

**EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING
LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN PRATUL PADA
PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



OLEH :

NI WAYAN SINTIA DEWI

NIM 2015713023

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2023

**EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING
LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN PRATUL PADA
PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

NI WAYAN SINTIA DEWI

NIM 2015713023

**PRODI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

202

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Wayan Sintia Dewi
NIM : 2015713023
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis /
Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK
DENGAN MENGGUNAKAN PRATUL PADA PT PLN (PERSERO) ULP
KUTA"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Wayan Sintia Dewi
NIM 2015713023


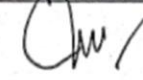
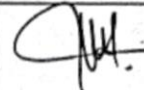
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN PRATUL PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

NI WAYAN SINTIA DEWI
NIM 2015713023

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM NIP. 197612032008122001	
Dosen Penguji 1, Dra. Ni Ketut Narti, MM NIP. 196212311994032003	
Dosen Penguji 2, Gede Sedana Wibawa Yasa, S.Tr.Akt.,M.Si NIDN. 0001039502	

Dosen Pembimbing 1,



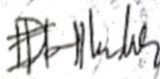
(Ketut Vini Elfarosa, SE.,MM)
NIP 197612032008122001

Dosen Pembimbing 2.



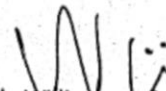
(I Gede Iwan Suryadi, SE.,MM)
NIP 198003052008121001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.)
NIP 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiartara, S.Psi., M.Si)
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat rahmatnya-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Efektivitas Penagihan Tunggakan Rekening Listrik Dengan Menggunakan Pratul Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta”. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga laporan ini dapat diselesaikan pada waktunya. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph,D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama penulisan tugas akhir ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE., MM. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan saran-saran yang berguna bagi penulisan tugas akhir ini.
5. Bapak I Gede Iwan Suryadi, SE., MM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama penulisan tugas akhir.
6. Bapak/Ibu Dosen Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Komang Tria selaku Manager pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Rayon Kuta yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian.
8. Bapak I Kadek Krisna Adi selaku Supervisor Divisi Transaksi Energi pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Rayon Kuta yang telah memberikan informasi selama penulisan tugas akhir.
9. Seluruh Karyawan Divisi Transaksi Energi pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Rayon Kuta yang telah banyak membantu dalam menjalani kerjasama selama penulis melakukan penelitian.
10. Bapak/Ibu, beserta semua keluarga dan saudara-saudara yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.

11. Dan semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan membantu penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dan banyak terdapat kekurangan. Untuk itu dengan ucapan terima kasih, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari pembaca guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi kita semua.

Tabanan, 18 Juli 2023



Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Metode Penelitian.....	12
1. Lokasi Penelitian	12
2. Objek Penelitian	12
3. Data Penelitian	12
a. Jenis Data Penelitian.....	12
b. Sumber Data Penelitian	13
c. Teknik Pengumpulan Data.....	13
4. Teknik Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI	18
A. Akuntansi Manajemen	18
B. Penagihan	20
C. Piutang.....	23
D. Pratul (<i>Invoice</i>)	25
E. Efektivitas.....	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
A. Sejarah Berdirinya.....	35
B. Bidang Usaha	38
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Kebijakan Perusahaan.....	46
B. Analisis dan Interpretasi Data	50
1. Efektivitas Penagihan Tunggakan Rekening Listrik Dengan Menggunakan Pratul Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta	50
2. Prosedur Penagihan Tunggakan Rekening Listrik	57
3. Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi Ketika Melakukan Penyebaran Pratul	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. SIMPULAN	68
B. SARAN	69
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	3
Tabel 1.2 Rincian Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik.....	4
Tabel 1.3 Indikator Pengukuran Efektivitas.....	16
Tabel 2.1 Kriteria rasio efektivitas.....	27
Tabel 4.1 Penagihan Tunggakan Rekening Listrik Dengan Pratul di PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	49
Tabel 4.2 Realisasi Penerimaan Tunggakan Rekening Listrik Dengan Pratul di PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan WhatsApp <i>Blast</i>	7
Gambar 1.2 Contoh Pratul.....	9
Gambar 3.1 Logo PLN.....	35
Gambar 3.2 Kantor PT PLN (Persero) ULP Kuta.....	37
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PLN ULP Kuta.....	38
Gambar 4.1 Flowchart Prosedur Penagihan Rekening Listrik.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, kebutuhan akan listrik juga semakin meningkat. Listrik merupakan salah satu kebutuhan mendasar bagi setiap aktivitas manusia, selain itu listrik juga berfungsi sebagai penunjang kemajuan teknologi yang ada. Listrik adalah benda bergerak yang tidak memiliki tubuh, menunjukkan barang yang tidak dapat dilihat tetapi dapat dirasakan manfaatnya. Listrik saat ini merupakan kebutuhan primer bagi penduduk Indonesia yang meliputi rumah tangga, bisnis, organisasi, dan lain sebagainya. Energi listrik dibutuhkan untuk kehidupan sehari-hari untuk mendukung penerangan dan kegiatan operasional lainnya. Satu-satunya penyedia tenaga listrik di Indonesia adalah PT PLN (Persero) yang bertugas mengelola transaksi ketenagalistrikan. PT PLN (Persero) merupakan salah satu BUMN yang

