masyarakat dalam bidang listrik baik listrik rumah tangga, perusahaan bisnis, perusahaan sosial, kantor pemerintahan dan jalan umum, serta multiguna. Pelayanan PLN kepada masyarakat yaitu melayani pendaftaran sampai keluarnya ijin pemasangan listrik, pelaksanaan pencatatan meteran, pengolahan data transaksi listrik, penagihan listrik yang dilakukan setiap bulannya, melakukan pemutusan sementara (apabila belum membayar listrik), pembongkaran hapus dan penyambungan kembali. Pada bahasan ini penulis akan membahas sejarah singkat PT.PLN, mulai dari awal berdirinya, struktur organisasi di kantor PLN UPJ Bandung Utara, aspek kegiatan perusahaan, serta tugas-tugas pokok tiap bidang perusahaan.

4.1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Di Indonesia cahaya listrik mulai bersinar pada akhir abad XIX, yakni pada jaman pemerintahan Hindia Belanda. Kelistrikan awal mulanya dibangun di Palembang dalam kaitannya dengan usaha pertambangan minyak, sementara di Ambon dan Makasar untuk kepentingan militer. Sejak awal abad ke-20, listrik terutama digunakan sebagai ganti lampu-lampu gas. Pada saat itu perusahaan

penguasaan pelistrikan Indonesia masih dipegang dan diselenggarakan secara monopoli oleh perusahaan swasta Belanda.

Pada tahun 1905, pemerintah Hindia Belanda memberikan izin kepada *Bandungsche Electriciteit Maatschaappij* (BEM) untuk mendirikan listrik di Bandung yang bertugas dalam bidang pembuatan jaringan-jaringan listrik untuk kota Bandung sekitarnya.

Pada tahun 1919, perusahaan BEM dihapuskan dan digabungkan dalam suatu perusahaan Perseroan Terbatas dengan nama *Gemeenschapplijk Elektriccitiet Bsdrijf En Omstreken* (GEBEO NV) dengan cakupan daerah kerja meliputi Bandung dan sekitarnya. GEBEO NV merupakan perseroan terbatas pertama yang mengusahakan kelistrikan termasuk pendistribusian tenaga listrik.

Pada tahun 1942 sampai tahun 1945, pada masa penjajahan Jepang, perusahaan distribusi tenaga listrik dikelola oleh *Djawa Djigyo Sha Bandoeng Chisa*. Sedangkan pembangkitan dan penyaluran gardu-gardu dilaksanakan oleh dua instansi yaitu oleh *Seibu Denki Djigya* 1942 sampai 1943 dan oleh *Denki Kosha* sejak tahun 1943-1945 dengan wilayah kerja seluruh pulau Jawa.

Pada masa revolusi perjuangan fisik, yaitu dari tahun 1945-1946 pelaksanaan distribusi tenaga listrik untuk Jawa Barat khususnya dan Indonesia umumnya dilaksanakan oleh pemerintah Republik Indonesia melalui Jawatan Listrik.

Pada tahun 1948, Belanda masuk ke Indonesia maka pemerintah RI hijrah ke Yogyakarta, sehingga pengusahaan distribusi tenaga listrik khususnya di Jawa Barat termasuk Jakarta diusahakan kembali oleh GEBEO NV. Sedangkan

usaha pembangkitan dan penyaluran tetap dikuasai RI yaitu Perusahaan Negara untuk Pembangkit Listrik, yang disingkat PENUMPETEL, dengan wilayah kerja meliputi seluruh Jawa Barat dan DKI Jakarta.

Tanggal 27 Desember 1957, dalam rangka perjuangan pembebasan Irian Barat, GEBEO NV sebagai perusahaan milik asing diambil alih oleh para karyawan yang berkewarganegaraan Indonesia dan dirubah namanya menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN). Hal ini dikuatkan dengan hadirnya Peraturan Pemerintah No.52 tahun 1958 yang menetapkan bahwa perusahaan Belanda yang ada di Indonesia dialihkan dibawah naungan Pemerintah RI. Dengan jalan Nasionalisasi, perusahaan negara tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat sebesar-besarnya kepada masyarakat Indonesia dan juga memperkokoh keamanan dan ketahanan negara Republik Indonesia.

