

I. PENDAHULUAN

A. 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, PT. PLN (Persero) selalu berusaha melayani masyarakat Indonesia dalam memenuhi kebutuhan sumber daya listrik baik untuk pelanggan. Selaku Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT. PLN (Persero) dituntut untuk melaksanakan kegiatan usahanya dengan sebaik-baiknya dalam menghasilkan produk yang berkualitas, strategi pemasaran yang baik, dan memberikan pelayanan yang 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, PT. PLN (Persero) mengalami banyak kendala dan hambatan dalam melakukan kegiatan operasi bisnisnya, diantaranya seperti efisiensi anggaran, keterbatasan suplai energi listrik, pencurian listrik,

jumlah tunggakan yang sangat besar terhadap pelanggan, dan lain-lain. Hal ini menimbulkan kerugian yang besar terhadap PT. PLN (Persero).

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

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 PT. PLN (Persero) Lampung, diantaranya yaitu : banyak pelanggan yang mengeluhkan pelayanan pembayaran tagihan listrik pada payment point yang mengantri, tidak bisa membayar ditempat lain, dan lain-lain; resiko pengelolaan pendapatan ; *good corporate governance* yang ingin dicapai PT. PLN (Persero) ; dan kemajuan teknologi dan informasi dengan layanan perbankan yang kian pesat.

Sistem PPOB ini adalah layanan pembayaran listrik pelanggan PT. PLN (Persero) 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 fasilitas yang ditawarkan pihak perbankan. PPOB diselenggarakan di perusahaan-perusahaan seperti PT. PLN (Persero) 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 PT. PLN (Persero), dan lain-lain).

Menurut karyawan PT. PLN (Persero) yang bersangkutan, Eko bahwa sistem PPOB ini bertujuan untuk :

- a. Mengamankan uang Negara
- b. Efisiensi
- c. Menurunkan tunggakan
- d. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

Selain itu, tambah Eko peningkatan jumlah *Payment Point Online Bank* (PPOB) sangat membantu pelanggan dalam memenuhi kewajibannya membayar rekening serta tunggakan listriknya. “Awal 2012, jumlah PPOB hanya sekitar 8 unit yang terdaftar di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning, tapi kini sudah banyak dan tidak diketahui jumlahnya karena PT. PLN (Persero) tidak langsung menangani jumlah loket yang bertambah melainkan jumlah PPOB dibawah naungan bank yang bekerja sama dengan PT. PLN (Persero)”.

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.

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

Diterapkannya sistem tersebut yang beorientasi pada pelanggan, diharapkan PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning akan lebih cepat menarik piutangnya yang berada dipelanggan sehingga berpotensi untuk menurunkan piutang usaha. Namun, untuk mengetahui apakah sistem tersebut efektif atau tidak dalam menurunkan piutang perlu dievaluasi melalui jumlah piutang usaha.

Tabel 1. Rata-rata piutang sebelum diterapkannya PPOB di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning

Sebelum PPOB		
Tahun	Bulan	Piutang (Dalam Rupiah)
2012	Januari	169.764.812
	Februari	180.496.862
	Maret	182.366.786
	April	166.361.846
	Mei	167.877.974
	Juni	148.294.535
	Juli	153.448.257
	Agustus	186.381.675
	September	182.788.058
	Oktober	185.282.233
	November	181.797.589
	Desember	84.254.633
2013	Januari	202.400.313
	Februari	191.528.601
	Maret	185.028.095
	April	234.800.172
	Mei	235.287.362
	Juni	250.862.361
	Juli	217.274.485
	Agustus	234.996.547
Jumlah		3.741.293.196
Rata-rata		187.064.660

Sumber: *Dokumen PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning, diolah kembali.*

Tabel 2. Rata-rata piutang sesudah diterapkannya PPOB di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning

Sesudah PPOB		
Tahun	Bulan	Piutang (Dalam Rupiah)
2013	September	220.548.642
	Oktober	233.208.034
	November	194.115.578
	Desember	97.012.536
2014	Januari	266.541.794
	Pebruari	260.131.237
	Maret	220.105.140
	April	286.230.881
	Mei	259.552.343
	Juni	230.369.128
	Juli	230.369.128