berbentuk PT (Persero) yang menguasai cabang produksi terpenting milik negara.

Adapun PT PLN (Persero) ini dibentuk untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik dalam jumlah yang cukup besar dan berkualitas untuk kepentingan umum, serta mengusahakan keuntungan dan melaksanakan tugas pemerintah di bidang ketenagalistrikan untuk menunjang pembangunan dengan menggunakan prinsip perseroan terbatas. Oleh karena itu, selain memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, PT PLN (Persero) juga harus menghasilkan keuntungan sebagai sumber pendapatan pembangunan.

Syarat dan proses untuk memperoleh tenaga listrik dari PLN harus disetujui oleh konsumen dan perusahaan. Pelanggan yang menggunakan tenaga listrik terlebih dahulu harus mengajukan instalasi baru dan menandatangani perjanjian jual beli tenaga listrik dengan PLN yang disebut juga dengan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (atau disebut SPJBTL).

SPJBTL adalah simbol perjanjian yang mengatur hak dan kewajiban PLN dan pelanggan. Setelah membayar biaya penyambungan dan uang jaminan pelanggan, maka dinyatakan sah pula sebagai pembeli atau pelanggan PLN yang wajib membayar harga satuan energi berdasarkan yang dikonsumsi setiap bulannya dan diperbolehkan menikmati aliran listrik sesuai kesepakatan. Adanya kesepakatan secara tidak langsung akan

menimbulkan hak dan kewajiban timbal balik antara konsumen energi dengan penyedia listrik negara, jika kedua belah pihak bersedia untuk melaksanakan suatu perjanjian yang telah disepakati. Menurut R. Subekti yang dikutip oleh Tiodor dkk (2023:30) Perjanjian merupakan suatu peristiwa dimana seorang berjanji kepada seorang lain atau dimana dua orang itu saling berjanji untuk melaksanakan sesuatu.

Saat ini telah dilakukan pengembangan baru, yaitu listrik pintar atau dikenal juga dengan listrik Prabayar, namun masih ada pelanggan PT PLN (Persero) yang menggunakan listrik pascabayar untuk menyelenggarakan sistem transaksi energi listriknya. Pergerakan kWh meter tiap pelanggan digunakan sebagai acuan pembayaran listrik pascabayar. Konsumsi listrik pada bulan ini akan ditagih pada bulan berikutnya. Pelanggan harus membayar tagihan listriknya pada atau sebelum tanggal 20 setiap bulannya, menurut kebijakan PT PLN (Persero). Namun dari sumber data yang didapat menunjukkan masih banyak pelanggan PLN, khususnya pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang tidak konsisten dalam membayar tagihannya. Akibatnya, banyak tagihan listrik pascabayar yang tertunggak.

