BAB II

LANDASAN TEORI

UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN
UNIKOM

2.1 Pengertian Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang berulang-ulang, seperti yang dikemukakan oleh Dr Awaludin dalam bukunya yang berjudul pedoman petugas dalam organisasi dan metode, mengemukakan "Prosedur Kerja adalah serangkaian dari pada data kerja yang berkaitan satu sama lainnyan sehingga menunjukan suatu urutan tahap demi tahap serta jalan yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu bidang tugas". Dan menurut Tim Pdk dalam buku yang berejudul management mengemukakan,"Prosedur adalah serangkaian tugas yang saling berhubungan,yang merupakan urutan menurut cara dan waktu tertentu untuk melaksanakan pekerjaan yang harus diselesaikan".

2.2 Pengertian Pencatatan Data Pelanggan

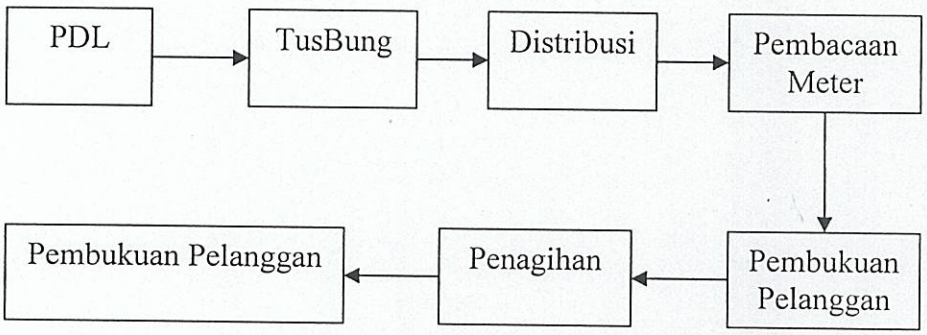
Pencatatan data pelanggan adalah suatu kegiatan yang melaksanakan perencanaan,persiapan,pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan uang jaminan pelanggan.

2.3 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diorganisasikan kedalam bentuk yang sesuai dengan kebutuhan seseorang didalam suatu organisasi atau

perusahaan,menurut Encyclopedia of Computer science and Engineering,banyak ilmuwan dibidang informasi menerima definisi standar bahwa informasi adalah data yang digunakan dalam pengambilan keputusan, alasannya adalah bahwa informasi bersifat relatif,relatif terhadap situasi,waktu saat keputusan diambil,pembuat keputusan dan bahkan juga terhadap latar belakang hal ini diungkapkan oleh McDonough.

2.4 Prosedur Pencatatan Data Pelanggan



Gambar 2.1

2.4.1 Formulir yang digunakan dalam pencatatan data pelanggan

Dalam pencatatan data pelanggan diperlukan beberapa formulir untuk menunjang kegiatan pancatatan data pelanggan,diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kartu uang jaminan pelanggan
2. Buku mutasi uang jaminan pelanggan
3. Laporan piutang pelanggan
4. Daftar piutang pelanggan
5. Laporan piutang pelanggan ragu-ragu

6. Laporan pemantauan pembayaran angsuran

2.4.2 Fungsi pokok pencatatan data pelanggan

Fungsi pokok dari pencatatan data pelanggan adalah :

1. Merencanakan piutang pelanggan dan uang jaminan pelanggan yang akan dicatat
2. Menerima Data piutang pelanggan dan uang jaminan pelanggan untuk ditindak lanjuti
3. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo piutang pelanggan
4. Melaksanakan pencatatan mutasi dan saldo uang jaminan pelanggan
5. Melaksanakan pengendalian piutang pelanggan,unga jaminan pelanggan dan biaya keterlambatan.
6. Melaksanakan pemeriksaan fisik piutang pelanggan
7. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait
8. Membuat laporan sesuai dengan bidangnya

2.5 Uraian Prosedur Pencatatan Data Pelanggan

Uraian kegiatan dalam pencatatan data pelanggan meliputi empat tahapan yaitu :

2.5.1 perencanaan

Perencanaan-perencanaan pembukuan pelanggan diantaranya adalah dengan menetapkan jadwal, waktu, jenis data, formulir, dan fungsi yang terkait,perencanaan pembukuan pelanggan dibagi lagi menjadi 3 (Tiga) bagian yaitu :

A. Perencanaan Piutang Pelanggan

Perencanaan piutang pelanggan adalah perencanaan kewajiban pelanggan yang harus dibayar pelanggan kepada PLN yang berkaitan dengan penjualan tenaga listrik, yang kegunaannya adalah agar dapat melaksanakan pencatatan piutang pelanggan yang dapat menjamin kelancaran administrasi yang baik.

