

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Landasan Tori**

##### **1. Sistem Pengendalian Intern**

###### **a. Pengertian Sistem Pengendalian Intern**

Mulyadi (2016: 129) Sistem Pengendalian Intern adalah struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Mardi (2016: 59) Sistem Pengendalian Intern adalah suatu sistem yang meliputi struktur organisasi beserta semua mekanisme dan ukuran-ukuran yang dipatuhi bersama untuk menjaga seluruh harta kekayaan organisasi dari berbagai arah.

Yuhanis Ladewi (2017: 38) Sistem Pengendalian Intern adalah suatu perencanaan yang meliputi struktur organisasi dan semua metode dan alat-alat yang dikoordinasikan yang digunakan didalam perusahaan dengan tujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan.

## **b. Tujuan Pengendalian Intern**

Anastasia dan Lilis (2011: 82) yang ditetapkan oleh *Comitte of Sponsoring Organiization* (COSO) Pengendalian Internal adalah sebagai proses yang dimplementasikan oleh dewan direksi, manajemen, serta seluruh staf dan karyawan yang dibawah arahan mereka dengan tujuan untuk memberikan jaminan yang memadai atas pencapaian tujuan pengendalian. Tujuan pengendalian tersebut meliputi:

1. Efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan.
2. Keandalan dalam laporan keuangan.
3. Kepatuhan kepada UU dan kebijakan yang ditetapkan.

Mulyadi (2016: 129) Tujuan pengendalian intern menurut definisi adalah:

1. Menjaga aset organisasi.
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.
3. Mendorong efisiensi.
4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Tujuan Pengendalian Intern menurut tujuannya, sitem pengendalian intern dibagi menjadi dua macam: pengendalian intern akuntansi (*internal acconting control*) dan pengendalian intern administratif (*internal administrative control*).

1. Pengendalian intern akuntansi, yang merupakan bagian dari sistem pengendalian intern, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-

ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga aset organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi.

2. Pengendalian intern akuntansi yang baik akan menjamin keamanan kekayaan para investor dan kreditur yang ditanamkan dalam perusahaan dan akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya.
3. Pengendalian intern administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen.

Yuhanis Ladewi (2017: 39) Tujuan Pengendalian Intern:

1. Menjaga keamanan harta kekayaan dan catatan perusahaan  
Kekayaan fisik suatu perusahaan dapat dicuri, disalahgunakan atau hancur karena kecelakaan, kecuali kekayaan tersebut dapat dilindungi dengan pengendalian yang memadai, begitu juga dengan kekayaan yang tidak memiliki wujud fisik, seperti piutang dagang akan rawan resiko kecurangan, jika dokumen penting tidak dijaga.
2. Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi  
Manajemen memerlukan informasi keuangan yang teliti dan andal untuk menjalankan kegiatan usahanya. Banyak informasi akuntansi digunakan manajemen untuk dasar pengambilan keputusan.
3. Mendorong efisiensi operasi  
Pengendalian intern ditujukan untuk mencegah duplikasi usaha yang tidak perlu atau pemborosan dalam kegiatan bisnis perusahaan dan

untuk mencegah penggunaan sumber daya perusahaan yang tidak efisien.

#### 4. Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen

Untuk mencapai tujuan perusahaan, manajemen menetapkan kebijakan dan prosedur pengendalian intern yang ditunjukkan untuk memberikan jaminan yang memadai agar kebijakan manajemen dipatuhi oleh semua karyawan.

Mardi (2014: 59) mengungkapkan tujuan sistem pengendalian internal adalah:

- a) Menjaga harta milik perusahaan.
- b) Memeriksa ketelitian dan kebenaran informasi akuntansi.
- c) Meningkatkan efisiensi operasional perusahaan.
- d) Membantu menjaga kebijaksanaan manajemen yang telah ditetapkan.

#### c. Unsur Pokok Sistem Pengendalian Intern

Mulyadi (2016: 131) Unsur pokok sistem pengendalian intern adalah:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.

Struktur organisasi merupakan rerangka (*framework*) pembagian tanggungjawab fungsional kepada unit-unit organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan pokok perusahaan. Dalam perusahaan manufaktur misalnya, kegiatan pokoknya adalah memproduksi dan menjual produk. Untuk melaksanakan kegiatan

pokok tersebut dibentuk departemen produksi, departemen pemasaran, dan departemen keuangan dan umum. departemen-departemen ini kemudian dibagi-bagi lebih lanjut menjadi unit-unit organisasi yang lebih kecil untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan perusahaan. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam organisasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut ini:

- a) Harus dipisahkan dari fungsi-fungsi operasi dan penyimpanan dari fungsi akuntansi. Fungsi operasi adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk melaksanakan suatu kegiatan. Setiap kegiatan dalam perusahaan memerlukan otorisasi dan manajer fungsi yang memiliki wewenang untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Fungsi penyimpanan adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk menyimpan aktiva perusahaan. Fungsi akuntansi adalah fungsi yang memiliki wewenang untuk mencatat peristiwa keuangan perusahaan.
- b) Suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan tahap suatu transaksi.

2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.

Dalam organisasi, setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dan organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.

3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi.

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang lebih ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya.

4. Karyawan yang sesuai dengan tanggung jawabnya.

Jika perusahaan memiliki karyawan yang kompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum, dan perusahaan akan tetap mampu menghasilkan pertanggungjawaban keuangan yang dapat diandalkan. Karyawan yang jujur dan ahli dalam bidang yang menjadi tanggungjawab akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efisien dan efektif, meskipun hanya sedikit unsur sistem pengendalian intern yang mendukungnya. Di lain pihak, meskipun tiga unsur sistem pengendalian intern yang lain cukup kuat, namun jika dilaksanakan oleh karyawan yang tidak kompeten dan tidak jujur, empat tujuan sistem pengendalian intern yang telah diuraikan diatas tidak akan tercapai.