Tabel 1.1 Data Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta

Data Piutang Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta			
Tahun	2020	2021	2022
Jumlah	Rp 5.895.450.000	Rp 4.493.533.478	Rp 2.522.024.477

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kuta

Menurut Redaputri dan Apriansyah (2022) terdapat beberapa unsur faktor penyebab tunggakan tinggi, yaitu sebagai berikut:

1. Kebiasaan pelanggan yang menunda pembayaran
2. Pembayaran listrik belum menjadi prioritas utama bagi pelanggan
3. Kondisi atau faktor ekonomi pelanggan
4. Denda keterlambatan cukup rendah
5. Kurangnya SDM internal PLN yang khusus menangani tunggakan
6. Belum ad acara sosialisasi yang efektif mengenai pembayaran listrik
7. Tidak ada sanksi tegas bagi venor yang menerapkan kontrak Billman.

Pelanggan yang tidak membayar tagihan listrik melewati tanggal 20 setiap bulannya dapat dikenakan denda oleh PT PLN (Persero). Aturan ini tertuang dalam Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya Terkait Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)

Tabel 1.2 Rincian Biaya Keterlambatan Pembayaran Rekening Listrik

Batas Daya	Biaya Keterlambatan
450 VA	Rp 3.000
900 VA	Rp 3.000
1.300 VA	Rp 5.000
2.200 VA	Rp 10.000
3.500 VA s.d. 5.500 VA	Rp 50.000
6. 600 VA s.d. 14.000 VA	3% dari Tagihan Rekening Listrik (Minimum Rp 75.000)
Di Atas 14.000 VA	3% dari Tagihan Rekening Listrik (Minuman 100.000)

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kuta

Agar jumlah piutang dapat berkurang maka diperlukan prosedur penagihan yang efektif dan efisien untuk memudahkan pelanggan PT PLN (Persero) untuk membayar dan memperlancar tugas penagihan oleh petugas PLN. Menurut Rifka (2017) “Prosedur adalah urutan kerja atau kegiatan yang terencana untuk menangani pekerjaan yang berulang dengan cara seragam atau terpadu”.

Tagihan yang timbul dari penerimaan tagihan listrik pelanggan dicatat sebagai piutang dengan mengikuti tata cara yang berlaku di PT PLN (Persero). Layanan bulanan pelanggan akan dibayar pada bulan berikutnya, sehingga PLN memiliki piutang. Menggunakan prosedur yang tepat akan mempercepat operasional perusahaan dalam hal penyusunan laporan akuntansi di akhir periode. Menurut Press Release No. 153.PR/STH.00.01/V/2020 PLN selalu menerbitkan *Invoice* penagihan setiap bulan secara detail kepada pelanggan, yang berisi informasi tentang:

1. Stand pemakaian: Stand Akhir dan Stand Awal
2. Total pemakaian listrik berdasarkan jumlah kWh
3. Rupiah pemakaian tenaga listrik bruto
4. Rupiah kompensasi tingkat mutu pelayanan
5. Jumlah pemakaian tenaga listrik netto
6. Jumlah rupiah pemakaian tenaga listrik (PTL) yang ditagihkan
7. Tagihan lainnya (biasanya berisi kurang tagih atau lebih tagih pelanggan, serta angsuran tagihan)

8. Pajak penerangan jalan (PPJ) yang besarnya diatur oleh masing-masing daerah
9. Jumlah rupiah pemakaian tenaga listrik (PTL) ditambah tagihan lainnya
10. Pajak penambahan nilai.

Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta dilakukan penyebaran *Invoice* tagihan atau Pratul. Pratul ini berisikan total tagihan rekening listrik yang harus dibayarkan oleh pelanggan dan pemberitahuan untuk melunasi tagihan tersebut paling lambat tanggal 20 setiap bulannya. Selain memanfaatkan Pratul PT PLN (Persero) ULP Kuta juga melakukan *WA Blast* antara lain mengirimkan pesan WhatsApp kepada pelanggan yang berisikan informasi tagihan yang harus dilunasi dan menelepon pelanggan pasang baru untuk mengingatkan mengenai ketentuan yang diatur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) yaitu melakukan pelunasan tagihan rekening listrik paling lambat tanggal 20 setiap bulannya.

