

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Subjek Penelitian

1. Sejarah Umum PT. PLN (Persero) Rayon Krian

Gambar 4.1

Peta wilayah kerja Rayon Krian



Secara geografis wilayah pelayanan PLN Rayon Krian sangat luas, terletak di sebelah barat Kabupaten Sidoarjo, berbatasan dengan Kota Surabaya, Kabupaten Gresik dan Lamongan di Sebelah Utara, Kabupaten Jombang dan Mojokerto di sebelah barat.

PLN Rayon Krian merupakan satu dari tiga sub unit pelaksana di PLN Area Sidoarjo, tercatat di akhir tahun 2013 PLN Rayon Krian melayani 161.873 jumlah pelanggan, Daya Tersambung 592 MVA. Penjualan kwh rata-rata per bulan sebesar 116 Gwh, atau 1.391 GWH setahun. Sedangkan pendapatan penjualan tenaga listrik per bulan rata-rata 91 Milyar Rupiah atau mencapai 1,1 Trilyun Rupiah setahun.

Pertambahan jumlah pelanggan per bulan sebanyak 858 pelanggan, jumlah pegawai di PLN Rayon Krian sebanyak 22 orang, dan Rasio Elektrifikasi sudah mencapai 81%.

Adapun data teknis PLN Rayon Krian antara lain memiliki 46 jumlah feeder dengan panjang 747 kms, panjang JTR 880 kms, dan kapasitas GTT 126 MVA atau 21% dari jumlah Daya Tersambung. Ini menandakan bahwa Komposisi pelanggan di PLN Rayon Krian sebesar 79% dilayani dengan trafo khusus (pelanggan sambungan Tegangan Menengah).

Hal tersebut seturut dengan komposisi penjualan energi kwh dan pendapatan rupiah penjualan dimana 79% diperoleh dari penjualan pelanggan TM yang jumlahnya hingga saat ini 191 pelanggan dan 21% berasal dari pelanggan sambungan Tegangan Rendah (pelanggan daya < 200 kVA).

Untuk pendapatan penjualan dari 1,1 Trilyun Rupiah setahun komposisinya sebanyak 81% diperoleh dari pelanggan TM dan 19% dari pelanggan TR.

Jumlah penjualan dan pelanggan kini bukan lagi suatu alat untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, kepuasannya terletak pada kemampuan inovasi dan kreativitas pelayanan yang terus dikembangkan dalam menciptakan berbagai kemudahan pelanggan. Kini, pelanggan dengan mudah mengakses berbagai informasi, baik melalui internet, pesawat handphone, layanan call center 24 jam, pemasangan baru,

penambahan daya, serta pembayaran online pada payment point dan bank dimana saja yang ada di Jawa Timur. Setiap pengaduan gangguan pelanggan di ukur kecepatan tindakannya. Kesalahan pembacaan meter oleh petugas juga menjadi perhatian manajemen PLN untuk terus dibenahi, selain itu dilakukan Costumer Education bagi setiap pelanggan agar membayar tagihan secara cepat dan tepat waktu, juga disosialisasikan mau mengerti atas hak dan kewajiban sebagaimana mestinya

2. Visi, Misi, Tujuan dan Motto PT. PLN (Persero) Rayon Krian

a. Visi PLN :

Diakui sebagai Perusahaan kelas dunia yang bertumbuh-kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

b. Misi PLN :

- 1) Menjalankan bisnis ketenagalistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan

c. Motto :

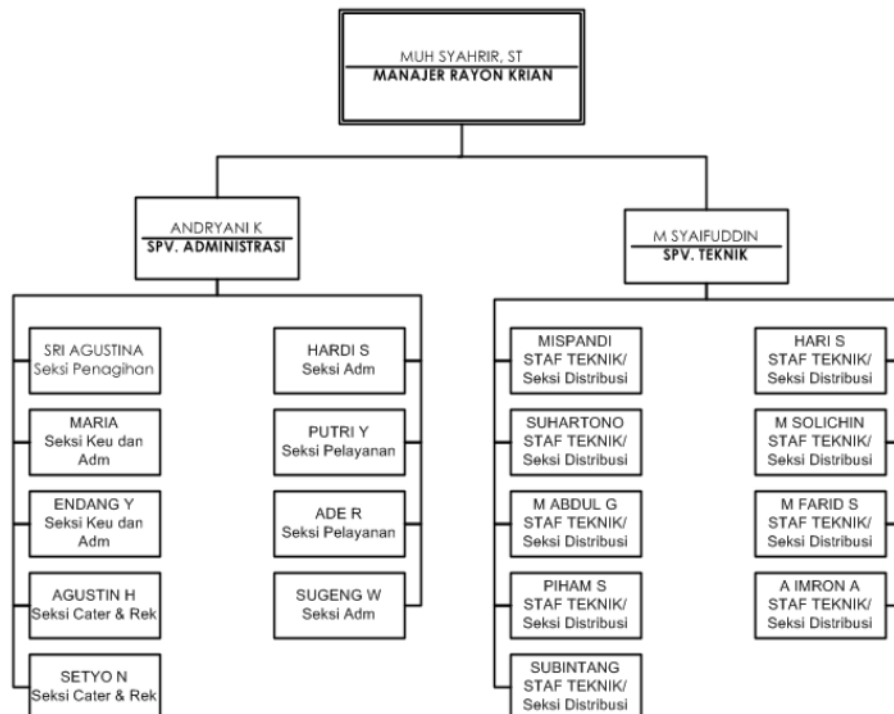
“Listrik untuk Kehidupan yang lebih Baik”

3. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Krian

Struktur organisasi merupakan kerangka dan susunan perwujudan pola tetap hubungan diantara fungsi-fungsi, bagian-bagian, posisi-posisi maupun orang-orang yang menunjukkan kedudukan, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi ini sangatlah berpengaruh signifikan terhadap efektifitas pelaksanaan kegiatan perusahaan. Dalam struktur organisasi terkandung unsur-unsur spesialisasi kerja, koordinasi, standardisasi, sentralisasi dan desentralisasi dalam pembuatan keputusan dan besaran (ukuran) satuan kerja.

Gambar 4.2

Struktur organisasi Rayon Krian



Berikut beberapa deskripsi jabatan pada struktur organisasi PT. PLN (Persero) Rayon Krian:

a. Manajer Rayon Krian

- 1) Bertanggung jawab 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 perusahaan (termasuk penurunan piutang) dan kepuasan pelanggan.
- 2) Menetapkan rencana kerja dan anggaran Rayon Krian
- 3) Menetapkan pola operasional pelayanan guna menjamin kepuasan pelanggan
- 4) Menetapkan pola dan memonitor pelaksanaan pembacaan/catat meter sehingga tercapai akurasi yang tinggi
- 5) Merencanakan perkiraan kebutuhan tenaga listrik untuk diinformasikan kepada Unit Pelayanan Teknik.
- 6) Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan Tenaga Listrik (pendapatan).
- 7) Menetapkan pola operasional dan memonitor pelaksanaan penagihan, dengan sasaran tunggakan rekening semiminal mungkin menuju nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
- 8) Melaksanakan sanksi atas piutang pelanggan.
- 9) Melakukan analisa dan evaluasi kinerja Rayon Krian
- 10) Melaksanakan pembinaan SDM ke arah usaha peningkatan profesionalisme dan kompetensi.

11) Mengelola administrasi dan keuangan Rayon

12) Menertibkan *work order* untuk disampaikan kepada UPT

b. Supervisor Administrasi

1) Menyiapkan data daftar tunggu.

2) Mengolah penjualan energi dan peningkatan pendapatan.

3) Melaksanakan perhitungan Proyeksi Penjualan Energi Listrik.

4) Melaksanakan sosialisasi dan promosi produk2 PLN.

5) Melaksanakan proses administrasi Penyambungan Baru, Perubahan Daya dan Penyambungan Sementara.

6) Melaksanakan penyelesaian tagihan lain-lain (P2TL, Kurang Tagih).

7) Melaksanakan Penerbitan SIP / SPJBTL.

8) Melaksanakan pemeliharaan PK penyambungan dan hasil mutasi PDL

9) Memonitor DPM dan memelihara RBM.

10) Mengevaluasi data hasil pembacaan meter dan memproses menjadi rekening.

11) Memonitor pengendalian baca meter dan menindak lanjuti LBKB.

12) Melaksanakan pembinaan petugas Pembaca meter

c. Seksi Pelayanan Pelanggan (PP) dan pemasaran Rayon Krian

1) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan kepada pelanggan melalui pengembangan inovasi sistem pelayanan, peningkatan pemasaran, untuk meningkatkan pendapatan dalam

rangka pencapaian target kinerja perusahaan dan kepuasan pelanggan. Menyusun pola operasional pelayanan pelanggan guna menjamin kepuasan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.