Mardi (2016: 60) menjelaskan bahwa suatu sistem pengendalian internal dapat berjalan efektif seperti yang diharapkan, harus ada unsur pokok yang dapat mendukung prosesnya. Adapun unsur pokok sistem pengendalian internal adalah sebagai berikut:

1. Struktur organisasi.

Struktur organisasi merupakan kerangka pemisahan tanggung jawab secara tegas berdasarkan fungsi atau unit yang dibentuk.

2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan dalam organisasi.

Struktur organisasi harus dilengkapi dengan uraian tugas yang mengatur hak dan wewenang masing-masing tingkatan beserta seluruh jajaran.

3. Pelaksanaan kerja secara sehat.

Pelaksanaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga mendukung tercapainya tujuan pengendalian internal yang ditunjukkan dalam beberapa cara.

Yuhanis Ladewi (2017: 41) mengungkapkan bahwa unsur pengendalian internal adalah:

1. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab regional secara tegas. Pembagian tanggung jawab fungsional dalam bagian dalam organisasi ini didasarkan pada prinsip-prinsip berikut ini:

- a) Harus dipisahkan bagian-bagian operasi dan penyampaian dari bagian akuntansi. Bagian operasi adalah bagian yang memiliki wewenang untuk melaksanakan suatu kegiatan.
- b) Suatu bagian tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.

2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya.

Dalam organisasi setiap transaksi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang memiliki wewenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi.

3. Praktek yang sehat dalam melaksanakan tugas dan bagian setiap organisasi.

Adapun cara-cara yang umumnya ditempuh dalam menciptakan praktik yang sehat adalah:

- a) Penggunaan formulir bernomor urut cetak yang pemakaiannya harus dipertanggung jawabkan oleh yang berwenang.
- b) Pemeriksaan mendadak dilaksanakan tanpa pemberitahuan lebih dahulu kepada pihak yang akan diperiksa, dengan jadwal yang tidak teratur.
- c) Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain.
- d) Perputaran jabatan yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi pejabat dalam melaksanakan tugasnya.
- e) Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.

- f) Secara periodik diadakan percobaan fisik kekayaan dengan catatan.
- g) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain.

4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Karyawan yang jujur dan ahli dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya akan dapat melaksanakan pekerjaannya dengan efisien dan efektif. Untuk mendapatkan karyawan yang kompeten dan dapat dipercaya, berbagai cara berikut ini dapat ditempuh:

- a) Seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya.
- b) Pembagian pendidikan karyawan selama menjadi karyawan perusahaan, sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

#### **4. Pengertian Tunggakan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

#### **5. Pengertian Rekening**

Secara bahasa rekening adalah hitungan pembayaran (uang berlangganan, uang sewa dan seterusnya). Rekening listrik merupakan perhitungan biaya

pemakaian listrik yang wajib dibayar oleh para pelanggan setiap bulannya. Hasil perhitungan jumlah biaya pemakaian listrik ini akan berfungsi sebagai dokumen perusahaan dan sebagai bukti pembayaran bagi pelanggan.

## **6. Pengertian Listrik Pascabayar**

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang. Listrik pascabayar adalah suatu layanan dari PT. PLN (Persero) dimana pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu dan akan membayar pada bulan berikutnya. Setiap bulan PLN harus mencatat meter, menghitung dan menerbitkan rekening yang harus dibayar pelanggan, melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat atau tidak membayar dan akan memutuskan aliran listrik jika konsumen terlambat membayar listrik setelah waktu tertentu.

## **7. Pengertian Piutang**

Dwi Martiani dkk (2012: 193) piutang adalah klaim suatu perusahaan pada pihak lain.

Mulyadi (2016: 207) piutang merupakan klaim kepada pihak lain atas uang, barang dan jasa yang dapat diterima dalam jangka waktu satu tahun atau dalam satu siklus kegiatan perusahaan.

Dari beberapa definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan piutang adalah semua tuntutan atau tagihan kepada pihak lain dalam bentuk uang atau barang.

### **a. Klasifikasi Piutang**

Menurut Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), piutang dalam arti sempit, yaitu hanya menunjukkan tagihan yang akan dilunasi dengan uang.

Piutang-piutang tersebut dapat digolongkan atas:

1. Piutang Usaha (*Trade Receivable*)

Segala tagihan dari penjualan barang-barang atau jasa yang dilakukan secara kredit oleh perusahaan. Jika tagihan itu didukung dengan tagihan tertulis oleh debitur kepada perusahaan untuk membayar pada suatu tanggal tertentu, piutang tersebut adalah piutang wesel.

2. Piutang Lain-lain (*Non Trade Receivable*)

Tagihan yang tidak berasal dari penjualan barang maupun jasa dalam kegiatan normal perusahaan. Untuk tujuan akuntansi, tagihan atau piutang tersebut dapat dikelompokkan kedalam dua golongan sesuai dengan jangka waktu yang diperlukan untuk merealisasikan menjadi kas (jatuh tempo).

3. Piutang Lancar

Meliputi tagihan-tagihan yang diharapkan akan diterima pelunasannya dalam tempo jangka waktu satu tahun atau dalam periode siklus kegiatan normal perusahaan.

4. Piutang Jangka Panjang

Meliputi tagihan-tagihan yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun.

## **b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Jumlah Piutang**

Piutang sebagai salah satu unsur aktiva lancar dalam neraca memiliki perputaran yang cepat dan kurang dari satu tahun. Oleh karena itu, banyak hal yang dapat mempengaruhi besarnya piutang tersebut.

Bambang (2001: 85) faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya dana yang diinvestasikan kedalam piutang, sebagai berikut:

1. Volume penjualan kredit

Makin besar proporsi penjualan kredit dari keseluruhan penjualan, maka makin besar pula jumlah investasi dalam piutang. Dengan makin besarnya volume kredit setiap tahunnya, berarti perusahaan itu harus menyediakan investasi yang lebih besar lagi dalam piutang. Makin besarnya jumlah piutang maka semakin besar jumlah resiko, tetapi bersamaan dengan itu juga membesar tingkat profitabilitasnya.