Pemberitahuan pelunasan tagihan melalui pesan WhatsApp atau *WA Blast* ini berdasarkan observasi penulis seringkali diabaikan dan tidak sedikit pelanggan yang beranggapan bahwa pesan WhatsApp ini merupakan penipuan dibuktikan dengan respon balik yang diberikan oleh pelanggan seperti banyaknya pelanggan yang menaruh rasa curiga pada isi dari pesan WhatsApp tersebut, respon balik yang diberikan oleh pelanggan ini didasari oleh maraknya *Hoax* melalui pesan WhatsApp yang mengatasnamakan instansi-instansi besar oleh beberapa oknum yang tidak

bertanggungjawab sehingga menyebabkan WA *Blast* ini kurang efektif dalam mengurangi jumlah tunggakan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.



Gambar 1.1 Penggunaan WhatsApp *Blast*

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kuta

Pratul merupakan himbauan pembayaran listrik tepat waktu yang berbentuk *Invoice* tagihan yang berisi informasi pelanggan dan jumlah tagihan rekening listrik pelanggan setiap bulannya, pratul digunakan sebagai pengingat awal untuk melakukan pembayaran tagihan rekening listrik sebelum tanggal 20. Pratul merupakan inovasi baru yang dikeluarkan oleh PT PLN (Persero) yang diharapkan dapat mengurangi-tunggakan yang ada dan meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar listrik tepat waktu.

Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta penerapan sistem pratul ini baru dilaksanakan sejak bulan November tahun 2022, penyebaran pratul ini sendiri dikhususkan untuk pelanggan-pelanggan yang memiliki riwayat menunggak yang didasari oleh data pelunasan tagihan rekening listrik tiga bulan terakhir oleh pelanggan yang kemudian dilakukan penyebaran secara *door to door* sembari memberikan sosialisasi tentang isi dari Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) tentang melakukan pelunasan tagihan rekening listrik paling lambat tanggal 20 setiap bulannya serta pemberitahuan mengenai konsekuensi yang didapat apabila tidak melunasi tagihan rekening listrik seperti pemutusan listrik sementara oleh PT PLN (Persero). Penyambungan listrik setelah pemutusan hanya dapat dilaksanakan apabila pelanggan telah melunasi seluruh tagihan listriknya beserta dengan denda yang didapatkan.

	PT PLN (PERSERO) UID BALI UP3 BALI SELATAN ULP KUTA A. Jl. Sunset Road Kuta T. : 123 W. : www.pln.co.id A. : PLN Mobile	HIMBAUAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK TEPAT WAKTU Periode MARET 2023
	Kepada Yth. Nama : PT ID Pelanggan : 551100 Daya : 555000 Tarif : B3 Alamat : JL NUSA DUA	Kode Kedudukan : ACP Total Tagihan : Rp 24.154.032 (belum termasuk admin bank)

Terima kasih atas kesetiannya menjadi pelanggan PLN. Untuk kenyamanan berlangganan listrik PLN, kami menghimbau agar secara rutin melakukan pembayaran rekening listrik setiap bulannya paling lambat tanggal 20. Pembayaran bisa dilakukan di Kantor Post terdekat, Indomaret, Alfamart, Toko Belanja Online, dll

Sesuai Ketentuan yang di atur dalam Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga listrik (SPJBTL), pihak PLN akan melakukan pemutusan sementara aliran listrik, jika pembayaran tagihan rekening listrik melewati tanggal 20 setiap bulannya. Penormalan aliran listrik kembali, akan dilakukan setelah tagihan rekening listrik dilunasi disertai biaya keterlambatan (BK).