- 2) Menyusun prakiraan kebutuhan tenaga listrik dan menginformasikan kepada Manajer Rayon Krian.
- 3) Mengupayakan peningkatan pemasaran dan memonitor usaha peningkatan penjualan TL (pendapatan).
- 4) Memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pelanggan.
- 5) Bertanggung jawab terhadap Data Induk Langganan (DIL).
- 6) Bertanggung jawab atas mutasi Perubahan Data Langganan (PDL).
- 7) Bertanggung jawab atas pembukuan langganan.
- 8) Mengendalikan pencetakan rekening listrik.
- 9) Melaksanakan proses administrasi tindak lanjut penyelesaian P2TL.
- 10) Menyiapkan laporan pelayanan dan program pemasaran.
- 11) Menyiapkan WO untuk pasang, bongkar, dan pemeliharaan alat ukur.

d. Seksi Pembacaan Meter dan Pengelolaan Rekening Rayon Krian

- 1) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan kegiatan pembacaan meter dengan melaksanakan dan mengendalikan kegiatan pembacaan meter serta membina petugas baca meter dengan sasaran akurasi baca meter.
- 2) Menyusun rencana dan mengendalikan pembacaan meter.

- 3) Melaksanakan baca meter untuk pelanggan potensial.
- 4) Mengkoordinir pelaksanaan tugas-tugas pembacaan meter.
- 5) Mengawasi pelaksanaan input data pemakaian energi listrik pelanggan ke dalam komputer.
- 6) Menyusun anggaran biaya pembacaan meter pelanggan.
- 7) Melaksanakan pemeliharaan RBM yang ada dan pembuatan RBM baru.
- 8) Menginformasikan / menindaklanjuti hasil baca meter yang tidak normal.
- 9) Menginformasikan peralatan APP yang rusak kepada UPJ/ fungsi terkait.
- 10) Melakukan evaluasi hasil kegiatan pembacaan meter.
- 11) Bertanggung jawab terhadap akurasi hasil baca meter.
- 12) Melakukan pembinaan petugas baca meter baik intern maupun pihak ketiga.
- 13) Membuat laporan kegiatan pembacaan meter

e. Seksi Pengendalian Penagihan Rayon Krian

- 1) Bertanggung jawab atas penyelenggaraan dan pengendalian kegiatan penagihan, pelayanan pembayaran rekening serta penekanan piutang pelanggan menuju ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
- 2) Menyusun pola penagihan rekening yang memudahkan pelanggan dan memonitor pelaksanaannya.

- 3) Menyusun anggaran biaya operasional penagihan (*fee* pihak ketiga, pemutusan / penyambungan, dll).
- 4) Menyelenggarakan dan mengendalikan proses pembuatan, pendistribusian rekening dan pengawasan / pembinaan *payment point*.
- 5) Bertanggung jawab atas pelayanan pembayaran rekening bulan berjalan maupun tunggakan, piutang ragu-ragu usulan penghapusan, koreksi rekening, restitusi, dan lainnya.
- 6) Mencari metoda dan mengajukan usulan penagihan piutang pelanggan untuk menekan rasio piutang ke tingkat nol (0) rupiah dan nol (0) lembar.
- 7) Menyiapkan proses administrasi atas sanksi piutang pelanggan dan *work order* kepada Unit Pelayanan Teknik (UPT).
- 8) Melakukan evaluasi kegiatan penagihan untuk menemukan metode yang efektif dan efisien.
- 9) Membuat laporan kegiatan penagihan secara berkala.

f. Seksi keuangan dan administrasi Rayon Krian

- 1) Bertanggung jawab atas penyusunan anggaran, pengelolaan keuangan dan akuntansi, penyelenggaraan kesekretariatan dan rumah tangga kantor, pengelolaan SDM dan penyelenggaraan kegiatan kehumasan.
- 2) Melaksanakan pengelolaan keuangan baik pengeluaran dan pemasukan serta pajak sesuai prosedur.

- 3) Melaksanakan transaksi dengan pihak ketiga sesuai dengan kewenangannya.
- 4) Mengelola dan mengembangkan SDM sesuai kompetensinya.
- 5) Mengelola kesekretariatan, rumah tangga kantor, administrasi.
- 6) Mengendalikan penggunaan sumber daya.

g. Supervisor Teknik

- 1) Mengevaluasi penekanan gangguan penyulang, trafo, JTR, dan SR, APP
- 2) Melaksanakan Pengoperasian Penyulang
- 3) Memonitor Pemeliharaan GTT dan JTR Gardu Distribusi terpadu dan tuntas (Gadis Patas)
- 4) Memonitor Pelaksanaan Pelayanan Teknik (JTM, GTT, JTR & SR APP)
- 5) Melaksanakan penormalan gangguan penyulang
- 6) Memonitor Pelaksanaan Pengukuran Beban Gardu Trafo, Tegangan Ujung
- 7) Memastikan perhitungan susut kWh di Jaringan Distribusi per Penyulang.
- 8) Melaksanakan program penekanan susut kWh disisi jaringan sesuai peta susut.
- 9) Menyiapkan data usulan Pengembangan Jaringan
- 10) Memonitor pembangunan jaringan
- 11) Melakukan survey & evaluasi kelayakan teknis

12) Melaksanakan Pembongkaran rampung SR APP

h. Seksi Distribusi Rayon Krian

- 1) Bertanggung jawab atas konstruksi, operasi, dan pemeliharaan jaringan, pelaksanaan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dan penyambungan.
- 2) Bertanggung jawab atas data pengukuran tegangan dan beban.
- 3) Bertanggung jawab atas pelaksanaan survei data teknik untuk penyambungan baru dan perubahan daya.
- 4) Bertanggung jawab atas pelaksanaan survei jaringan untuk perluasan.
- 5) Mengendalikan pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan jaringan dan gardu distribusi.
- 6) Menyiapkan SOP (Standar Operasional Perusahaan) untuk pengoperasian jaringan dan gardu distribusi.
- 7) Mengendalikan operasi jaringan dan piket.
- 8) Melaksanakan dan mengendalikan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL).

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian seperti yang telah diungkap di muka yaitu untuk mengetahui analisis sistem informasi manajemen piutang pelanggan terhadap target tunggakan pada PT. PLN (Persero) Rayon Krian serta untuk mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi penerapan sistem

manajemen piutang pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Krian, maka berikut ini dipaparkan data hasil penelitian yaitu:

1. Sistem Informasi Manajemen Piutang Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Krian

a. TUL (Tata Usaha Pelanggan) PT. PLN (Persero)

Berdasarkan Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan Listrik Negara Nomor: 021.K/0599/DIR/1995 Tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan 1994 yang selanjutnya disingkat TUL 1994, definisi TUL (Tata Usaha Pelanggan) adalah sistem pelayanan pelanggan yang meliputi kegiatan pelayanan kepada pelanggan/calon pelanggan dan masyarakat lainnya baik dengan sistem manual maupun dengan sistem komputer yang membutuhkan tenaga listrik serta hal-hal yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik, yang terdiri dari 6 fungsi:

- 1) Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan serta pengaduan lainnya yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan / pelanggan serta masyarakat umum lainnya.
- 2) Fungsi Pembacaan Meter (FPM) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam

kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter alat pengukur meter kWh, meter kVArh, meter kVA maksimal pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar waktu

- 3) Fungsi Pembuatan Rekening (FPR) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembuatan rekening listrik seluruh pelanggan sesuai jadwal yang telah ditetapkan.
- 4) Fungsi Pembukuan Pelanggan (FPL) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pencatatan piutang pelanggan dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan).
- 5) Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pengurusan penagihan dan pelayanan pembayaran piutang pelanggan (piutang listrik dan piutang lainnya / rupa-rupa).
- 6) Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pemutusan rampung bagi pelanggan yang terlambat membayar piutang pelanggan dan menyelesaikan penghapusan piutang ragu-ragu.

Piutang Pelanggan adalah kewajiban pelanggan yang harus dibayar oleh pelanggan kepada PLN yang berkaitan dengan penjualan tenaga listrik.

Piutang Pelanggan PLN terdiri dari 2 macam, yaitu Piutang Listrik dan Piutang Rupa-rupa. Piutang listrik adalah tagihan kepada pelanggan atas pemakaian daya dan energi listrik. Unsur – unsur piutang listrik adalah biaya beban; biaya pemakaian; biaya keterlambatan; dan biaya materai. Sedangkan Piutang Rupa-rupa adalah tagihan lainnya diluar piutang listrik yang berhubungan dengan pemakaian daya dan energi listrik (contoh: piutang tagihan susulan; piutang pemakaian trafo).

