BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Kerja Praktek

Perkembangan ekonomi yang semakin maju dan pertambahan penduduk yang sangat pesat menyebabkan kebutuhan akan tenaga listrik meningkat dari tahun ke tahun. Ini menunjukkan bahwa kesejahteraan masyarakat meningkat seiring dengan terpenuhinya kebutuhan akan tenaga listrik dalam setiap aktivitas masyarakat.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengurusi semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Pemakaian listrik di Indonesia di mulai sekitar akhir abad ke-19 ketika perusahaan Belanda mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri.

PT. PLN merupakan perusahaan BUMN yang memberikan jasa pelayanan listrik, baik dalam hal pelayanan penyaluran tenaga listrik, pencatatan dan pemantauan pemakaian tenaga listrik serta pemantauan terhadap pembayaran tagihan rekening listrik yang dilakukan oleh pelanggan PLN.

Rekening listrik merupakan sumber pendapatan dan pendanaan PLN. Namun pada kenyataannya, penerimaan pendapatan atas rekening listrik tidak dapat diterima 100% oleh PLN setiap bulan dan selalu terjadi

tunggakan. Selain itu, *Collection of Period* (COP) atau umur piutang merupakan indikator utama kinerja PLN. Oleh karena itu, diperlukan langkah strategis agar pendapatan dari rekening listrik dapat diterima secepatnya setiap bulan.

Biaya operasional PLN secara keseluruhan didapatkan dari tagihan rekening listrik yang dibayarkan oleh pelanggan. Sehingga PLN harus berupaya agar pendapatan atas pemakaian tenaga listrik dapat tertagih dan masuk ke kas PLN, karena sangat berpengaruh terhadap kondisi keuangan perusahaan.

Listrik pascabayar adalah penggunaan listrik konvensional, dimana pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan membayar tagihannya pada bulan berikutnya. Untuk mengetahui pemakaian listrik pelanggan, PLN menggunakan jasa Catat Meter (Cater). Pada tanggal yang sama setiap satu bulan sekali, petugas Cater akan mencatat posisi angka *stand-meter* listrik di rumah pelanggan. Hasil pencatatan angka *stand-meter* akan dikurangi dengan hasil pencatatan periode bulan lalu dari selisih yang di dapat akan diketahui banyaknya penggunaan listrik *kilowatt-hour* (kWh) oleh pelanggan.

Tingginya angka tunggakan telah menjadi perhatian khusus di Area Bandung Rayon Kopo khususnya di bagian penagihan (*Management Billing*). Ada dua faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan, yaitu sebagai berikut:

1. Faktor eksternal
    a. Lemahnya kesadaran masyarakat terhadap kewajiban pembayaran rekening listrik secara tepat waktu.
    b. Belum efektifnya *reward and punishment* terhadap pencapaian kinerja *Management Billing*.
2. Faktor internal
    a. Pengawasan yang kurang optimal terhadap kinerja bagian penagihan.
    b. Respon yang diperlihatkan oleh pelanggan dirasa kurang pada saat petugas menyarankan pelanggan khususnya pelanggan yang mempunyai histori tunggakan untuk migrasi ke prabayar.

PLN senantiasa melakukan pendekatan dan pembelajaran kepada pelanggan untuk meningkatkan kesadaran untuk membayar tunggakan listrik dengan berbagai cara, yaitu berupa: penagihan yang edukatif dan informatif, pemutusan, pembongkaran dan migrasi ke prabayar dan beberapa langkah lainnya yang dilakukan PLN dalam meminimalisir terjadinya tunggakan listrik.

Berbagai kendala yang dihadapi PLN pada saat melakukan penagihan menjadi suatu ketertarikan penulis untuk mengadakan kerja praktek dengan judul **"PROSEDUR PENAGIHAN TUNGGAKAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) JAWA BARAT DAN BANTEN AREA BANDUNG RAYON KOPO".**

1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Praktek

1.2.1 Maksud Kerja Praktek

Maksud dari kerja praktek ini adalah untuk mengetahui Prosedur Penagihan Tunggakan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Jawa Barat dan Banten Area Bandung Rayon Kopo.

1.2.2 Tujuan Kerja Praktek

1. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan tunggakan pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Area Bandung Rayon Kopo.
2. Untuk mengetahui pengendalian internal yang dilakukan PLN Rayon Kopo dalam menurunkan angka tunggakan pelanggan.

1.3 Kegunaan Kerja Praktek

Adapun kegunaan dari dilaksanakannya kerja praktek ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

   Diharapkan dengan laporan kerja praktek ini dapat memberikan masukan dalam prosedur penagihan tunggakan sebagai salah satu sarana perbaikan di masa yang akan datang.