PLN akan memberhentikan sebagai pelanggan secara sepihak jika keterlambatan pembayaran dilakukan berturut-turut selama 3 (tiga) bulan. Untuk menghindari resiko, mohon tidak titip pembayaran rekening kepada petugas. Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih

Pelanggan PLN

ID PEL : 551100
 Nama Penerima :
 Telp/HP :

Hormat Kami,
 PT PLN (PERSERO) ULP KUTA
 MANAGER
 KOMANG TRIA APRIANTA
 Nama Petugas Bilman : TM

Gambar 1.2 Contoh Pratul

Sumber : PT PLN (Persero) ULP Kuta

Adapun permasalahan-permasalahan yang dihadapi ketika melaksanakan penyebaran pratul oleh petugas PT PLN (Persero) ULP Kuta berdasarkan observasi penulis yaitu keberadaan tuan rumah yang tidak menentu menjadi hambatan dalam melakukan penyebaran pratul.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diterangkan diatas mengenai ketidak-konsistenan pelanggan dalam melakukan pelunasan tagihan rekening listrik serta pratul sebagai inovasi baru yang digunakan untuk mengatasi masalah tersebut. Maka dari itu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penyebaran pratul terhadap penurunan jumlah tunggakan dan bagaimana prosedur dari penagihan tunggakan rekening

listrik serta apakah penyebaran pratul memiliki hambatan–hambatan terkait pelaksanaannya, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini dengan judul "**EFEKTIVITAS PENAGIHAN TUNGGAKAN REKENING LISTRIK DENGAN MENGGUNAKAN PRATUL PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**".

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar masalah tersebut, penulis mencoba mengangkat suatu masalah, yaitu;

1. Bagaimana efektivitas penagihan tunggakan rekening listrik dengan menggunakan pratul pada PT PLN (Persero) ULP Kuta?
2. Bagaimana prosedur penagihan tunggakan rekening listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta?
3. Apa saja hambatan yang dihadapi PT PLN (Persero) ULP Kuta dalam melakukan penagihan tunggakan rekening listrik dengan menggunakan pratul?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian berdasarkan rumusan permasalahan diatas yaitu;

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penagihan tunggakan rekening listrik dengan menggunakan pratul pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2. Untuk mengetahui bagaimana prosedur penagihan tunggakan rekening listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta
3. Untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi PT PLN (Persero) ULP Kuta dalam melakukan penagihan tunggakan rekening listrik menggunakan pratul.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk memperluas pengetahuan, khususnya di bidang akuntansi melalui penagihan tunggakan, dan mungkin berguna untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademis

Sebagai bahan penelitian bagi para sarjana yang tertarik dengan topik ini, serta sebagai bahan referensi bagi mahasiswa dan pembaca pada umumnya.

b. Bagi PT PLN (Persero) ULP Kuta

Sebagai bahan pertimbangan atau evaluasi terkait sistem penagihan yang telah berjalan agar ke depannya penagihan tunggakan dapat berjalan lebih efektif dan efisien lagi.

c. Bagi Penulis

Untuk memberikan wawasan dan informasi yang luas, serta mekanisme bagi penulis untuk menerapkan apa yang telah mereka pelajari dalam proses perkuliahan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data dari informasi yang relevan penulis melaksanakan kegiatan penelitian ini di PT PLN (Persero) ULP Kuta tepatnya di Jalan Sunset Road, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini, yang menjadi penelitian adalah efektivitas penagihan tunggakan rekening listrik dengan menggunakan pratul pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Menurut Sinambela (2020) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif yang berupa angka-angka, seperti jumlah penerbitan pratul dan pelunasan dari pratul yang diterbitkan.

b. Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:194) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer yaitu wawancara dengan subjek penelitian dan observasi yaitu pengamatan proses penagihan tunggakan yang dilakukan oleh petugas penagihan. Data penelitian ini dikumpulkan dengan cara meminta langsung informasi dari PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder yaitu dokumentasi perusahaan berupa laporan terkait jumlah tunggakan dan pelunasan tunggakan dengan menggunakan pratul, literatur, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis sebagai berikut :