Jenis-jenis piutang pelanggan yang harus dibayar oleh pelanggan kepada PLN diantaranya adalah :

1. Piutang listrik
3 Piutamg biaya penyambungan
4 Piutang tagihan sususlan
5 Piutang uang jaminan pelanggan
6 Piutang ragu-ragu
7 Piutang biaya pemakaian trafo dan atau biaya pemakaian kapasitor.

B. Perencanaan Uang Jaminan Pelanggan

Perencanaan uang jaminan pelanggan adalah perencanaan uang jaminan pelanggan yang harus dibayar oleh calon pelanggan atau pelanggan yang merupakan pembayaran dimuka atas pemakaian tenaga listrik. Uang jaminan pelanggan dapat dibayarkan kembali kepada pelanggan apabila pelanggan mengakhiri perjanjian jual beli tenaga listrik.

Uang jaminan pelanggan pada prinsipnya adalah sebagai uang pelanggan yang dipergunakan untuk menjamin rekening listrik pelanggan yang belum dilunasi pada saat pelanggan mengakhiri jual beli listrik. Oleh karena itu perlu dilaksanakan perencanaan pencatatan terhadap uang jaminan pelanggan .

c. Perencanaan Piutang Ragu-ragu

Perencanaan piutang ragu –ragu adalah perencanaan piutang pelanggan yang berkaitan dengan penjualan tenaga listrik yang telah dibukukan kedalam piutang ragu ragu. Piutang ragu ragu ini akhirnya akan dihapus dari piutang pelanggan.oleh karena itu perlu dilakukan perencanaan yang baik terhadap piutang ragu-ragu.

2.5.2 Persiapan

Dalam perencanaan pembukuan pelanggan selain perencanaan kita juga memerlukan persiapan.Persiapan perencanaan pembukuan pelanggan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Penerimaan laporan penjualan tenaga listrik dan rekapitulasi perkode golongan.
2. Penerimaa data kwitansi uang jaminan pelanggan.
3. Penerimaan piutang pelanggan ragu-ragu yang akan dicatat.
4. Penerimaan daftar piutang pelanggan dan piutang ragu-ragu yang lunas.
5. Penerimaan surat perjanjian angsuran.
6. Penerimaan nota pembukuan dan memorial rekening listrik atas pengiriman rekening listrik baik dari unit lain maupun dari beban sendiri serta yang dikirim keunit lain.

2.5.3 Pelaksanaan

A. Pencatatan uang jaminan pelanggan

pencatatan uang jaminan pelanggan dilakukan setiap ada kegiatan, perubahan, dan mutasi terhadap uang jaminan pelanggan. Pencatatan ini dicatat di buku mutasi dan kartu uang jaminan pelanggan.

B. Pencatatan piutang pelanggan

Setiap piutang pelanggan harus dicatat dalam kartu piutang pelanggan dan pada laporan piutang pelanggan,pada akhir triwulan,piutang pelanggan berdasarkan fisik rekening listrik dibuatkan daftar piutang pelanggan dan dicocokkan dengan kartu piutang pelanggan yaitu:

1. **Rekening listrik baru**

   Rekening listrik baru berdasrkan rekapitulasi seluruh pelanggan perkode golongan yang diterima di FPR,maka FBL menyiapkan rekening baru dan dikirin kefungsi akuntansi dan dicatat pada laporan piutang pelanggan,sedangkan berdasarkan daftar rekkenoing listrik yang diterinma di FPR dan daftar rekening listrik yang lunas lembar asli yang diterima dari FPN,maka FBL mencatatnya pada kartu piutang pelanggan.

2. **Rekening susulan**

   Rekening susulan berdasarkan rekapitulasi rekening susulan perkode golongan yang diterima di FPR,maka FBL menyiapkan memorial rekening sususlan dan dikirim ke fungsi akuntansi serta dicatat pada laporan piutang pelanggan,sedangkan berdasarkan daftar rekening listrik sususlan yang diterima di FPR dan berdasarkan retur rekening listrik yang lunas lembar asli yang diterima dari FP,maka FBL mencatatnya pada kartu piutang pelanggan.