Piutang Pelanggan juga dibagi menjadi 5 jenis berdasarkan kode golongan pelanggan PLN yang terdiri dari:

- 1) UMUM (Kode golongan \Rightarrow 0)
- 2) TNI/POLRI (Kode golongan \Rightarrow 1):
- 3) INSTANSI VERTIKAL (Kode golongan \Rightarrow 2)
- 4) PEMDA (Kode golongan \Rightarrow 3)
- 5) BUMN (Kode golongan \Rightarrow 4)

Setiap kode golongan pelanggan, membedakan cara dan proses pembayaran piutang listriknya. Kode golongan 0 (umum) merupakan kode golongan untuk pelanggan biasa yang dapat melakukan proses pelunasan piutangnya secara online, melalui loket-loket pembayaran pada kantor PLN; Bank-bank negeri maupun swasta yang bekerja

sama dengan PLN; Kantor Pos; serta PPOB (Payment Point Online Bank) yang banyak dibuka oleh masyarakat. Sedangkan kode golongan 1 (TNI/POLRI); 2 (INSTANSI VERTIKAL); 3 (PEMDA); dan 4 (BUMN), proses pelunasan piutangnya dilakukan secara LEGALISASI (terpusat) dengan jenis prosedur pelunasan sesuai birokrasi instansi yang terkait.

Sedangkan periode pembayaran piutang pelanggan PLN kode golongan 0 (umum) dibagi menjadi 2 periode, yang dibagi berdasarkan besarnya daya kontrak dan jenis tarif pelanggan:

- 1) Periode tunggal (tanggal 1 s/d 20 setiap bulannya) → untuk pelanggan daya kontrak dibawah 41,5 kVA, semua jenis tarif kecuali tarif Industri (I-1; I-2; I-3; I-4).
- 2) Periode ganda (tanggal 5 s/d 20 setiap bulannya) → untuk seluruh pelanggan tarif Industri; serta pelanggan tarif diluar Industri yang memiliki daya kontrak mulai 41,5 kVA keatas.

Data pelanggan yang melakukan keterlambatan pembayaran piutang listrik dan sudah dikenakan BK (Biaya Keterlambatan) dikirim ke Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) untuk mendapatkan tindakan lebih lanjut.

Tugas – tugas pokok dari Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) antara lain:

- 1) Merencanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- 2) Merencanakan penghapusan piutang ragu – ragu

- 3) Menerima daftar piutang ragu – ragu dari FPN.
- 4) Melaksanakan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- 5) Melaksanakan penyelesaian penghapusan piutang ragu – ragu.
- 6) Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan pemutusan sementara, penyambungan kembali dan pemutusan rampung.
- 7) Melaksanakan pengawasan terhadap penghapusan piutang ragu – ragu
- 8) Bekerja sama dengan fungsi terkait melakukan pemeriksaan terhadap saldo rekening listrik.
- 9) Melakukan koordinasi dengan fungsi terkait.
- 10) Membuat pelaporan sesuai bidangnya.

b. Sistem Manajemen Piutang Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Krian

Sistem manajemen pengelolaan piutang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Krian merupakan gabungan tugas antara Fungsi Penagihan dan Fungsi Pengawasan Kredit . Untuk mengelola aktivitas operasional, perusahaan telah menggunakan sistem komputerisasi yang dapat mengurangi tingkat kesalahan (human error), serta menggunakan software dan jaringan online sehingga dapat termonitoring oleh manajemen pusat.

Tujuan Pokok dari manajemen pengelolaan piutang pelanggan PLN Rayon Krian adalah menurunkan nilai piutang pelanggan (tunggakan rekening) dengan cara seefektif mungkin sesuai prosedur

dan biaya seefisien mungkin hingga memenuhi target pencapaian yang sudah ditentukan.

Berikut aturan-aturan yang berlaku di PT. PLN (Persero)

- 1) Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan Listrik Negara Nomor: 386.K/DIR/2010 Tentang Biaya Keterlambatan Rekening Listrik.

Jika setiap golongan pelanggan belum melunasi piutang pelanggan hingga akhir periode pembayaran, maka akan dikenakan BK (Biaya Keterlambatan) yang dibedakan sesuai batas daya kontrak tiap pelanggan. Sesuai peraturan yang berlaku. Berikut tabel biaya keterlambatan sesuai batas daya.

TABEL 4.1

Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik

NO	BATAS DAYA	BESARNYA (Rp)	KETERANGAN
1.	450	3.000	
2.	900	3.000	
3.	1.300	5.000	
4.	2.200	10.000	
5.	3.500 s/d 6.600	50.000	
6.	> 6.600 s/d 14.000	3% (min. 75.000)	*) Dipilih yang lebih besar
7.	> 14.000	3% (min. 100.000)	*) Dipilih yang lebih besar

- 2) Keputusan Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) Perusahaan

Listrik Negara Nomor: 021.K/0599/DIR/1995 Tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Pelanggan 1994.

“Apabila dalam jangka waktu pembayaran yang telah ditentukan (tanggal 1 s.d 20) pelanggan belum melunasi pembayaran atas pemakaian tenaga listriknya, maka PLN berhak melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listriknya”.

“Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama dari jangka waktu pelaksanaan pemutusan sementara, pelanggan

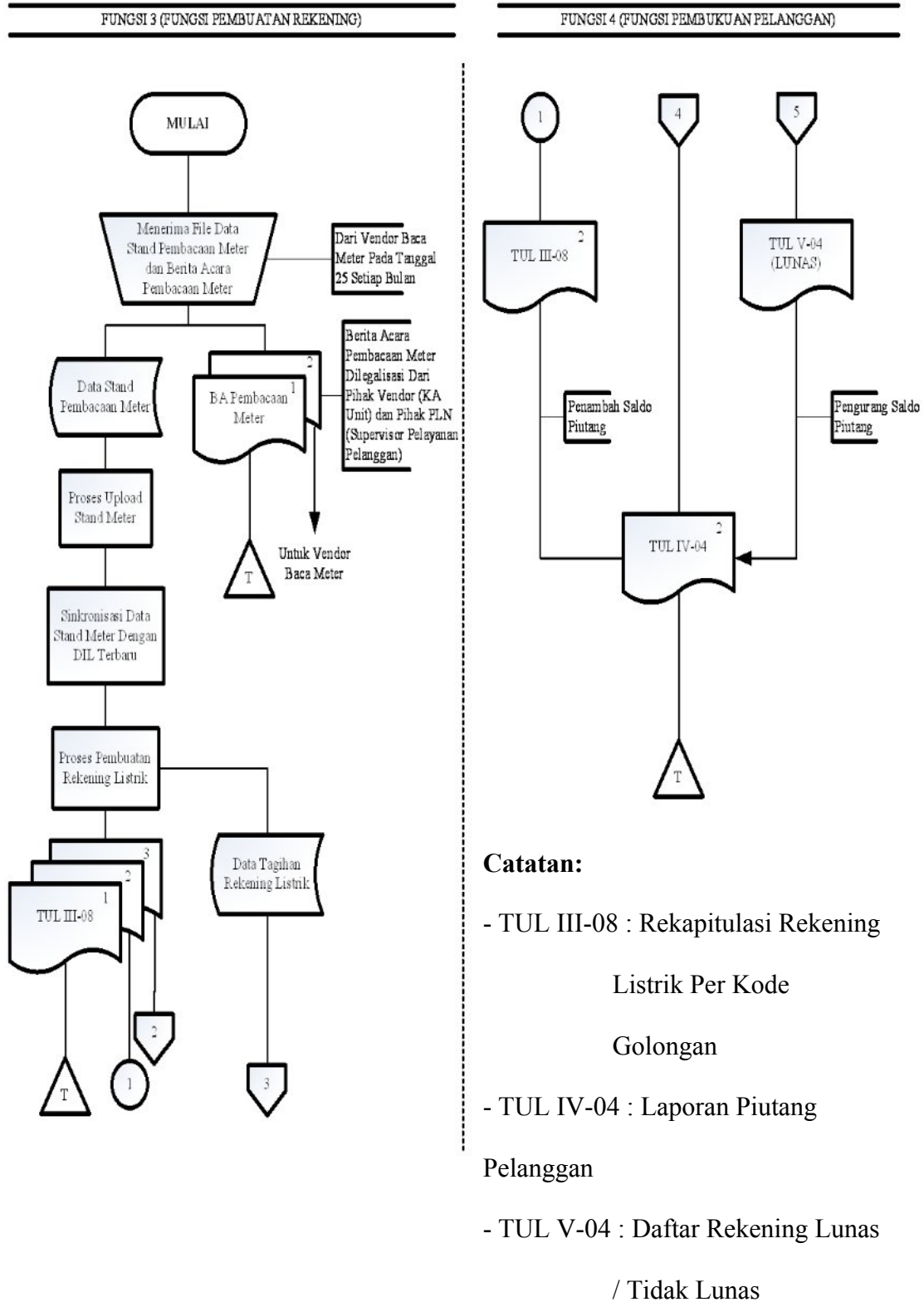
belum juga melunasi pembayaran rekening listriknya, maka PLN berhak melaksanakan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PLN”.