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2019:297) Observasi merupakan dasar semua ilmu pengetahuan, melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Metode ini digunakan untuk mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang menjadi fokus penelitian. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan langsung dan mengumpulkan data secara langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan pelaksanaan penagihan tunggakan listrik dengan pratul oleh Seksi Transaksi Energi PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2019:231) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang wajib diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal berasal responden yang lebih mendalam. Penulis mengumpulkan data dengan cara melakukan wawancara langsung secara terstruktur dengan Supervisor dan Staff TE di PT PLN (Persero) ULP Kuta.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis

seperti arsip, buku, teori, dalil atau yang berhubungan dengan penelitian. Dokumen yang digunakan penulis yakni jumlah tunggakan, jumlah pelunasan tunggakan, jumlah pelanggan yang menerima pratul, dan jumlah pelanggan yang berhasil melunasi tunggakan.

4. Teknik Analisis Data

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2019:147). Untuk mengetahui penagihan tunggakan rekening listrik di PT PLN (Persero) ULP Kuta apakah sudah efektif atau kurang efektif.

Maka dalam penelitian ini penulis juga menggunakan teknik analisis efektivitas. Menurut Prasetyo dan Nugraheni yang dikutip oleh Jakarsih dkk. (2023) mengatakan analisis efektivitas yaitu untuk mengetahui presentase tingkat efektivitas harus menggunakan pengukuran rasio efektivitas. Dalam konteks penagihan tunggakan listrik, analisis efektivitas digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana upaya penagihan yang dilakukan oleh PLN dapat mencapai tujuan untuk mengurangi jumlah tunggakan dan meningkatkan jumlah tagihan yang terkumpul.

Dengan rumus :

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{jumlah penagihan yang dibayar}}{\text{jumlah penagihan yang diterbitkan}} \times 100\%$$

Rumus ini mengukur efektivitas penagihan berdasarkan tingkat keberhasilan penagihan yang dapat dinyatakan dalam persentase. Efektivitas diukur berdasarkan jumlah penagihan yang berhasil ditagih dibagi dengan jumlah penagihan yang harus ditagih. Hal ini akan memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan dalam penagihan tunggakan listrik dengan menggunakan Pratul.

Untuk mengukur keefektivitasan digunakan indikator sebagai berikut:

Tabel 1.3 Indikator Pengukuran Efektivitas

Persentase	Kriteria
0% - 49%	Tidak Efektif
50% - 69%	Kurang Efektif
70% - 89%	Cukup Efektif
90% - 100%	Efektif
>100%	Sangat Efektif

Sumber: : PT PLN ULP Kuta

Indikator pengukuran efektivitas, menyatakan bahwa pada persentase 0% - 49% termasuk dalam kriteria tidak efektif, pada persentase

50% - 69% termasuk dalam kriteria kurang efektif, pada persentase 70% - 89% termasuk dalam kriteria cukup efektif, pada persentase 90% - 100% termasuk dalam kriteria efektif, dan pada persentase > 100% termasuk dalam kriteria sangat efektif.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada sebelumnya tentang Efektivitas Penagihan Tunggakan Rekening Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas penagihan tunggakan rekening listrik berdasarkan hasil target dan realisasi penerimaan tunggakan tagihan rekening listrik dengan pratul pada bulan November tahun 2022 sampai dengan bulan April tahun 2023 menunjukkan hasil yang cukup efektif, dilihat dari penerbitan pratul sebanyak 3745 lembar dan yang dapat tertagih sebanyak 3267 lembar dengan persentase efektivitas 87%. Sedangkan berdasarkan nominalnya hasil target dan realisasi penerimaan tagihan rekening listrik dengan menggunakan pratul

pada bulan November tahun 2022 sampai dengan bulan April tahun 2023 menunjukkan hasil yang efektif, dilihat dari penerbitan pratul sebanyak Rp 65.284. 645.062 dan yang dapat tertagih sebanyak Rp 61.204.250.888 dengan persentase efektivitas 93%. Dari hasil tersebut maka dengan adanya pratul dapat meningkatkan kesadaran pelanggan untuk membayar listrik sebelum tanggal 20 setiap bulannya serta mengurangi konflik dengan pelanggan ketika melakukan pemutusan dikarenakan sudah diberikan informasi tagihan sebelumnya.