2. Bagi Penulis

   Menambah wawasan dan pemahaman dalam hal akuntansi mengenai prosedur penagihan tunggakan pelanggan di PT. PLN (Persero) Jawa

Barat dan Banten Area Bandung Rayon Kopo serta merupakan salah satu tugas mata kuliah Kerja Praktek.

3. Bagi Akademika

   Sebagai bagian pemenuhan dan referensi untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai prosedur penagihan tunggakan pelanggan yang terdapat pada PT. PLN (Persero) Jawa Barat dan Banten Area Bandung Rayon Kopo.

1.4 Metode Kerja Praktek

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif.

Menurut Sugiyono (2010:147) Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Penulis melakukan kerja praktek dengan menggunakan *Block Release* yaitu penyelenggaraan kerja praktek dalam 9 jam kerja.

Teknik pengumpulan data dalam penyusunan laporan kerja praktek yaitu:

1. Studi Kepustakaan (*Library Research*)

   Dengan mengumpulkan data sekunder dengan cara mempelajari buku, jurnal ilmiah dan diktat-diktat yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

2. Studi Laporan (*Field Reseacrh*)

   Yaitu teknik pengumpulan data primer dengan cara mengadakan penelitian secara langsung terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian yang bersangkutan dengan cara sebagai berikut:

   a. Observasi

      Penulis mengadakan peninjauan secara langsung pada objek yang dibahas dalam pengumpulan data yang dibutuhkan serta dapat dipercaya kebenarannya.

   b. Wawancara

      Dalam hal ini, penulis menanyakan langsung kepada narasumber yaitu pembimbing dari pihak perusahaan yang berkaitan dengan judul yang diambil.

   c. Dokumen-dokumen

      Pengumpulan data dengan cara mencatat data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan perusahaan. Berdasarkan penelitian ini diharapkan akan memperoleh data mengenai prosedur penagihan tunggakan di PT. PLN (Persero) Jawa Barat dan Banten Area

Bandung Rayon Kopo, serta informasi-informasi lain yang diperlukan.

1.5 Lokasi dan Waktu Kerja Praktek

Lokasi kerja praktek ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Jawa Barat dan Banten Area Bandung Rayon Kopo, Jalan Holis No. 15 Bandung dengan data yang diperoleh yaitu data primer dan sekunder melalui penelitian di bagian penagihan.

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 2 September 2013 sampai dengan 18 Oktober 2013. Adapun jam kerja di perusahaan yaitu hari senin sampai dengan hari kamis jam 07.30-16.30 WIB dan pada hari jumat dimulai jam 07.30-15.00 WIB.

Tabel 1.1

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Agustus 2013				September 2013				Oktober 2013				November 2013				Desember 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	**Pra Survei :** a. Persiapan Judul																				
	b. Persiapan teori																				
	c. Mencari Perusahaan																				
	d. Kerja Praktek																				
2	**Laporan KP:** a. Penulisan KP																				
	b.Bimbingan KP																				
	c. Revisi KP																				
3	Pengumpulan Data																				
4	Pengolahan Data																				

Tabel 1.2

Jadwal Kerja Praktek

No	Hari/Tanggal	Jam
1	Senin, 2 September 2013	07.30 – 16.30
2	Selasa, 3 September 2013	07.30 – 16.30
3	Rabu, 4 September 2013	07.30 – 16.30
4	Kamis, 5 September 2013	07.30 – 16.30
5	Jumat, 6 September 2013	07.30 – 15.00
6	Senin, 9 September 2013	07.30 – 16.30
7	Selasa, 10 September 2013	07.30 – 16.30
8	Jumat, 13 September 2013	07.30 – 15.00
9	Senin, 16 September 2013	07.30 – 16.30
10	Selasa, 17 September 2013	07.30 – 16.30
11	Jumat, 20 September 2013	07.30 – 15.00
12	Senin, 23 September 2013	07.30 – 16.30
13	Selasa, 24 September 2013	07.30 – 16.30
14	Jumat, 27 September 2013	07.30 – 15.00
15	Senin, 30 September 2013	07.30 – 16.30
16	Selasa, 1 Oktober 2013	07.30 – 16.30
17	Jumat, 4 Oktober 2013	07.30 – 15.00
18	Senin, 7 Oktober 2013	07.30 – 16.30
19	Selasa, 8 Oktober 2013	07.30 – 16.30
20	Jumat, 11 Oktober 2013	07.30 – 15.00
21	Jumat, 18 Oktober 2013	07.30 – 15.00