

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perusahaan Listrik Negara atau PT. PLN (Persero) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa energi listrik di Indonesia. Sebagai penyedia tenaga kelistrikan terbesar di Indonesia, PLN selalu berusaha melayani masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan akan sumber daya listrik baik untuk para pelanggan. Selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PLN dituntut untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan sebaik-baiknya dalam menghasilkan produk yang berkualitas, strategi pemasaran yang baik, dan memberikan pelayanan terbaik terhadap pelanggan dalam meningkatkan penjualannya, agar mampu berdaya saing dengan perusahaan lainnya serta bebas subsidi pemerintah dengan beban atau kerugian yang dialami.

Namun dalam pencapaiannya, PLN mengalami banyak kendala dan hambatan dalam melakukan kegiatan operasi bisnisnya, diantaranya seperti inefisiensi anggaran, keterbatasan suplai energi pembangkit listrik, pencurian listrik, jumlah tunggakan yang sangat besar terhadap pelanggan, dan lain-lain. Hal ini menimbulkan kerugian yang besar bagi PLN.

Menurut Deputi Manajer Komunikasi PLN Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB), Adang Djarkasih “Hingga akhir November 2011 tunggakan rekening listrik pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) mencapai Rp 270 miliar. Nilai tunggakan tersebut mengalami kenaikan

signifikan, 73,08% dibandingkan tunggakan tahun lalu, Rp 156 miliar” ([www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com)).

Mengingat semua wilayah tempat tinggal atau industri membutuhkan energi listrik, maka cakupan operasi PLN sangatlah luas meliputi hampir seluruh wilayah Indonesia. Luasnya wilayah operasi inilah yang menyebabkan PLN merasa perlu adanya suatu sistem pelayanan pembayaran tagihan listrik yang berorientasi pada pelanggan melalui kerjasama dengan berbagai pihak.

Dengan adanya perkembangan teknologi komputer dan jaringan telekomunikasi, maka dibuatlah berbagai macam aplikasi yang dapat membantu perusahaan dalam melaksanakan kegiatan bisnisnya. Salah satu aplikasi tersebut adalah *payment point online bank* (PPOB). Hal tersebut telah dimuat dalam Keputusan Direktur PT. PLN (Persero) Nomor 021.K/0599/DIR/1995 yaitu tentang Pedoman dan Petunjuk Tata Usaha Langgan.

Terdapat beberapa hal yang melatarbelakangi dibuat dan diterapkannya sistem PPOB ini di PLN DJBB, diantaranya yaitu; banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan pembayaran tagihan listrik pada payment point yang mengantri, tidak bisa membayar di tempat lain, dan lain-lain ; resiko pengelolaan pendapatan PLN ; *good corporate governance* yang ingin dicapai PLN ; dan kemajuan teknologi dan informasi dengan layanan perbankan yang kian pesat.

Sistem PPOB ini adalah layanan pembayaran listrik pelanggan PLN secara *online* melalui jasa bank (<http://adilhadiputra.wordpress.com>). Dengan diterapkannya PPOB dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan listriknya karena pembayaran dapat dilakukan kapan dan

dimana saja, serta dapat menggunakan semua fasilitas yang ditawarkan pihak perbankan. PPOB diselenggarakan di perusahaan-perusahaan seperti PLN yang bekerjasama dengan pihak perbankan. Pelanggan dapat membayar di mana saja, kapan saja dan dengan cara apa saja melalui *delivery channel* (ATM, Teller, Autodebet, Internet Banking, Mobile Banking, loket-loket pembayaran dibawah binaan mitra PLN, dan lain-lain).

Menurut General Manager PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB), Murtaqi Syamsudin bahwa sistem PPOB ini bertujuan untuk :

- a. Mengamankan uang Negara
- b. Efisiensi
- c. Menurunkan tunggakan
- d. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat ([www.myrmnews.com](http://www.myrmnews.com)).

“Hingga awal Desember 2008, tunggakan pelanggan PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (DJBB) mencapai Rp 128 miliar, turun Rp 42 miliar dibanding triwulan ketiga (Rp 170 miliar)”. Demikian dikatakan Plt. Deputi Manajer Komunikasi PT. PLN (Persero) DJBB, Adang Dzarkasih. Menurutnya, “jumlah tunggakan pelanggan PLN DJBB mengalami penurunan yang cukup signifikan. Ini jelas merupakan suatu prestasi yang luar biasa, karena biasanya tunggakan pelanggan PLN DJBB selalu di atas Rp 150 miliar. Bahkan, biasanya berkisar antara Rp 250 miliar hingga Rp 300 miliar”. Dikatakan, penurunan jumlah tunggakan tersebut disebabkan beberapa faktor. Salah satunya, upaya keras petugas PLN DJBB dalam menekan jumlah tunggakan pelanggan dengan sistem jemput bola kepada para pelanggan.