2. Prosedur penagihan tunggakan rekening listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta diawali dari monitoring pelanggan dengan riwayat menunggak dilanjutkan dengan pencetakan dan penyebaran pratul, lalu melakukan monitoring pelunasan tagihan rekening listrik dan apabila terdapat pelanggan yang belum melunasi tagihan rekening listriknya melewati tanggal 20 maka dilakukan pencetakan TUL VI-01 yang kemudian dilakukan pemutusan sambungan listrik sementara, setelah dilakukan pemutusan selanjutnya dilakukan evaluasi hasil pemutusan dan apabila pelanggan sudah membayar tagihan rekening listriknya maka dilakukan penyambungan sambungan listrik kembali namun apabila pelanggan tidak melunasi tagihannya maka dilakukan bongkar rampung atau pemutusan sambungan listrik permanen.

3. Hambatan-hambatan yang dihadapi ketika melakukan penyebaran pratul yaitu kurangnya kesadaran pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan rekening listrik dengan tepat waktu, petugas mendapati rumah yang ditinggalkan oleh penghuninya atau rumah kosong sehingga pratul tidak tersampaikan, dan petugas mendapati pelanggan yang pergi tanpa informasi sehingga menghambat proses penyerahan pratul maupun proses pemutusan.

B. SARAN

Efektivitas dari penggunaan pratul untuk mengurangi jumlah tunggakan yang ada sudah menunjukkan hasil yang cukup memuaskan sebagai suatu inovasi yang baru dilaksanakan kurang dari 1 tahun. Mengenai Pelaksanaan Penagihan Tunggakan Rekening Listrik telah dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih ada yang perlu diperhatikan lagi dalam penangannya demi kelancaran tujuan perusahaan. Saran yang dapat penulis berikan dalam efektivitas penagihan tunggakan rekening listrik dengan menggunakan pratul pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yakni sebagai berikut :

1. Sebaiknya PT PLN (Persero) ULP Kuta melakukan sosialisasi tahap lanjutan terkait pembayaran listrik tepat waktu melalui media digital yang mudah dipahami oleh pelanggan disemua kalangan seperti mengunggah video layanan masyarakat terkait pembayaran listrik tepat waktu di media sosial PT PLN (Persero) ULP Kuta serta dapat menayangkan video tersebut pada monitor yang terdapat di loket

agar dapat terlihat oleh pelanggan ketika pelanggan sedang menunggu antrian. Video layanan masyarakat yang penulis maksud adalah seperti video yang telah penulis buat sebagai output dari penelitian ini yang dapat dilihat pada <https://youtu.be/0e5-75KI dMQ> yang selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 5.