Pada tahun 1961, semua perusahaan listrik di Indonesia disatukan kedalam satu Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN). Sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN, berdasarkan Peraturan Pemerintah No.67 tahun 1961, tugasnya mendistribusikan listrik di Indonesia dan tenaga pembangkitnya dipegang oleh PLN pusat di Jakarta.

Dalam penjelasan dan pengumuman tentang pembentukan kabinet Pembangunan (29 Maret 1978) Perusahaan Umum Listrik Negara yang semula bernaung di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga Listrik dialihkan ke bawah naungan Departemen pertambangan dan Energi.

Dalam perkembangannya kemudian, Perusahaan Umum Listrik Negara di bawah naungan Departemen Pertambangan dan Energi mengalami perubahan

status dari Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi PT.PLN (Persero). Dengan diterbitkannya PP No.23 tahun 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (Persero). Perubahan bentuk hukum perusahaan juga mengakibatkan terjadinya perombakan secara struktural pada tingkat Distribusi/Wilayah. Dalam hal ini, Perum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat berubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan sebutan PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juni 1994 sesuai Akte Pendirian.

PT.PLN (PERSERO) memiliki suatu falsafah perusahaan, yaitu Pembawa Kecerahan dan Kegairahan dalam kehidupan masyarakat yang produktif, falsafah tersebut melandasi keyakinan perusahaan, bahwa perusahaan bukan sekedar penyedia energi listrik akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas. Perusahaan ini mencipatakan visi dan misi untuk menjadi pondasi mereka untuk mencapai suatu tujuan semaksimalnya yaitu dimana visinya adalah “Diakui Sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Tambah Berkembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insoni”. Sedangkan yang menjadi mottonya adalah *“Electricity For A Better Life “* yang artinya listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

Visi dari PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten ialah Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh-kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi insani.

Misi dari PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa barat dan Banten adalah :

1. Mencari dan memanfaatkan peluang usaha secara berkesinambungan dibidang bisnis kelistrikan usaha lain yang terkait.
2. Mengembangkan dan menjalankan bisnis kelistrikan sesuai dengan harapan dan aspirasi masyarakat
3. Mengembangkan usaha kelistrikan yang selaras dengan kebutuhan pertumbuhan ekonomi dipasar yang kompetitif.
4. Membangun dan mengoperasikan fasilitas kelistrikan yang akrab dengan lingkungan alam dan lingkungan sosial.
5. Menjaga dan memelihara semua fasilitas kelistrikan sehingga tidak mencemari lingkungan.
6. Menjadi pelopor dalam membangun masyarakat yang sadar dan cinta lingkungan.
7. Memacu pemanfaatan energi listrik secara tepat guna dan memberikan nilai tambah bagi sektor ekonomi.
8. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan Masyarakat.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten bergerak dalam melayani masyarakat terutama dalam penyedia energi listrik di daerah distribusi di jawa barat dan banten sehingga dapat berkembang menjadi masyarakat yang produktif dan dapat meningkatkan kualitas kehidupannya.

PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten memiliki badan hukum yaitu : No. 120.K/010/DIR/2002, yang mengacu pada Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten tanggal 27 Agustus 2002.

4.1.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Organisasi merupakan sistem saling mempengaruhi antara orang dalam kelompok kerja yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi dapat diibaratkan kesatuan tubuh anggota tubuh manusia yang bekerja bersama-sama sehingga fungsi tubuh manusia secara keseluruhan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Tujuan organisasi merupakan keadaan atau tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi di waktu yang akan datang melalui kegiatan organisasi.

Fungsi-fungsi organisasi adalah :

1.Sebagai dasar bagi organisasi untuk mencapai hasil akhir.

2.Sumber legitimasi guna mendapat sumber daya.

3.Standart pelaksanaan.

4.Sumber motivasi

5.Dasar rasional pengorganisasian.