“Instalasi milik PLN telah diputus rampung berdasarkan perintah kerja dan berita acara pembongkaran saluran listrik. Permintaan penyambungan kembali diperlakukan sebagai permintaan penyambungan baru antara lain membayar biaya penyambungan, uang jaminan pelanggan dan kewajiban lainnya. Dalam hal dilaksanakan pemutusan rampung pelanggan yang bersangkutan tetap bertanggung jawab terhadap tunggakan rekening listrik yang ada dan biaya keterlambatan yang belum dilunasi. Penyelesaian administrasi lebih lanjut sama dengan administrasi penyambungan baru lainnya. Nomor pelanggan penyambungan baru tersebut diatas menggunakan nomor pelanggan baru”.

Berdasarkan aturan- aturan di atas, maka penulis akan membuat flowchart atau alur pelaksanaan pemutusan sementara sampai dengan pemutusan rampung. Dari pelanggan menunggak sampai dengan berhenti menjadi pelanggan PLN.

Bagan 4.1

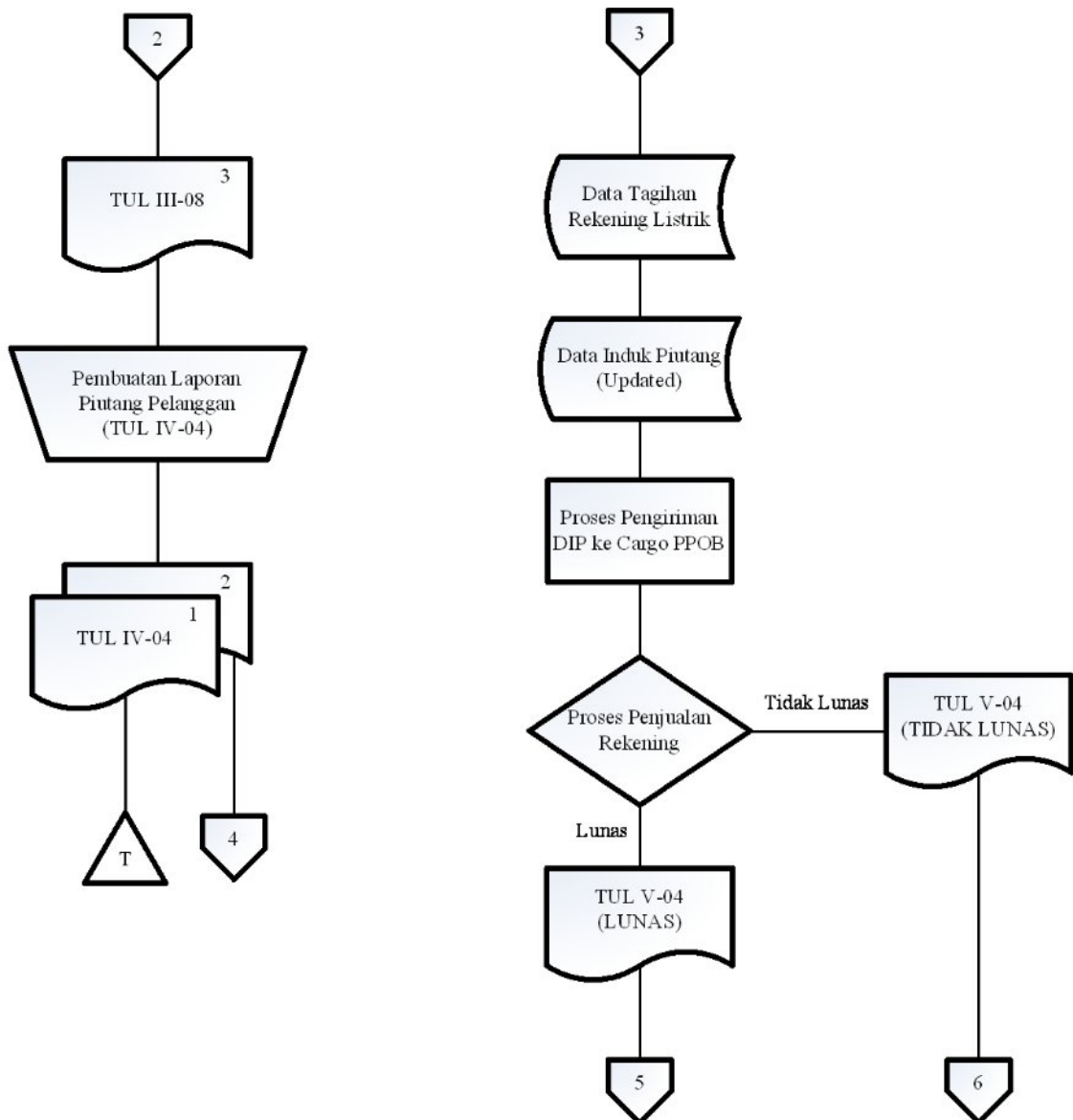
FLOW CHART PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN



Catatan:

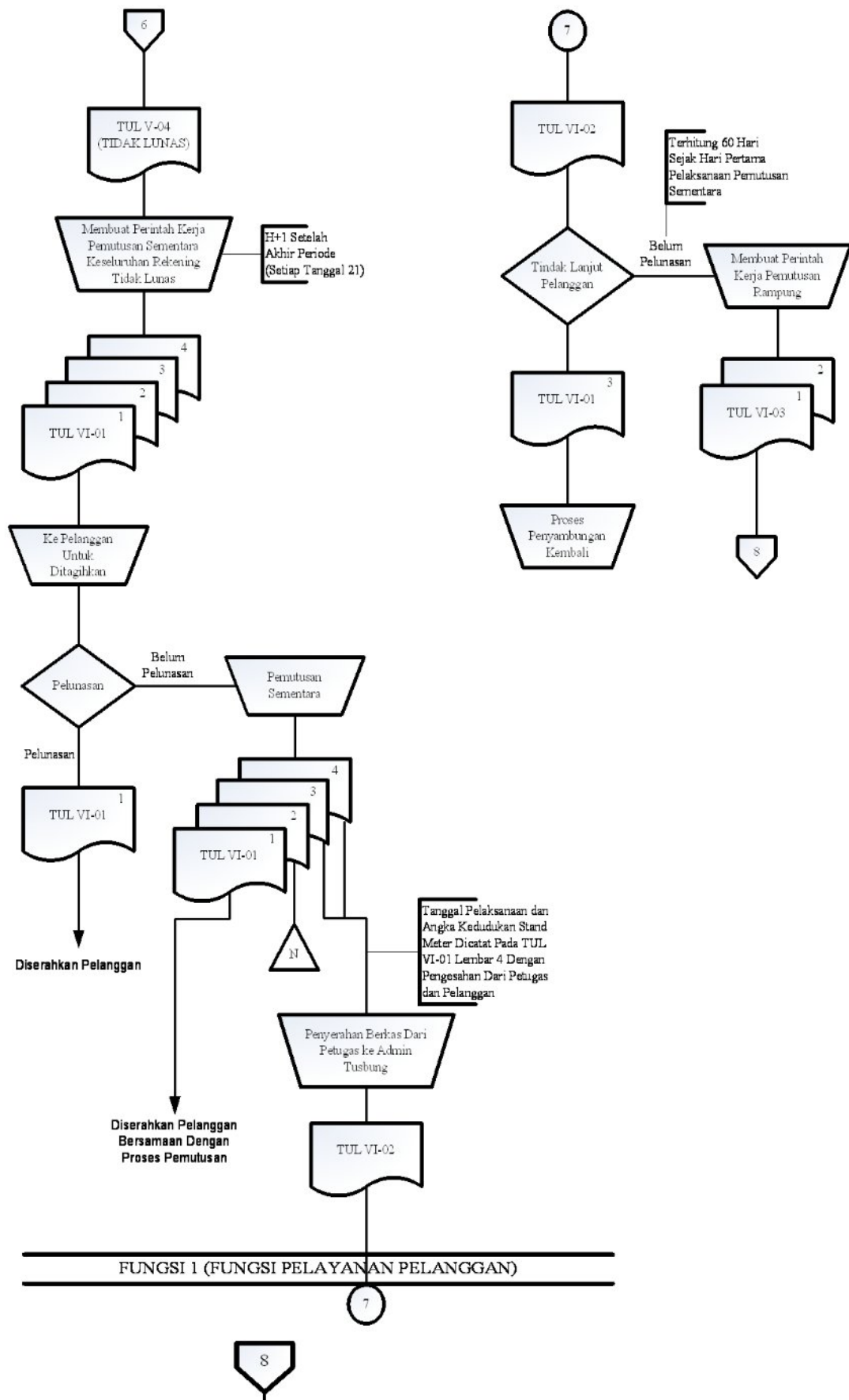
- TUL III-08 : Rekapitulasi Rekening Listrik Per Kode Golongan
- TUL IV-04 : Laporan Piutang Pelanggan
- TUL V-04 : Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas

 FUNGSI 5 (FUNGSI PELAYANAN PENAGIHAN)

**Catatan:**

- TUL III-08 : Rekapitulasi Rekening Listrik Per Kode Golongan
- TUL IV-04 : Laporan Piutang Pelanggan
- TUL V-04 : Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas

FUNGSI 6 (FUNGSI PENGAWASAN KREDIT)



Catatan:

- TUL VI-03 : Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Rampung Sambungan Tenaga Listrik
- TUL I-09 : Form Perintah Kerja Pembongkaran Sambungan Listrik
- TUL I-10 : Form Berita Acara Pembongkaran Sambungan Listrik
- TUL I-11 : Form Peremajaan Data Induk Pelanggan (DIL)
- TUL V-04 : Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas
- TUL VI-01 (1) : Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (2) : Form Perintah Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (3) : Form Perintah Penyambungan Kembali
- TUL VI-01 (4) : Form Penyelesaian Pemutusan Sementara
- TUL VI-02 : Monitoring Pelaksanaan Pemutusan Sementara
- TUL VI-03 : Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Rampung Sambungan Tenaga Listrik

Sumber : Keputusan Direksi PLN (Persero) No. 021.K/0599/DIR/1995

Pemutusan Sementara, berdasarkan Daftar Rekening Listrik Belum Lunas (Formulir TUL V-04) yang diterima dari Fungsi Penagihan (FPN), Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) menyiapkan formulir Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara (TUL VI-01), atas dasar bahwa PLN berhak melakukan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik apabila dalam jangka waktu pembayaran yang telah ditentukan, pelanggan belum melunasi pembayaran atas pemakaian tenaga listriknya. TUL VI-01 terdiri dari 4 lembar:

- 1) Lembar kesatu adalah Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara.
- 2) Lembar kedua adalah Perintah Pemutusan Sementara.
- 3) Lembar ketiga adalah Perintah Penyambungan Kembali.

4) Lembar keempat adalah Penyelesaian Pemutusan Sementara.

Formulir TUL VI-01 dicetak mulai hari pertama sejak berakhirnya periode pembayaran, yaitu tiap tanggal 21 setiap bulannya, kemudian diserahkan ke petugas lapangan untuk dilaksanakan. Pemutusan sementara dilaksanakan dalam jangka waktu 7 hari kerja terhitung sejak hari pertama jangka waktu pelaksanaan pemutusan sementara dan dilakukan dengan cara memutus penyaluran tenaga listrik ke Instalasi Milik Pelanggan (IML). Tanggal pelaksanaan pemutusan sementara dan angka kedudukan stand meter akhir pelanggan, pada saat pelaksanaan pemutusan sementara harus dicatat pada formulir TUL VI-01 untuk bahan monitoring selanjutnya.

Jika setelah dilakukan tindakan pemutusan sementara, pelanggan melakukan pelunasan atas pemakaian tenaga listriknya, maka Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) wajib dengan segera melakukan penyambungan kembali tenaga listrik ke Instalasi Milik Pelanggan (IML) selambat-lambatnya H+1 setelah pelunasan rekening listrik.

Pemutusan Rampung, apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama dari jangka waktu pelaksanaan pemutusan sementara, pelanggan belum juga melunasi pembayaran tagihan rekening listriknya, maka PLN berhak melaksanakan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik dengan mengambil sebagian atau seluruh Instalasi Milik PLN. Jangka waktu

pelaksanaan pemutusan rampung adalah 14 hari kerja sejak berakhirnya jangka waktu 60 hari tersebut di atas. Atas dasar tersebut, Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) menerbitkan Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Rampung Sambungan Tenaga Listrik (formulir TUL VI-03); Perintah Kerja Pembongkaran SL (TUL I-09) dan Berita Acara Pembongkaran SL (TUL I-10), untuk dilaksanakan oleh petugas lapangan.

Setelah pelaksanaan pemutusan rampung, tembusan Berita Acara Pembongkaran SL (TUL I-10) didistribusikan ke Fungsi 1 yaitu Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL) untuk proses PDL (Perubahan Data Pelanggan). PDL (Perubahan Data Langgan) adalah pengelolaan data pelanggan, mulai dari pembentukan data pelanggan sejak awal hingga perubahan – perubahan yang terjadi kemudian, serta cara mengoreksi kesalahan yang terjadi pada data pelanggan yang sudah terbentuk. Saat ini proses PDL (TUL I – 11) sudah tidak dikerjakan secara manual namun sudah sistem komputerisasi dengan penyimpanan data bersifat database dan dengan bantuan software AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat). Formulir PDL (Perubahan Data Langgan) disebut TUL I-11 dan jenis mutasi PDL yang dilakukan adalah Mutasi N (Pemutusan Rampung, Data Pelanggan Masih Ada di DIL). Proses PDL dilakukan dengan tujuan memutasi DIL pelanggan agar rekening listrik bulan berikutnya tidak terbit.

Bagi pelanggan yang ingin melakukan penyambungan kembali setelah dilakukan pemutusan rampung, maka pelanggan diperlakukan seperti permintaan penyambungan baru dengan membayar biaya tunggakan rekening dan biaya penyambungan awal.

2. Mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen piutang pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Krian.

Berikut akan disajikan data historis Realisasi dan Target Pencapaian Tunggakan Rekening PT. PLN (Persero) Rayon Krian selama bulan Januari 2012 – Desember 2013.

Tabel 4.2

Target dan Realisasi Pencapaian Tunggakan Rekening Tahun 2012

NO	BULAN	TARGET	REALISASI	PROSENTASE
1	JAN	672,668,321	866,343,165	77.64
2	FEB	659,214,954	953,127,545	69.16
3	MAR	626,254,206	1,105,154,770	56.67
4	APR	613,729,122	862,999,615	71.12
5	MEI	601,454,540	982,014,810	61.25
6	JUN	571,381,813	827,453,890	69.05
7	JUL	559,954,177	765,065,695	73.19
8	AGUST	548,755,093	749,369,790	73.23
9	SEPT	521,317,338	623,885,865	83.56
10	OKT	510,890,992	637,194,805	80.18
11	NOV	500,673,172	633,489,455	79.03
12	DES	475,639,513	648,925,645	73.30

Sumber : Data Perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Krian Tahun 2012

Tabel 4.3

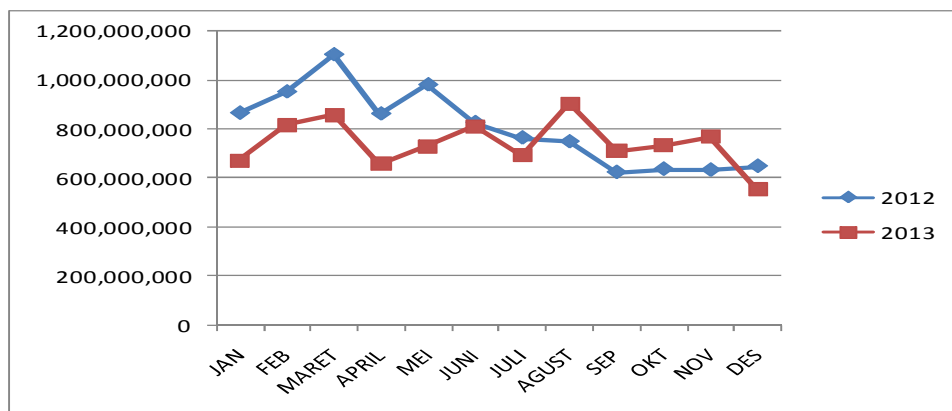
Target dan Realisasi Pencapaian Tunggakan Rekening Tahun 2013