2. Dalam pelaksanaan penyebaran pratul yang telah sesuai dengan SOP yang berlaku pada PT PLN (Persero) ULP Kuta, yang dapat penulis sarankan yaitu sebaiknya sebelum melakukan penyebaran pratul kerumah-rumah pelanggan sebaiknya memberikan pemberitahuan terlebih dahulu seperti menelepon pelanggan yang akan didatangi rumahnya untuk membuat janji temu terutama untuk pelanggan yang berada di daerah perumahan untuk meminimalisir petugas mendapati rumah pelanggan dalam keadaan kosong dan juga dapat mempercepat pekerjaan petugas.
3. Untuk mengatasi nomor telepon yang tertera tidak sesuai dengan nomor telepon pelanggan yang menghambat proses penyebaran pratul sebaiknya PT PLN (Persero) ULP Kuta melakukan pendataan kembali khususnya bagi pelanggan listrik pascabayar terkait nomor telepon pelanggan, yang dapat dilakukan ketika petugas melakukan pencatatan meter kerumah-rumah pelanggan pada akhir bulan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admosoeprpto, Kisdarto. 2016. *Produktivitas Aktualisasi Budaya Perusahaan*. Jakarta: Gramedia.
- Agianto, Bagus. dkk. 2018. "Perancangan Aplikasi Informasi Tagihan Listrik, Pdam, Dan Telepon Berbasis Android Pada Wisma Parikesit Tegalorejo Kota Salatiga". *Departemen Teknik Elektro, Universitas Diponegoro Semarang*, Vol.7, No.2, pp 1-7.
- Ahmadhidayat. 2020. "Invoice Penagihan Listrik Diberikan Setiap Bulan, Bagaimana Caranya?". <https://web.pln.co.id/cms/media/siar-an-pers/2020/07/invoice-penagihan-listrik-diberikan-setiap-bulan-bagaimana-caranya/>
(Diakses, Jumat 17 Maret 2023)
- Anatasia, Maria dan Ferry Setiawan. 2020. "Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT Divaindo Sentral Sarana Banjarbaru". *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, Vol.6, No.3, pp 453-468.
- Ompusunggu, Dicky Perwira dan Nina Irenetia. 2023. "Pentingnya Manajemen Keuangan Bagi Perusahaan". *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis* , Vol.3, No.2, pp 140-147.
- Hasibuan, M. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. 2018. *Standar Akuntansi Keuangan*. Jakarta: IAI
- Jarkasih, M. dkk. 2023. "Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pelaksanaan Anggaran Belanja Dinas Pangan, Tanaman Pangan Dan Hortikultura Provinsi Kalimantan Timur". *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 11, No. 1, pp 1-9.
- Jitmaur, Fanny. dkk. 2021. "Analisis Penagihan Piutang Pada CV. Pasir Raya Sorong". *Jurnal Pitis AKP*, Vol. 5, No.1, pp 1-5.
- Khadafi, Rizal dan Dyah Mutiarin. 2017. "Efektivitas Program Bantuan Keuangan Khusus Dalam Mengertaskan Kemiskinan di Kabupaten GunungKidul". *Journal of Governance and Public Policy*, Vol.4, No.2, pp 327-362.

- Mahmudi. 2019. *Buku Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Penerbit STIM YPKN.
- Mardiasmo. 2017. *Perpajakan Edisi Terbaru*. Bandung: Andi.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Selemba Empat.
- Notoadmodjo. 2018. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nugraha, D. 2019. "Paper Blog". <https://www.paper.id/blog/tips-dan-nasihat-umkm/piutang-dalam-akuntansi/>
(Diakses, Jumat 27 Maret 2023)
- Redaputri dan Apriansyah. 2020. "Strategi Pengambilan Keputusan Untuk Meminimalkan Tunggakan Tagihan Listrik Pasca Bayar PT. PLN (Persero)". *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Informatika*, Vol. 19 No. 1, pp 20-33
- Rifka R.N. 2017. *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Depok : Huta Publisher.
- Rusdianto. 2018. *Pengantar Akuntansi Konsep & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan*. Jakarta: Erlangga.
- Sakti, Essy M. S. dan Nursina. 2021. "Pengembangan Fitur Invoice Pada Aplikasi Jasa Titip Berbasis Android". *TEKINFO*, Vol.22, No.2, pp 35-39.
- Sari, A. R. 2017. *Akuntansi Keuangan Berbasis PSAK*. Jakarta: Mitra Media.
- Silalahi, A. C. 2017. "Pengaruh Pengungkapan Corporate Social Responsibility, Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan". *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, Vol. 6, No. 8, pp 1-8.
- Sinambela, L. P. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif - Teori dan Praktik*. Depok: Rajawali Pers.
- Siregar, S. A. 2018. *Belajar Mudah Akuntansi Dasar*. Malang: BAO Publishing.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Teranginegeriku. 2015. "TUL 1994 (Tata Usaha Pelanggan)". <https://teranginegeriku.blogspot.com/2015/01/tul-1994-tata-usaha-pelanggan.html>

(Diakses, Selasa 11 July 2023)

Tiodor, Patricia C. dkk. 2023. "Pembuktian Wanprestasi Perjanjian Utang Piutang Secara Lisan". *Jurnal Krisna Law*, Vol. 5, No.1, pp 27-39.