

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

PT. PLN atau Perusahaan Listrik Negara merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang penyediaan energi listrik di Indonesia. Pada awalnya PT. PLN ditetapkan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan. Namun sejak tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan pada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan tenaga listrik. Oleh karena itu, Bulan Juni 1994 PLN dialihkan dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan (persero), sehingga nama perusahaan ini menjadi PT. PLN (Persero).

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia, PLN dituntut untuk melaksanakan usaha dengan sebaik-baiknya agar dapat mensejahterakan masyarakat serta tidak membebani anggaran negara dengan kerugian yang dialami. Namun, menurut Menteri Negara BUMN, Sugiharto, kinerja keuangan PT. PLN (Persero) pada tahun 2003 menduduki peringkat pertama dalam hal mencetak kerugian dan salah satu penyebabnya adalah adanya tunggakan pelanggan yang begitu besar.

Menurut Eko Edhi Caroko dan Saswitariski dalam artikelnya yang berjudul “Ikhtiar ‘Menggusur’ Tunggakan”, sebagai BUMN yang tergolong strategis, PLN justru menghadapi masalah yang pelik karena terbebani oleh tunggakan para pelanggan yang skalanya terbilang besar yaitu berkisar antara Rp. 600-700 miliar. Walaupun nilainya relatif rendah jika dibandingkan dengan total pendapatannya, namun tunggakan pelanggan tetaplah harus diselesaikan karena PLN harus

menjalankan anggaran yang ketat akibat krisis moneter (dimuat dalam [www.majalahtrust.com](http://www.majalahtrust.com)).

Selain itu, terdapat pula data yang menyebutkan bahwa tunggakan pelanggan di Jawa Barat kepada PLN sekitar Rp. 46 miliar, tunggakan tersebut terbilang meningkat dari tahun sebelumnya yaitu Rp. 29,4 miliar (dimuat dalam [www.kompas.com](http://www.kompas.com)).

Mengingat semua wilayah tempat tinggal atau industri pasti membutuhkan energi listrik, maka cakupan operasi PLN sangatlah luas yaitu 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, hal ini dimuat dalam Keputusan Direktur PT. PLN (Persero) Nomor 021.K/0599/DIR/1995 tentang pedoman dan petunjuk tata usaha langganan.

Berdasarkan keterangan tersebut maka PLN membentuk suatu *system online payment point* yang dikenal dengan istilah *payment point* konvensional, Maksudnya adalah setiap KUD yang beroperasi sebagai loket pembayaran listrik dapat mengakses langsung data tagihan pelanggan yang berada dalam suatu wilayah tanpa harus menunggu bukti tagihan secara fisik dari pusat.

Sistem *online payment point* yang pertama kali diterapkan dikenal dengan istilah Praqtis yang mulai diterapkan pada tahun 2003 di Wilayah Jawa Barat. Seiring dengan perkembangan teknologi, peningkatan pelanggan, pengamanan arus kas, serta efisiensi proses bisnis, maka sistem ini dikenal dengan istilah *Payment Point Online Bank* (PPOB). Sistem PPOB ini merupakan sistem

pembayaran listrik yang tidak dibatasi oleh wilayah, sehingga pembayaran dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan dengan cara apa saja.

Sekitar tahun 2006 – 2007 PPOB ini mulai banyak digunakan dan dimanfaatkan oleh berbagai kalangan pelanggan PLN, bahkan sebelum akhir tahun 2007 PLN khususnya Distribusi Jawa Barat dan Banten menargetkan 100% pelanggan sudah membayar tagihannya melalui PPOB. *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini diterapkan atas dasar kekurangan-kekurangan sistem sebelumnya 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.

Berdasarkan dokumen PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, *payment point* konvensional memiliki resiko yang besar. Terdapat sejumlah Rp. 3,5 miliar uang tagihan pelanggan sejak tahun 2003 yang belum disetorkan kepada PLN atau hilang. Hal ini disebabkan oleh berbagai hal, diantaranya digelapkan oleh beberapa oknum, adanya perampokan saat dilakukan penyeteroran atau perampokan di kantor PLN, dan lain-lain.