Struktur organisasi menunjukkan bagaimana bagian-bagian di dalam organisasi dikoordiinasikan bersama-sama melalui suatu jalur wewenang dan tanggungjawab dimana satu sama lain saling membutuhkan. Struktur organisasi adalah merupakan gambaran secara grafik yang menggambarkan struktur kerja dari suatu struktur organisasi. PT.PLN menyadari akan pentingnya menyusun suatu tingkatan wewenang dan struktur organisasi, dimana struktur tersebut dapat meningkatkan kinerja organisasi dan meningkatkan kualitas ekonomi yang ditargetkan.

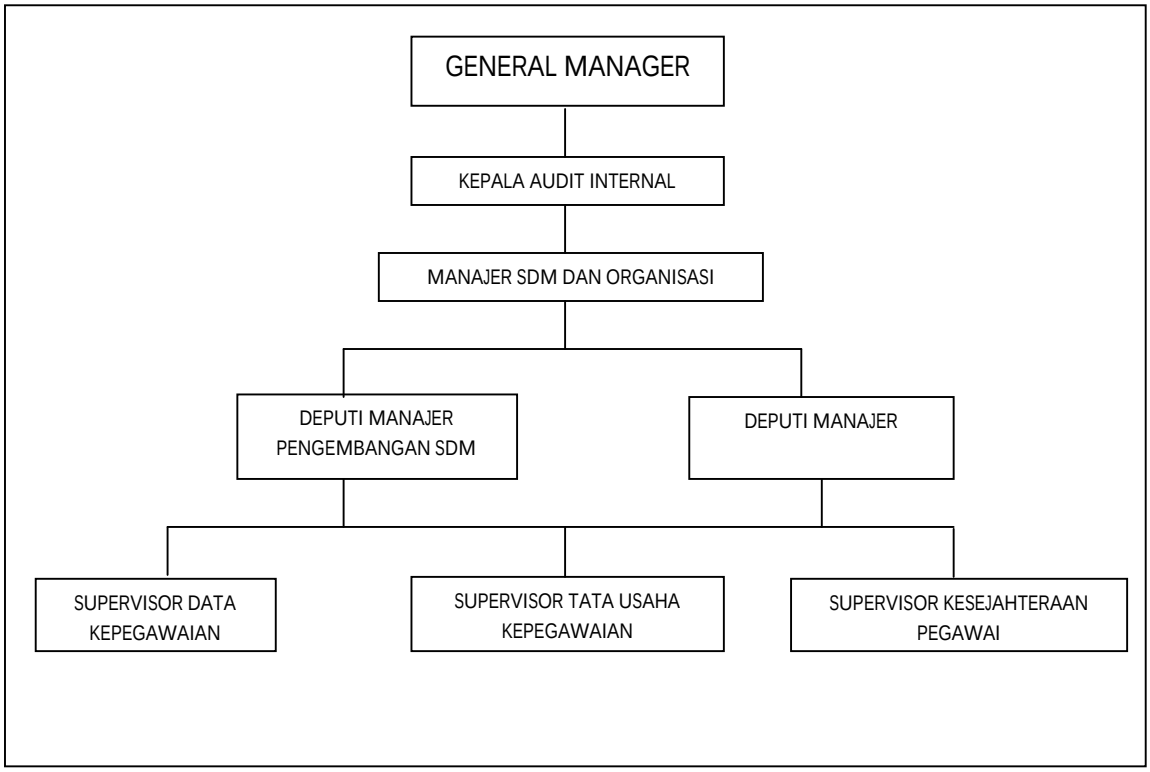
Ada beberapa unsur dalam susunan organisasi PT.PLN (Persero) Distribusi yaitu sebagai berikut :

a. Unsur pimpinan adalah General Manager
b. Unsur pembantu pimpinan, yang meliputi bidang-bidang :
    1. Pemasaran dan Niaga
    2. Distribusi
    3. SDM dan Keuangan
c. Unsur pengawasan dilaksanakan oleh Audit Internal
d. Unsur pelaksana, meliputi :
    1. Area Pelayanan dan Jaringan (APJ)
    2. Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ)

Wilayah kerja PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten meliputi Area Pelayanan dan Jaringan (APJ) Bandung dan Area Pelayanan dan Jaringan (UPJ) yaitu :

1. Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Utara
2. Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Timur
3. Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Selatan
4. Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Barat

Susunan Organisasi PT.PLN(Persero) Distribusi Jawa Barat Di bagian Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan

4.1.1.3 Uraian Tugas

Uraian tugas Pada masing-masing Jabatan adalah

1. General Manager

   Bertanggungjawab atas penyelenggaraan fungsi pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, pembacaan meter, kepemilikan dan pengelolaan APP, penagihan dan administrasi serta keuangan untuk target kinerja pengusahaan (termasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan.

