

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pendapatan telah menjadi bagian yang sangat penting bagi setiap perusahaan, karena pendapatan merupakan hasil yang diperoleh dari aktivitas-aktivitas perusahaan dalam suatu periode. Menurut Harahap (2011), mengemukakan bahwa pendapatan adalah hasil penjualan barang dan jasa yang dibebankan kepada langganan atau mereka yang menerima. Pendapatan adalah kenaikan modal perusahaan akibat penjualan produk perusahaan. Arus masuk aktiva atau peningkatan lainnya atas aktiva atau penyelesaian kewajiban entitas (atau kombinasi dari keduanya) dari pengirim barang, pemberian jasa, atau aktivitas lainnya yang merupakan operasi utama atau operasi sentral perusahaan (Soemarso, 2009:54). Dalam meningkatkan pendapatan, akan terasa sulit ketika perusahaan tersebut tidak memiliki upaya yang tepat dalam mencapai target.

Penting bagi setiap perusahaan memiliki upaya dalam meningkatkan pendapatan, diantaranya dengan meningkatkan pelayanan dan mengembangkan inovasi produk baru. Lukman dalam Sinambela (2006) berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan publik (*service public*) berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.

63 Tahun 2003 sebagai berikut : Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Swasta dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan dipasar untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen. Produk terdiri atas barang, jasa, pengalaman, events, orang, tempat, kepemilikan, organisasi, informasi dan ide (Kotler, 2000:394). Badan Usaha menurut Undang-Undang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan Indonesia Pasal 1 adalah sekumpulan orang dan atau modal yang merupakan kesatuan, baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang memiliki perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya. Badan Usaha Milik Negara atau Milik Daerah, dan lembaga lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk badan usaha tetap.

Cabang PT PLN (Persero) salah satunya adalah PT PLN (Persero) UP3 Padang merupakan bagian dari pelaksanaan dan pelayanan pelanggan. PT PLN (Persero) UP3 Padang merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ditunjuk sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan

masyarakat. Dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat, PT PLN (Persero) UP3 Padang berusaha memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggannya. Hal tersebut dapat menunjang citra positif terhadap perusahaan mereka serta dapat meningkatkan pendapatan dari pelanggan.

Terkait program pemerintah mengenai pembangunan infrastruktur pembangkit tenaga listrik yang dikelola oleh swasta hanya sebesar 42000 MW, sedangkan daya yang dimiliki PT PLN (Persero) UP3 Padang melebihi pembangkit tenaga listrik yang dikelola oleh swasta. Akibatnya, memberikan efek yang sangat signifikan karena daya yang diproduksi tidak sebanding dengan pemakaian dan juga pelanggan yang menggunakan energi daya listrik tersebut hanyalah pelanggan *existing*, sehingga menyebabkan menurunnya pendapatan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang,. Mengatasi hal tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Padang memanfaatkan energi daya listrik yang berlebih dalam bentuk produk baru.

Produk baru yang dikembangkan oleh perusahaan dinamakan Program Layanan Premium. Berdasarkan Persetujuan Direksi PT (PLN) Persero Komite Direktur Niaga program layanan premium adalah program layanan yang mengedepankan jaminan kualitas pasokan daya listrik kepada pelanggan. Namun, program layanan premium yang dikembangkan memberikan tarif yang berbeda kepada pelanggan yang menggunakannya, hal tersebut untuk menunjang upaya peningkatan pendapatan perusahaan. Untuk menekan biaya operasional, PT PLN (Persero) UP3 Padang berusaha untuk meningkatkan program layanan premium ini.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis berupaya untuk mengamati data peningkatan pendapatan pada PT PLN (Persero) UP3 Padang melalui program layanan premium.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur administrasi Program Layanan Premium PT PLN (Persero) UP3 Padang.
2. Bagaimana pendapatan PT PLN (Persero) UP3 Padang melalui Program Layanan Premium.

1.3 Tujuan Magang

Kegiatan magang merupakan suatu bentuk praktek kerja yang bertujuan untuk mendapatkan pengalaman di berbagai bidang melalui proses pembelajaran langsung dalam rangka memantapkan keprofesian pada suatu bidang ilmu tertentu. Adapun tujuan dilaksanakannya magang di PT PLN (Persero) UP3 Padang:

1. Untuk mengetahui prosedur administrasi Program Layanan Premium PT PLN (Persero) UP3 Padang.
2. Untuk mengetahui pendapatan PT PLN (Persero) UP3 Padang melalui program layanan premium.

1.4 Manfaat Magang

Adapun manfaat penelitian, yaitu:

A. Bagi Penulis

1. Mendapatkan pengalaman dan meningkatkan kemampuan mencari informasi serta belajar memecahkan masalah berdasarkan ilmu yang dimiliki.
2. Dapat mempelajari tentang program layanan premium pada PT PLN (Persero) UP3 Padang untuk meningkatkan pengetahuan serta wawasan dalam pelayanan kepada pelanggan.
3. Dengan adanya magang, mahasiswa dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan ke dalam dunia kerja secara tepat guna.

B. Bagi PT PLN (Persero) UP3 Padang

1. Mendapatkan bantuan tenaga kerja yang memiliki pengetahuan dan keterampilan untuk memperlancar kegiatan organisasi.
2. Dengan adanya mahasiswa magang, dapat membantu dan mempermudah staff PT PLN (Persero) UP3 Padang dalam melaksanakan pekerjaannya.
3. Laporan kegiatan magang yang diberikan oleh mahasiswa, dapat menjadi dasar bagi PT PLN (Persero) UP3 Padang untuk melakukan perbaikan diri, terkait dengan pelayanan yang diberikan organisasi tersebut kepada pelanggan.

C. Bagi Pembaca

Laporan magang ini dapat memberikan informasi dan menambah wawasan pembaca mengenai Upaya Peningkatan Pendapatan Melalui Program Layanan Premium pada PT PLN (Persero) UP3 Padang.

1.5 Tempat dan Waktu

PT PLN (Persero) UP3 Padang dipilih sebagai tempat untuk melaksanakan magang. Magang ini akan dilaksanakan selama 40 hari kerja, yaitu dari tanggal 2 Januari sampai 26 Februari 2019.

1.6 Sistematika Penulis

Agar dapat memperoleh laporan ini maka penulis menyusun sistematika, Laporan Tugas Akhir dalam beberapa bab sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini menguraikan secara umum mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan magang, manfaat magang, tempat dan waktu, serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Bab ini menjelaskan tentang pengertian produk, atribut produk, klasifikasi produk, pengertian pendapatan, klasifikasi pendapatan, layanan premium pada PT PLN (Persero) UP3 Padang.

BAB III : Gambaran Umum atau Profil PT PLN (Persero) UP3 Padang

Gambaran umum PT PLN (Persero) UP3 Padang, yang berisikan sejarah umum PT PLN (Persero) UIW Sumatera Barat, Profil PT PLN (Persero) UP3 Padang, Visi dan Misi, Motto Perusahaan, Maksud dan Tujuan Perseroan, Logo Perusahaan, Struktur Organisasi, Uraian Tugas dan Tanggung Jawab pada PT PLN (Persero) UP3 Padang.

BAB IV : Pembahasan

Bab ini berisikan laporan hasil magang selama di PT PLN (Persero) UP3 Padang yang telah dilakukan selama kegiatan magang berlangsung.

BAB V : Kesimpulan dan Saran

Dalam bab ini akan diuraikan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan hasil-hasil pembahasan dari pelaksanaan magang yang telah dilaksanakan.