NO	BULAN	TARGET	REALISASI	PROSENTASE
1	JAN	584,033,081	672,757,170	86.81
2	FEB	572,352,419	816,919,295	70.06
3	MAR	543,734,798	858,267,045	63.35
4	APR	532,860,102	658,288,145	80.95
5	MEI	522,202,900	730,073,479	71.53
6	JUN	496,092,755	810,281,076	61.22
7	JUL	486,170,900	693,725,413	70.08
8	AGUST	476,447,482	904,637,408	52.67
9	SEPT	452,625,108	710,276,855	63.73
10	OKT	443,572,606	734,038,659	60.43
11	NOV	434,701,153	769,664,738	56.48
12	DES	412,966,096	554,605,510	74.46

Sumber : Data Perusahaan PT. PLN (Persero) Rayon Krian Tahun 2013

Gambar 4.3

Grafik Rupiah Tunggakan Golongan Umum Tahun 2012 dan 2013



C. Pembahasan

Sesuai dengan deskripsi hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka berikut ini akan diuraikan pembahasan yaitu :

1. Sistem Informasi Manajemen Piutang Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Krian

Berikut akan disajikan data historis Tunggakan Rekening perlembar PT. PLN (Persero) Rayon Krian Januari 2012 – Desember 2013.

Tabel 4.4

Historis Tunggakan Rekening Perlembar Tahun 2012

NO	BULAN	1 LEMBAR	2 LEMBAR	3 LEMBAR	4 LEMBAR
1	JAN	9,389	2,916	201	
2	FEB	9,126	3,760	339	
3	MAR	8,947	3,084	804	16
4	APR	8,946	2,796	306	100
5	MEI	9,558	3,310	483	20
6	JUN	9,217	2,902	219	
7	JUL	8,647	2,340	267	
8	AGUST	9,157	2,004	108	12
9	SEPT	7,234	1,542	81	
10	OKT	7,698	1,192	81	
11	NOV	6,767	1,540	102	
12	DES	7,181	1,226	111	

Tabel 4.5

Historis Tunggakan Rekening Perlembar Tahun 2013

NO	BULAN	1 LEMBAR	2 LEMBAR	3 LEMBAR
1	JAN	7,593	1,160	150
2	FEB	7,905	1,710	120
3	MAR	7,416	2,132	123
4	APR	7,321	1,436	390
5	MEI	7,224	1,494	189
6	JUN	7,895	1,634	186
7	JUL	6,792	1,572	192
8	AGUST	8,851	1,842	405
9	SEPT	6,553	1,550	366
10	OKT	7,820	1,484	240
11	NOV	6,878	2,004	324
12	DES	6,429	584	69

Berdasarkan data pendukung dan data historis tersebut, dapat dianalisis bahwa:

1. Kebijakan kredit yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Rayon Krian kepada pelanggannya cukup longgar, terbukti dengan adanya denda yang ringan atas keterlambatan pembayaran.
2. Pelaksanaan pemutusan belum maksimal, terbukti masih adanya piutang yang lebih dari 1 lembar bahkan sampai 4 lembar di tahun 2012.
3. Diduga adanya kerjasama antara petugas dengan pelanggan, sehingga petugas tidak tegas dalam melaksanakan pemutusan.
4. Sikap kurang tegas dan kurang konsisten dari petugas pelaksana pemutusan dalam menjalankan tugas, ini juga disebabkan perusahaan tidak pernah memberikan hukuman yang tegas kepada petugas yang tidak melaksanakan aturan yang berlaku. Sehingga petugas pun tidak punya tanggung jawab. Kejadian seperti ini membuat pelanggan menunggak pembayaran sebagai hal yang biasa.

2. Mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi penerapan sistem manajemen piutang pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Krian.

Dari analisis yang dilakukan, menurut penulis ditemukan beberapa faktor penyebab kurang efektif dan efisiennya strategi kerja dari manajemen piutang pada PT. PLN (Persero) Rayon Krian. Hal ini berdampak sangat buruk bagi pencapaian target tunggakan rekening listrik

PT. PLN (Persero) Rayon Krian, terbukti dengan penyajian data historis Realisasi terhadap Target Pencapaian Tunggalan Rekening PT. PLN (Persero) Rayon Krian selama bulan Januari 2012 – Desember 2013 yang menunjukkan hasil yang fluktuatif dan tidak stabil.

Berikut beberapa faktor penyebab kurang efektif dan efisiennya penekanan tunggakan antara lain:

- a. **Faktor Pertama:** diawali dari bagian Staff Administrasi Tusbung (Pemutusan dan Penyambungan) pada Fungsi Pengawasan Kredit (FPK). Secara prosedur Formulir Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara (TUL VI-01) memang dicetak mulai H+1 setelah akhir periode pembayaran, yaitu tiap tanggal 21 setiap bulannya, kemudian diserahkan ke petugas lapangan untuk dilaksanakan.

Dalam rangka menjalankan prosedur, admin tusbung PLN Rayon Krian selalu melakukan pencetakan TUL VI-01 pada hari pertama secara KESELURUHAN setiap bulannya pada pelanggan umum (kode golongan “0”) yang belum melunasi tagihan rekening listriknya. Kemudian diserahkan dan dibagikan secara keseluruhan kepada tiap – tiap petugas. Setiap harinya petugas menyetorkan TUL VI-01 yang sudah ditindak lanjuti kepada staff administrasi tusbung sebagai bahan monitoring.

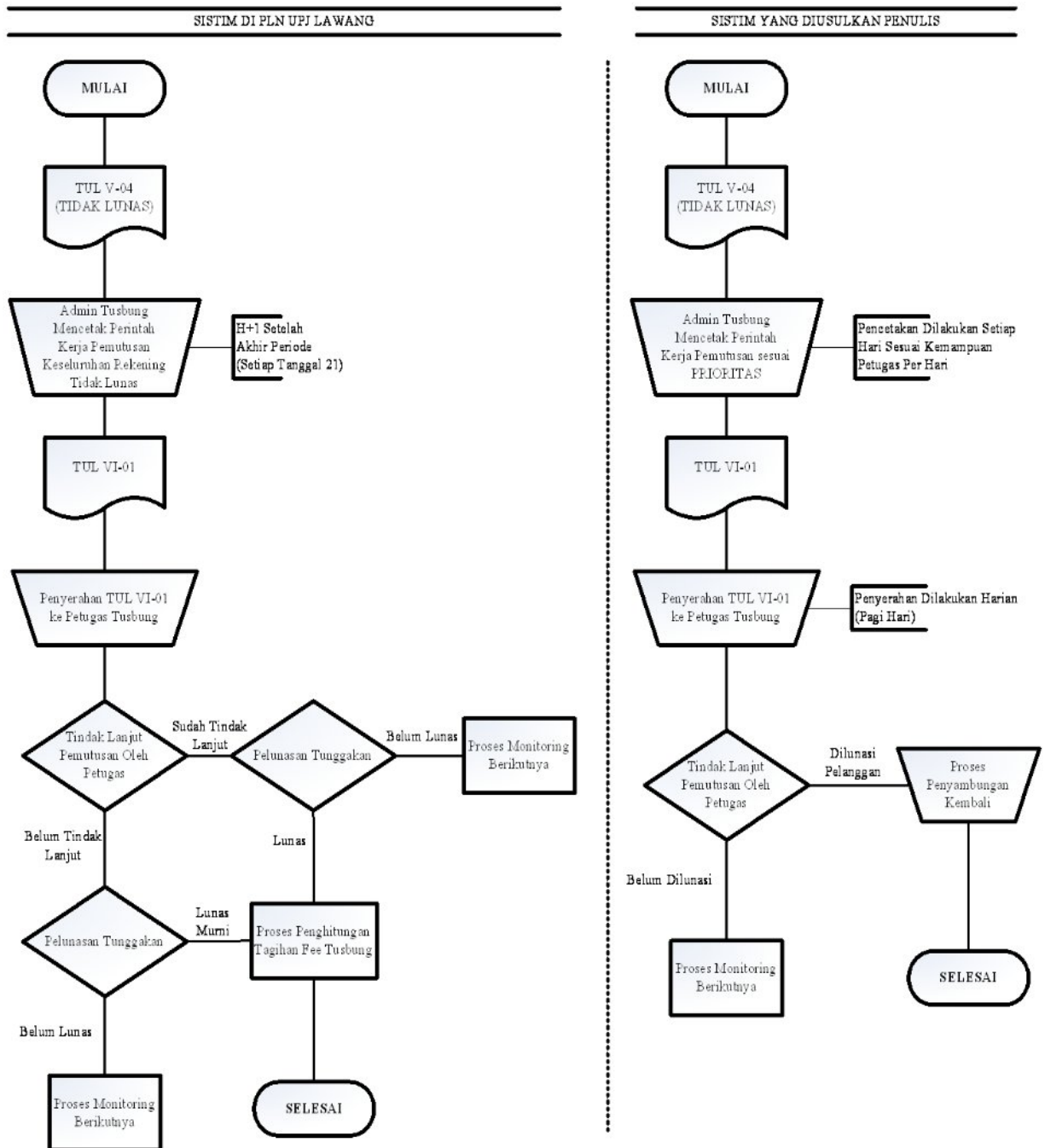
Menurut penulis, proses pencetakan TUL VI-01 seperti itu TIDAK EFEKTIF, karena jumlah petugas tusbung yang ada, tidak

