

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PT PLN (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam penyediaan tenaga listrik bagi masyarakat di seluruh Indonesia. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan publik, PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab untuk menyediakan tenaga listrik secara andal, merata, serta memberikan pelayanan yang berkualitas ke pada pelanggan. Peran tersebut sejalan dengan amanat Undang-Undang nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang mengatur bahwa penyediaan tenaga listrik harus dilaksanakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat serta menjamin ketersediaan tenaga listrik yang berkelanjutan.

Dalam menjalankan fungsinya, PT PLN (Persero) tidak hanya bertanggung jawab terhadap pembangkitan dan distribusi tenaga listrik, tetapi juga terhadap pengelolaan administrasi dan pelayanan pelanggan, termasuk dalam sistem dan prosedur pembayaran listrik. Pembayaran listrik merupakan bagian penting dalam siklus operasional perusahaan karena berkaitan langsung dengan penerimaan pendapatan. Pendapatan yang diperoleh dari pelanggan digunakan untuk membiayai kegiatan operasional seperti pemeliharaan jaringan, perbaikan gangguan, pengembangan infrastruktur, dan peningkatan mutu pelayanan.

Pendapatan merupakan arus masuk manfaat ekonomi yang diperoleh perusahaan dari kegiatan operasional selama suatu periode, yang menyebabkan peningkatan ekuitas dan tidak berasal dari penanaman modal Purba et al., (2025) Pada PT PLN (Persero), pendapatan tersebut sebagian besar berasal dari pembayaran listrik

oleh pelanggan, baik melalui sistem pascabayar maupun prabayar. Oleh karena itu, pengelolaan pendapatan menjadi hal yang penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Efektivitas pendapatan menunjukkan tingkat keberhasilan perusahaan dalam mencapai target yang telah ditetapkan, yang dapat dilihat dari perbandingan antara anggaran dan realisasi pendapatan. Dengan demikian, diperlukan sistem dan prosedur pembayaran listrik yang baik agar penerimaan pendapatan dapat berjalan optimal dan stabil.

Sehubungan dengan hal tersebut, ketentuan mengenai hak dan kewajiban pelanggan dalam pembayaran listrik diatur dalam Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT PLN (Persero). Peraturan tersebut menegaskan bahwa pelanggan wajib melakukan pembayaran tagihan listrik sesuai dengan ketentuan yang berlaku, sedangkan PT PLN (Persero) berkewajiban memberikan pelayanan sesuai standar mutu yang telah ditetapkan. Dengan adanya regulasi tersebut, prosedur pembayaran listrik harus dilaksanakan secara tertib, transparan, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan.

Menurut Mulyadi (2016) prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih untuk menjamin penanganan transaksi perusahaan secara seragam. Dalam konteks pembayaran listrik, prosedur yang baik diperlukan agar proses penerimaan kas berjalan secara sistematis, terdokumentasi dan dapat di pertanggung jawabkan.

Proses akuntansi yang mencakup pencatatan, pengolahan, hingga penyusunan laporan keuangan merupakan proses sistematis yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, karena menghasilkan informasi keuangan yang

akurat, relevan dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan (Al & Rahmatika, 2023)

Seiring perkembangan teknologi, sistem pembayaran listrik di PT PLN (Persero) telah mengalami modernisasi melalui penerapan sistem prabayar dan pascabayar serta berbagai metode pembayaran seperti loket resmi, perbankan, dan platform digital yang memberikan kemudahan bagi pelanggan. Dalam rangka meningkatkan kepatuhan pelanggan, perusahaan juga menerapkan berbagai strategi seperti penggunaan sistem pembayaran digital, pengingat tagihan serta pemberian surat teguran bagi pelanggan yang terlambat membayar. Apabila pelanggan tetap tidak melakukan pembayaran, dapat dilakukan tindakan administratif berupa pemutusan sementara aliran listrik. Upaya ini bertujuan untuk menjaga ketertiban proses pembayaran serta mengurangi keterlambatan dan tunggakan pelanggan Febyola, Zakariah, dan Novita (2025).

Dalam pelaksanaannya, PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang yang berada di bawah naungan UP3 Padang memiliki peran dalam pelayanan administrasi pelanggan, termasuk prosedur pembayaran listrik. Prosedur tersebut melibatkan petugas pelayanan pelanggan, bagian administrasi, serta sistem pendukung yang terintegrasi.

Dalam pelaksanaan prosedur pembayaran listrik di PT PLN (Persero) ULP Indarung, masih terdapat beberapa kendala yang menunjukkan bahwa sistem belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari adanya pelanggan yang melakukan pembayaran melewati batas waktu yang telah ditentukan sehingga dapat menyebabkan meningkatnya tunggakan. Selain itu, masih terdapat kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan transaksi pembayaran yang dapat memengaruhi

keakuratan data administrasi dan laporan keuangan. Di sisi lain, penggunaan sistem pembayaran digital juga belum berjalan optimal karena masih ada pelanggan yang belum memahami atau belum terbiasa menggunakan metode pembayaran tersebut.