   Yang menjadi tugas pokoknya adalah :

   a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran UPJ.

b. Menetapkan pola operasional pelayanan guna menjamin kepuasan pelanggan.
c. Menetapkan pola dan memonitor pelaksanaan pembacaan/catat meter sehingga tercapai akurasi yang tinggi.
d. Merencanakan prakiraan kebutuhan tenaga listrik untuk diinformasikan kepada UPT.
e. Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan penjualan TL (pendapatan).
f. Menetapkan pola operasional dan memonitor pelaksanaan penagihan, dengan sasaran tunggakan rekening seminimal mungkin menuju nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
g. Melaksanakan sanksi atas piutang pelanggan
h. Melakukan analisa dan evaluasi kinerja UPJ.
i. Melaksanakan pembinaan SDM ke arah usaha peningkatan profesionalisme dan kompetensi.
j. Mengelola administrasi dan keuangan UPJ.
k. Menerbitkan *work order* untuk disampaikan kepada UPT.

2. Kepala Audit Internal

a. Menyusun Program Kerja pemeriksaan tahunan, sesuai program kerja perusahaan.
b. Melaksanakan audit internal, meliputi keuangan, teknik, manajemen dan sumber daya Manusia.

c. Memberikan masukan dan rekomendasi yang menyangkut proses manajemen dan sumber daya Manusia.
d. Memonitor tindak lanjut temuan hasil audit internal.
e. Menyusun laporan manajemen dibidangnya.

3. Manajer SDM dan Organisasi
   a. Menyusun kebijakan pengembangan organisasi dan mengelola pelaksanaannya.
   b. Menyusun kebijakan manajemen sumber daya Manusia dan mengelola pelaksanaannya
   c. Menyusun kebijakan pengembangan sumber daya Manusia dan mengelola pelaksanaannya.
   d. Mengkaji usulan pengembangan organisasi dan pengembangan sumber daya Manusia
   e. Menyusun Laporan Manajemen di bidangnya.

4. Deputi Manajer Pengembangan SDM
   a. Mengevaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia (SDM).
   b. Perencanaan Karir Pegawai.
   c. Menyusun Perencanaan Pendidikan dan Pelatihan bagi Pegawai.
   d. Pengembangan Kompetensi.
   e. Terampil Administrasi

5. Deputi Manajer Administrasi SDM
   a. Mengendalikan *Outsourcing*.
   b. Mengelola Data Administrasi Sumber Daya Manusia (SDM).

6. Supervisor Data Kepegawian

   a. Mengelola Data Kepegawaian.

7. Supervisor Tata Usaha Kepegawian

   a. Mengelola Administrasi Kepegawaian.

8. Supervisor Kesejahteraan Pegawai

   a. Mengelola Gaji Pegawai

   b. Terampil Emolumen

   c. Terampil Administrasi

Berikut akan dijelaskan juga mengenai tanggungjawab dan tugas pokok tiap bidang seksi pada Unit Pelayanan dan Jaringan (UPJ) Bandung Utara antara lain :

1. Seksi Pelayanan pelanggan (PP) dan Pemasaran

   - Tanggung jawab

     Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, untuk meningkatkan pendapatan dalam rangka pencapaian target kinerja pengusahaan dan kepuasan pelanggan.

   - Tugas Pokok

     a. Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.

     b. Menyusun prakiraan kebutuhan tenaga listrik dan menginformasikan kepada manajer UPJ.

c. Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha penigkatan penjualan TL (pendapatan)
d. Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.
e. Bertanggungjawab atas terhadap Data Induk Langganan (DIL).
f. Bertanggungjawab atas mutasi Perubahan Data Langganan (PDL).
g. Bertanggungjawab atas pembukuan langganan.
h. Mengendalikan pencetakan rekening listrik.
i. Melaksanakan proses administrasi tindak lanjut penyelesaian P2TL.
j. Menyiapkan laporan pelayanan dan program pemasaran.
k. Menyiapkan WO untuk pasang, bongkar, dan pemliharaan alat ukur.