mencukupi untuk memenuhi proses keputusan keseluruhan pelanggan yang menunggak, sehingga kurang optimal dalam pelaksanaan. Selain itu hal ini juga mempersulit manajemen dalam memonitoring kinerja petugas, karena sulit membedakan antara pelanggan yang melunasi tagihan karena akibat tindak lanjut keputusan sementara aliran listriknya dengan pelanggan yang lunas murni belum tindak lanjut keputusan oleh petugas. Selama ini tagihan fee petugas tusbung berdasarkan TUL VI-01 yang sudah dicetak dan dilunasi, sehingga asumsi manajemen dalam hal ini bahwa PK TUL VI-01 yang sudah dicetak pasti sudah ditindak lanjuti dilapangan dan pada akhirnya pelanggan datang untuk melunasi tunggakan rekeningnya. Dalam hal ini sistim kerja yang ada bisa dibilang TIDAK EFISIEN, karena fee yang ditagihkan bukan seluruhnya hasil kerja dari petugas.

Menurut penulis seharusnya proses pencetakan TUL VI-01 tidak dilakukan secara keseluruhan, namun ada faktor pembagian pencetakan sesuai kemampuan kerja petugas per hari dan adanya faktor “PRIORITAS” dalam mencetak TUL VI-01 yaitu menurut besarnya rupiah tagihan piutang listrik setiap pelanggan. Mengingat target pencapaian tunggakan rekening listrik yang dibebankan kepada setiap rayon menggunakan indikator total rupiah, bukan total pelanggan yang menunggak.

Bagan 4.2

FLOW CHART PROSES PENCETAKAN TUL VI-01

**Catatan:**

- TUL V-04: Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas
- TUL VI-01 : Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara

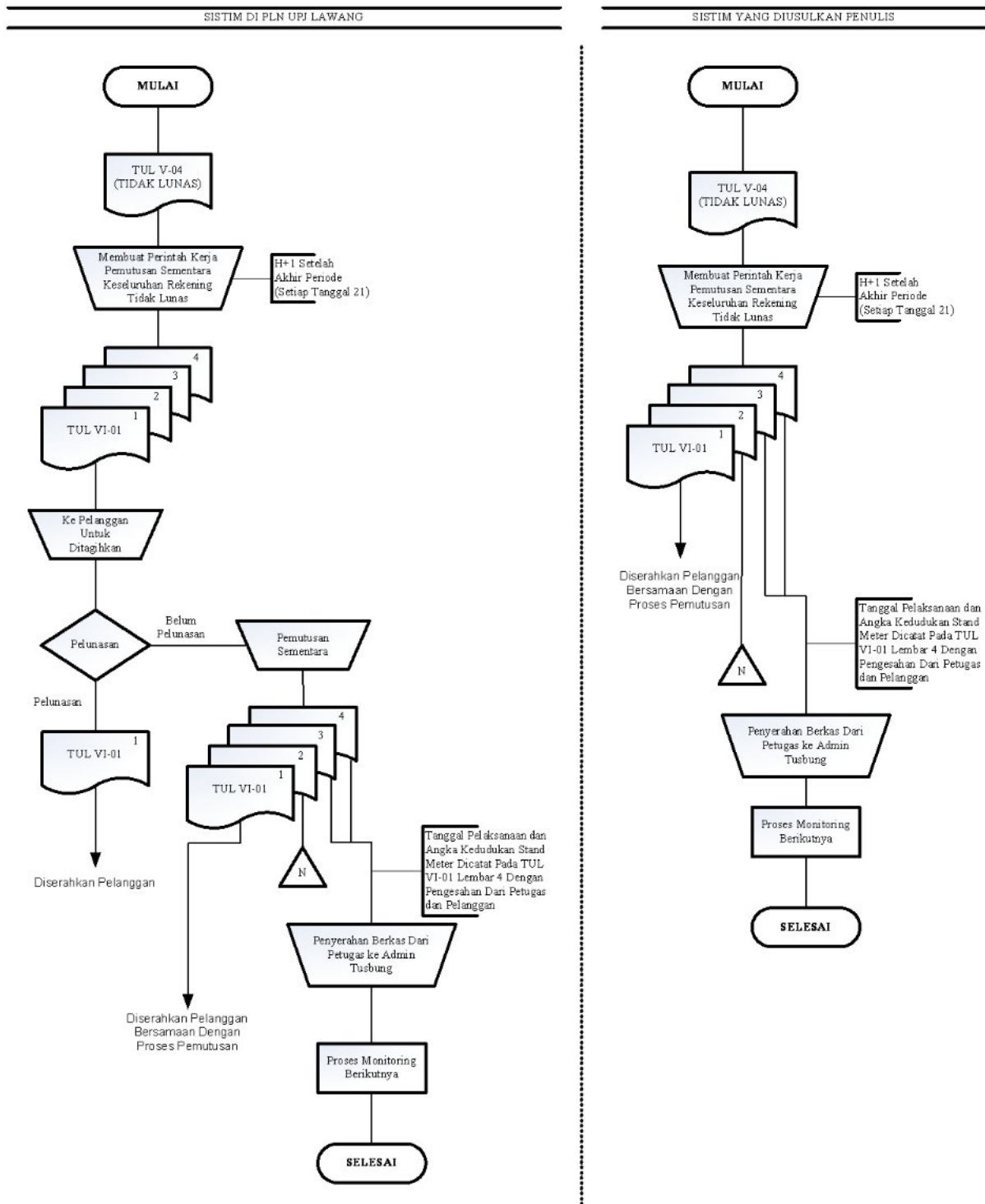
b. Faktor Kedua: dalam praktek proses pemutusan sementara pada PLN Rayon Krian, terjadi ketidakjelasan pembagian tugas antara fungsi penagihan dan fungsi pengawasan kredit. Petugas tusbung yang seharusnya berkewajiban mengeksekusi pelanggan yang memiliki tunggakan dengan memutus sementara aliran listriknya, menerima pelunasan tagihan listrik di lapangan, dan tidak melakukan proses pemutusan karena pelanggan dianggap melunasi tagihan. Dalam hal ini terjadi campur aduk pembagian tugas antara fungsi penagihan dan fungsi pengawasan kredit. Meskipun kedua fungsi tersebut tergabung di dalam satu bagian kerja yaitu Bagian Pengelolaan Pendapatan, namun menurut penulis, pembagian tugas antar fungsi harus jelas dan tidak boleh dicampuraduk.

Praktek yang seperti ini, menurut penulis sangat merugikan kedua belah pihak, yaitu pihak PLN dan pihak pelanggan. Kerugian pertama, tidak akan memberikan efek jera pada pelanggan, sehingga mengakibatkan kontinuitas pelanggan untuk menunggak pada bulan-bulan berikutnya. Selain itu perilaku beberapa pelanggan juga ada yang dengan sengaja tidak melunasi tagihan rekening, karena menunggu ada petugas yang datang untuk menagih. Kerugian berikutnya di sisi pelanggan, tidak memiliki bukti pembayaran yang sah dari PLN. Saat pelunasan dilakukan di lapangan, petugas tusbung hanya memberikan form TUL VI-01 (lembar 1) yang ditulis lunas

secara manual dan di paraf oleh petugas yang bersangkutan dan lembar ini sama sekali tidak dianggap bukti pembayaran bagi PLN.

