BAB III

PELAKSANAAN HASIL KERJA PRAKTEK

3.1 Tinjauan Organisasi

PLN sebagai Perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang ketenagalistrikan memiliki misi dan visi. Adapun Misi PLN :

a. Memberikan kontribusi dalam pembangunan nasional
b. Melakukan usaha sesuai dengan kaidah ekonomi yang sehat
c. Memperhatikan kepentingan stakeholder
d. Menjaga kualitas produk memuaskan pelanggan

Sedangkan Visi PLN :

a. Mempertahankan posisi sebagai market leader
b. Mewujudkan perusahaan setara kelas dunia
c. SDM yang profesional
d. Aktivitas usaha akrab lingkungan

3.1.1 Sejarah singkat PLN

Sejak masa penjajahan Belanda sampai permulaan tahun 1942 di Indonesia telah dikenal suatu badan atau perusahaan yang menyediakan tenaga listrik, baik milik pemerintah, Daerah Otonom (*Gemente*) atau swasta maupun patungan antara pemerintah dan swasta.

Di Jawa Barat (khususnya kota bandung) perusahaan yang mengelola penyediaan listrik untuk kepentingan umum, yaitu

Bandoengsche Electricitiet Maatschappij (BEM), yang berdiri tahun 1905. Pada tanggal 1 Januari 1920 berdirilah perusahaan Perseroan *Gemeenschappelijk Eletricitiet Bedrief Voor bandoeng (GEBEO)* yang menggantikan BEM dengan Akte Pendirian Notaris Mr. Andrian Hendrik Van Phusein-N0. 213 tanggal 31 Desember 1919.

Pada masa penjajahan Jepang (1942-1945), pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denki Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayah kerja di seluruh pulau Jawa.

Setelah Proklamasi Kemerdekaan Republik Indonesia 17 Agustus 1945, di Indonesia mengalami periode perjuangan fisik sampai tiba saatnya penyerahan kedaulatan RI pada pemerintah Hindia Belanda.

Tahun 1957 merupakan titik tolak dan awal dari pengelolaan dan penguwasaan kelistrikkan diseluruh Indonesia yang dikuasai oleh Pemerintah Republik Indonesia, karena pada tahun tersebut dimulai adanya nasionalisme perusahaan asing di Indonesia.

Maka pada tanggal 27 desember GEBEO diambil alih oleh Pemerintah RI yan dikukuhkan dengan peraturan Pemerintah No. 86 tahun 1958 Jo Peraturan Pemerintah No. 86 tahun 1959 tentang penentuan perusahaan dan gas milik Belanda pada tahun 1961 berdasarkan Peraturan Pemerintah No.67 tahun 1961 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU_PLN), sebagai wadah kesatuan Pimpinan PLN. Kemudian istilah PLN

bandung diganti nama Exploitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat kecuali DKI Jaya dan Tangerang.

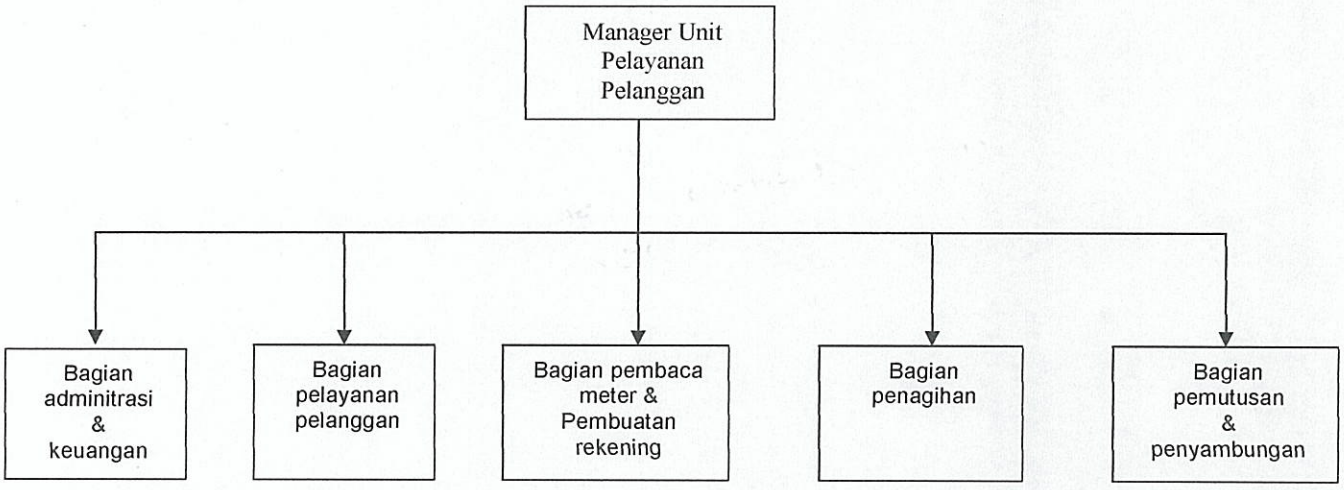
Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara, menyebutkan bahwa status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik negara.

