UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIKOM

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengenalan Tata Usaha Pelanggan (TUL)

Didalam penyuluhan TUL 1994 dijelaskan mengenai kewajiban PT. PLN (Persero) untuk melayani calon pelanggan dan masyarakat yang berhubungan dengan penjualan tenaga Listrik dengan prima. Untuk menunjang kegiatan pelayanan tersebut dikeluarkan Keputusan Direksi PT.PLN (Persero) No.021.k/0599/DIR/1995 tanggal 23 Mei 1995 suatu Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langganan (TUL). Adapun pedoman dan petunjuk tersebut dihimpun menjadi kesatuan proses Administrasi Tata Usaha Langganan yang dapat memberikan pelayanan cepat, efisien, praktis dan sederhana kepada calon pelanggan dan masyarakat yang membutuhkan tenaga listrik. Oleh karena itu Administrasi TUL yang mempunyai Subfungsi yang berdasarkan pemilihan bidang yang saling berhubungan dan terkait :

1. Mencatat dan menyimpan data pelanggan sejak dari awal hingga berakhirnya pemutusan hubungan antara PT PLN (Persero) dengan pelanggan.
2. Merupakan mata rantai kegiatan pelanggan.
3. Sumber Akuntansi dari PT PLN (Persero).

2.1.1 Pengertian Umum Tata Usaha Pelanggan

Tata Usaha pelanggan (TUL) adalah sistem pelayanan pelanggan yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan/calon pelanggan dan masyarakat lainnnya, baik dengan system manual maupun dengan system komputer yang membutuhkan tenaga listrik, yang terdiri dari :

1. Pelayanan Pelanggan
2. Pelayanan Pembacaan Meter
3. Pelayanan Pembuatan Rekening
4. Pelayanan Pembukuan Pelanggan
5. Pelayanan Penagihan
6. Pelayanan Pengawasan Kredit

2.1.2 Tata Usaha Pelanggan bila ditinjau dari sudut akuntansi

1. Merupakan pintu masuk utama cash in flow

   Merubah daya dan energi tenaga listrik menjadi uang.
2. Merupakan salah satu sumber akuntansi
   a. Sumber langsung
   b. Sumber tidak langsung
3. Sebagai sumber alat bantu pembukuan
   a. Administrasi piutang listrik
   b. Administrasi penjualan tenaga listrik
   c. Administrasi uang jaminan pelanggan
   d. Administrasi piutang lainnya

3. Sebagai sumber pembukuan langsung
   a. Daftar/data Rekening Listrik (piutang listrik)
   b. Daftar/data Pembuatan Kuitansi (pendapatan kas harian)

2.2 Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan

Untuk keseragaman dalam melaksanakan kegiatan penata usahaan langganan diseluruh jajaran PLN, oleh direktur PLN telah dikeluarkan pedoman dan petunjuk TUL No. 1 tahun 1984.

Sesuai dengan buku TUL tahun 1984, fungsi TUL tersebut mulai dari pemasangan baru, tambah daya dan pengaduan langganan sampai dengan akhir dari piutang dibagi menjadi 6 sub fungsi yaitu :

1. Fungsi Pelayanan Pelanggan/FPL

   Merupakan hasil sumber pendapatan PLN untuk membentuk data base pelanggan dari calon pelanggan menjadi pelanggan.

2. Fungsi Pembacaan Meter/FPM

   Merupakan fungsi yang menghasilkan pencatatan stand meter dan pemakaian kWh di kirim ke fungsi pembuatan Rekening.

3. Fungsi Pembuatan Rekening/FPR

   Merupakan fungsi kegiatan mencetak rekening listrik bulanan seluruh pelanggan sesuai dengan jadual yang telah ditetapkan.

4. Fungsi Pembukuan Pelanggan/FBL

   Merupakan fungsi kegiatan yang mencatat transaksi piutang listrik baik piutang lancar maupun piutang ragu-ragu dan UJL merupakan asset PLN

yang pengawasan dan pencatatannya menjadi tanggung jawab Fungsi Pembukuan Pelanggan

5. Fungsi Penagihan/FPN

   Merupakan ikhtisar laporan Mutasi Rekening yang ada di tempat pembayaran dan ikhtisar penyelesaian pembayaran rekening listrik dengan Bank/koperasi

6. Fungsi Pengawasan Kredit/FPK

   Merupakan fungsi yang kegiatannya secara langsung berhubungan dengan pelanggan, khusus melakukan sanksi pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung

2.3 Pengertian Fungsi Pelayanan Pelanggan

Fungsi Pelayanan Pelanggan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat umum lainnya serta meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian.

2.3.1 Tugas Pokok dan Kewajiban Fungsi Pelayanan Pelanggan

Tugas pokok dan kewajiban fungsi pelayanan pelanggan, yaitu:

1. Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan dan masyarakat lainnya.

2. Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.
3. Mencatat, membuat dan mengarsipkan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan teratur pada formulir yang disediakan.
4. Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan dan masyarakat lainnya kepada fungsi yang terkait.
5. Memberikan pelayanan pembayaran Biaya Penyambungan (BP). Uang Jaminan Pelanggan (UJL), Tagihan Susulan, Biaya penyambungan sementara, Biaya perubahan dan biaya lain yang ditetapkan sesuai ketentuan yang berlaku.

2.4 Melayani Permintaan Penyambungan Baru

Untuk mengajukan permohonan penyambungan baru, calon pelanggan dapat memilih bentuk layanan yang disediakan PLN, antara lain :

a. Melalui Telepon (On Call Service)
b. Melalui Facsimile/Telex
c. Melalui Surat
d. Atau datang sendiri ke loket UPJ/Unit Pelayanan
e. Melalui pelayanan pemasaran keliling

Apabila calon pelanggan berkeinginan untuk datang ke kantor PT PLN (Persero) UPJ/Unit pelayanan agar dilayani dengan sebaik-baiknya, di loket disediakan formulir permintaan penyambungan baru dan berbagai brosur mengenai informasi yang bermanfaat bagi calon pelanggan dan pelanggan PLN. Calon pelanggan mengisi dan menandatangani formulir rangkap 2(dua), dengan melampirkan :

1. Foto cofy/identitas diri lainnya dari calon pelanggan (dapat difotocofykan oleh PLN tanpa dipungut bayaran)
2. Sket lokasi rumah/bangunan calon pelanggan

Apabila permintaan disampaikan melalui surat, telepon, facsimile, telex, maka petugas FPL yang mengisi data permintaan dan menandatangani dan mencantumkan nomor surat, nomor telepon calon pelanggan pada Formulir.

2.5 Pengertian Fungsi Pembutan Rekening Listrik

Fungsi Pembuatan Rekening adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, pesiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

2.5.1Tugas Pokok Fungsi Pembuatan Rekening

Tugas-tugas pokok fungsi pembuatan rekening adalah sebagai berikut:

1. Merencanakan jadwal pembuatan rekening listrik
2. Merencanakan perhitungan jumlah pelanggan yang dibuat rekening listrik

3. Menerima dan menindaklanjuti perubahan data pelanggan dan angka kedudukan meter hasil pembacaan meter
4. Membuat rekening listrik dan daftar rekening listrik beserta rekapitulasinya
5. Membubuhkan tanda pengesahan pada rekening listrik
6. Mencocokkan jumlah rekening listrik yang direncanakan dibuat dengan daftarnya
7. Mengirim rekening listrik dan daftar rekening listrik ke fungsi penagihan
8. Melakukan koordinasi dengan fungsi yang terkait
9. Membuat laporan yang sesuai dengan bidangnya.

2.5.2 Status Rekening

Status rekening terbagi beberapa macam, yaitu :

1. Rekening Berjalan

   Konsumen tiap bulan bayar dan tidak nunggak di payment point
2. Rekening Tunggakan

   Rekening yang tidak dibayar adanya di UPP dan KP (Kantor Pelayanan)
3. Rekening Piutang Ragu-ragu

   Rekening yang sudah bertahun-tahun belum dibayar herus dilunasi dulu, jika akan memasang baru.

2.5.3 Jenis-jenis Pertarif

Rekening listik terdiri dari beberapa jenis berdasarkan tarif, yaitu:

1. Rekening Umum :
   a. Rumah Tangga
   b. Sosial
2. Rekening Bisnis

   Contoh : Wartel, toko, dan hotel
3. Rekening Instansi

   Contoh : Pemda, kantor polisi
4. Rekening Industri

   Contoh : Pabrik

2.6 Memorial dan Kartu Hutang Langganan

Pengertian dari Memorial dan Kartu Hutang Langganan, adalah sebagai berikut:

2.6.1 Memorial

1. Formulir ini bukan formulir TUL, tetapi di pergunakan oleh TUL untuk penjurnalan transaksi-transaksi yang berhubungan dengan "piutang listrik"
2. Untuk menjelaskan keterangan/uraian tersebut di atas di berikan contoh sebagai berikut :

Misalnya dari daftar rekapitulasi penjualan tenaga listrik satu bulan dapat di ketahui :

10260	Piutang Listrik UMUM	Rp.....
10261	Piutang Listrik ABRI	Rp.....
10262	Piutang Listrik Non ABRI	Rp.....
10263	Piutang Listrik PEMDA	Rp.....
10264	Piutang Listrik BUMN	Rp.....
700	Penjualan Tenaga Listrik	Rp.....
15512	Materai	Rp.....

2.6.2 Kartu hutang langganan

Kartu ini di buat dengan maksud untuk mengawasi langganan yang mempunyai tunggakan rekening listrik. Sumber pembuatannya dapat di ambil di perincian rekening listrik/kwitansi rupa-rupa yang menunggak maupun dari daftar rekening listrik yang belum lunas yaitu mancatat jumlah rekening yang tertunda dari pembayarannya dan ikhtisar pitang listrik, sehingga jika kartu ini di jumlahkan hasilnya akan sama dengan jumlah amplop rekening tunggakan.


UNIVERSITAS KOMPUTER INDONESIA
UNIKOM