Selain itu, tambah Adang, peningkatan jumlah *payment point online bank* (PPOB) sangat membantu pelanggan dalam memenuhi kewajibannya membayar rekening serta tunggakan listriknya. “Awal 2008, jumlah PPOB hanya sekitar 2.000 unit, tapi kini sudah mencapai 5.300 unit. Rasio loket pembayaran, 1 loket berbanding 1.700 pelanggan. Padahal idealnya 1 loket berbanding 1.000 pelanggan, jelasnya” ([www.galamedia.com](http://www.galamedia.com)).

PPOB merupakan suatu sistem penyempurnaan dari sistem sebelumnya, yaitu *payment point* konvensional, karena sistem konvensional memiliki kekurangan berupa resiko *cash in transit*, kesulitan rekonsiliasi, jasa penagihan yang kurang menarik, bahkan tidak memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin membayar tagihan secara praktis.

Dengan adanya PPOB, PLN berharap proses pembayaran listrik menjadi mudah dan dengan kemudahan proses pembayaran tersebut, tunggakan atau piutang perusahaan dapat berpotensi untuk menurun. Sehingga PLN akan meringankan beban pemerintah dalam hal ini penurunan subsidi listrik. Namun, jumlah tunggakan memang tidak sebesar jumlah pendapatan, akan tetapi tunggakan merupakan kewajiban pelanggan yang harus diselesaikan agar jumlah tunggakan tersebut tidak semakin membengkak yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kerugian yang besar bagi PLN.

Dengan diterapkannya sistem tersebut yang berorientasi pada pelanggan, diharapkan PT. PLN (Persero) APJ Majalaya akan lebih cepat menarik piutangnya yang berada di pelanggan sehingga berpotensi untuk menurunkan piutang usaha. Namun, untuk mengetahui apakah sistem tersebut efektif atau tidak dalam

menurunkan piutang perlu dievaluasi melalui jumlah piutang usaha. Di bawah ini merupakan data piutang usaha lancar per umur bulanan PT. PLN (Persero) APJ Majalaya pada tahun 2008-2010, yaitu pada saat sebelum diterapkannya sistem PPOB. Berikut merupakan tabel beserta gambarnya :

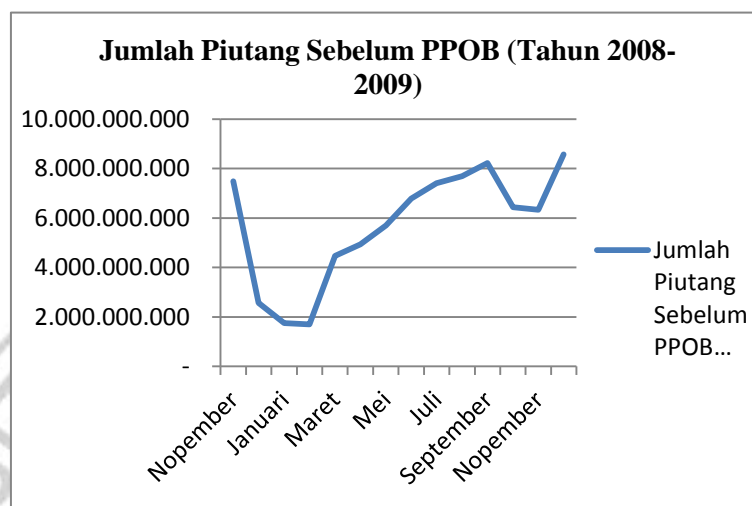
**Tabel 1.1**  
**Rata-rata Piutang Sebelum diterapkannya PPOB di APJ Majalaya**