Berdasarkan Peraturan Menteri PUTL No. 013/PRT/1957 tanggal 8 September 1975 tentang organisasi dan tata kerja Perusahaan Umum Listrik Negara, maka PLN mengadakan reorganisasi menyangkut nama, tugas dan wilayah kerja di daerah. Kemudian berdasarkan pengumuman PLN Exploitasi XI Nomor 05/DIII/Sek/1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi diubah menjadi Peusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Dengan adanya Peraturan pemerintah Republik Indonesia No. 23 1994 tanggal 16 Juni 1994 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum Listrik Negara menjadi Perusahaan perseroan (PERSERO), maka bentuk Perusahaan Umum Listrik negara Distribusi Jawa Barat menjadi Perusahaan perseroan (PERSERO) dengan sebutan PT. PLN (PERSERO) Distribusi JAWA BARAT sejak tanggal 30 Juli 1994 sesuai akte pendirian.

3.1.2 Struktur Organisasi PLN

Dibawah ini adalah bagan struktur organisai PT. PLN (Persero) UPP Bandung Selatan.



Gbr. 3.1 Struktur Organisasi PT PLN (PERSERO) UPP Bandung Selatan

Deskripsi tugas

Deskripsi tugas adalah suatu rincian yang menunjukan suatu posisi, tanggung jawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan. Deskripsi tugas perlu dibuat agar setiap bagian mengerti kedudukannya didalam organisasi.

Adapun deskripsi tugas yang akan diuraikan sebagai berikut :

A. Bagian Pelayanan Pelanggan

Bagian Pelayanan Pelanggan adalah bagian yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara perhitungan besarnya biaya, persyaratan dari informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungnan tenaga listrik, perubahan data yang

berhubungan dengan pemberian penyambungan tenaga listrik yang meliputi Perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan dan Pengendalian.

Tugas dan Kewajiban

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan Penyambungan Tenaga Listrik kepada Calon Pelanggan dan Masyarakat Umum.
2. Menyiapkan dan Mencetak Perubahan Data Pelanggan (PDL).
3. Memelihara arsip Data Induk Pelanggan.
4. Membuat Laporan dalam bidangnya.

B. Bagian Pembuatan Rekening

Bagian Pembuatan Rekening adalah bagian yang melaksanakan Perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan dan Pengendalian dalam Pembuatan Rekening Listrik bulanan untuk seluruh Pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

Tugas dan Kewajiban

1. Merencanakan jadwal Pembuatan Rekening Listrik.
2. Merencanakan jumlah Pelanggan yang harus dibuat Rekening Listriknya.
3. Melakukan Pembuatan Rekening Listrik dan Daftar Rekening Listrik serta Rekapitulasinya.
4. Membubuhkan Tanda Pengesahan Rekening Listrik.
5. Mencocokan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listriknya dengan daftarnya.

6. Mengirimkan Rekening Listrik dan Daftar Rekening Listrik ke Bagian Penagihan.
7. Melakukan Koordinasi dengan fungsi lainnya yang terkait.
8. Membuat Laporan sesuai dengan bidangnya.

C. Bagian Penagihan

Bagian Penagihan adalah bagian yang melakukan Perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan dan Pengendalian dalam kegiatan Pengurusan Penagihan dan Pelayanan Penerimaan Pembayaran Rekening listrik.