	Agustus	240.125.295
	September	248.447.439
	Oktober	261.075.271
	November	254.195.200
	Desember	205.722.026
2015	Januari	226.433.868
	Pebruari	262.603.655
	Maret	212.711.523
	April	261.473.373
Jumlah		4.670.972.091
Rata-rata		255.548.605

Sumber: *Dokumen PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning, diolah kembali.*

Berdasarkan Tabel 1 dan Tabel 2 bahwa jumlah piutang mengalami kenaikan dan penurunan dari bulan ke bulan. Oleh karena itu, dengan diberlakukannya sistem *Payment Point Online Bank (PPOB)* di seluruh loket pembayaran, PT. PLN (Persero) perlu menganalisis dan mengevaluasi sejauh mana sistem tersebut mencapai harapan yang diinginkan yaitu target penurunan tunggakan pelanggan.

Selain penurunan tunggakan, tujuan utama perusahaan lain 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 mengelola piutang akan berpengaruh pada jumlah piutangnya.

Sundjaja dan Barlian, (2002: 34), mengemukakan bahwa, “laba perusahaan akan akan meningkat dilihat dari hubungan antara pendapatan dan biaya yang dihasilkan dari penggunaan aktiva perusahaan baik aktiva tetap maupun aktiva 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 permasalahan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Pengaruh *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang PT.PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Tingginya jumlah piutang PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.
2. Jauhnya tempat pembayaran tagihan serta pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning yang kurang memuaskan.
3. Banyak pelanggan yang mengeluh pembayaran tagihan listrik pada *payment point* yang mengantri.
4. Tidak bisa membayar ditempat lain sehingga tidak memberikan kemudahan bagi pelanggan yang ingin membayar secara praktis.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah tersebut, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah Sistem *Payment Point Online Bank* (X), Piutang PT.PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning (Y).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

1. Adakah perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning?
2. Adakah pengaruh sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang hendak dicapai penulis adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui perbedaan sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.
2. Mengetahui pengaruh sebelum dan sesudah diterapkannya *Payment Point Online Bank* (PPOB) dalam menurunkan piutang di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.

F. Kegunaan Penelitian

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

1. Kegunaan teoritis

Adapun kegunaan secara teoritis adalah sebagai berikut.

- a. Dapat menimbulkan wawasan pemikiran dan pengetahuan mengenai penerapan *Payment Point Online Bank* (PPOB) di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.

- b. Dapat memberikan masukan keilmuan Akuntansi seperti Ilmu Akuntansi Keuangan, Manajemen Keuangan, dan Sistem Informasi Keuangan.
- c. Bagi penulis, menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai masalah yang diteliti.
- d. Bagi akademis, sebagai latihan dan pengalaman dalam mempraktikkan teori yang diterima di bangku kuliah.
- e. Bagi peneliti lebih lanjut, dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan penelitiannya.

2. Kegunaan praktis

Adapun kegunaan penelitian secara praktis adalah sebagai berikut.

- a. Bagi perusahaan sebagai objek yang diteliti, memberikan informasi bagi sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan sistem pembayaran tagihan listrik yang efektif terhadap penurunan piutang di PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.
- b. Bagi pihak lain, diharapkan dijadikan sumber referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah sebagai berikut.

1. Objek Penelitian

Ruang lingkup objek penelitian adalah Sistem *Payment Point Online Bank* (X), Piutang PT.PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning (Y).

2. Subjek Penelitian

Ruang lingkup subjek penelitian adalah Laporan Keuangan.

3. Tempat Penelitian

Ruang lingkup tempat penelitian adalah PT. PLN (Persero) Rayon Bukit Kemuning.

4. Waktu Penelitian

Ruang lingkup waktu penelitian ini dilakukan pada tahun 2015.

5. Ilmu Penelitian

Ruang lingkup ilmu dalam penelitian ini adalah ilmu Ekonomi, khususnya bidang studi Akuntansi.