

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).

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.

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.

Berdasarkan keterangan tersebut maka PLN membentuk suatu sistem *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.

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.

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.

Hingga awal Desember 2008, tunggakan pelanggan PT PLN Distribusi Jawa Barat-Banten (DJBB) mencapai Rp 128 miliar, turun Rp 42 miliar dibanding triwulan ketiga (Rp 170 miliar). Demikian dikatakan Plt. Deputy Manajer Komunikasi PT PLN DJBB, Adang Dzarkasih, Selasa (9/12/2008).

Menurutnya, jumlah tunggakan pelanggan PLN DJBB mengalami penurunan yang cukup signifikan. Ini jelas merupakan satu 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," kata Adang didampingi Aguy Yuswanta, staf Humas PLN DJBB.

Dikatakan, penurunan jumlah tunggakan pelanggan tersebut disebabkan beberapa faktor. Salah satunya, upaya keras petugas PLN DJBB dalam menekan jumlah tunggakan pelanggan dengan sistem jempot 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. (dimuat dalam www.galamedia.com).

Menurut data yang diperoleh dari PT. PLN (persero) APJ Cianjur, akhir Desember 2007 tunggakan PT. PLN (persero) APJ Cianjur mencapai Rp. 4,987,649,432. Sedangkan akhir Agustus 2009 tunggakan PT. PLN (persero) APJ Cianjur adalah sebesar Rp. 3.783.558.981. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah penerapan sistem PPOB ini sudah efektif menurunkan tunggakan atau belum sehingga membuat penulis menjadikan hal ini menjadi fenomena untuk dikaji kembali sebagai penelitian lanjutan dari penelitian sebelumnya yang telah ada.

Sejalan dengan itu fenomena penerapan sistem PPOB ini pernah dijadikan bahan penelitian oleh saudari Gumilang pada PT. PLN APJ Bandung dengan hasil bahwa penerapan PPOB belum efektif, hal itu bisa dilihat dari hasil penelitiannya yang menunjukkan bahwa dengan sistem PPOB ini rata-rata tunggakan PT. PLN (persero) APJ Bandung malah semakin meningkat. Dari hasil penelitiannya, hal itu disebabkan karena sampel yang diambil masih sedikit yaitu 1 tahun dari mulai diterapkannya sistem PPOB.

Sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini sudah diterapkan pada seluruh loket pembayaran di Kabupaten Cianjur sejak Bulan Oktober 2007, sehingga pelaksanaannya sudah berjalan hampir dua tahun. Oleh karena itu, menarik untuk diamati sejauh mana keberhasilannya, terlebih lagi PT. PLN (Persero) APJ Cianjur 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 (UPJ) Kabupaten Cianjur terdiri dari empat unit yang menangani langsung masalah tagihan listrik pelanggan, unit-unit tersebut yaitu:

1. UPJ Cianjur Kota
2. UPJ Cipanas
3. UPJ Mandeh
4. UPJ Tanggeung

Salah satu evaluasi sistem PPOB ini dapat dilakukan melalui evaluasi tunggakan pelanggan. Dengan membandingkan tunggakan sebelum dan sesudah 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 diterapkannya PPOB pada masing-masing UPJ.

Berdasarkan uraian tersebut dan memahami pentingnya evaluasi tunggakan setelah 2 tahun diterapkannya PPOB sebagai gambaran bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kualitas kinerja sistem *Payment Point Online Bank* (PPOB) ini, maka penelitian ini berjudul “Analisis Perbedaan Piutang Pelanggan (Tunggakan) Sebelum dan Sesudah Diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) Pada PT. PLN (Persero) APJ Cianjur”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat perbedaan tunggakan yang signifikan sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) pada PT. PLN (Persero) APJ Cianjur.

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 Cianjur sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB).

1.3.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar perbedaan tunggakan sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) pada PT. PLN (Persero) APJ Cianjur

1.4 Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan Praktis

Bagi PT. PLN (Persero) APJ Cianjur hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk mengambil kebijakan penentuan sistem pembayaran listrik pelanggan dengan menggunakan sistem PPOB atau kembali ke sistem konvensional.

2. Kegunaan Akademis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan dan perkembangan dalam ilmu akuntansi khususnya ilmu akuntansi keuangan dan sistem informasi akuntansi. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya yang sejenis.