Tugas dan Kewajiban

1. merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran Piutang pelanggan (Rekening Listrik dan Piutang lainnya/Rupa-Rupa).
2. Menerima dan menyimpan Piutang Pelanggan (Rekening Listrik) dan Kwitansi Piutang lainnya/rupa-rupa berikut daftarnya)
3. Menyiapkan nota tagihan atas Piutang Pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/Kedutaan dan Perwakilan negara asing serta pelanggan tertentu.
4. Mengirimkan Piutang Pelanggan dan Daftar kepada Pelaksana Pelayanan Penerimaan Pembayaran.
5. Melaksanakan Penagihan dan Pelayanan Penerimaan Pembayaran Piutang Pelanggan.
6. Menerima Piutang Pelanggan dari tempat pembayaran.

7. Mengirim Rekening Listrik yang harus diperbaiki dan menerima kembali Rekening Listrik hasil perbaikan.
8. Memproses Piutang Pelanggan menjadi Piutang Ragu-Ragu.
9. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran Piutang Pelanggan ditempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.
10. Memantau dan mengawasi Rekening Listrik yang ditagih dan dilunasi serta yang belum dilunasi ditempat-tempat pembayaran.
11. Melaksanakan pemeriksaan phisik Piutang Pelanggan yang belum dilunasi ditempat-tempat pembayaran.
12. Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
13. Membuat laporan berkala dibidangnya.

D. Bagian Pembukuan Pelanggan

Bagian Pembukuan Pelanggan adalah bagian yang melaksanakan Perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan dan Pengendalian dalam kegiatan Pencatatan Piutang Pelanggan.

Tugas dan Kewajiban

1. Melaksanakan Pencatatan Mutasi dan Saldo Piutang Pelanggan.
2. Melaksanakan Piutang Pelanggan.
3. Melaksanakan Pemeriksaan Fisik Piutang Pelanggan.
4. Melakukan Koordinasi dengan fungsi yang terkait.
5. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya.

3.2 Teknisi Pelaksanaan Kerja Praktek

Didalam melaksanakan tugas kerja praktek di PT. PLN (Persero), Penulis menjalani selama kurang lebih satu bulan. Selama melaksanakan kerja praktek penulis diberi tugas sebagai berikut :

1. Membantu memasukan data/mengentry data pelanggan.
2. Membantu proses pelaksanaan penagihan.
3. Membantu dalam mengoreksi data pelanggan yan tidak sesuai dengan data yang ada.
4. Membantu bagian pelayanan pelanggan.

3.3 Bidang Pelaksanaan Kerja Praktek

Dalam penelitian penulis berupaya melakukan suatu analisa di PT . PLN (Persero) UPP Bandung Selatan yang bertitik tolak pada masalah penagihan rekening listrik yang diantaranya adalah sebagai berikut :

3.3.1 Penagihan

Bagian Penagihan merupakan bagian yang melakukan Perencanaan, Persiapan, Pelaksanaan dan Pengendalian kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan (piutang llistrik dan piutang lainnya/rupa-rupa). Berikut ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan dari fungsi Penagihan :

3.3.1.1 Perencanaan Penagihan

1. Perencanaan kebutuhan tempat pembayaran

   Perenanaan kebutuhan tempat pembayaran dimaksudkan untuk memberikan pelayanan rekening listrik kepada pelanggan dengan

mudah, cepat dan nyaman yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

Berdasarkan rencana penambahan jumlah pelanggan dan atau evaluasi tempat-tempat pembayaran yang ada, perlu disusun perencanaan alokasi tempat pembayaran perencanaan yang meliputi antara lain :

a. Lokasi

b. Jumlah tempat pembayaran

c. Jumlah pelanggan per loket

d. Pelaksana pelayanan

e. Jumlah petugas

2. Perencanaan kerjasama antara PLN dengan pihak lain

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

a. Pola kerjasama

b. Sistem pelayanan

c. Agunan

d. Hak dan kewajiban

3. Perencanaan jadwal penagihan

Guna mempercepat penerimaan pendapatan serta memperlancar dan mempermudah pelayanan ditempat pembayaran perlu disusun

jadwal pembayaran untuk masing-masing tempat pembayaran. Jadwal pelayanan penerimaan pembayaran ditempat pembayaran ditetapkan tanggal 1 sampai dengan 20 setiap bulan, kecuali dalam hal-hal tertentu menurut pertimbangan pemimpin wilayah/distribusi ditetapkan lain. Jadwal penerimaan pembayaran setelah berakhirnya masa pembayaran dihitung mulai tanggal 21, dilayani diloket kantor PLN. Apabila pelanggan terlambat membayar rekening listrik dikenakan sanksi.