Dengan adanya *Payment Point Online Bank* (PPOB), PLN berharap proses pembayaran listrik menjadi mudah dan dengan kemudahan proses tersebut tunggakan atau piutang perusahaan sangat potensial akan turun, sehingga PLN akan meringankan beban pemerintah dalam hal penurunan subsidi listrik. Target penurunan tunggakan tersebut dinyatakan pula dalam presentasi *General Manager* PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten tentang prospek dan manfaat

PPOB bagi PLN. Namun, berdasarkan laporan piutang lancar sudah jatuh tempo per umur piutang PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung untuk Bulan Desember 2007 yaitu Rp. 4.169.739.897, dengan akumulasi tunggakan sampai Bulan Desember 2007 tersebut yaitu Rp. 5.191.087.635. Jumlah tersebut tentunya terbilang kecil jika dibandingkan dengan pendapatan keseluruhan yang diperoleh PLN, namun tunggakan merupakan kewajiban pelanggan yang harus diselesaikan agar jumlah tunggakan tersebut tidak semakin membengkak yang pada akhirnya dapat mengakibatkan kerugian bagi PLN.

Kota Bandung merupakan salah satu kota besar yang berada di Wilayah Distribusi Jawa Barat dan Banten. Kota Bandung memiliki jumlah pelanggan PLN yang cukup besar. Dengan berkembangnya berbagai macam industri, pertokoan, dan bidang usaha lainnya, kebutuhan listrik di Kota Bandung tentunya semakin meningkat dan berpotensi memberikan sumbangan tunggakan yang tidak sedikit.

Berdasarkan data tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung yang terlihat pada table 1.1.1, tunggakan PLN APJ Kota Bandung cenderung mengalami peningkatan. Hal ini tentunya tidak diharapkan oleh PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung terlebih lagi PPOB yang diharapkan dapat menurunkan tunggakan telah diberlakukan kepada seluruh loket pembayaran listrik sejak Bulan Maret 2007, dengan kata lain pada Bulan Maret 2007 seluruh *payment point* yang ada di Kota Bandung telah beroperasi 100% dengan PPOB.

Berikut ini merupakan data perbandingan sederhana antara kenaikan atau penurunan tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung untuk Bulan Maret-Desember tahun 2006 dan 2007:

**Tabel 1.1.1**  
**Tunggakan Sebelum dan Sesudah 100% PPOB APJ Kota Bandung**

Sebelum			Sesudah		
Bulan	Jumlah	Persentase Kenaikan/ (-) Penurunan	Bulan	Jumlah	Persentase Kenaikan/ (-) Penurunan
<b>2006</b>			<b>2007</b>		
Maret	7.028.171.672	-	Maret	3.958.835.714	-
April	4.680.478.717	(33,40)	April	4.096.918.719	3,49
Mei	2.270.748.058	(51,48)	Mei	3.720.498.158	(9,19)
Juni	2.420.917.387	6,61	Juni	4.054.193.308	8,97
Juli	2.564.246.938	5,92	Juli	4.139.975.213	2,12
Agustus	2.854.443.951	11,32	Agustus	4.141.156.877	0,03
September	3.543.194.771	24,13	September	5.219.587.987	26,04
Oktober	4.622.158.187	30,45	Oktober	5.585.570.832	7,01
November	2.734.102.343	(40,85)	November	3.606.861.477	(35,43)
Desember	2.363.663.086	(13,55)	Desember	4.169.739.897	15,61
<b>Rata-rata</b>		<b>(6,76)</b>			<b>2,07</b>

*Sumber: Laporan tunggakan per umur piutang PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten (diolah kembali).*

Berdasarkan keterangan tersebut rata-rata kenaikan atau penurunan tunggakan PLN sesudah 100% diterapkannya PPOB (tahun 2007) mengalami peningkatan dibandingkan sebelum diterapkannya PPOB (tahun 2006). Oleh karena itu, dengan diberlakukannya sistem PPOB diseluruh loket pembayaran, PLN perlu menganalisis sejauh mana sistem tersebut dapat mencapai harapan yang diinginkan yaitu target penurunan tunggakan pelanggan.

Kota Bandung sebagai kota yang berkembang akan mempermudah perusahaan dalam menerapkan sistem PPOB, terlebih lagi bisnis perbankan berkembang pesat di kota ini, sehingga membantu perusahaan dalam mencapai target penurunan tunggakan.

Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini sudah diterapkan pada seluruh loket pembayaran di Kota Bandung sejak Bulan Maret 2007, sehingga pelaksanaannya sudah berjalan satu tahun lebih. Oleh karena itu, menarik untuk diamati sejauh mana keberhasilannya, terlebih lagi sampai Bulan April 2008 pihak PLN belum melakukan evaluasi sistem PPOB ini melalui jumlah tunggakan. Evaluasi tentang penerapan sistem ini perlu dilakukan sebagai bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan sistem PPOB.