3. **Rekening hasil perbaikan**

Rekening hasil perbaikan berdasarkan rekapitulasi rekening susulan perkode golongan yang diterima dari FPR, maka FBL menyiapkan memorial rekening perbaikan dan dikirim ke fungsi akuntansi serta dicatat pada laporan piutang pelanggan sedangkan berdasarkan daftar rekening hasil perbaikan yang diterima dari FPR dan berdasarkan daftar rekening listrik yang lunas lembar asli yang diterima dari FPR , maka FBL mencatat pada kartu piutang pelanggan.

4. **Rekening yang diperbaiki**

Rekening yang diperbaiki berdasarkan rekapitulasi rekening dibataskan perkode golongan yang diterima dari FPR, maka FBL menyiapkan memorial rekening, diperbaiki dan dikirim ke fungsi akuntansi dan dicatat pada laporan piutang pelanggan, sedangkan berdasarkan daftar rekening yang diperbaiki dari FPR, dan berdasrkan daftar rekening listrik yang lunas lembar asli yang diterima dari FPN, maka FBL mencatatnya pada kartu piutang pelanggan.

C . Pencatatan angsuran piutang pelanggan

Berdasarkan surat perjanjian angsuran atau surat perjanjian jual beli tenaga listrik atau suplemen yang diterima dari FBL dan memorial dari fungsi FBL membuat laporan pemantauan pembayaran angsuran.

D Laporan piutang pelanggan

Isi dari laporan piutang pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Rupiah putang listrik termasuk bea materai.
2. Piutang piutang biaya penyambungan.
3. Rupiah piutang PPJ
4. Rupiah tagihan susulan.
5. Rupiah piutanguang jaminan pelanggan.
6. Rupiah sewa trafo.
7. Rupiah sewa kapasitor.

Semua laporan diatas disusun perkode golongan dan dibuat setiap bulan percabang, per rayon, per ranting, dan per pedesaan.serta untuk menyusun laporan ini diperlukan data-data sebagai berikut :

1. Data induk saldo atau piutang daftar pelanggan.
2. Nota pemindah bukuan dari unit lain.
3. Nota pemindah bukuan dari unit lain.
4. Data rekening listrik yang lunas.
5. Memorial pemindah bukuan ke piutang ragu-ragu.
6. Memorial rekening yang diperbaiki dan yang dibatalkan.
7. Memorial koreksi kode golongan.
8. Daftar rekening listrik yang belum lunas.

E. Laporan piutang ragu-ragu

Laporan piutang ragu-ragu meliputi :

1. Rupiah piutang listrik termasuk bea materai.
2. Rupiah piutang biaya penyambungan.
3. Rupiah tagihan susulan.

4. Rupiah piutang uang jaminan pelanggan.
5. Rupiah sewa kapasitor.

Laporan ini sudah dipindah bekukan ke piutang ragu-ragu,laporan piutang ragu-ragu dibuat setiap bulan dan setiap triwulan percabang/perranting/perrayon dan untuk membuat laporan ini diperlukan data-data sebagai berikut :

1. Data piutang ragu-ragu dan memorial pemindah bukuan ke piutang ragu-ragu.
2. Data piutang ragu-ragu dan nota pemindah bukuan yang diterima dari unit lain.
3. Data piutang ragu-ragu yang dilunasi.
4. Data piutang ragu-ragu yang dihapuskan dan memorial penghapusan piutang ragu-ragu.
5. Data piutang ragu-ragu dan nota pemindahan yang diterima dari unit lain.
6. Data piutang ragu-ragu yang belum lunas.

F. Menerima, mengirim piutang listrik dan piutang bukan piutang listrik dari atu ke unit lain.

1. Penerimaan piutang pelanggan dari unit lain.

FBL menerima fisik piutang pelanggan, daftar piutang pelanggan dan tembusan nota pembukuan dari unit pengirim, fisik piutang pelanggan dikirim ke FPN, menggunakan daftar pengiriman dan dilakukan pencatatan pada laporan piutang pelanggan.