4. Perencanaan penagihan rekening listrik

   Bagi pelanggan yang berdasarkan pertimbangan tertentu untuk pembayarannya perlu penagihan khusus, maka fungsi penagihan perlu menyusun rencana penagihan dengan mempertimbangkan skala prioritas.

3.3.1.2 Persiapan Penagihan

1. Penerimaan Rekening Listrik yang akan dibayar di tempat Pembayaran

   Rekening Listrik yang Akan Diterima Terdiri Dari :

   a. Daftar Rekening Listrik (Tul III-04)

   b. Rekening Listrik (Tul III-03)

   Rekening listrik dan daftarnya diterima dari FPR. Pada kegiatan penerimaan rekening listrik, sebelum daftar Pengiriman Rekening Listrik (Tul V-01) ditanda tangani harus dilakukan pencocokan antara jumlah yang dikirim dengan daftar pengirimannya.

Daftar pengiriman lembar asli setelah ditanda tangani dikembalikan ke FPR, sedangkan lembar kedua untuk arsip FPN.

Jumlah lembar dan rupiah rekening listrik yang telah diterima, akan dicatat dalam Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik (Tul V-02).

Rekening listrik dan Daftar rekening listrik, sebelum dikirim ke tempat pembayaran harus disimpan dengan aman, tertib dan teratur.

2. Pengiriman Rekening Listrik yang Akan Ditagihkan.

Pengiriman Rekening Listrik dan Daftar rekening listruk, ke tempat pembayaran dilakukan dengan menggunakan Daftar Pengiriman Rekening Listrik (Tul V-01) rangkap 2 :

a. lembar asli untuk FPN

b. tembusan untuk penerima

Bagi pelanggan yang mempunyai rekening tunggakan maka rekening yang bersangkutan tidak dikirim ke tempat pembayaran rekening melainkan digabung menjadi satu dengan rekening tunggakannya dimaksudkan agar rekening-rekening tersebut dilunasi semuanya sekaligus.

Apabila rekening listrik dietak pada saat pelanggan akan membayar di tempat pembayaran, maka data rekening listrik tersebut disiapkan dalam media rekaman komputer. Untuk pengaturan lebih lanjut akan dikeluarkan ketentuan tersendiri.

3. Penerimaan Saldo Rekening Listrik dari Tempat-Tempat Pembayaran

   Rekening listrik yang belum lunas sampai dengan akhir periode pembayaran yang telah ditetapkan (tanggal 20) di tempat pembayaran, dikirim kembali ke PLN dengan menggunakan Daftar Pengiriman Rekening Listrik (Tul V-01) rangkap 2 :

   a. lembar asli untuk pengirim

   b. tembusan untuk FPN

4. Pembuatan Nota Tagihan.

   Bagi Rekening Listrik yang harus ditagih (beban APBN/APBD), dibuatkan nota Tagihan dalam rangkap 2 :

   a. lembar asli untuk pelanggan

   b. tembusan untuk FPN

5. Penagihan Rekening Listrik.

   Bagi pelanggan yang ditagih secara khusus, perlu dibuatkan Daftar Rekening Listrik yang ditagih.

6. Penyimpanan Fisik Rekening Listrik.

   Rekening listrik yang telah diterima harus disimpan secara aman, tertib dan teratur sesuai urutan yang telah ditetapkan untuk memudahkan pelayanan pembayaran.

3.3.1.3 Pelaksanaan Penagihan

1. Pengiriman Rekening Listrik

   FPN mengirim Rekening Listrik dan Daftarnya menggunakan Daftar Pengiriman Piutang Pelanggan di tanda tangani, harus dilakukan pencocokan lebih dahulu antara jumlah lembar dan rupiah rekening listrik dengan daftar pengiriman.