Apabila prosedur pembayaran listrik tidak dilaksanakan secara konsisten dan sesuai ketentuan, maka dapat berdampak pada terganggunya arus kas perusahaan, meningkatnya tunggagakan pelanggan, berkurangnya tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penting untuk memahami secara mendalam bagaimana prosedur pembayaran listrik yang diterapkan di ULP Indarung Padang, mulai dari penerbitan tagihan, metode pembayaran, proses verifikasi, hingga pencatatan dan pelaporan transaksi.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai prosedur pembayaran listrik pada PT PLN (Persero) Indarung Padang, guna memperoleh gambaran yang jelas mengenai alur pelaksanaan, pihak-pihak yang terlibat, serta dokumen yang digunakan dalam setiap tahapan prosedur pembayaran. Hasil pembahasan ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, masih terdapat permasalahan dalam pelaksanaan prosedur pembayaran listrik pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang, sehingga diperlukan rumusan masalah sebagai dasar penelitian agar pembahasan lebih terarah.

1. Bagaimana prosedur pembayaran listrik pascabayar yang diterapkan di ULP Indarung Padang?

2. Apa saja dokumen dan sistem yang digunakan dalam prosedur pembayaran pascabayar?
3. Bagaimana bentuk rekomendasi perbaikan terhadap prosedur pembayaran listrik pascabayar dalam rangka meningkatkan pengendalian keuangan?

1.3 Tujuan Penulisan

Sejalan dengan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pembayaran listrik pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang, mengidentifikasi sistem dan dokumen yang digunakan, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas dan pengendalian proses pembayaran.

1. Untuk mengetahui prosedur pembayaran listrik pascabayar di ULP Indarung Padang.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis dokumen serta sistem yang digunakan dalam prosedur pembayaran listrik pascabayar.
3. Untuk Memberikan rekomendasi perbaikan prosedur pembayaran untuk mendukung pengendalian keuangan.

1.4 Metode Penulisan

Metode penulisan yang digunakan dalam proposal magang ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis mengenai prosedur pembayaran listrik pascabayar yang diterapkan pada PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang (Moleong 2017).

Penulisan dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan proses pembayaran listrik pascabayar, mulai dari penerimaan

pembayaran pelanggan, sistem yang digunakan dalam transaksi, pencatatan pembayaran, hingga pelaporan hasil penerimaan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dan disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami serta memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan prosedur pembayaran listrik pascabayar di unit tersebut.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui beberapa teknik yang umum digunakan dalam penelitian manajemen dan akuntansi, sesuai dengan pendapat Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa pengumpulan data dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi untuk memperoleh data yang lengkap dan valid.

1.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung seluruh proses pembayaran listrik pascabayar selama kegiatan magang, mulai dari penerimaan pembayaran pelanggan, penggunaan sistem atau aplikasi pembayaran, hingga proses pencatatan dan pelaporan transaksi. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai alur prosedur dan praktik yang diterapkan di lapangan (Sugiyono 2017).

1.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pegawai atau petugas yang berwenang terkait prosedur pembayaran listrik pascabayar. Metode ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan mendalam mengenai alur pembayaran, sistem yang digunakan, serta kendala yang muncul dalam pelaksanaannya.

Menurut Moleong (2017), wawancara merupakan salah satu teknik efektif untuk mendapatkan informasi kualitatif yang relevan langsung dari narasumber.

1.5.3 Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan arsip resmi yang berkaitan dengan prosedur pembayaran listrik pascabayar, antara lain Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi, bukti transaksi, dan laporan penerimaan pembayaran. Teknik ini digunakan untuk memverifikasi dan melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sesuai dengan pendapat Sutopo (2006) bahwa dokumentasi adalah sumber penting dalam penelitian kualitatif untuk menambah keabsahan data.

1.6 Waktu Dan Tempat Magang

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Indarung Padang, beralamat di 29HW+6JJ, Batung Taba Nan XX, Kec. Lubuk Begalung, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Pelaksanaan penelitian dilakukan selama 40 hari kerja pada periode magang.

1.7 Sistem Penulisan

Sistematika penulisan dalam laporan tugas akhir ini disusun untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai isi dari setiap bab yang dibahas. Adapun sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang masalah yang menjelaskan peran PT PLN (Persero) dalam penyediaan tenaga listrik serta pentingnya prosedur pembayaran listrik pascabayar. Selain itu, bab ini juga memuat rumusan masalah, tujuan penulisan,

metode penulisan, teknik pengumpulan data, serta waktu dan tempat pelaksanaan magang.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi landasan teori yang digunakan sebagai dasar dalam penelitian. Teori yang dibahas meliputi pengertian prosedur, prosedur pembayaran listrik pascabayar, kepatuhan pelanggan, kendala dalam pembayaran, tingkat mutu pelayanan tenaga listrik, serta aplikasi pembayaran listrik.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTITUSI

Bab ini menjelaskan gambaran umum perusahaan tempat pelaksanaan magang, yaitu PT PLN (Persero). Uraian dalam bab ini meliputi profil perusahaan, visi dan misi, sejarah singkat perusahaan, unit pelaksana tempat magang, serta struktur organisasi.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan inti dari laporan yang berisi pembahasan mengenai prosedur pembayaran listrik pascabayar di ULP Indarung Padang. Selain itu, dibahas juga dokumen dan sistem yang digunakan, kendala yang dihadapi serta pengaruhnya terhadap penerimaan kas, serta analisis dan evaluasi terhadap prosedur yang berjalan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil pembahasan yang telah dilakukan serta saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan prosedur pembayaran listrik pascabayar di masa yang akan datang.