<b>Bulan</b>	<b>Piutang Sebelum PPOB (dalam Rupiah)</b>	<b>Kenaikan/ Penurunan (%)</b>
<b>2008-2009</b>		
Nopember	7.479.794.432	(46,72)
Desember	2.561.764.626	(65,72)
Januari	1.748.432.650	(31,75)
Februari	1.702.069.085	(2,65)
Maret	4.469.291.781	162,58
April	4.931.310.420	10,34
Mei	5.699.682.308	15,58
Juni	6.780.308.259	18,96
Juli	7.410.660.998	9,30
Agustus	7.691.214.204	3,79
September	8.229.641.279	7,00
Oktober	6.434.119.202	(21,82)
Nopember	6.334.319.351	(1,55)
Desember	8.567.004.295	35,25
<b>Total</b>	80.039.612.890	185,99
<b>Rata-rata</b>	5.717.115.206	13,29

*Sumber: dokumen bidang Niaga PT. PLN (Persero) APJ Majalaya, diolah kembali.*



Berdasarkan tabel 1.1, dapat dilihat gambaran perkembangan naik turunnya piutang sebelum PPOB pada gambar 1.1, yaitu sebagai berikut :



Sumber: dokumen bidang Niaga PT. PLN (Persero) APJ Majalaya, diolah kembali.

**Gambar 1.1**  
**Grafik Perkembangan Piutang Sebelum diterapkan PPOB**

Berdasarkan tabel 1.1 dan gambar 1.1, bahwa jumlah piutang sebelum diterapkannya sistem PPOB mengalami kondisi yang tidak stabil baik dari sisi kenaikan maupun penurunannya dari bulan ke bulan dan cenderung meningkat hingga bulan Desember 2009. Dengan kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan, bagaimana dengan piutang untuk periode selanjutnya apabila sudah diterapkannya sistem PPOB. Oleh karena itu, dengan diberlakukannya sistem PPOB di seluruh loket pembayaran, PLN perlu menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut dapat mencapai harapan yang diinginkan yaitu target penurunan tunggakan pelanggan.

Selain penurunan tunggakan, tujuan utama lain perusahaan adalah meningkatkan keuntungan atau laba. Seiring dengan perusahaan memaksimalkan upaya dalam penagihan piutangnya, maka perusahaan pun dapat meningkatkan

keuntungannya. Kebijakan pengumpulan piutang yang diterapkan perusahaan dalam rangka mengelola piutang akan berpengaruh pada jumlah piutangnya. Sundjaja dan Barlian (2002) mengemukakan bahwa, “laba perusahaan akan meningkat dilihat dari hubungan antara pendapatan dan biaya yang dihasilkan dari penggunaan aktiva perusahaan baik aktiva tetap maupun lancar (piutang usaha) dalam kegiatan yang produktif”. Pengelolaan piutang yang efektif diharapkan dapat mendukung kelancaran aktifitas perusahaan sehingga perusahaan dapat beroperasi secara efisien dalam mencapai target penurunan tunggakan dan meningkatkan laba.

Berdasarkan beberapa uraian dan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Pengaruh Payment Point Online Bank (PPOB) dalam Menurunkan Piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran penerapan *payment point online bank* (PPOB) di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.
2. Bagaimana gambaran piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.
3. Bagaimana pengaruh *payment point online bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.

### **1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian**

#### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah, maka maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh, mempelajari, menganalisis, dan membuat kesimpulan atas pengaruh *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.

#### **1.3.2 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian yang ingin hendak dicapai penulis adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran penerapan *Payment Point Online Bank* (PPOB) di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.
2. Mengetahui gambaran piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.
3. Mengetahui pengaruh *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian dapat dibagi menjadi dua kegunaan yaitu kegunaan secara teoritis dan kegunaan secara praktis, dapat diuraikan sebagai berikut :

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Adapun kegunaan penelitian secara teoritis adalah sebagai berikut :

1. Dapat meningkatkan wawasan pemikiran dan pengetahuan mengenai penerapan *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.

Listri Cipta Lestari, 2013

Pengaruh *Payment Point Online Bank* (PPOB) Dalam Menurunkan Piutang Di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



2. Dapat memberi masukan keilmuan Akuntansi seperti Ilmu Akuntansi Keuangan, Manajemen Keuangan, dan Sistem Informasi Akuntansi.

#### 1.4.2 Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan penelitian secara praktis adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan sebagai objek yang diteliti, memberikan informasi sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan sistem pembayaran tagihan listrik yang efektif terhadap penurunan piutang di PT. PLN (Persero) APJ Majalaya.
2. Bagi pihak lain, diharapkan dapat dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.