2. Pengiriman piutang pelanggan ke unit lain.

FBL menerima fisik piutang pelanggan, daftar piutang daari FPN untuk disiapkan nota pembukuannya, fisik piutang pelanggan dan daftarnya serta tembusan nota pembukuan dan fungsi akuntansi dikirim keunit yang bersangkutan, kemudian dilakukan pencatatan pada laporan piutang pelkanggan dan kartu piutang pelanggan.

G. Penerimaan rekening listrik yang dibayar dimuka dan tidak ditindak lanjuti

Rekening listrik yang dibayar dimuka tersebut diberi tanda "Lunas atas pembayaran dimuka, sesuai kwitansi pembayaran dimuka nomor ...." Apabila jumlah saldo pembayaran dimuka tersebut masih mencukupi untuk pembayaran rekening tersebut.

Fisik rekening yang dibayar dimuka setelah diberi tanda lunas, akan dikirim kefungsi keuangan dan apabila tidak mencukupi untuk melunasi rekening listriknya dari FPR maka "pemberitahuaan kekurangan pembayaran dimuka", dikirim ke FPN untuk ditagihkan kekurangan pembayaran nya.

2.5.4 Pengendalian

A. Pengawasan piutang pelanggan.

Pada setiap priode tertentu data piutang pelanggan yang belum lunas menurut data laporan piutang, sesuai data rekening listrik / kwitansi rupa-rupa yang belum lunas. Daftar ini dicocokkan dengan fisik piutang pelanggan dalam amplop piutang pelanggan.

Begitu juga dengan piutang pelanggan yang telah dilunasi selalu diperiksa kebenaran data, pelunasan di file data pelunasan dengan rupiah pelunasannya. Apabila ternyata terdapat selisih maka harus segera diteliti dan ditinjak lanjuti.

Berdasarkan rekapitulasi pencetakan rekening listrik dan laporan penjualan tenaga listrik yang diterima dari FPR, maka FBL melakukan pemeriksaan dengan cara membandingkan dengan laporan piutang pelanggan.

B. Pengawasan biaya keterlambatan.

Berdasarkan tembusan daftar rekening listrik yang lunas yang diterima dari FPN, maka FBL melakukan penelitian terhadap pelunasan biaya keterlambatan dengan membandingkan antara rupiah pelunasan biaya keterlambatan dengan tembusan daftar rekening listrik yang lunas terhadap tabel tarif biaya keterlambatan, dan apabila dijumpai ketidak sesuaian harus segera diteliti dan ditinjak lanjuti.

C. Pengawasan uang jaminan pelanggan.

Hal-hal yang dilakukan dalam pengawasan uang jaminan pelanggan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penelitian terhadap besarnya uang jaminan pelanggan yang ada bagi setiap pelanggan dibandingkan dengan besarnya uang jaminan pelanggan menurut tarif dasar listrik.
2. Melakukan percocokan jumlah uang jaminan pelanggan yang dicatat dalam file histori uang jaminan pelanggan dengan yang dicatat dibuku uang jaminan pelanggan disetiap transaksi.

3. Melakukan pencocokan jumlah uang jaminan pelanggan menurut FBL dengan jumlah uang jaminan pelanggan menurut fungsi akuntansi.

D. pengawasan piutang ragu-ragu.

Pada akhir bulan piutang ragu-ragu yang belum lunas menurut laporan piutang ragu-ragu dicocokkan dengan fisik rekening listrik yang ada di amplop piutang pelangganm masing-masing, apa bila ada selisih maka harus segera diteliti dan ditindak lanjuti. Pada akhir bulan piutang yang diangsur dan belum lunas menurut kartu piutang pelanggan dan laporan pemantauan pembayaran angsuran dilakukan pencetakan untuk diambil langkah lebih lanjut dan melakukan pencocokan saldo menurut kartu piutang pelanggan dengan saldo buku besar fungsi akuntansu.

E. Pemeriksaan fisik piutang pelanggan.

Pemeriksaan fisik piutang pelanggan dilakukan secara priodik oleh FBL, dan bekerja sam dengan fungsi yang terkait, pemeriksaan fisik dilakukan antara lain dengan mencocokan data piutang pelanggan antara laporan piutang pelanggan, daaftar piutang pelanggan dan buku besar funfsi akuntansi serta fisik piutang pelanggan di FPN.