2. Seksi Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening

- Tanggungjawab

  Bertanggungjawab atas penyelenggaraan kegiatan pembacaan meter dengan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembacaan meter serta membina petugas baca meter dengan sasaran akurasi baca meter.

- Tugas Pokok

  a. Menyusun rencana dan mengendalikan pembacaan meter.
  b. Melaksanakan baca meter untuk pelanggan potensial.
  c. Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas pembacaan meter.

d. Mengawasi pelaksanaan input data pemakaian energi listrik pelanggan kedalam komputer.

e. Menyusun anggaran biaya pembacaan meter pelanggan.

f. Melaksanakan pemeliharaan RBM yang ada dan pembuatan RBM baru.

g. Menginformasikan/menindaklanjuti hasil baca meter yang tidak normal.

h. Menginformasikan peralatan APP yang rusak kepada UPJ/fungsi terkait.

i. Melakukan evaluasi hasil kegiatan pembacaan meter.

j. Bertanggungjawab terhadap akurasi hasil baca meter.

k. Melakukan pembinaan petugas baca meter baik intern maupun pihak ketiga.

l. Membuat laporan kegiatan pembacaan meter.

3. Seksi pengendalian Penagihan

- Tanggungjawab

  Bertanggungjawab atas penyelanggaraan dan pengendalian kegiatan penagihan, pelayanan pembayaran rekening serta penekanan piutang pelanggan menuju ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.

- Tugas Pokok

  a. Menyusun pola penagihan rekening yang memudahkan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.

b. Menyusun anggaran biaya operasional penagihan (*fee* pihak ketiga, pemutusan/penyambungan, dll).

c. Menyelenggarakan dan mengendalikan proses pembuatan, pendistribusian rekening dan pengawasan/pembinaan *payment point.*

d. Bertanggungjawab atas pelayanan pembayaran rekening bulan berjalan maupun tunggakan, piutang ragu-ragu usulan pengahapusan, koreksi rekening, *restitusi*, dan lainnya.

e. Mencari metoda dan mengajukan usulan penagihan piutang pelanggan untuk menekan rasio piutang ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.

f. Menyiapkan proses administrasi atas sanksi piutang pelanggan dan *work order* kepada UPT.

g. Melakukan evaluasi kegiatan penagihan untuk menemukan metode yang efektif dan efisien.

h. Membuat laporan kegiatan penagihan secara berkala.

4. Seksi Kuangan dan Administrasi

- Tanggungjawab

  Bertanggungjawab atas penyusunan anggaran. Pengelolaan keuangan dan akuntansi, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan SDM dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.

- Tugas Pokok

a. Menyusun rencana anggaran biaya dan pendapatan dan laporan keuangan (Laba Rugi dan Neraca).
b. Melaksanakan pengelolaan keuangan baik pengeluaran dan pemasukan serta pajak sesuai prosedur.
c. Melaksanakan transaksi dengan pihak ketiga sesuai dengan kewenangannya.
d. Mengelola dan mengembangkan SDM sesuai kompetensinya.
e. Mengelola kesekretariatan, rumah tangga kantor, administrasi hukum dan kehumasan.
f. Mengendalikan penggunaan sumber daya.

5. Seksi Sambungan Pelanggan

- Tanggungjawab

  Bertanggungjawab atas terlaksananya perencanaan penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara dan bongkar rampung, sesuai target kinerja pengusahaan dan kepuasan pelanggan.

- Tugas Pokok

  a. Merencanakan penyambungan baru, perubahan daya, pemutusan sementara, dan bongkar rampung.
  b. Menetapkan penyambungan baru dan perubahan daya.
  c. Merencanakan kebutuhan material untuk penyambungan baru.

d. Melaksanakan pemutusan sementara sampai dengan bongkar rampung.

e. Mengelola *up-dating rayon card.*

f. Membuat laporan pelaksanaan penyambungan, pemutusan sementara, dan bongkar rampung untuk bahan pembuatan PDL.

g. Bertanggungjawab atas pemeliharaan alat ukur dan MCB.