Bagan 4.3

FLOW CHART PROSES PEMUTUSAN SEMENTARA



Catatan:

- TUL V-04 : Daftar Rekening Lunas / Tidak Lunas
- TUL VI-01 (1): Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (2): Form Perintah Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (3): Form Penyelesaian Penyambungan Kembali
- TUL VI-01 (4): Form Penyelesaian Pemutusan Sementara

c. Faktor Ketiga: menurut penulis, sebaiknya manajemen juga melakukan **Analisa Perilaku Pelanggan** terhadap pelanggan yang sering melakukan tunggakan rekening. Dengan membagi menjadi beberapa klasifikasi / pengelompokan. Saran dari penulis, perilaku pelanggan menunggak dibagi menjadi 3 klasifikasi:

- 1) Pelanggan menunggak, pelunasan bulan berjalan (klasifikasi A)
- 2) Pelanggan menunggak, pelunasan lewat bulan berjalan (klasifikasi B)
- 3) Pelanggan TETAP menunggak, pelunasan lewat bulan berjalan (klasifikasi C)

Dari 3 klasifikasi / pengelompokan tersebut, manajemen dapat melakukan tindak lanjut yang tepat bagi ketiga perilaku pelanggan tersebut.

Menurut penulis, tindak lanjut untuk:

- 1) Klasifikasi A: Tidak perlu dilakukan pencetakan formulir pemutusan (TUL VI-01). Karena pelanggan pasti melakukan pelunasan pada bulan berjalan. Selain cara lebih efektif, juga lebih

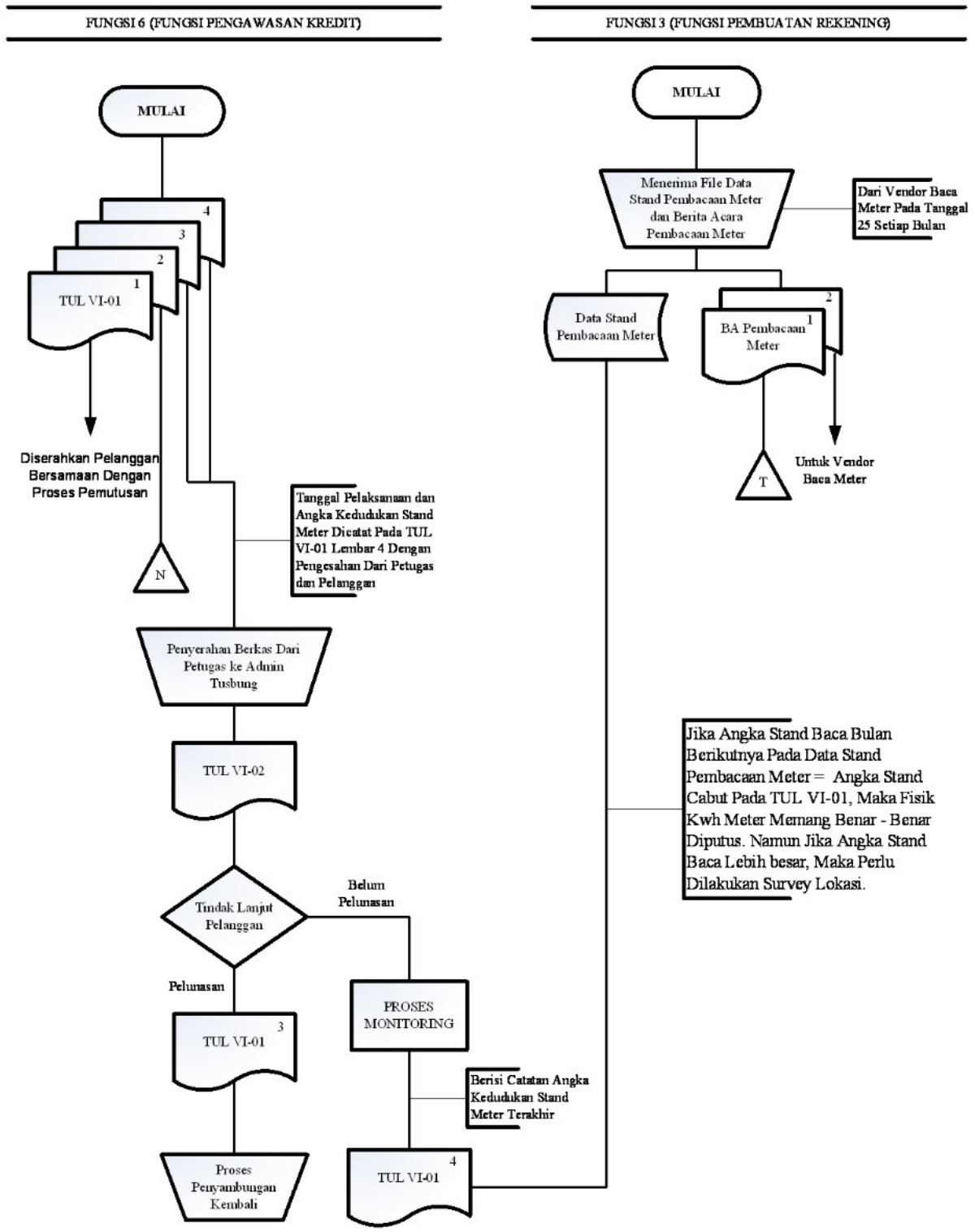
efisien bagi manajemen PLN dalam hal pengeluaran biaya petugas tusbung. Tetapi dalam rangka tetap menjalankan prosedur PLN, manajemen bisa melakukan prosedur pemberitahuan pemutusan lewat sistim SMS online, yang tidak mengeluarkan biaya, dengan catatan PLN memiliki data nomer telepon tiap pelanggan.

- 2) Klasifikasi B: Pada jenis perilaku ini, manajemen WAJIB melakukan pencetakan formulir pemutusan (TUL VI-01), dengan asumsi bahwa petugas harus menjalankan proses pemutusan sesuai prosedur, dengan tidak menerima pelunasan di lapangan. Hal ini dilakukan agar terdapat efek jera bagi pelanggan tersebut.
- 3) Klasifikasi C: Pada jenis perilaku ini yaitu pelanggan-pelanggan bandel yang selalu melakukan tunggakan, meskipun data historis sebelumnya sudah dilakukan proses pemutusan sementara. Maka diberikan solusi akhir, yaitu penggantian Kwh Meter Prabayar. Sehingga tidak akan ada lagi tunggakan rekening.

d. Faktor Keempat: kurangnya monitoring pekerjaan dari Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) terhadap vendor tusbung. Karyawan PLN yang bertanggung jawab dalam pekerjaan ini jarang sekali melakukan survey lapangan, sehingga belum ada data yang fix apakah TUL VI-01 yang diterbitkan dan dilaporkan petugas sudah tindak lanjut pemutusan, apakah benar-benar sudah diputus di lokasi pelanggan yang bersangkutan. Seharusnya pihak PLN melakukan survey lapangan secara periodik setiap bulannya

Bagan 4.4

FLOW CHART PROSES MONITORING ANTAR FUNGSI



Catatan:

- TUL VI-01 (1) : Form Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (2) : Form Perintah Pemutusan Sementara
- TUL VI-01 (3) : Form Penyelesaian Penyambungan Kembali
- TUL VI-01 (4) : Form Penyelesaian Pemutusan Sementara
- TUL VI-02 : Monitoring Pelaksanaan Pemutusan Sementara

Dengan mencermati faktor-faktor penyebab utama pertambahan jumlah tunggakan, maka beberapa permasalahan tersebut diatas sebenarnya dapat diatasi dengan sistem monitoring yang baik, pembinaan SDM yang konsisten, dan langkah-langkah strategis yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1) Sosialisasi pembayaran rekening listrik secara tepat waktu

Hal ini perlu ditingkatkan upaya-upaya sosialisasi pembayaran rekening listrik secara tepat waktu kepada pelanggan melalui temu pelanggan, spanduk, brosur atau bekerjasama dengan media massa lokal

2) Pengelompokkan pelanggan yang menunggak

Untuk memisahkan dan mengelompokkan pelanggan yang menunggak sesuai klasifikasinya dan yang menunggak 1 sampai dengan 2 bulan dan 3 bulan agar mudah untuk mengawasi pelaksanaan pemutusan sementara dan pembongkaran rampung

3) Pelaksanaan pemutusan sementara

Mengingat jumlah tunggakan semakin besar maka untuk memaksimalkan pelaksanaan pemutusan sementara bekerjasama

dengan pihak ketiga dan memanfaatkan tenaga petugas pembaca meter yang bertugas sekaligus sebagai pelaksana petugas pemutusan

Dilakukan peningkatan pembinaan kepada petugas pelaksana pemutusan agar dapat melaksanakan tugasnya secara tegas dan konsisten serta tetap memperhatikan etika-etika yang berlaku

- 4) Membentuk tim khusus untuk melakukan monitoring dan pengawasan