   Rekening listrik yang telah diterima, dicatat dalam Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik (Tul V-02).

2. Pelayanan Penerimaan Penbayaran Rekening Listrik di Tempat Pembayaran.

   Rekening listrik yang diterima di tempat pembayaran dicatat dalam Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada Di Tempat Pembayaran (Tul V-03).

   Pelayanan penerimaan pembayaran rekening listrik bulan berjalan dilakukan setiap hari kerja mulai tanggal 1 s.d 20 setiap bulan, dengan tahapan sebagai berikut :

   a. tanggal 1 s.d 20 dilayani ditempat pembayaran
   b. tanggal 21 s.d akhir bulan dilayani dikantor PLN

   Kecuali apabila ada ketentuan lain yang ditetapkan oleh Pemimpin Wilayah/Distribusi.

   Yang dimaksud tempat pembayaran rekening listrik adalah fasilitas bagi pelanggan untuk melakukan pembayaran rekening listrik setiap bulan sesuai jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh PLN.

Setiap tempat pembayaran terdapat 1 atau lebih loket pelayanan yang dapat dikelola oleh petugas PLN, Petugas Bank, petugas Koperasi, dan sebagainya.

A. Ditempat Pembayaran PLN

1. Mencari Rekening Listrik yang Akan Dibayar

   Setiap tempat pembayaran, rekening listrik telah disusun per kode golongan dan urut dari nomor pelanggan kecil ke nomor pelanggan besar.

   Untuk memudahkan mencari rekening listrik, urutan ini tidak boleh diubah.

   Pada saat akan membayar rekening listrik pelanggan cukup menunjukan nomor pelanggannya saja kepada petugas FPN.

   Nomor pelanggan dapat diketahui dari kartu pengenal pelanggan listrik atau Kartu Meter Pelanggan atau Kwitansi BP/UJL.

2. Pengiriman Rekening Listrik ke Fungsi Keuangan

   Setelah rekening listrik yang akan dibayar ditemukan, maka pelanggan diminta untuk menyerahkan uangnnya ke fungsi keuangan.

   Rekening listrik dikirim oleh FPN ke fungsi keuangan dengan bukti pengiriman. Setiap rekening listrik yang dikirim oleh FPN ke fungsi keuangan harus dicatat dalam Daftar Rekening Listrik yang Lunas (Tul V-04).

Segi rekening listrik diberikan kepada pelanggan oleh fungsi keuangan (kasir) sebagai tanda terima uang.

Sebelum diberikan kepada pelanggan rekening listrik harus dibubuhi cap tanda lunas antara lain berisi tanggal pembayaran dan paraf petugas fungsi keuangan.

Segi pelunasan dipisahkan dari segi rekening listrik untuk lampiran Daftar Rekening Listrik yang Lunas (Tul V-04).

3. Daftar Rekening Listrik yang Lunas

   Daftar ini dibuat oleh petugas loketdalamrangkap 3 :

   a. lembar asli untuk FBL

   b. tembusan kesatu untuk FPN

   c. tembusan kedua untuk Fungsi Keuangan

   Pengiriman lembar asli Daftar Rekening Listrik yang Lunas ke FBL disertai segi pelunasan rekening listrik.

4. Pencocokan Hasil Penerimaan Pembayaran Rekening Listrik

   Setiap hari pada akhir jam pelayanan, antara loket FPN dengan fungsi keuangan dilakukan pencocokan jumlah rekening yang lunas dengan jumlah uang yang diterima kasir dengan membandingkan antara Daftar Rekening yang Lunas (Tul V-04), segi pelunasan dengan Bukti Kas Masuk.

5. Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik di Tempat Pembayaran (Tul V-03)

   Berdasarkan Daftar Rekening Listrik yang Lunas (Tul V-04), jumlah lembar dan rupiah rekening yang lunas dicatat dalam Ikhtisar

Laporan Mutasi Rekening Yang ada di Tempat Pembayaran (Tul V-03).

Petugas loket setiap hari mengirim tembusan kedua Daftar Rekening Listrik yang Lunas ke FPN dan FPN mencatat dalam Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik (Tul V-02) per loket.