6. Seksi Distribusi

- Tanggungjawab

  Bertanggungjawab atas konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan, pelaksanaan P2TL plus dan penyambungan.

- Tugas Pokok

  a. Bertanggungjawab atas data pengukuran tegangan dan beban.

  b. Bertanggungjawab atas pelaksanaan survei data teknik untuk penyambungan baru dan perubahan daya.

  c. Bertanggungjawab atas pelaksanaan survei jaringan untuk perluasan.

  d. Mengendalikan pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi.

  e. Mengendalikan operasi jaringan dan piket.

  f. Melaksanakan dan mengendalikan P2TL.

4.1.1.4 Aspek-Aspek Kegiatan Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT.PLN (Persero) secara umumnya meliputi hal-hal berikut :

a. Produksi transmisi dan distribusi tenaga lsitrik.
b. Perencanaan dan pembangunan bidang kelistrikan
c. Pengendalian dan pengembangan tenaga listrik
d. Pengusaha Jasa-jasa di bidang tenaga listrik.

Sedangkan kegiatan usaha yang berhubungan dengan penyediaan tenaga listrik, antara lain :

a. Pembangunan Jaringan

   Merupakan pembangunan hantaran udara yang meliputi tegangan rendah, tegangan menengah, dan jaringan dibawah tanah (Kabel TR dan TM).

b. Pembangunan Gardu-gardu Distribusi

   Pembangunan gardu yang mendistribusikan Kwh atau menyalurkan tenaga aliran listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk perlengkapan Kwh.

c. Pembangunan Tiang
d. Pemeliharaan gardu Jaringan, sambungan rumah dan memelihara gedung.
e. Penyambungan Baru

   Mengadakan kegiatan pemasangan atau penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.

f. Tambah Daya

Mengadakan perubahan beban penambahan maupun penurunan daya.

g. Perubahan Tarif

Merupakan perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, misalnya dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.

h. Pelayanan kepada Pelanggan

- Permintaan sambungan baru dan perubahan daya.
- Permintaan penerangan sementara
- Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah.

i. Pembacaan Meteran Listrik

Melakukan pencatatan stan meter.

j. Pembuatan Rekening Listrik

Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik.

4.1.2 Prosedur – Prosedur Penagihan Listrik PT.PLN

Selama ini PT.PLN memiliki beberapa prosedur dalam penagihan listrik. Prosedur ini diadakan agar sistem kinerja PLN tersusun dengan baik. Adapun beberapa prosedur penagihan tersebut adalah :

1. Perhitungan tagihan

Perhitungan tagihan ini dilakukan oleh pihak yang bertanggungjawab. Perhitungan tagihan dilakukan setelah kegiatan pencatatan meter ke

rumah-rumah dilaksanakan. Perhitungan tagihan dilihat dari biaya beban dan golongan tarif yang terkait pada pelanggan.

2. Pencatatan batas bayar tagihan

   Pencatatan batas bayar tagihan dicatat oleh pihak pengelola pembayaran. Batas pembayaran tagihan tanggal 20 bulan berikutnya, bila pelanggan terlambat membayar maka pelanggan diberi sanksi denda atau biaya keterlambatan dan sanksi pemutusan sementara.

3. Pemberitahuan listrik yang tertunggak dengan pemutusan listrik sementara

   Pemberitahuan tertunggak dilakukan dengan via telepon atau surat yang dihantarkan oleh petugas yang terkait pada wewenang tersebut.

Sebelum dilakukannya pemasangan listrik baru pada pelanggan pihak PLN mengenakan beban Uang Muka Tagihan Listrik (UMTL) dan beban ini diperhitungkan setiap bulan sebagai uang cadangan masyarakat apabila masyarakat tidak dapat membayar tagihan rekening listriknya pada bulan tertentu. Uang Muka Tagihan Listrik akan dikembalikan lagi kepada pelanggan jika:

a. pelanggan mengakhiri perjanjian jual beli tenaga listrik, baik atas permintaan pelanggan maupun karena hal-hal lain.
b. Pengembalian UMTL ini tidak dapat diwakilkan atau diatas namakan oleh orang lain tapi harus sesuai dengan nama yang tercantum dalam rekening listrik, ahli warisnya yang sah atau pemegang surat tanda bukti pengalihan hak atas bangunan yang bersangkutan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berhak.

c. Pengembalian UTML bagi pelanggan yang berbentuk badan usaha / badan hukum hanya bisa dilakukan bila pelanggan ditandatangani oleh Direksi.

d. Sisa UTML dikembalikan selambat-lambatnya tiga bulan setelah pelanggan yang bersangkutan menyatakan secara tertulis berhenti sebagai pelanggan.

Penulis akan melampirkan mengenai lampiran Uang Muka Tagihan Listrik Pola-A dan Pola-B yang terkait dengan seluruh golongan tarif yang ada, mulai dari tegangan rendah, tegangan menengah dan tegangan tinggi.

4.13 Cara Perhitungan Penagihan Listrik PT.PLN

Harga jual listrik kepada masyarakat terdiri dari biaya abonemen, biaya beban, biaya pemakaian, biaya kelebihan kVARh yang ditagih setiap bulan dalam tagihan listrik bulanan dihitung berdasarkan golongan tarif dan harga yang ditetapkan pada bidangnya masing-masing yang dicantumkan penulis pada lampiran.

Berikut adalah rumus perhitungan tarif tagihan listrik dari hasil penelitian penulis atas pendapat dari salah satu karyawan PT. PLN, yaitu :

- Perhitungan jumlah jam pemakaian listrik oleh pelanggan adalah :

$$\text{Jam} = \frac{\text{kWh}}{\text{kVA}}$$

Keterangan :

kWh : kilo Watt hour

kVA : kilo Volt Ampere

- Perhitungan tagihan penggunaan listrik

Tarif golongan pemakaian per Kwh x jumlah rupiah yang ditetapkan

- Biaya abonemen pada masyarakat yaitu :

Abodemen PLN = (Daya/1000) x (Rp/kVA)

- Perhitungan jumlah keseluruhan tagihan listrik

Jumlah tagihan x 6% (pajak)
Biaya pajak + total tagihan listrik

- Khusus untuk tarif sosial (S) berikut perhitungan tagihan listriknya :

$Fw = 0{,}25 + \frac{J}{720} \times 6\%$

Keterangan :

Fw : Faktor perkalian pembayaran harga langganan untuk golongan tarif S-1 abonemen.

J : jumlah jam pengusahaan (jam nyala) sebulan.

4.1.4 Faktor-Faktor Kendala Dalam Penagihan Tunggakan Listrik.

Penagihan tunggakan listrik yang dilakukan oleh PLN kepada masyarakat bukan hal yang mudah bagi PLN maka hal inilah yang mengakibatkan terjadinya tindakan tegas dari pihak PLN dengan pemutusan lsitrik sementara pada masyarakat, adapun sistem penagihan tunggakan listrik yuang dilakukan pihak PLN sampai saat ini adalah perhitungan tunggakan tagihan listrik, pencatatan batas bayar tunggakan tagihan, pemberitahuan listrik yang tertunggak dengan pemutusan listrik sementara. Namun tunggakan listrik tetap masih terjadi, yang menjadi faktor-faktor kendala dalam penagihan tunggakan listrik yaitu :

1. Sumberdaya manusia (SDM) atau petugas dari PLN yang sedikit dibanding dengan jumlah pelanggan, sehingga pada saat penagihan petugas PLN tidak mampu menghampiri semua rumah atau perusahaan pelanggan untuk melakukan penagihan sehingga terjadilah tuggakan listrik masyarakat.
2. Masyarakat juga merupakan salah satu faktor kendala PLN dalam penagihan listrik. Ada 3 hal faktor tertunggak dilihat dari segi masyarakat ialah faktor keidakmampuan masyarakat membayar listrik, faktor kelupaan masyarakat dala membayar tagihan.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Analisa Prosedur– Prosedur Penagihan Listrik PT.PLN

Berdasarkan analisa penulis ada beberapa prosedur yang dilakukan pihak PLN untuk mengetahui jumlah penagihan listrik pelanggan, yaitu :

1. Pencatatan Meteran

   Setiap bulannya kegiatan pencatatan meter ini dilakukan oleh pegawai lapangan pihka PLN, kegiatan ini dilakukan pada setiap rumah atau gedung perusahaan masyarakat khusus di daerah Bandung Utara. Pencatatan meteran ini perlu dilakukan tiap akhir bulan untuk melihat apakah meter listrik tersebut jalan atau tidak serta pencatatan dilakukan untuk menghitung besar tagihan listrik masyarakat.