Unit Pelayanan Jaringan atau yang biasa disingkat UPJ untuk Kota Bandung terdiri dari delapan unit yang menangani langsung masalah tagihan listrik pelanggan, delapan unit tersebut yaitu:

1. UPJ Bandung Selatan
2. UPJ Bandung Barat
3. UPJ Bandung Timur
4. UPJ Bandung Utara
5. UPJ Cijawura
6. UPJ Ujung Berung
7. UPJ Kopo
8. UPJ Prima Priangan

Salah satu evaluasi sistem PPOB ini dapat dilakukan melalui evaluasi tunggakan pelanggan. Dengan membandingkan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB), perusahaan akan dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan kinerja sistem tersebut. Selain itu, PLN memiliki beberapa UPJ yang menangani langsung tagihan pelanggan, maka evaluasi piutang pun dapat dilakukan dengan melakukan perbandingan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya PPOB pada masing-masing UPJ.

Pelanggan PLN berdasarkan golongan tarif, secara garis besar terdiri dari golongan sosial, rumah tangga, usaha, industri, dan umum. Setiap golongan pelanggan tersebut dibagi lagi menjadi beberapa kelompok sesuai dengan daya yang dimilikinya. Setiap pelanggan memiliki piutang yang berbeda-beda tergantung pemakaian listriknya, namun tunggakan terbesar perusahaan berasal dari tunggakan pelanggan rumah tangga.

Berdasarkan uraian tersebut dan memahami pentingnya evaluasi tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya PPOB sebagai gambaran bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, maka penelitian ini berjudul “Analisis Perbedaan Tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung Sebelum dan Sesudah 100% Diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sebelum 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).
2. Bagaimana tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).
3. Apakah terdapat perbedaan tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sebelum dan sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

### **1.3.1 Maksud Penelitian**

Sesuai dengan masalah yang telah dirumuskan, maksud dari penelitian ini adalah untuk memperoleh, mempelajari, menganalisis, dan membuat kesimpulan atas jumlah tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sebelum dan sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).

### 1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui gambaran tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sebelum 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).
2. Mengetahui gambaran tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).
3. Mengetahui perbedaan tunggakan PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung sebelum dan sesudah 100% diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).

### 1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagai pihak, terutama bagi:

1. PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam memaksimalkan sistem pembayaran listrik pelanggan karena dengan mengetahui perbedaan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB), PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung diharapkan dapat mempermudah evaluasi sistem tersebut serta mengetahui sejauh mana keberhasilan penerapan sistem dalam upaya menurunkan nilai tunggakan pelanggan perusahaan.

## 2. Akademisi atau peneliti lain

Penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

## 1.5 Kerangka Pemikiran, Asumsi, dan Hipotesis

### 1.5.1 Kerangka Pemikiran

Suatu organisasi atau perusahaan bertujuan untuk menciptakan kekayaan, sebagaimana disebutkan oleh Mulyadi (2007: 1), yaitu: “Pada dasarnya tujuan bersama yang ingin diwujudkan oleh organisasi adalah penciptaan kekayaan, oleh karena itu organisasi dapat dikatakan sebagai institusi pencipta kekayaan (*wealth-creating institution*)”.

Usaha pencapaian tujuan tersebut diwujudkan melalui tiga jenis kegiatan utama organisasi atau perusahaan. Mulyadi (2007: 2) menyebutkan tiga kegiatan utama perusahaan tersebut sebagai berikut:

1. “Mendesain produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan customer.
2. Memproduksi produk dan jasa tersebut dengan *cost effective*.
3. Memasarkan produk dan jasa tersebut secara efektif kepada customer”.

Begitu pula dengan PLN, sebagai suatu perusahaan yang bertujuan menciptakan kekayaan, PLN harus mampu melaksanakan aktivitas bisnis yang dapat menghasilkan keuntungan bagi perusahaan untuk keberlangsungan hidup perusahaan.