Pada akhir bulah FPN membuat gabungan Ikhtisar Mutasi Rekening Listrik (Tul V-02).

6. Pengiriman Daftar Rekening yang Lunas dan Segi Pelunasan

   Setelah dilakukan pencatatan kedalam Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada di Tempat Pembayaran (Tul V-03), maka Daftar Rekening yang Lunas (Tul V-04) dan segi pelunasan, dikirim ke FPN untuk diteruskan ke FBL.

7. Pengiriman Rekening Listrik dan Daftar Rekening Listrik yang Belum Lunas.

   Selambat lambatnya 1 hari setelah berakhirnya periode pembayaran yang ditetapkan, Rekening Listrik dan Daftar Rekening Listrik yang Belum Lunas (Tul V-04) dikirim kembali ke FPN.

   Petugas loket pembayaran membuat dan mengirim :

   a. Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada di Tempat Pembayaran (Tul V-03)
   b. Daftar Rekening Listrik yang Belum Lunas (Tul V-04)
   c. Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (Tul V-05)

Sebelum Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (Tul V-05) ditanda tangani, FPN melakukan pencocokan terlebih dahulu jumlah lembar dan rupiah rekening yang belum lunas dengan Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (Tul V-05)dan Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Listrik yang ada di Tempat Pembayaran (Tul V-03) dan daftar Rekening Listrik yang Lunas (Tul V-04).

Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik (Tul V-05) setelah ditanda tangani berfungsi sebagai tanda pertangung jawaban penyelesaian rekening listrik.

B. Pembayaran Biaya Keterlambatan

Biaya keterlambatan dikenakan kepada pelanggan yang membayar rekening listrik setelah batas akhir periode tanggal pembayaran yang ditetapkan. Penerimaan pembayaran biaya keterlambatan dilakukan dengan memberikan Bukti Pembayaran Keterlambatan (Tul V-07), yang dibuat 4 segi :

a. segi untuk pelanggan

b. segi untuk FBL

c. segi untuk FPN

d. segi untuk fungsi keuangan

Bukti Pembayaran Biaya Keterlambatan (Tul V-07) dibuat dalam bentuk kupon.

Setiap Bukti Pembayaran Biaya Keterlambatan (Tul V-07) dibubuhi cap tanda lunas dan paraf kasir.

Tembusan kedua setelah diparaf kasir oleh FPN digunakan untuk mempertanggung jawabkan panggunaan. Formulir Buti Pembayaran Biaya Keterlambatan (Tul V-07).

Penggunaan formulir Bukti Pembayaran Biaya Keterlambatan harus diperiksa secara berkala.Tembusan kesatu oleh FPN dikirim ke FBL bersama-sama dengan Daftar Rekening Listrik yang Lunas.

Setiap penggunaan Bukti Pembayaran Biaya Keterlambatan dicatat pada Daftar Rekening Listrik yang Lunas (Tul V-04).

3.3.1.4 Pengendalian

1. Pengawasan Saldo Piutang Pelanggan di Loket Kantor PLN antara tanggal 1 s.d 20 setiap bulan.

   Rekening Listrik yang ada disetiap loket tempat pembayaran kantor PLN menjadi tanggung jawab pengelola loket sebagai pelaksana penerimaan pembayaran rekening listrik.

   FPN bertanggung jawab terhadap kelancaran, ketertiban dan peningkatan mutu pelayanaan kepada pelanggan.

   FPN harus melakukan pengawasan secara berkala/peiodik disetiap tempat pembayaran.

   Pengawasan secara administratif dilakukan dengan pemeriksaan atas :

   a. Segi pelunasan

b. Daftar rekening listrik yang lunas (Tul V-04)

c. Bukti penyetoran uang/bukti kas masuk

d. Rekening listrik yang belum lunas

e. Daftar rekening listrik yang belum lunas (Tul V-03)

f. Ikhtisar laporan mutasi rekening listrik yang ada ditempat pembayaran.

2. Pengawasan Saldo Piutang Pelanggan di FPN setelah batas waktu yang ditentukan.

Rekening Listrik yang ada di loket tempat pembayaran di FPN kantor PLN Cabang / Ranting / Rayon menjadi tanggung jawab pengelola loket sebagai pelaksana penerimaan pembayaran rekening listrik.