2. Pengolahan Data

   Bagian pengolahan data ini berkaitan dengan pencatatan meter. Bagian yang melakukan pengolahan data adalah bagian akuntansi. Ketika pegawai lapangan melakukan pencatatan meter kesetiap rumah atau perusahaan maka data meter tersebut secara otomatis tercatat di kantor PLN untuk dilakukan pengolahan data oleh bagian akuntansi.

3. Penagihan

   Penagihan dapat dilakukan jika pencatatan meter dan pengolahan data sudah dilaksanakan. Jumlah tagihan listrik dapat diketahui paling lambat pada tanggal 30 akhir bulan dan batas penagihan listrik ini paling lambat tanggal 20 bulan berikutnya. Pembayaran tagihan listrik dilakukan oleh masyarakat sendiri yaitu dilakukan secara transfer melalui rekening bank.

4. Surat Pemberitahuan

Surat pemberitahuan tagihan ini dilakukan jika pihak masyarakat rumah tangga maupun perusahaan belum membayar tagihan listrik yang dibebankan pada bulan tersebut. Namun pemberitahuan ini dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara via telepon dan dengan cara pengiriman surat langsung ke tempat yang bersangkutan.

5. Surat Paksa

Jika masyarakat belum juga membayar tagihan listrik setelah dua bulan pengiriman surat pemberitahuan maka akan dikeluarkan surat paksa sekaligus sebagai surat perintah untuk melakukan pemutusan listrik sementara sampai tagihan listrik dengan denda yang terutang dibayar oleh masyarakat.

4.2.1 Analisa Cara Perhitungan Penagihan Listrik PT.PLN

Berdasarkan analisa penulis pada perhitungan tagihan listrik bahwa perhiungannya telah dilakukan secara otomatis atau secara online. Perhitungan ini hanya dapat dilakukan dengan pengecekan meter serta pencatatan meter pada masing-masing rumah atau perusahaan tiap pelanggan atau masyarakat yang dilakukan oleh petugas yang berwenang, maka jumlah tagihan listrik dapat diketahui secara langsung oleh bagian penagihan pada PLN.

Namun kadangkala pihak PLN harus menghitung secara manual dengan rumus yang sudah ditetapkan oleh pemerintah pada aturan tahun 2003 apabila muncul keluhan masyarakat terhadap PLN mengenai jumlah tagihan listrik pada

bulan tertentu dan cara perhitungan manual itu juga harus dijelaskan kepada masyarakat yang merasa kurang puas.

4.2.2 Analisa Faktor-Faktor Kendala Dalam Penagihan Tunggakan Listrik PLN

Hasil analisis penulis mengenai faktor kendala pada PLN dalam penagihan listrik yaitu:

1. Kinerja pelayanan pihak PLN terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat melakukan protes secara tidak langsung yaitu dengan tidak membayar tagihan listrik mereka.
2. PLN yang kurang tegas terhadap masyarakat yang tertunggak dan ketergantungan PLN terhadap tingkat pendapatan (ekonomi) masyarakat. Sampai saat ini tindakan tegas PLN kepada masyarakat hanya sampai pemutusan sementara apabila masyarakat tertunggak dan tidak ada tindakan lebih lanjut.
3. Pihak PLN yang masih menggunakan sistem pascabayar pada pembayaran listrik masyarakat membuat masyarakat lebih mengutamakan pembayaran kebutuhan lain.Sistem pascabayar adalah sistem pembayaran yang dilakukan pada akhir bulan setelah terjadinya pemakaian atas daya oleh pelanggan.