Kegiatan utama PT. PLN (Persero) adalah sebagai penyedia tenaga listrik untuk masyarakat, sehingga pendapatan terbesar PT. PLN (Persero) adalah pendapatan yang berasal dari pembayaran listrik pelanggan. Awalnya pembayaran listrik hanya dapat dilakukan di loket pembayaran PLN, Sehingga proses pemungutan dana dari pelanggan akan berlangsung lama mengingat kegiatan setiap masyarakat berbeda-beda. Terlebih lagi PLN akan disibukkan dengan kegiatan penerimaan pembayaran listrik pada saat jatuh tempo, pembayaran pada saat jatuh tempo ini biasanya dipadati oleh antrian pelanggan.

Sebagian masyarakat tidak memiliki waktu untuk melakukan pembayaran listrik di loket pembayaran yang disediakan PLN dan menunggu giliran untuk melakukan transaksi pembayaran listrik tersebut, selain itu tidak menutup kemungkinan sebagian dari masyarakat tidak berada di kota tempat pembayaran listrik saat adanya tagihan pembayaran listrik. Oleh sebab itulah, PLN membuat suatu sistem informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran listrik.

Menurut Azhar Susanto (2004: 61), sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut:

Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

Berdasarkan pengertian tersebut, sistem informasi harus mampu mengolah data menjadi informasi yang berguna, dalam arti berguna bagi perusahaan, pelanggan, juga pihak lain yang terkait. Salah satu fungsi sistem informasi tersebut adalah mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan. Oleh karena itu,

sistem yang dibuat harus dapat membantu mempermudah pelaksanaan aktivitas bisnis yang dilakukan perusahaan.

*Payment Point Online Bank* (PPOB) adalah suatu sistem pembayaran listrik oleh pelanggan yang dapat dilakukan dimana saja, kapan saja, dan dengan cara apa saja, serta setiap tempat pembayaran tersebut akan terhubung dengan bank yang merupakan bagian dari alur keuangannya. Dengan kata lain, PPOB dibentuk untuk mempermudah pelaksanaan transaksi pembayaran listrik bagi pelanggan juga bagi pihak yang bekerja sama sebagai tempat pembayaran listrik tersebut.

PPOB merupakan *sub* sistem dari sistem informasi akuntansi PT. PLN (Persero) secara keseluruhan dan PPOB ini merupakan bagian dari sistem penerimaan uang perusahaan. Sistem ini dapat mendukung aktivitas sehari-hari perusahaan karena penerimaan terbesar dari PT. PLN (Persero) berasal dari pembayaran listrik pelanggan PLN itu sendiri.

Berdasarkan data yang diperoleh dari dokumen Bidang Niaga, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, PPOB ini diharapkan memberikan manfaat bagi PLN itu sendiri, pelanggan, dan juga masyarakat pada umumnya. Manfaat-manfaat tersebut diantaranya:

**Manfaat bagi PLN**

- a. Resiko pengelolaan kas pendapatan menjadi minimum.
- b. Penyederhanaan proses bisnis.
- c. Efisiensi biaya dan *opportunity cost* sangat besar.
- d. Karena proses bayar listrik mudah, tunggakan sangat potensial akan turun.
- e. PLN tidak lagi tergantung kepada KUD.
- f. PLN bisa lebih fokus pada pelayanan dan perbaikan kinerja.

**Manfaat bagi pelanggan**

- a. *Payment point* tumbuh dengan sangat cepat.
- b. Pelanggan mudah membayar listrik, bisa dimana saja, kapan saja dan cara apa saja.

- c. Pelanggan bisa memanfaatkan PPOB tidak hanya untuk bayar listrik, juga pembayaran lain, seperti cicilan motor, PBB, PDAM, Telkom, cicilan KPR, dll.

**Manfaat bagi masyarakat**

- a) Peluang bisnis jasa layanan pembayaran *online*.
- b) Sinergi antara berbagai penyedia jasa dan instansi: bank, PLN, kantor pos, kantor pajak.
- c) Instansi pemerintah → efisiensi nasional  
Pemanfaatan teknologi dan infrastruktur telekomunikasi sampai ke desa-desa.
- d) Transparansi dan *Good Governance*.

*Sumber: dokumen bidang Niaga, PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.*

PLN mengakui adanya piutang pelanggan dalam perusahaan karena umumnya pelanggan menggunakan energi listriknya terlebih dahulu selama satu bulan yang kemudian akan mendapatkan tagihan dari PLN sesuai dengan beban listrik yang digunakannya pada bulan sebelumnya. Kieso et.al. (2007: 318) menyebutkan bahwa “*Receivables are claims held against customers and other for money, goods, or services*”. Oleh karena itu, sejumlah uang yang ada pada pelanggan sebagai akibat dari penjualan listrik merupakan piutang perusahaan terhadap pelanggan.