FPN bertanggung jawab terhadap kelancaran, ketertiban dan peningkatan mutu pelayanan kepada pelanggan.

FPN harus melakukan pengawasan secara berkala / periodik disetiap tempat pembayaran.

Pengawasan secara administratif dilakukan dengan pemeriksaan atas :

a. Segi Pelunasan

b. Daftar Rekening Listrik yang lunas (Tul V-04)

c. Nota Kredit Bank / Bukti Setor Uang / Bukti Kas Masuk

d. Rekening Yang belum lunas

e. Daftar Rekening Listrik yang belum lunas (TUL V-04)

f. Ikhtisar Laporan Mutasi Rekening Yang ada di tempat Pembayran (TUL V-03)

g. Ikhtisar Penyelesaian Pembayaran Rekening Listrik dengna Bank / Koperasi / dll (TUL V-05)

Disamping pengawasan secara administratif, dilakukan juga pengawasan fisik dilapangan secara berkala yang berkaitan dengan rekening listrik. Yaitu dengan melakukan penghitungan jumlah lembar dan rupiah rekening listrik dan kemudian dilakukan pencocokan dengan data administrasi.

3.3.1.5 Proses Pelaksanaan Penagihan Melalui Loket Pembayaran PLN

Fungsi Pengihan akan mengirimkan Tul V-01 dan Tul III-03 serta Tul III-04 kepada petugas loket kantor PLN. Setelah semuanya diterima oleh petugas, maka ptugas loket akan melayani pelanggan yang akan membayar rekening listrik.

Setelah pelanggan selesai melakukan pembayaran, pelanggan akan menerima segi rekening listrik yang akan digunakan sebagai bukti pembayaran. Pembayaran rekening listrik ini dilakukan setiap hari kerja yaitu dari tanggal 1 sampai dengan 20. Jika pelanggan melakukan pembayaran sesuai dengan batas waktu yang ditentukan, maka petugas loket harus melakukan pembuatan :

a. Tul V-04 Lunas

b. Tul V-03

Uang yang masuk langsung diberikan ke kas PLN cabang. Jika penyetoran telah selaesai dilakukan, maka petugas mengirimkan dan melaporkan ke PLn cabang bagian fungsi penagihan, disertai dengan daftar rekening Tul V-04 lunas, Tul V-03 dan segi pelunasan.

Kemudian fungsi penagihan akan mencatat seluruh mutasi mulai dari pengiriman rekening listrik, retur penjulan rekening dan pelunasan serta saldo rekening listrik pada Tul V-06 dan Tul V-08 Untuk setiap loket selama peiode pembayaran.

Bila pelangan tidak membayar tepat pada waktu yang telah ditentukan, selain harus membuat laporan Tul V-04, Tul V-03, petugas juga harus membuat laporan lainnya yang sebagai bukti bagi pelanggan maupun perusahaan. Laporan tersebut diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Membuat Tul V-04 belum lunas
b. Membuat Tul V-09
c. Membuat Tul V-01

Ketiga laporan tersebut dikirimkan dan dilaporkan ke bagian fungsi penagihan beserta dengan Tul III-03 (rekening listrik).

Bagian penagihan akan melakukan pengecekan dan pencocokan antara angka yang terdapat pada Tul V-08 dengan angka pada Tul V-09. Jika terjadi ketidakcocokan, maka kedua formulir tersebut akan dikembalikan ke petugas loket untuk dilakukan pengecekan kembali dalam melaksanakan pengentrian datanya. Apakah ada

kesalahan dalam memasukan nomor pelanggan pada saat pengentrian datanya, atau data yang dicari sudah bongkar pasang atau ganti nama.

Jika data yang ada sudah sesuai, fungsi penagihan akan mengirimkan Tul V-04 lunas dan Tul V-03 ke fungsi pembukuan pelanggan. Sedangkan jika masih ada rekening listrik yang belum lunas atau terjadi tunggakan, penagihan akan mengirimkannya ke bagian fungsi pengawasan kredit beserta dengan tul V-01.(Bagan Alir Penagihan rekening listrik melalui loket kantor PLN dapat dilihat pada lampiran)


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM