

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perusahaan dalam menjalankan setiap aktivitasnya memiliki tujuan untuk menghasilkan keuntungan atau laba. Keuntungan tersebut dapat berasal dari berbagai jenis aktivitas seperti aktivitas penjualan, aktivitas pemberian jasa, dan masih banyak aktivitas lainnya. Jika perusahaan ingin memiliki keunggulan dalam bersaing maka perusahaan diwajibkan bisa menjalankan strategis yang sempurna. Strategis yang sempurna akan tercapai, jika ada kebijakan dari pimpinan yang baik, adanya supervisi yang baik, perencanaan dan implementasi yang terarah. Berbagai strategi tersebut dapat dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan pengendalian intern.

Pengendalian intern menjadi salah satu cara yang dapat dipergunakan untuk menghindari kecurangan. Pengendalian intern dapat digunakan sebagai proses yang memberikan keyakinan yang cukup tentang pencapaian keunggulan laporan keuangan, efisiensi, serta efektivitas operasi, mengamankan aset, memberikan info yang tepat, dan memotivasi untuk mematuhi peraturan yang telah diterapkan. Dalam sebuah pengendalian tentu diperlukan adanya prosedur yang dipergunakan sebagai kebijakan dan aturan dalam sebuah organisasi mengenai kelakuan karyawan yang dibuat untuk menjamin bahwa tujuan pengendalian manajemen tercapai. Secara umum prosedur pengendalian yang baik terdiri dari penggunaan wewenang secara tepat untuk melakukan suatu kegiatan atau transaksi, pembagian tugas, pembuatan dan penggunaan dokumen dan catatan

yang memadai, keamanan yang memadai terhadap aset dan catatan, dan pengecekan independen terhadap kinerja. Sedangkan unsur-unsur pengendalian intern adalah sebagai lingkungan pengendalian, penilaian resiko, prosedur pengendalian, pemantauan atau monitoring, informasi dan komunikasi.

Pengendalian intern bertujuan untuk mengamankan harta kekayaan perusahaan dengan cara mencegah terjadinya kesalahan, pemborosan, penyalahgunaan, dan meningkatkan efisiensi kerja di setiap personil perusahaan dan juga dapat mengurangi piutang tak tertagih. Karena perusahaan yang menawarkan jasa dan menjual barang secara kredit tentu tidak akan lepas yang dari Namanya tagihan tak tertagih.

Beberapa hasil penelitian terdahulu menjadi perbandingan, yang dikemukakan sebagai berikut, Arista (2018) Penelitian membuktikan bahwa sistem perencanaan yang strategis dengan mempertimbangkan dan menyesuaikan keadaan di lapangan. Tunggakan terjadi karena rendahnya kesadaran diri dari pelanggan, sehingga agar bisa diatasinya adalah dengan terus melakukan pendekatan persuasive, memberikan himbauan dan wawasan secara berkala baik secara perseorangan ataupun secara publik. Kemudian Habibie (2013) Pengendalian intern piutang usaha pada PT Adira Finance Manado sudah cukup efektif. Diketahui bahwa manajemen perusahaan memberikan perhatian yang baik terhadap pengendalian intern piutang usaha, baik dari segi pengelolaan hingga pengawasan piutang tersebut. Kemudian (Binanggal, 2016) Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengendalian intern piutang pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Manado telah diterapkan dengan baik, berdasarkan lingkungan

pengendalian, penentuan resiko, aktivitas pengendalian, informasi komunikasi, pengawasan, dan pemantauan. Kemudian (Yani & Ade Rahma Ayu, 2019) Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang yang diterapkan oleh PT JNE Cabang Medan sudah baik dan efektif dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (*bad debt*). Kemudian hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Pratama Dera et al., 2016) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang perusahaan telah efektif, hal ini diterapkannya unsur-unsur pemberian kredit yang baik. Kemudian hasil penelitian yang dikemukakan (Runtu & Elim, 2016) Berdasarkan peneliti yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern piutang usaha diterapkan di PT Buana Finance Cabang Manado sudah berjalan cukup efektif dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep-konsep dan prinsip-prinsip pengendalian intern.

Dalam PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur agar tidak terjadinya kerugian yang tidak diinginkan, maka perlu adanya prosedur penagihan yang efektif dan efisien. Hal ini untuk memudahkan pelanggan dalam membayar tagihan listrik, dan memudahkan petugas PLN dalam menagih tagihan listrik yang terutang. Dengan menerapkan prosedur yang berlaku di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur, tagihan listrik yang timbul dari tunggakan pelanggan dalam tagihan listrik dicatat sebagai tagihan. Jasa yang dipakai oleh pelanggan setiap bulannya akan dibayar pada bulan yang akan datang, dengan demikian PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur mempunyai

tagihan. Pemakaian prosedur yang tepat akan mempermudah jalannya operasi perusahaan dalam penyusunan laporan pembukuan pada akhir periode.

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur menyediakan pelayanan penjualan tenaga listrik pascabayar maupun Prabayar. Produk listrik pascabayar adalah sistem pemakaian energi listrik terlebih dahulu, baru kemudian melakukan pembayaran pemakaian listrik di akhir bulan. Sedangkan untuk Prabayar, pelanggan harus membeli terlebih dahulu token untuk dapat menggunakan listrik. Dengan kata lain, penjualan listrik secara pascabayar merupakan penjualan secara kredit dan efek yang timbul dari kegiatan penjualan kredit ini adalah munculnya tagihan. Tagihan listrik yang setiap bulannya setelah pencetakan rekening disebut tagihan pelanggan. Apabila tagihan pelanggan belum dibayar sampai dengan waktu jatuh tempo maka disebut tunggakan atau denda kepada pelanggan sebesar ketentuan yang sudah ditetapkan oleh pihak perusahaan.

Walaupun pihak perusahaan telah menetapkan ketentuan denda tersebut, tidak jarang setiap bulannya ada pelanggan yang menunggak pembayaran. Jika pergerakan tunggakan mengalami peningkatan, maka perusahaan melakukan beberapa Tindakan untuk proses penagihan dan upaya pencegahan agar tagihan tidak berubah menjadi tunggakan. Tindakan yang dilakukan adalah dengan cara pemutusan sementara aliran listrik dan bongkar rampung kWh meter. Kedua proses ini dilakukan dengan bantuan pihak ketiga (vendor) yang bekerjasama dengan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur sebagai pemberi kerja dan monitoring tunggakan.

Kegiatan monitoring tunggakan membutuhkan pengendalian intern yang baik dan kuat. Karena melibatkan pihak luar yang memiliki potensi melakukan kecurangan. Dimana dalam hal ini, PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur menggunakan jasa pihak ketiga (vendor) dalam melakukan penagihan rekening, pemutusan, bongkar rampung dan penyambungan kembali aliran listrik kepada pelanggan. Serta tidak hanya dalam proses penagihan, seluruh proses yang berkaitan dengan tagihan membutuhkan pengendalian intern yang baik agar perputaran tagihan dapat berjalan dengan baik, dan berdampak pada menurunkan tunggakan, sehingga kinerja keuangan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur menjadi lebih baik.

Uraian kegiatan Perusahaan Listrik Negara (PLN) Medan Timur merupakan perusahaan jasa yang berkecimpung dibidang pelayanan penjualan listrik. Penjualan Listrik merupakan sumber pendapatan utama dari PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur. Selain itu, penerimaan pendapatan aktivitas operasional juga dikategorikan sebagai pendapatan atas tagihan penjualan listrik. Diantaranya adalah pasang baru, perubahan daya, pekerjaan jaringan listrik dari permintaan pelanggan atau masyarakat, dan penerangan sementara dari tagihan susulan. Semakin banyak pelanggan atau masyarakat yang menggunakan listrik atau jasa lain yang berhubungan dengan listrik, menunjukkan bahwa kualitas produk yang diberikan terkategori baik. Maka dari itu, pelanggan berkelanjutan membeli atau menggunakan produk dari PT PLN (Persero) Medan Timur.

Terjadinya peningkatan tagihan tunggakan akan mengakibatkan tidak terealisasinya angka pendapatan yang ditargetkan dan akan menghambat kinerja

perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh sebab itu, pengendalian intern terhadap tagihan usaha sangat dibutuhkan pada perusahaan tersebut untuk menekan kenaikan yang terjadi pada tagihan tertunggak.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Total Tagihan Tertagih dan Yang Tertunggak
Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur
Pada Periode Bulan Januari-Desember 2022

| Bulan | Tagihan Rekening Listrik (Rp) | Tagihan Tertagih (Rp) | Tagihan Yang Tertunggak (Rp) | Pajak Tagihan Yang Tertunggak ke Pemerintah 10% (Rp) |
|--------------------------|-------------------------------|-----------------------|------------------------------|--|
| Januari | 312,279,426 | 164,716,364 | 147,563,062 | 14,756,306 |
| Februari | 268,117,653 | 138,076,469 | 130,041,184 | 13,004,118 |
| Maret | 300,049,632 | 188,413,769 | 111,635,863 | 11,163,586 |
| April | 282,470,770 | 173,267,233 | 109,203,537 | 10,920,354 |
| Mei | 308,234,690 | 205,656,924 | 102,577,766 | 10,255,777 |
| Juni | 256,121,314 | 165,226,787 | 90,894,527 | 9,089,453 |
| Juli | 286,706,332 | 199,682,178 | 87,024,154 | 8,702,415 |
| Agustus | 382,017,705 | 295,813,984 | 86,203,721 | 8,620,372 |
| September | 232,192,352 | 77,577,471 | 309,769,823 | 30,976,982 |
| Oktober | 314,658,526 | 254,200,879 | 60,457,647 | 6,045,765 |
| November | 405,926,106 | 351,441,834 | 54,484,272 | 5,448,427 |
| Desember | 376,138,191 | 332,100,618 | 44,037,573 | 4,403,757 |
| Total Keseluruhan | 3,724,912,697 | 2,546,174,510 | 1,333,893,129 | 133,387,312 |

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Medan Timur (2022,12), diolah.

Berdasarkan data yang terdapat dalam table 1.1 dapat dilihat bahwa dalam tabel tersebut tertera total keseluruhan tagihan rekening listrik sebesar Rp.3,724,912,697, total keseluruhan tagihan tertagih sebesar Rp.2,546,174,510

dan total keseluruhan tagihan yang tertunggak sebesar Rp.1,333,893,129. Adapun total tagihan yang tertagih setiap bulannya mengalami peningkatan dalam periode bulan Januari sampai Desember sebesar Rp.164,716,364 naik menjadi sebesar Rp.332,100,618, kecuali di bulan September mengalami penurunan sebesar Rp.77,577,471. Hal ini terjadi karena dilakukannya penertiban terhadap sejumlah pelanggan yang menunggak dan yang tidak mau melakukan pembayaran. Pada bulan Januari sampai Desember tagihan yang tertunggak mengalami penurunan dari Rp.147,563,062 menjadi Rp.44,037,573, kecuali di bulan September mengalami peningkatan sebesar Rp.309,769,823. Tagihan tunggakan sering terjadi karena banyaknya pelanggan tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan, Rumah Kosong, Rumah Kunci (pelanggan tidak ada), Janji Bayar dan Rata Tanah. Diperkirakan setiap bulannya pelanggan yang tertunggakan sebanyak 7921 pelanggan, yang dimana pelanggan yang tidak melakukan pembayaran sesuai jatuh tempo sebanyak 1725 pelanggan, Rumah Kosong sebanyak 2972, Rumah Kunci sebanyak 2756, Janji Bayar sebanyak 405 pelanggan dan Rata Tanah sebanyak 63. Jika terjadi tunggakan, maka akan dikenakan pajak ke Pemerintah sebesar 10%. Hal ini mengindikasikan bahwa masih kurangnya pengendalian intern terhadap tagihan rekening listrik oleh petugas tagihan Medan Timur itu sendiri, sehingga mengakibatkan penerimaan tagihan listrik sejak bulan Januari sampai Desember 2022 tidak sesuai dengan jumlah tagihan. Jumlah pelanggan yang cukup banyak membuat pengendalian intern pun harus dilakukan secara efektif dan secara terus menerus agar proses penagihan bisa berjalan dengan lancar. Sebab jika penagihan

rekening listrik berjalan dengan efektif maka akan membantu perusahaan menjalankan operasinya serta dapat menjaga kelangsung perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan suatu penelitian dan mengubahnya dalam skripsi yang berjudul: **ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP TAGIHAN REKENING LISTRIK PADA PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN MEDAN TIMUR.**

1.2 Rumusan Masalah

Menurut (Suryabrata, 2015) menyatakan bahwa:

Suatu permasalahan terjadi apabila ada kesenjangan (gap) antara das sollen dan das sein; ada perbedaan antara apa yang seharusnya dan apa yang ada dalam kenyataan, antara apa yang tersedia dan apa yang diperlakukan, antara harapan dan kenyataan, dan yang sejenis dengan itu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; **Bagaimana penerapan prosedur tagihan rekening listrik dan unsur-unsur pengendalian intern terhadap tagihan rekening listrik Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur pada bulan Juli sampai Desember Tahun 2022?**

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah; **untuk mengetahui dan menganalisis penerapan prosedur tagihan rekening listrik dan unsur-unsur pengendalian intern terhadap tagihan rekening listrik Pada**

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur pada bulan Juli sampai Desember tahun 2022.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain memiliki tujuan, diharapkan bisa memberi manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang tagihan rekening listrik dan memecahkan masalah melalui teori dari berbagai macam sumber bacaan ilmiah dengan praktik lapangan yang telah dipelajari dan juga sebagai bahan referensi atau masukan dalam rangka membuat karya ilmiah berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan referensi dan informasi kepada PT PLN (Persero) ULP Medan Timur terkait dengan sistem pengendalian intern terhadap tagihan rekening listrik.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa Yunani (*sustema*) yang artinya suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, energi, serta untuk mencapai tujuan. Sistem juga merupakan suatu kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta mempunyai item-item penggerak.

Menurut (Munte, 2019) **“Sistem merupakan sekumpulan unsur atau komponen dan prosedur yang harus berhubungan erat (*interrelated*) satu sama lain dan berfungsi secara bersama-sama agar tujuan yang sama (*common purpose*) dapat dicapai.”**

Menurut Mulyadi (2019) pengertian sistem yaitu: **“suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.”**

Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi diatas bahwa sistem terdiri dari jaringan prosedur yang merupakan perbuatan yang saling berhubungan satu sama lain untuk menjamin adanya keseragaman perlakuan terhadap transaksi dalam satu organisasi. Sistem juga merupakan suatu jaringan prosedur yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang sama. Tujuan akan dapat tercapai dengan efektif dan efisien, apabila kegiatan sekelompok orang itu dilakukan dengan sistematis.

2.1.1 Komponen-Komponen Yang Membangun Sistem

Sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang meliputi fasilitas dan aktivitas, dan jika ditinjau berdasarkan komponen-komponen yang membangun sistem, Maka menurut (Munte, 2019) sistem terdiri atas “**Subsistem (*subsystems*), Batas Sistem (*boundary*), Lingkungan Luar Sistem (*environments*), Penghubung (*interface*), Tujuan (*goal*).**”

Dari pengertian tersebut, maka dapat dibuat penjelasan sebagai berikut:

1. Subsistem (*subsystems*)

Subsistem terdiri dari sejumlah unsur yang saling berinteraksi dan bekerja sama dalam membentuk satu kesatuan untuk mencapai suatu sasaran, setiap subsistem ini memiliki fungsi atau peranan tersendiri yang akan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan, fungsi ini menunjukkan adanya aktivitas yang meliputi dari masukan, pengolah, dan keluaran.

2. Batas Sistem (*boundary*)

Batas Sistem adalah batas wilayah aktivitas (kinerja) dari sistem terhadap sistem lain atau lingkungan luar, batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan, batas suatu sistem menunjukkan ruang lingkup dari sistem tersebut dan batas sistem biasanya ditunjukkan dari nama sistem itu sendiri.

3. Lingkungan Luar Sistem (*environments*)

Lingkungan Luar sistem merupakan bagian diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi sistem secara langsung maupun tidak langsung.

Lingkungan luar dapat bersifat menguntungkan atau merugikan, dan ada yang berbentuk sistem maupun non sistem.

4. Penghubung (interface)

Penghubung merupakan sasaran penghubung antar subsistem yang ada didalam sistem, sehingga memungkinkan mengalirnya sumber-sumber daya antar subsistem.

5. Tujuan (goal)

Tujuan adalah sesuatu yang ingin diraih atau dicapai dalam rangka untuk memenuhi keinginan dalam suatu sistem, sehingga aktivitas sistem secara keseluruhan diarahkan untuk mencapai tujuan agar mendapatkan nilai guna (manfaat). Sasaran dari sistem terjadi pada masing-masing subsistem yang ada, di mana faktor yang paling menentukan dalam hal pencapaian sasaran adalah masukan yang dibutuhkan oleh sistem dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem.

2.2 Pengertian Pengendalian Intern

Pengendalian intern terdiri atas semua perencanaan dari suatu organisasi dan semua metode serta prosedur yang ditetapkan oleh manajemen dalam rangka untuk mengamankan harta perusahaan dan pencurian oleh karyawan, perampokan, dan pengguna yang tidak diotorisasi. Pengendalian intern merupakan suatu proses yang memberikan jaminan memadai mengenai tujuan dalam suatu aktivitas operasi, ketaatan, dan pelaporan.

Menurut (Simanjuntak, Oloan, 2019):

Pengendalian intern (*Internal Control*) meliputi semua perencanaan dari suatu organisasi semua metode serta prosedur yang ditetapkan oleh manajemen dalam rangka untuk menjaga harta perusahaan dan pencurian oleh karyawan, perampokan, serta penggunaan yang tidak diotorisasi dan meningkatkan akuntansi dan kepercayaan dari catatan akuntansi dengan cara mengurangi resiko kesalahan dan iregulasi dalam proses akuntansi yang dilakukan.

Sedangkan Pengendalian Intern yang dikemukakan oleh Mei Hotma (Munte, 2019): **“Pengendalian intern adalah suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu atau merupakan rangkaian tindakan yang menjadi bagian yang tidak terpisahkan.”**

Pengendalian intern adalah suatu proses yang pelaksanaannya dilakukan oleh pihak manajemen, dewan komisaris, dan serta personil lainnya untuk mengarahkan akitivitas operasional perusaan agar berjalan dengan efektif dan efisien sehingga tujuan dari perusahaan dapat tercapai.

2.2.1 Tujuan Pengendalian Intern

(Mulyadi, 2019) menjelaskan tujuan dari pengendalian intern adalah **“Menjaga Aset Perusahaan dan Memeriksa Ketelitian dan Keandalan Data Akuntansi.”**

Dari definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa tujuan pengendalian intern untuk:

1. Menjaga Aset Perusahaan

Dalam hal ini ada dua cara untuk menjaga aset perusahaan

- a. Setiap penggunaan aset perusahaan hanya dilakukan melalui sistemotorisasi yang sudah ditetapkan.

- b. Setiap pertanggungjawaban aset perusahaan yang dicatat wajib dibandingkan dengan aset yang sesungguhnya ada.

2. Memeriksa Ketelitian dan Keandalan Data Akuntansi

Dalam hal ini ada dua cara untuk mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, yaitu:

- a. Setiap pelaksanaan transaksi yang dilakukan melalui sistem otorisasi yang sudah ditetapkan.
- b. Pencatatan transaksi yang terjadi dalam catatan akuntansi.

2.3 Konsep Tagihan Rekening Listrik

2.3.1 Rekening Listrik

Berdasarkan KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), Rekening artinya Tagihan. Maka, rekening listrik merupakan tagihan yang berisi jumlah pemakaian listrik dan biayanya.

Apabila ingin memiliki rekening listrik sendiri dan mendapatkan tagihan atas nama kamu sendiri, berikut cara daftar rekening listrik. Langkah pertama penyambungan listrik adalah mengetahui biaya apa saja yang perlu kamu siapkan:

1. Biaya pembangunan (BP)
2. Untuk calon pengguna listrik pascabayar, terdapat Uang Jaminan Langgan (UJL)
3. Untuk calon pengguna listrik Prabayar, terdapat biaya *stroom* perdana Rp5 ribu
4. Biaya materai

5. Biaya instalasi yang disesuaikan dengan daya listrik yang kamu butuhkan. Urusan instalasi akan diserahkan pada PPILN (PT Perintis Perlindungan Instalasi Listrik Nasional) yang mana harganya mulai dari Rp40 ribu sampai Rp2,9 jutaan

Perlu diketahui bahwa pihak PLN akan melakukan survei terlebih dahulu sebelum melakukan pasang baru listrik ke lokasi. Pihak PLN akan memastikan beberapa persyaratan yang tidak boleh dilanggar. Diantaranya, bangunan tidak sedang dalam tahap pembongkaran, karena putusan pengadilan atau tidak terdapat tunggakan. Jika, sudah berhasil mendaftar, Perlu diketahui saat mendaftarkan diri untuk punya rekening listrik.

1. Rekening Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar adalah rekening listrik yang tagihannya dikirimkan biasanya setiap bulan sesuai dengan energi listrik yang kamu pakai.

Keunggulan listrik pascabayar adalah listrik selalu tersedia, bahkan ketika kamu terlambat membayar tagihan, maka kamu akan dikenakan denda. *Plus* tentu saja ada bayang-bayang pemutusan jaringan listrik dari PLN.

2. Rekening Listrik Prabayar

Berbeda dengan listrik pascabayar, listrik prabayar adalah rekening listrik yang pembayarannya dilakukan diawal. Mirip dengan pulsa, dimana kamu diharuskan membeli *stroom token* atau kuota energi listrik yang kamu butuhkan.

Keunggulan listrik prabayar adalah kamu lebih bisa mengendalikan penggunaan listrik. Sebab, kamu hanya akan menggunakan daya sesuai dengan jumlah *stroom token* yang kamu beli.

2.3.2 Pengertian Tagihan Listrik

Tagihan Listrik adalah kewajiban yang harus dibayarkan oleh pelanggan atas energi listrik yang telah digunakan sampai dengan batas waktu yang telah ditentukan.

2.3.3 Tugas Pokok Penagihan

Tugas pokok penagihan listrik adalah sebagai berikut:

- a. Merencanakan peningkatan pelayanan penagihan dan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- b. Menerima dan menyimpan piutang pelanggan dandaftarnya.
- c. Menyiapkan nota tagihan atas piutang pelanggan yang menjadi beban APBN/APBD/Kedutaan/Perwakilan Negara Asing.
- d. Mengirim piutang pelanggan serta daftarnya kepada pelaksana pelayanan penerimaan pembayaran (Bank, koperasi, Loker PLN dan sebagainya).
- e. Melaksanakan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan.
- f. Menerima rekening listrik yang diperbaiki dan menerima Kembali rekening listrik perbaikan.
- g. Memproses piutang pelanggan menjadi piutang ragu-ragu.
- h. Memantau dan mengawasi pelaksanaan penagihan dan pelayanan penerimaan pembayaran piutang pelanggan di tempat-tempat pembayaran secara tertib dan teratur.

- i. Memantau dan mengawasi rekening listrik yang harus dilunasi dan yang dilunasi serta yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- j. Menerima piutang pelanggan di tempat pembayaran.
- k. Melakukan pemeriksaan fisik rekening listrik yang belum dilunasi di tempat-tempat pembayaran.
- l. Membuat laporan berkala dibidangnya.

2.3.4 Jenis-jenis Sistem Pembayaran Rekening Listrik

Sementara untuk sistem pembayaran tagihan PLN terbagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Sistem Pembayaran Pascabayar

Jenis tagihan PLN yang dulu digunakan adalah sistem pembayaran pascabayar. Sistem pascabayar sendiri merupakan sistem pembayaran yang dibebankan pada akhir bulan, adapun nominalnya sesuai dengan jumlah energi yang terpakai. Namun sistem ini juga memiliki kelebihan dan kekurangan, seperti:

- a. Kelebihan:
 - Ketersediaan listrik tanpa batas
 - Tidak repot membeli pulsa listrik
 - Perhitungan listriknya teliti dan tepat
- b. Kekurangan:
 - Pemakaian sulit terkendali
 - Listrik akan dipadamkan jika terjadi penunggakan
 - Sedikit mengganggu privasi

2. Sitem Pembayaran Prabayar

Jenis tagihan PLN lainnya yang kini juga sudah banyak diterapkan adalah sistem pembayaran prabayar. Jika pada sistem pascabayar anda akan dikenakan pembayaran akhir bulan atau satu bulan sekali, maka pada sistem prabayar anda akan membayar tagihan sesuai dengan kebutuhan saja.

Dengan memanfaatkan voucher pulsa, anda sudah bisa menggunakan listrik sistem prabayar dengan kelebihan dan kekurangan, antara lainnya:

a. Kelebihan:

- Pemakaian listrik terkontrol
- Masa aktif tak terbatas
- Pembelian pulsa di sesuaikan dengan kebutuhan dan kemampuan
- Privasi tidak terganggu
- Tidak ada biaya beban bulanan

b. Kekurangan:

- Listrik bisa mati sewaktu-waktu
- Harus selalu ingat kapan waktu terakhir pengisian pulsa
- Telaten untuk menyimpang struk token pembayaran

2.3.5 Kebijakan Pembayaran Tagihan Listrik

Regulasi tagihan listrik dan pembayaran listrik sudah diatur dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang tingkat mutu pelayanan dan biaya yang terkait dengan penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero). Konsumen dengan tarif tenaga listrik reguler diwajibkan membayar tagihan rekening listrik sesuai masa

pembayaran yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero). Batas akhir masa pembayaran tagihan listrik setiap bulannya adalah tanggal 20. Artinya, batas pembayaran listrik 2022 adalah setiap tanggal 20. Tagihan listrik biasanya akan keluar dan bisa diakses oleh pelanggan mulai tanggal 2 atau 3 setiap bulan. Tagihan tersebut merupakan hasil penggunaan listrik pada bulan sebelumnya. Dengan kata lain, pelanggan sudah bisa membayar listrik mulai tanggal 2 atau 3 setiap bulannya, di mana untuk menghindari sanksi denda, pembayaran listrik dilakukan paling lambat tanggal 20. Jika melebihi batas pembayaran listrik namun pelanggan belum melakukan pembayaran, maka akan ada denda yang dikenakan. Jika konsumen membayar tagihan rekening listrik melampaui masa pembayaran, maka dikenakan biaya keterlambatan (BK) pembayaran rekening listrik.

Rincian denda telat bayar listrik yang berlaku saat ini adalah sebagai berikut:

1. Batas Daya 450 volt ampere (VA): Rp 3.000 per bulan
2. Batas Daya 900 VA: Rp 3.000 per bulan
3. Batas Daya 1.300 VA: Rp 5.000 per bulan
4. Batas Daya 2.200 VA: Rp 10.000 per bulan
5. Batas Daya 3.500-5.500 VA: Rp 50.000 per bulan
6. Batas Daya 6.600-14.000 VA: 3 persen dari tagihan rekening listrik (minimum Rp 75.000) per bulan
7. Batas Daya di atas 14.000 VA: 3 persen dari tagihan rekening listrik (minimum Rp 100.000) per bulan

Apabila Pelanggan selama beberapa bulan tidak kunjung membayar tagihan dan denda BK (Biaya Keterlambatan), maka PLN bisa memutuskan sambungan

listrik pelanggan. Sesuai SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), berikut konsekuensi atas kelalaian:

1. Jika melewati batas waktu pembayaran yaitu tanggal 20, maka PLN berhak untuk melakukan pemutusan sementara.
2. Jika 60 hari sejak dilakukan pemutusan sementara pelanggan belum melunasi tagihannya, maka PLN berhak melakukan pembongkaran rampung.
3. Apabila setelah dilakukan pembongkaran rampung dan pelanggan menginginkan sambungan listrik kembali, maka pelanggan tetap harus melunasi tunggaknya dan diperlakukan sebagai permintaan sambungan baru.

2.4 Sistem Pengendalian Intern Tagihan Pada PLN

2.4.1 Dokumen Yang Digunakan Dalam Tagihan Rekening Listrik

Ada beberapa dokumen yang digunakan dalam tagihan rekening listrik menurut PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur terdiri dari:

1. Kertas Tul atau Tagihan

Kertas TUL adalah sebagai data pelanggan lunas dan belum lunas. Kertas TUL yang digunakan terdiri dari dua kertas TUL:

- Tul VI-01 = Pemberitahuan pemutusan
- Tul VI-03 = Pemberitahuan pemutusan rampung

2. SPK (Surat Perintah Kerja)

SPK (surat perintah kerja) untuk petugas yang melakukan pemutusan

3. Berita Acara Bongkar

Berita acara bongkar digunakan ketika petugas melaksanakan pembongkaran data Kwh meter dituliskan dalam berita acara

4. Foto Pelaksanaan

Foto pelaksanaan yaitu foto yang melaksanakan dalam pembongkaran

5. Retur Material

Dikembalikan kepada pihak PLN

2.4.2 Fungsi Yang Terkait Dalam Tagihan Rekening Listrik

Adapun fungsi yang terkait dalam tagihan rekening listrik sebagai berikut:

1. Fungsi Pelayanan Pelanggan (FPL)

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 tenaga listrik kepada calon pelanggan atau pelanggan dan masyarakat umum lainnya. Informasi diberikan di loket pelayanan atau melalui pemasangan keliling. Fungsi pelayanan pelanggan dilakukan melalui beberapa tahapan yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian.

2. Fungsi Pembacaan Meter

Fungsi Pembacaan Meter (FPM) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pembacaan, pencatatan dan perekaman angka kedudukan meter, alat pengukur kWh, meter kWh, meter kVA (Kilo Volt Ampere) pada setiap pelanggan meter serta pembacaan dan pencatatan penunjukan sakelar waktu.

3. Fungsi Pembukuan Pelanggan

Fungsi Pembukuan Pelanggan (FBL) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan pencatatan tagihan pelanggan dan UJL (Uang Jaminan Pelanggan).

4. Fungsi Penagihan

Fungsi Penagihan (FPN) adalah fungsi yang melaksanakan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian kegiatan penagihan dan pelayanan pembayaran tagihan pelanggan.

5. Fungsi pengawasan kredit

Fungsi Pengawasan Kredit (FPK) adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, penyambungan kembali, pemutusan rampung bagi pelanggan yang terlambat membayar tagihan pelanggan dan menyelesaikan penghapusan tagihan (Tagihan kepada pelanggan atas pemakaian daya dan energi listrik karena sesuatu hal diluar kewenangan dan kemampuan PT. PLN tagihan tersebut sulit ditagih dan diragukan pembayarannya).

2.4.3 *Payment Point Online Bank (PPBO) PLN*

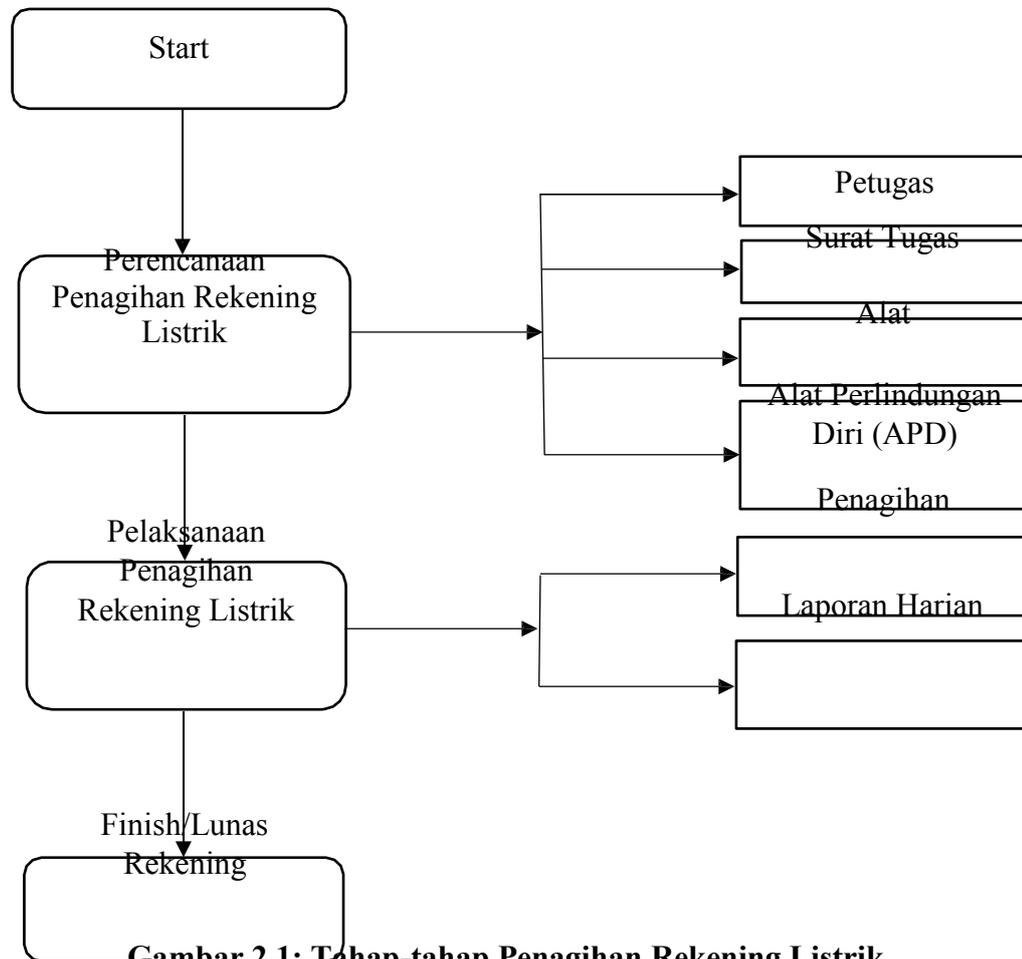
Payment Point Online Bank atau disingkat PPOB adalah layanan pembayaran rekening listrik PLN secara online melalui jasa Bank. PLN sudah beberapa kali melakukan kebijakan untuk berupaya memperbaiki sistem pembayaran rekening listrik pelanggan mulai dari manual, *offline*, kemudian sekarang menuju ke *online*. Beberapa produk yang diluncurkan diharapkan mampu meningkatkan kinerja PLN secara nyata.

PPOB menggunakan jasa Bank sebagai Lembaga keuangan, lembaga *switching gateway* atau disebut lalu lintas data, plus Data Center PLN sebagai penyedia data. Kemudian yang terakhir metode pembayaran rekening listrik PLN, sebagai berikut:

- a. ATM
- b. *Auto Debet*
- c. *Mobile Banking*
- d. *PLN Mobile*
- e. Indomaret
- f. Alfamart
- g. Kantor Pos, dll

2.4.4 Prosedur Tagihan Rekening Listrik

Adapun prosedur tagihan rekening listrik dapat lihat pada Gambar 2.1. berikut ini.



Gambar 2.1: Tahap-tahap Penagihan Rekening Listrik
Sumber: Didesain oleh Penulis,2023

Dari Gambar 2.1 dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Start
- b. Perencanaan Penagihan Rekening Listrik

Perencanaan penagihan rekening listrik terdiri dari:

1. Menerbitkan Surat Tugas
2. Menyiapkan Perlengkapan
3. Menyiapkan Alat Perlindung Diri (APD)
4. Pembacaan Meter

c. Pelaksanaan Penagihan Rekening Listrik

Pelaksanaan penagihan rekening listrik terdiri dari:

1. Penagihan
2. Penyusunan Laporan Harian

d. Finish atau Lunas Rekening

2.4.5 Pembayaran Rekening Listrik Serta Pelaksanaan Pemutusan sementara Sambungan Tenaga Listrik

Pembayaran rekening listrik serta pelaksanaan pemutusan aliran listrik pelanggan dilakukan sebagai berikut:

- Pembayaran rekening listrik pelanggan dapat dilakukan mulai tanggal 1 sampai dengan 20 setiap bulannya.
- Bagi pelanggan yang belum melunasi rekening listrik pada waktu yang telah ditentukan, maka PT PLN mengirimkan surat pemberitahuan pemutusan sementara sambungan tenaga listrik.
- Apabila tanggal 21 rekening listrik belum terbayar, maka PLN akan melaksanakan pemutusan sementara.
- Selanjutnya apabila dua bulan sejak dilaksanakan pemutusan dan rekening listrik belum juga dilunasi atau terbayar, maka PLN akan melaksanakan Bongkar Rampung atau pembongkaran instalasi milik PLN, yaitu mulai dari Sambungan Rumah (SR), Sambungan Masuk Pelayanan (SMP) sampai dengan Alat Pengukur dan Pembatas (APP / Kwh Meter). Kemudian setelah dilaksanakan Bongkar Rampung, maka PLN mengeluarkan Daftar Induk Pelanggan (DIL) kepada pelanggan tersebut, dengan cara dibuatkan

pembuatan penghapusan data pelanggan dengan menggunakan PDL (Perubahan Data Langganan) dilengkapi dengan formulir kode 3 untuk meretur material bongkar Kwh Meter, Kabel SR (Sambungan Rumah), SMP (Sambungan Masuk Pelayanan), dari hasil bongkar rampung material dipersil pelanggan, kemudian disimpan Gudang PLN sehingga jika pelanggan tersebut akan melakukan pemasangan Kembali, diharuskan untuk melakukan pembayaran tunggakan rekening yang lalu terlebih dahulu serta diperlakukan seperti pasang baru yaitu membayar Biaya Pemasangan (BP) dan Uang Jaminan Langganan (UJL) sesuai golongan tarif pelanggan tersebut.

2.5 Hasil Penelitian Terdahulu

Dalam table 2.1 di bawah ini disajikan rekapitulasi keseluruhan jurnal penelitian terdahulu yang bertujuan dalam membantu peneliti untuk melakukan penelitian.

Tabel 2.1
Rekapitulasi Penelitian Terdahulu

| No | Penelitian | Judul | Metode Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------|---|-----------------------|--|
| 1 | Nadya Arista (2018) | Analisi Sistem Pengendalian Internal Piutang Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) Rayon Rivai Palembang | Kualitatif Deskriptif | Hasil Penelitian membuktikan bahwa sistem perencanaan yang strategis dengan mempertimbangkan dan menyesuaikan keadaan di lapangan. Tunggakan terjadi karena rendahnya kesadaran diri dari pelanggan, sehingga agar bisa diatasinya |

| | | | | |
|---|--------------------------------|--|-----------------------|--|
| | | | | adalah dengan terus melakukan pendekatan persuasive, memberikan himbuan dan wawasan secara berkala baik secara perseorangan ataupun secara publik. |
| 2 | Nabila Habibie (2013) | Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Adira Finance Cabang Manado | Deskriptif Kualitatif | Pengendalian intern piutang usaha pada PT Adira Finance Manado sudah cukup efektif. Diketahui bahwa manajemen perusahaan memberikan perhatian yang baik terhadap pengendalian intern piutang usaha, baik dari segi pengelolaan hingga pengawasan piutang tersebut. |
| 3 | Chansie Virji Binanggal (2016) | Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada PT. Tunas Dwipa Matra Cabang Manado | Deskriptif Kualitatif | Hasil penelitian menyimpulkan bahwa pengendalian intern piutang pada PT Tunas Dwipa Matra Cabang Manado telah diterapkan dengan baik, berdasarkan lingkungan pengendalian, penentuan resiko, aktivitas pengendalian, informasi komunikasi, pengawasan, dan pemantauan. |

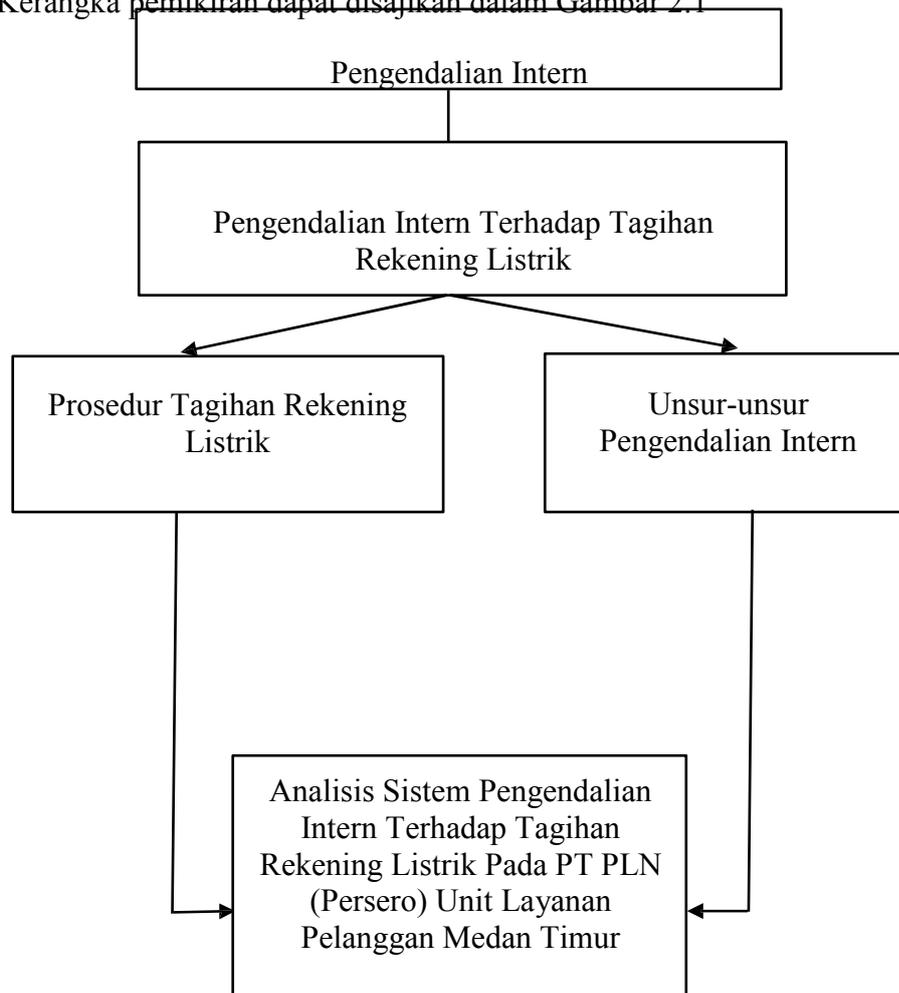
| | | | | |
|---|--|--|-----------------------|--|
| 4 | Dewi Handika dan Ade Rahma Ayu (2019) | Analisis Pengendalian intern Piutang dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada PT Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) Cabang Medan | Deskriptif Kualitatif | Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang yang diterapkan oleh PT JNE Cabang Medan sudah baik dan efektif dalam meminimalisasi piutang tak tertagih (<i>bad debt</i>) |
| 5 | Arya Pratama Dera, Julite J. Sondakh dan Jessy D.L Warongan (2016) | Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Internal Piutang Dan Kerugian Piutang tak Tertagih pada PT Surya Wenang Indah Manado | Deskriptif Kualitatif | Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal piutang perusahaan telah efektif, hal ini diterapkannya unsur-unsur pemberian kredit yang baik. |
| 6 | Resky Donald Runtu, Inggriani Elim (2016) | Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Buana Finance Tbk Manado | Deskriptif kualitatif | Berdasarkan peneliti yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern piutang usaha diterapkan di PT Buana Finance Cabang Manado sudah berjalan cukup efektif dimana manajemen perusahaan sudah menerapkan konsep-konsep dan prinsip-prinsip pengendalian intern. |

Sumber: <https://scholar.google.com>

2.6 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur yang membahas tentang tagihan rekening listrik. Data yang dibutuhkan dalam penelitian ini terdapat pada laporan tagihan rekening listrik.

Kerangka pemikiran dapat disajikan dalam Gambar 2.1



Gambar 2.1: Kerangka Berpikir
Sumber: Dibuat oleh Penulis, 2023

Dari kerangka berpikir dan penjelasan mengenai variabel tersebut, maka dapat diuraikan Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Tagihan Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur.

BAB III METODE

PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Lama Penelitian

Objek penelitian ini adalah Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Tagihan Rekening Listrik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur Jl. Durung, Sidorejo Hilir, Kec. Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara. Penelitian ini berlangsung pada bulan Desember 2022 sampai dengan Mei 2023.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Menurut (Sugiyono, 2013) dalam Penelitian Kualitatif dapat didefinisikan sebagai:

Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, analisis data bersifat kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, dan hasil penelitian kualitatif lebih mementingkan makna dari pada generalisasi.

Penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian yang penemuannya tidak diperoleh berdasarkan prosedur statistik atau berbagai macam bentuk hitungan lainnya, namun diperoleh dengan cara memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia pada situasi tertentu menurut sudut pandang peneliti sendiri. Tahapan penelitian kualitatif dimulai dari mengangkat permasalahan, memunculkan pertanyaan penelitian, mengumpulkan data yang relevan, melakukan analisis data, menjawab pertanyaan

penelitian. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami, mencari makna dibalik data, untuk mendeteksi kebenaran, baik kebenaran empiris sensual, dan empiris logis. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

1. Sumber Data Primer

Menurut (Indriantoro, 2019): **“Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”**.

Dimana data langsung diperoleh secara langsung perusahaan melalui hasil wawancara yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur.

2. Sumber Data Sekunder

Menurut Jadongan (2014):

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya merupakan bukti, catatan, atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumentasi) yang dipublikasi dan yang tidak dipublikasi.

Data sekunder merupakan data pendukung yang telah terdokumentasi yang di peroleh dari perusahaan. Data sekunder yaitu berupa laporan tagihan rekening listrik pada PT PLN periode bulan Juli sampai Desember 2022. Data sekunder tersebut diperoleh dari bagian akuntansi pada perusahaan yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengadakan penelitian langsung ke PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur.

Metode yang dipergunakan yaitu:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2019):

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Peneliti melakukan wawancara kepada Manajer dan staf-staf pegawai bagian Kepala Bagian Hubungan Langgan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur. Wawancara digunakan sebagai Teknik untuk pengumpulan data. Dengan melakukan wawancara, maka terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpulan data mencatatnya. Maka hasil wawancara ini akan digunakan untuk mengetahui apakah pengendalian intern tagihan pada perusahaan telah berjalan efektif. Adapun pertanyaan tertera pada Lampiran.

2. Dokumentasi

Sumber data yang digunakan yaitu berupa laporan tagihan rekening listrik periode bulan Juli sampai dengan Desember 2022, dan info dari buku-buku, jurnal, internet, data lainnya berupa gambaran umum, serta

struktur organisasi di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan Timur.

3.4 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian ini dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah dan sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Dengan penelitian ini, bahwa teknik keabsahan data dilakukan dengan pengujian *confirmability*. *Confirmability* adalah menguji hasil penelitian dengan proses penelitian yang ada, yang arti dimana ada proses dan harus memiliki hasil.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018) mengatakan bahwa:

Analisis data adalah proses mencari dan Menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah Metode analisis deskripti kualitatif, yaitu metode yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengklasifikasikan, atau menafsirkan data yang berkaitan dengan pengendalian intern penagihan rekening listrik. Dengan demikian gambaran ataupun keterangan yang lengkap tentang Sistem Pengendalian Intern Terhadap Tagihan Rekening Listrik pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Medan

Timur, kemudian dibandingkan terhadap teori, dan membuat kesimpulan sebagai jawaban terhadap masalah yang telah dirumuskan.