Adanya sejumlah piutang yang sudah jatuh tempo atau dikenal dengan istilah tunggakan pelanggan pada perusahaan biasanya disebabkan karena pelanggan tidak melakukan pembayaran listrik sesuai dengan waktu yang ditentukan, maka PLN mengakui adanya jenis piutang lancar sudah jatuh tempo dan piutang lancar belum jatuh tempo. Piutang lancar sudah jatuh tempo merupakan piutang perusahaan yang sudah saatnya ditagih, sedangkan piutang lancar belum jatuh tempo biasanya diperuntukkan bagi pembayaran piutang dengan sistem angsuran. Unsur-unsur dari piutang lancar sudah jatuh tempo terdiri dari: Pemakaian Tenaga

Listrik (PTL), pemakaian trafo, tagihan susulan, angsuran biaya penyambungan, angsuran uang jaminan langganan, Pajak Penerangan Jalan (PPJ), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), materai, dan biaya keterlambatan.

Sistem tagihan dapat mengakibatkan adanya tunggakan dalam perusahaan yang bersangkutan. Oleh karena itu, dengan adanya PPOB perusahaan berharap sistem ini dapat mempermudah pembayaran listrik bagi pelanggan, sehingga tunggakan yang menjadi beban bagi perusahaan akan berkurang.

Sistem PPOB telah diberlakukan diseluruh loket pembayaran listrik sejak Bulan Maret 2007, sehingga kurang lebih satu tahun PLN telah menerapkan sistem ini. Oleh sebab itu, untuk meningkatkan kualitas kinerja sistem ini perlu adanya suatu evaluasi sistem PPOB, apakah memberikan kontribusi bagi perusahaan, terutama dalam penurunan tingkat tunggakan perusahaan.

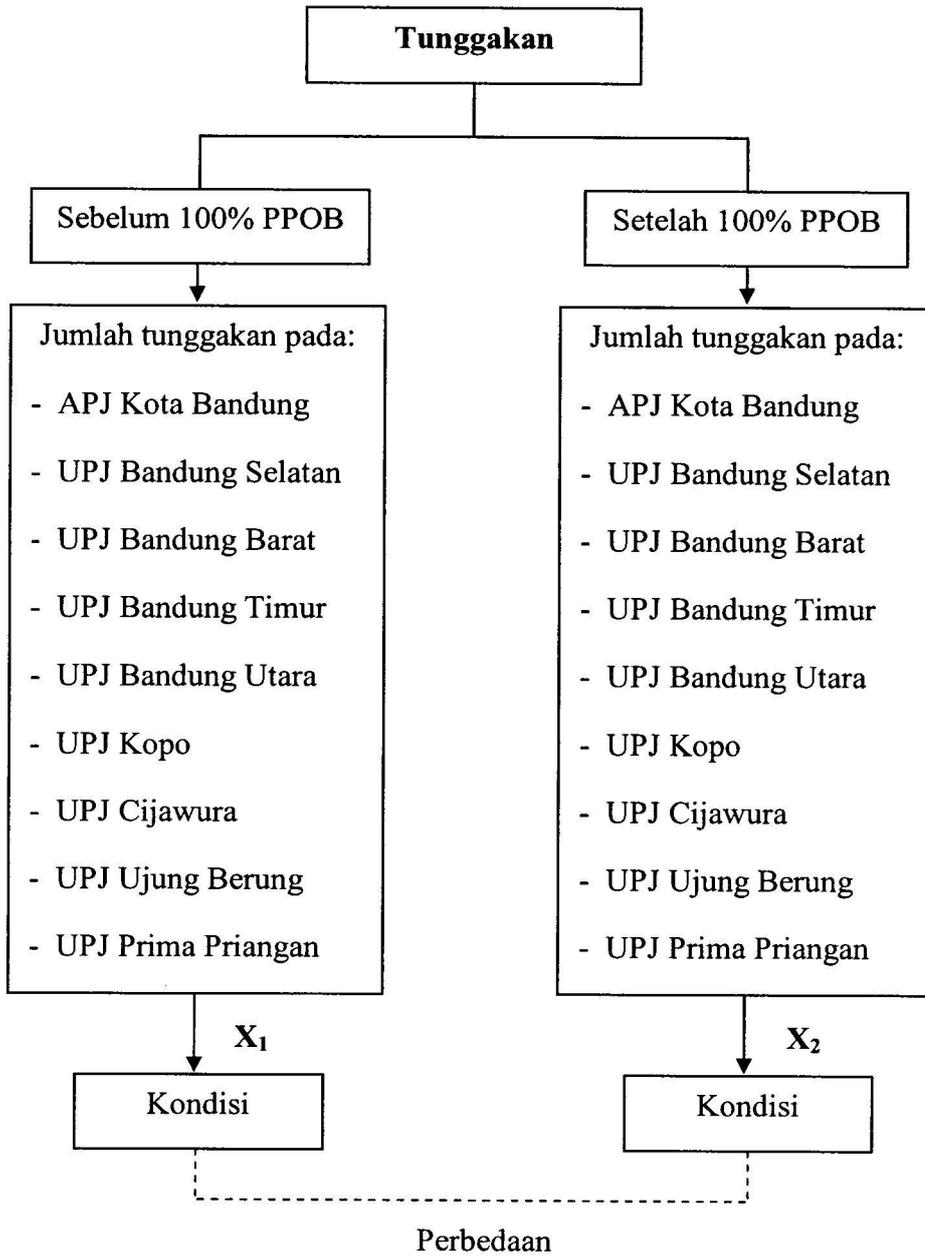
Evaluasi sistem PPOB ini dapat dilihat dari perbedaan tunggakan per bulan, sehingga dapat diketahui apakah dengan adanya sistem tersebut tunggakan akan lebih baik atau bahkan sebaliknya. Selain itu, kinerja sistem tersebut dapat terlihat dari analisis kenaikan dan penurunan tunggakannya dari bulan ke bulan, jika tunggakan setelah diterapkannya 100% PPOB setiap bulannya mengalami penurunan atau persentase kenaikannya cenderung mengalami penurunan, maka dapat dikatakan sistem PPOB tersebut mulai efektif diterapkan oleh PLN atau harapan yang ditetapkan telah tercapai.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat memiliki beberapa Area Pelayanan Jaringan (APJ) yang tersebar diseluruh Propinsi Jawa Barat dan Banten. APJ Kota Bandung merupakan salah satu APJ yang berada dibawah kendali PT. PLN

(Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten. Setiap APJ membawahi beberapa Unit Pelayanan Jaringan (UPJ).

APJ Kota Bandung memiliki delapan UPJ, yaitu: UPJ Bandung Selatan, UPJ Bandung Barat, UPJ Bandung Timur, UPJ Bandung Utara, UPJ Cijawura, UPJ Ujung Berung, UPJ Kopo, dan UPJ Prima Priangan. Setiap UPJ bertugas menangani langsung masalah tagihan listrik seluruh golongan pelanggan PLN, kecuali UPJ Prima Priangan. UPJ ini hanya menangani tagihan piutang golongan usaha dan industri atau menangani pelanggan-pelanggan yang memiliki piutang yang sangat besar. Berdasarkan keterangan tersebut, evaluasi tunggakan ini dapat dilakukan kepada setiap UPJ yang berada di bawah APJ Kota Bandung, sehingga hasil analisis yang didapatkan akan semakin jelas.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka berpikir pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 1.5.1**  
**Kerangka Pemikiran**

### 1.5.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1. Tidak adanya kenaikan Tarif Dasar Listrik (TDL) selama Bulan Januari 2006 – April 2008.
2. Tidak adanya kenaikan atau perubahan peraturan pada PT. PLN (Persero) yang mempengaruhi tingkat penjualan dan tunggakan pelanggan.

### 1.5.3 Hipotesis

Sugiyono (2005: 51) menyatakan bahwa “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian”. Oleh karena itu, dalam suatu penelitian, terlebih lagi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka diperlukan adanya suatu hipotesis.

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah dijelaskan sebelumnya, PT. PLN (Persero) APJ Kota Bandung akan dapat memaksimalkan penerapan sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) jika perusahaan mengevaluasi tunggakan per bulan yang membandingkan perbedaan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya PPOB. Sehingga hipotesis yang diajukan untuk seluruh UPJ termasuk APJ yang berada di Kota Bandung adalah sebagai berikut:

**H<sub>0</sub>** : Tidak Terdapat perbedaan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya PPOB.

**H<sub>a</sub>** : Terdapat perbedaan tunggakan sebelum dan sesudah 100% diterapkannya PPOB.