2. Syarat pembayaran penjualan kredit

Syarat pembayaran penjualan kredit dapat bersifat ketat atau lunak, apabila perusahaan menetapkan syarat pembayaran yang ketat, berarti bahwa perusahaan tersebut lebih mengutamakan keselamatan kredit daripada pertimbangan profitabilitasnya dan sebaliknya piutang yang lunak lebih mengutamakan profitabilitasnya. Syarat pembayaran yang lebih ketat antara lain tampak dari batas waktu pembayaran yang pendek atau pembebanan bunga yang berat untuk pembayaran piutang yang terlambat.

3. Ketentuan tentang pembatasan kredit

Dengan penjualan secara kredit, perusahaan dapat menetapkan batas maksimal yang akan diberikan kepada pelanggan. Makin tinggi batas maksimal yang diberikan kepada pelanggan, maka makin besar pula dana yang diinvestasikan kedalam piutang. Selain itu, penentuan kriteria pihak yang akan diberikan, kredit juga dapat memperkecil jumlah investasi dalam piutang. Dengan demikian, pembatasan kredit dapat bersifat kuantitatif maupun kualitatif.

#### 4. Kebijakan dalam penagihan

Perusahaan dapat menjalankan kebijakan dalam penagihan secara aktif maupun pasif,. Perusahaan yang menjalankan kebijakannya secara pasif.

#### 5. Kebiasaan membayar dari pelanggan

Ada sebagian pelanggan yang mempunyai kebiasaan untuk membayar dengan menggunakan kesempatan mendapatkan *cash discount period*, dan ada yang sebagian yang tidak menggunakan kesempatan tersebut. Kebiasaan para pelanggan untuk membayardalam *cash discount period* atau sesudahnya akan mempunyai efek terhadap besarnya investasi dalam piutang. Apabila besar para pelanggan membayar dalam waktu selama *cash discount period*, maka piutang yang tertanam dalam piutang akan menjadi lebih cepat bebas berarti makin kecilnya investasi dalam piutang.

### **8. Akibat dari Penunggakan Biaya Listrik**

Akibat dari penunggakan biaya listrik untuk PT.PLN (Persero):

Pendapatan dari PT.PLN (Persero) akan semakin menurun dan dapat berpengaruh pada peningkatan kinerja PT.PLN (Persero).

Akibat dari penunggakan listrik untuk pelanggan:

1. Akan dikenakan biaya keterlambatan

Lewat dari waktu pembayaran yang ditetapkan (tanggal 1-20 setiap bulannya), pelanggan akan dikenakan sanksi berupa Biaya Keterlambatan (BK). Biaya keterlambatan ini dikarenakan atas setiap lembar rekening dihitung untuk setiap bulan keterlambatan sesuai dengan golongan tarifnya.

2. Akan dilakukan pemutusan sementara

- a. PLN akan melaksanakan pemutusan sementara penyaluran tenaga listrik pada pelanggan apabila pelanggan belum melunasi pembayaran rekening listrik dalam jangka waktu 1-2 bulan.
- b. Pelanggan yang terlambat membayar rekening listrik dikenakan biaya keterlambatan sesuai dengan golongan tarif untuk setiap bulan keterlambatan.
- c. Penyambungan kembali akan dilakukan oleh PLN apabila pelanggan telah melunasi pembayaran rekening listrik ditambah biaya keterlambatan.
- d. Apabila dalam jangka waktu 60 hari terhitung sejak hari pertama pelaksanaan pemutusan sementara pelanggan belum juga melunasi pembayaran rekening listriknya maka PLN akan melakukan pemutusan rampung berupa penghentian penyaluran tenaga listrik

dengan mengambil sebagian atau seluruh instalasi milik PLN. Permintaan penyambungan baru dan permintaan tenaga listrik wajib melunasi tunggakan dan tagihan susulan (bila ada).

3. Akan dilakukan pemutusan rampung aliran listrik

PLN akan melaksanakan pemutusan rampung (bongkar rampung) aliran listrik. Apabila sampai dibongkar rampung, maka selain harus membayar denda keterlambatan dan tunggakannya, pelanggan juga harus membayar biaya penyambungan baru kembali.

## **B. Penelitian Sebelumnya**

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ely Kartikaningdyah dan Eka Farida Shinta (2010) yang berjudul “Analisis *Collection Period* dalam Upaya Penurunan Piutang Tunggakan Listrik Pelanggan Pada PT Pelayanan Listrik Nasional (PLN) Batam”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimanakah perhitungan *collecton period* pada Pada PT. PLN Batam. Tujuan ini adalah untuk mengetahui upaya penurunan tunggakan listrik pelanggan dengan

menggunakan perhitungan *collection period* pada PT.PLN Batam. Perbedaannya adalah penelitian ini tidak tentang tunggakan listrik pascabayar.

Hasil penelitian ini adalah:

1. Hasil *collection period* PT.PLN Batam dengan menggunakan perhitungan berdasarkan KEP-100/MBU/2002, PT.PLN Batam membutuhkan waktu 40 hari untuk mengubah piutang menjadi kas dan berdasarkan perhitungan menurut Kieso (2010) menunjukkan bahwa PT.PLN Batam membutuhkan 40,55 hari atau 41 hari untuk mengubah piutang menjadi kas.
2. Golongan tarif rumah tangga memiliki jumlah pelanggan menunggak terbanyak periode Januari, Februari dan Maret 2010 kenaikan tertinggi terjadi bulan maret 2010. Golongan tarif bisnis memiliki jumlah tagihan tunggakan tertinggi Januari, Februari dan maret 2010.
3. Pelanggan banyak membayar tagihan listrik, periode januari adalah hari 5, periode february pada hari 3 dan periode maret adalah 7 hari setelah surat pemberitahuan pemutusan sementara dikeluarkan.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Nabila Habibie (2013) yang berjudul Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha pada PT Adira Finance Cabang Manado. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah pengendalian intern piutang usaha pada PT Adira Fianace Manado. Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah pengendalian intern piutang usaha pada PT Adira Finance Manado sudah efektif.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern piutang pada PT Adira Fianace 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. Manajemen menjunjung tinggi integritas dan kompetensi. Oleh sebab itu, lingkungan pengendalian pada PT Adira Finance Manado sudah berjalan efektif hal ini ditandai dengan independen komite audit yang berbeda langsung dibawah naungan komisaris, begitupula konsep pengendalian yang diterapkan oleh jajaran *seccion head* sudah berjalan dengan efektif.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Benny Prawiranegara (2014) yang berjudul Perencanaan Sistem Penagihan Piutang dalam Meningkatkan Efektivitas Pengendalian Intern Piutang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah perencanaan sistem penagihan piutang dalam meningkatkan efektivitas pengendalian intern piutang. Penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah peran sistem penagihan piutang dalam meningkatkan efektivitas pengendalian intern piutang.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa PT. Bahana Cahaya Sejati telah melakukan cara atau teknik dalam sistem penagihan piutang dengan baik. Dimana telah dibuktikan dalam penagihan piutang tersebut diterapkan indikator penagihan piutang yang diantaranya pencatatan piutang, prosedur penyataan piutang, metode penagihan, dan bagian-bagian dalam penagihan piutang. Sehingga perusahaan dapat mengataasi tunggakan dari pihak leasing dan membantu dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Tabel II.1  
Persamaan dan perbedaan

No.	Nama, Tahun, dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Ely Kartikaningdyah, Eka Faradila Shinta (2010) Analisis <i>Collection Period</i> dalam Upaya Penurunan Piutang Tunggalan Listrik Pada Pelanggan Pada PT.PLN Batam.	Penelitian ini sama-sama tentang Piutang Tunggalan Listrik.	Penelitian sebelumnya membahas tentang <i>Collection Period</i> . Sedangkan pada penelitian ini membahas tentang Sistem Pengendalian Intern.
2.	Nabila Habibie (2013) Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT.Adira Finance	Penelitian ini sama-sama membahas pengendalian intern piutang.	Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabelnya yaitu : penelitian sebelumnya

	Cabang Manado.		pada PT.Adira Finance Cabang Manado. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang.
3.	Junita Stevani Wuisan (2013) Analisis Efektivitas Pengendalian Intern Piutang <i>Lease</i> Pada PT.Finansia Multifinance Tomohon.	Penelitian ini sama-sama membahas pengendalian intern piutang.	Perbedaannya terletak pada objek penelitiannya.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis penelitian**

Sigit & Amirullah (2016: 28) berdasarkan jenis data yang diperlukan, secara umum penelitian dikelompokkan menjadi 2 macam, yaitu:

##### 1. Penelitian primer

Penelitian primer membutuhkan data dari sumber pertama, biasanya kita sebut dengan responden. Data atau informasi diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuisisioner atau lisan dengan menggunakan metode wawancara. Yang termasuk dalam kategori ini adalah :

###### *a. Studi kasus*

Studi kasus menggunakan individu atau kelompok sebagai bahan studinya. Biasanya studi kasus bersifat longitudinal.

###### *b. Survei*

Survei merupakan studi yang bersifat kuantitatif yang digunakan untuk meneliti gejala atau sekelompok atau perilaku individu. Pada umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data.

###### *c. Riset eksperimental*

Riset eksperimental menggunakan individu atau kelompok sebagai bahan studi. Pada umumnya riset ini menggunakan 2 kelompok atau lebih untuk dijadikan sebagai objek studinya.

##### 2. Penelitian sekunder

Penelitian sekunder menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana untuk memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti. Penelitian ini juga dikenal dengan penelitian yang menggunakan studi perpustakaan dan biasa digunakan oleh para peneliti yang menganut paham pendekatan kualitatif.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian primer, karena data atau informasi penelitian ini diperoleh dari sumber pertama yaitu melalui pertanyaan lisan menggunakan metode wawancara guna memperoleh data atau informasi mengenai Sistem Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisir Tunggakan Pelanggan Pascabayar PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang.

## **B. Lokasi penelitian**

Tempat penelitian yang akan dilakukan adalah di PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang. Beralamat : Jl. Kapten A.Rivai No 37 Palembang 30129.

## **C. Operasionalisasi Variabel**

Operasionalisasi variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau spesifikasi bagaimana variabel atau kegiatan dapat diukur. Adapun definisi operasionalisasi variabel pada penelitian ini adalah:

**Tabel III.1**  
**Operasionalisasi variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>
Sistem Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Tunggalan Listrik	Sistem yang dibangun dan dibuat dalam rangka menjaga keutuhan perusahaan dalam mengurangi dan menghindari terjadinya kecurangan dalam perusahaan.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur organisasi yang memisah tanggung jawab fungsional secara tegas</li> <li>2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan</li> <li>3. Praktik yang sehat</li> <li>4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab</li> </ol>

Sumber : *Penulis, 2018*

#### **D. Data yang diperlukan**

Sigit & Amirullah (2016: 142) jenis-jenis dan sumber data dapat dikelompokkan menjadi 2 macam, antara lain :

1. Data Primer

Data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan.

2. Data Sekunder

Data yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan suatu riset tertentu saja.

Data penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, yang menjadi data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari pihak yang terkait dengan bagian data piutang pelanggan. Sedangkan data sekunder yaitu data yang berupa profil perusahaan, struktur organisasi, visi dan misi perusahaan.

## E. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Riduwan (2013: 52) pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

### 1. Angket (*Questionnaire*)

Angket (*Questionnaire*) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam serta jumlah responden sedikit.

### 3. Pengamatan (*Observation*)

Observation yaitu melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Apabila objek penelitian bersifat perilaku dan tindakan manusia, fenomena alam, proses kerja, dan penggunaan responden kecil.

### 4. Tes (*Test*)

Tes sebagai instrumen pengumpulan data adalah serangkaian pertanyaan atau latihan yang akan digunakan untuk mengukur keterampilan

pengetahuan, inteligensi, kemampuan, atau bakat yang dimiliki oleh individu atau kelompok.

#### 5. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditunjukkan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku- buku yang relevan, peraturan- peraturan, laporan kegiatan, foto- foto, film, film dokumenter, data yang relevan penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan langsung kepada pihak yang berwenang atau orang yang dianggap dapat memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan dokumentasi dilakukan dengan menyalin data atau megutip dokumen yang ada.

### **F. Analisis Data dan Teknik Analisis**

#### 1. Analisis Data

Kurniawan (2014: 110) analisis data dapat dilakukan dengan dua jenis, yaitu:

- a. Analisis Kualitatif yaitu suatu analisis data yang dikelompokkan kedalam tabel-tabel frekuensi berdasarkan karakteristik dan dinyatakan dalam frekuensi persentase atau dapat juga dikemas lebih menarik secara visual dengan gambar *pie chart* (diagram lingkaran) sehingga lebih mudah dibaca dan dipahami.

- b. Analisis Kuantitatif yaitu pengujian analisis data berkaitan dengan angka, uji statistik, dan uji statistik tersebut disesuaikan dengan rumusan atau identifikasi yang diteliti.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif digunakan untuk mengetahui Sistem Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisir Tunggakan pembayaran listrik pascabayar pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang.

## 2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara membandingkan sistem pengendalian intern piutang yang diterapkan pada PT.PLN (Persero) S2JB-UP3 Palembang.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Sejarah Singkat PT.PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang

Pada tahun 1942 berdiri perusahaan swasta Belanda yang mengelola kelistrikan di kota Palembang yaitu NV. *Netherland Indischi Gas Maatschapij* yaitu disingkat NV. NIGEM yang memiliki pembangkit tenaga listrik merk SULZER sebanyak 2 unit yang mulai dioperasikan pada tahun 1927 dan mempunyai anak perusahaan di Tnjung Karang. Saat perang dunia II, perusahaan listrik di kota Palembang dikuasai oleh Jepang yang diberi nama Denky Kyoky. Setelah perang dunia II berakhir, Jepang menyerahkan Denky Kyoky kepada Belanda dengan nama NV. OGEM.

Pada tahun 1958 pemerintah RI menerbitkan UU N0.86 tentang Nasionalisasi perusahaan milik Belanda termasuk NV. OGEM untuk diambil alih pemerintah RI dan dipegang oleh Perusahaan Listrik dan Gas Sumatera Selatan. Pengambil alihan ini diatur dalam Peraturan Pemerintah No.16 tahun 1959 yang kemudian dibawah naungan Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga (PUT) No. Ment.I/U/24 tahun 1959, maka tenaga listrik dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara Djakarta. Lalu pada tahun 1960 Menteri PUT menerbitkan keputusan tentang struktur organisasi Perusahaan Listrik Negara Eksploitasi yang meliputi area kerja Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu dan Riau. Kemudian sesuai

keputusan menteri PUT pada tahun 1965, maka diadakan perubahan daerah kerja PLN Eksploitasi II meliputi Sumatera Selatan, Lampung, Jambi dan Bengkulu. Setelah itu pada tahun 1972 dikeluarkan PP No. 18/1972 yang mengubah PLN Eksploitasi II menjadi PLN Eksploitasi IV dengan wilayah kerja yang sama.

Nama PLN Eksploitasi IV inipun tidak bertahan lama dengan diterbitkannya Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dan Tenaga No. 013/PRT/1975 yang mengubah PLN Eksploitasi IV menjadi PLN Wilayah IV masih dengan cara kerja yang sama dan kantor wilayah berkedudukan di Palembang dimana terdiri dari Cabang Palembang, Cabang Tanjung, Cabang Karang, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Jambi, Tanjung Pandan dan Sektor Keramasan. Seiring dengan terus meningkatnya kebutuhan tenaga listrik bagi masyarakat, maka satuan kerja PLN Wilayah IV berkembang menjadai Cabang Bangka, Sektor Bukit Asam, Unit Pengatur Beban Sistem Sumsel dan Sektor Bandar Lampung.

Selanjutnya sesuai dengan keputusan direksi PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) No. 079.K/023/DIR/1996 maka dibentuk PT. PLN (Persero) Pembangkit dan Penyaluran Sumatera bagian Selatan. Dengan demikian maka PLN Wilayah IV hanya membawahi 7 unit yaitu: Cabang Palembang, Cabang Tanjung Karang, Cabang Jambi, Cabang Bengkulu, Cabang Lahat, Cabang Tanjung Pandan dan Cabang Bangka.

Berdasarkan keputusan direksi PT. PLN (Persero) No. 114.K/010/2001, PLN Wilayah IV berubah menjadi Unit Bisnis Sumatera Selatan, Jambi, Bengkulu, Bangka Belitung dan Lampung. Selang beberapa waktu kemudian terjadi perubahan organisasi kembali sesuai keputusan direksi No. 089.K/010/DIR/2002

dimana unit bisnis diubah menjadi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu yang membawahi 4 unit yakni Cabang Palembang, Cabang Lahat, Cabang Jambi dan Cabang Bengkulu. PT. PLN (Persero) WS2JB Cabang Palembang terdiri dari enam ranting dan empat rayon, yaitu: Ranting Kayu Agung, Ranting Sekayu, Ranting Mariana, Ranting Pangkalan Balai, Ranting Inderalaya, Ranting Tugu Mulyo, Rayon Rivai, Rayon Kenten, Rayon Sukarami dan Rayon Ampera.

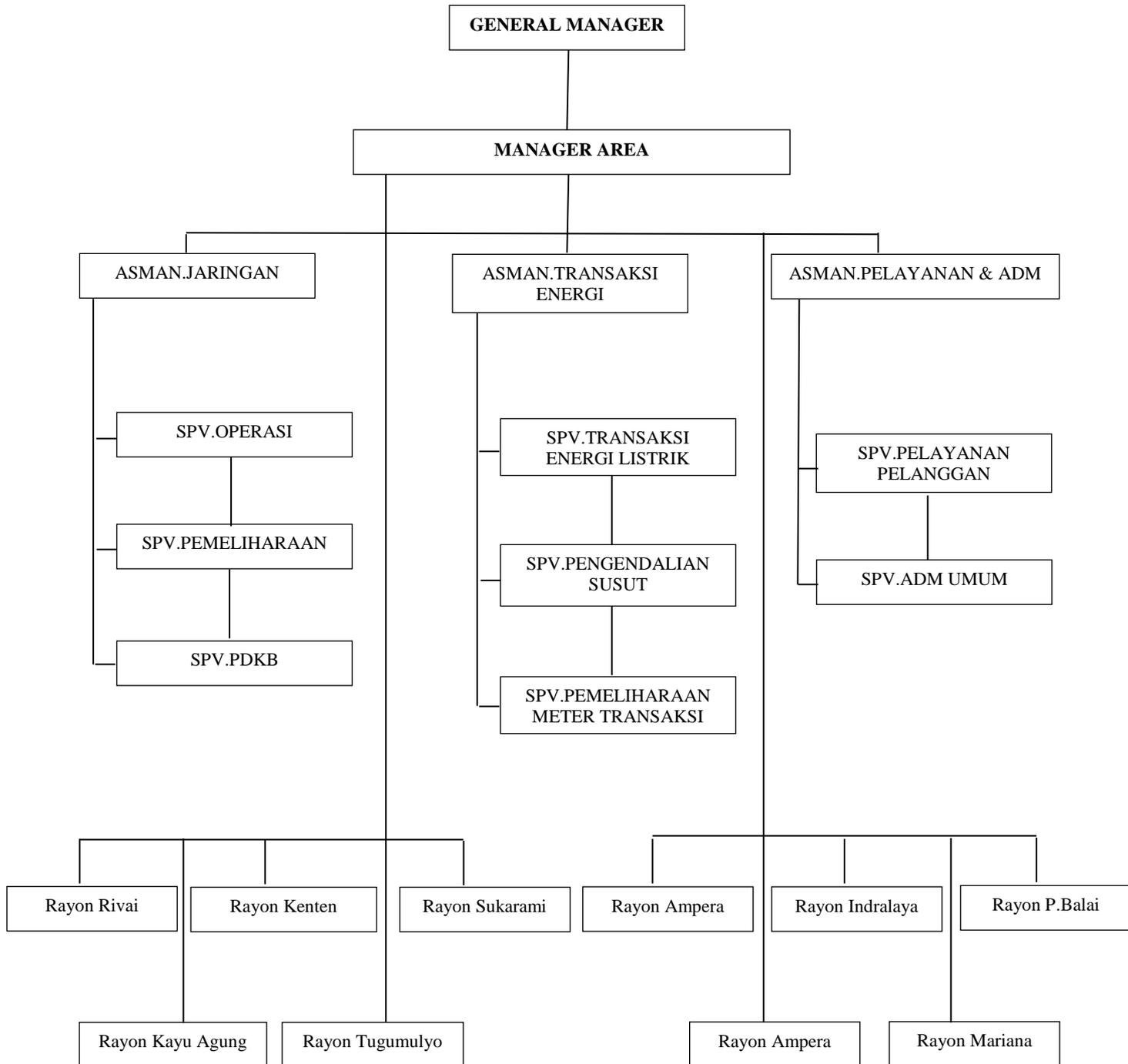
## **2. Struktur Organisasi, Fungsi dan Tugas Pokok PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang**

### **a. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang**

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dalam menjamin kelangsungan dan kelancaran mekanisme kerja perusahaan yang baik, peranan organisasi sangat penting. Penetapan hubungan dan suatu organisasi merupakan syarat terciptanya kerja sama (*team work*), agar tercapai suatu hubungan yang baik antar atasan dan bawahan maupun sebaliknya, dengan itu perlu dibentuk struktur organisasi baik dalam organisasi dapat menggambarkan pola-pola, skema, bagan yang menunjukkan garis-garis perintah, kedudukan karyawan, hubungan yang ada diperusahaan yang dapat mengembangkan kapasitas dan kemampuan organisasi seoptimal mungkin agar setiap anggota akan mengenal aktivitas mana yang harus dijalankan.

Struktur organisasi yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang berbentuk organisasi garis. Dalam bentuk organisasi garis-garis perintah mengalir dari atas ke bawah, langsung dari manager ke asisten manager dan ke supervisor dan ke bagian-bagian lain yang mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing. Manfaat struktur organisasi bagi organisasi adalah pembagian tugas dan tanggung jawab serta pembagian wewenang yang sangat jelas, selain itu juga memungkinkan tercapainya koordinasi usaha diantara semua bagian guna mencapai tujuan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dilihat pada gambar IV.1 dibawah ini.

**Gambar IV.1**  
**Struktur Organisasi**  
**PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang**



*Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang, 2018*

**b. Fungsi dan tugas pokok Unit Perusahaan PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang**

**1) Manager Area**

- a) Mengelola dan melaksanakan kegiatan penjualan tenaga listrik dan pelayanan pelanggan.
- b) Mengelola dan melaksanakan kegiatan pengoperasian dan pemeliharaan pembangkit serta jaringan distribusi tenaga listrik di wilayah kerjanya secara efisien sesuai tata kelola yang baik berdasarkan kebijakan kantor induk untuk menghasilkan pendapatan perusahaan yang didukung dengan pelayanan, mutu dan keandalan pasokan yang memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c) Melakukan pembinaan dan pemberdayaan sub unit pelaksanaan.

**2) Asisten Manager Jaringan**

- a) Tugas Pokok:  
Mengkoordinasikan perencanaan, pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- b) Fungsi:
  - 1) Perencanaan pengembangan dan evaluasi sistem pendistribusian tenaga listrik untuk meningkatkan mutu dan kendala pendistribusian tenaga listrik.
  - 2) Perencanaan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi tenaga listrik.

- 3) Perencanaan dan pelaksanaan pembangunan serta pendistribusian tenaga listrik dan bangunan sipil.
- 4) Perencanaan pengadaan kebutuhan material untuk pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- 5) Pengoperasian dan pemeliharaan sistem pendistribusian tenaga listrik.
- 6) Pelayanan gangguan pendistribusian tenaga listrik.

### **3) Supervisor Operasi**

#### a) Tugas Pokok:

Melaksanakan pengoperasian sistem pendistribusian tenaga listrik dan pemeliharaan penggunaan jaringan listrik pada pelanggan. Mengelola sistem telekomunikasi dan sistem *scoda*.

#### b) Fungsi:

- 1) Pelaksanaan kegiatan pengawasan dan pemeriksaan gardu serta jaringan distribusi tenaga listrik.
- 2) Pelaksanaan kegiatan pengaturan operasional sistem pendistribusian tenaga listrik.
- 3) Pelaksanaan pelayanan atau penanggulangan gangguan jaringan tegangan rendah, gardu distribusi, alat proteksi rangkaian jaringan ke pelanggan.
- 4) Pelaksanaan penyusunan sarana operasi pemeriksaan jaringan.

- 5) Pelaksanaan pembuatan berita acara pemeriksaan dan penyimpanan dokumen serta bukti penyalahgunaan jaringan listrik pada pelanggan.
- 6) Perencanaan pengembangan dan evaluasi sistem telekomunikasi dan *scoda*.
- 7) Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pemeliharaan sistem telekomunikasi dan *scoda*.
- 8) Menyusun anggaran operasioanal serta anggaran perbaikan dan pengembangan sistem telekomunikasi dan *scoda*.

#### **4) Supervisor Pemeliharaan**

##### a) Tugas Pokok:

Melaksanakan pemeliharaan jaringan distribusi dan perencanaan alat pembatas dan pengukur (APP) rangkain jaringan sambungan untuk pelanggan.

##### b) Fungsi:

- 1) Pelaksanaan pengawasan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- 2) Pengawasan pekerjaan pemasangan jaringan tegangan rendah sambungan rumah.
- 3) Pelaksaan pemasangan dan pembongkaran sambungan rumah dan APP nya.

#### **5) Supervisor PDKB**

##### a) Tugas Pokok:

Melakukan pengawasan pembinaan dan evaluasi pekerjaan operasi PDKP serta melaksanakan *assesment* untuk keahlian PDKB terhadap seluruh petugas PDKB.

b) Fungsi:

- 1) Melakukan pengawasan dan pembinaan untuk tercapainya *zero accident*.
- 2) Melakukan evaluasi pekerjaan operasi PDKB di unitnya.
- 3) Menyusun, mengusulkan dan mengevaluasi SOP baik baru maupun yang masih berjalan.
- 4) Membuat laporan ke PLN Pusat Cq.Kdiv dis/transCC. Sub komisi PDKB.
- 5) Melaksanakan *assesment* untuk keahlian PDKB terhadap seluruh petugas PDKB.

#### **6) Asisten Manager Pembangkitan**

a) Tugas Pokok:

Mengkoordinasikan perencanaan, pengoperasian instalasi pembangkitan serta program pemeliharaan untuk mencapai produksi tenaga listrik yang handal, efisien dan sesuai dengan rencana kerja yang ditentukan.

b) Fungsi:

- 1) Perencanaan pengoperasian dan pemeliharaan instalasi pembangkit.

- 2) Pelaksanaan pengoperasian sistem pembangkit berdasarkan pola operasi (SOP).
- 3) Pelaksanaan pemeliharaan pembangkitan untuk keandalan operasi.
- 4) Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan pengoperasian dan pemeliharaan pembangkit pelaksanaan administrasi pembangkit.

#### **7) Asisten Manager Transaksi Energi**

##### a) Tugas Pokok:

- 1) Mengkoordinasikan perencanaan, pemasangan, pengoperasian serta pemeliharaan proteksi, alat pengukur dan pembatas *Automatic Meter Reading*, beserta perlengkapannya untuk mencapai sistem proteksi yang handal dan pengukuran yang akurat.
- 2) Melaksanakan kegiatan penyusunan prakiraan kebutuhan tenaga listrik, penjualan tenaga listrik, penyuluhan dan survei data pelanggan tenaga listrik di wilayah kerjanya.

##### b) Fungsi:

- 1) Perencanaan dan pelaksanaan pengujian proteksi serta perlengkapannya.
- 2) Perencanaan, pemasangan pengoperasian dan pemeliharaan proteksi beserta perlengkapannya.

- 3) Pengendalian dan pengawasan pelaksanaan penerapan, perakitan, pemasangan dan pengoperasian alat pengukur dan pembatas.
- 4) Pelaksanaan parameterasi meter elektronik (ME).
- 5) Perencanaan pemasangan meter elektronik (ME) dan meter analog.
- 6) Pengaturan manajemen keamanan untuk parameterasi ME dan operasional AMR.
- 7) Pelaksanaan pembacaan meter pelanggan TM.
- 8) Pembinaan terhadap *outsourcing* catat meter.
- 9) Perencanaan dan pengendalian susut dan P2TL.
- 10) Administrasi dan pelaporan bagian transaksi energi.

#### **8) Supervisor Transaksi Energi Listrik**

##### a) Tugas Pokok:

- 1) Melaksanakan pengawasan transaksi energi listrik melalui pembacaan meter (*cater*) dan meter elektronik, serta transaksi energi listrik dengan IPP.
- 2) Melakukan monitoring pelanggan yang dikontrol melalui *Automatic Meter Reading* (AMR) dan melakukan analisis dan evaluasi terhadap parameter yang terbaca di AMR/DMR.

##### b) Fungsi:

- 1) Pengawasan transaksi energi melalui pembacaan meter dan meter elektronik.

- 2) Pengawasan transaksi energi listrik dan IPP.
- 3) Pelaksanaan registrasi meter elektronik terhadap sistem AMR.
- 4) Pemantauan secara periodik terhadap *load profile* dalam bentuk angka dan kurva *billing stand, historiccacal, long event*, dan fungsi AMR lainnya.
- 5) Analisa dan evaluasi terhadap beban maupun perilaku meter elektronik pada pelanggan AMR.
- 6) Penyampaian DLP dan sistem AMR kepada yim P2TL.
- 7) Pelaporan kegiatan dan kinerja AMR.

#### **9) Supervisor Pengendalian Susut**

##### a) Tugas Pokok:

Melakukan perencanaan dan pengawasan terhadap kegiatan penertiban pemakaian tenaga listrik untuk mengendalikan susut sesuai dengan SOP yang berlaku.

##### b) Fungsi:

- 1) Menyusun sasaran penertiban pemakaian untuk mencapai target yang telah ditentukan berdasarkan hasil pengecekan administrasi data pelanggan.
- 2) Menyusun rencana kegiatan penertiban untuk mencapai target yang telah ditentukan berdasarkan SOP yang berlaku.
- 3) Melaksanakan pemeriksaan pelanggan sesuai SOP yang berlaku.
- 4) Menyusun pelaporan penertiban pemakaian tenaga listrik.

- 5) Menyusun laporan pelaksanaan penertiban pemakaian tenaga listrik.

#### **10) Supervisor Pemeliharaan Meter Transaksi**

a) Tugas Pokok:

- 1) Melaksanakan pemeliharaan meter transaksi dan perencanaan alat pengukur dan pembatas (APP).
- 2) Melaksanakan perencanaan alat pengukur dan pembatas (APP) dan perlengkapannya serta pengawasan pelaksanaan pemasangan/ penbongkaran alat pengukur dan pembatas (APP).

b) Fungsi:

- 1) Perencanaan dan pelaksanaan pemeliharaan meter transaksi dan perlengkapannya.
- 2) Bertanggung jawab atas pengawasan alat pengukur dan pembatas termasuk meter elektronik.
- 3) Pengawasan proses pembongkaran alat pengukur dan pembatas termasuk meter elektronik.
- 4) Pengawasan proses pembongkaran alat pengukur dan pembatas termasuk meter elektronik.
- 5) Pengawasan proses administrasi pelaksanaan pemasangan dan pembongkaran alat pengukur dan pembatas.
- 6) Membuat dan mengupdate *database* APP serta mengendalikan dan mengawasi pemakaian APP.

## **11) Asisten Manager Pelayanan dan Administrasi**

### a) Tugas Pokok:

- 1) Melaksanakan kegiatan pelayanan dan pengadministrasian pelanggan tenaga listrik.
- 2) Melaksanakan kepengurusan kepegawaian, kesekretariatan, pembekalan dan K3.
- 3) Melaksanakan pengurusan keuangan, pajak dan administrasi.

### b) Fungsi:

- 1) Pelaksanaan kegiatan pelayanan pelanggan berupa pemberian informasi tentang ketenagalistrikan dan prosedur pelayanan kepada pelanggan.
- 2) Pelaksanaan dan pengelolaan pelayanan pelanggan.
- 3) Penyampaian informasi penyambungan tenaga listrik.
- 4) Melaksanakan usaha administrasi umum.
- 5) Pengadaan material dan jasa untuk pengoperasian dan pemeliharaan sarana kerja.
- 6) Penyampaian dan pengendalian persediaan material pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- 7) Pelaksanaan kesekretariatan dan rumah tangga.
- 8) Pelaksanaan keamanan dan kesehatan lingkungan kerja.
- 9) Penyusunan anggaran belanja dan pendapatan satuan organisasi unit pelaksana.

10) Pengolahan dana dan daur kas.

11) Pencatatan transaksi, aktiva tetap, pekerjaan dalam pelaksanaan dan persediaan barang.

## **12) Supervisor Pelayanan Pelanggan**

a) Tugas Pokok:

Melaksanakan pengadministrasian pelanggan tenaga listrik dan melaksanakan fungsi penagihan.

b) Fungsi:

1) Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan atau pelanggan.

2) Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, belik namapelanggan dan penyambungan sementara serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.

3) Mencatat dan membuat mengarsipkan berkas setiap permintaan calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan tertur.

4) Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan /pelanggan dan masyarakat lainnya kepada fungsi yang terkait.

## **13) Supervisor Administrasi Umum**

a) Tugas Pokok:

- 1) Melaksanakan tata usaha kesekretariatan dan pengurusan rumah tangga serta keamanan lingkungan kerja.
  - 2) Melaksanakan pengadaan dan penyimpanan barang material alat tulis kantor dan administrasi perbekalan.
  - 3) Melaksanakan penyimpanan rencana kerja dan anggarannya serta melaksanakan pengelolaan dana dan daur kas.
  - 4) Melaksanakan semua transaksi, aktiva tetap, PDP, persediaan barang.
- b) Fungsi:
- 1) Perencanaan sarana kebutuhan tenaga kerja.
  - 2) Pelaksanaan tata usaha kesekretariatan.
  - 3) Pelaksanaan kegiatan satuan rumah tangga dan satuan organisasi terkait.
  - 4) Pelaksanaan pengamanan lingkungan kerja.
  - 5) Pelaksanaan ketatausahaan perbekalan baik untuk material konstruksi, operasi dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik maupun alat tulis kantor.
  - 6) Pelaksanaan penyimpanan barang dan pengamanannya.
  - 7) Pengadministrasian persediaan barang dan material.
  - 8) Pengelolaan dana dan daur kas.
  - 9) Pelaksanaan pencatatan semua transaksi perusahaan yang menyangkut investasi dan operasi.
  - 10) Pelaksanaan pencatatan aktiva tetap dan PDP.

11) Pelaksanaan persediaan barang dan transaksi barang gudang.

12) Pelaksanaan pembuatan laporan pembukuan tahunan dan neraca.

### 3. Visi, Misi, Motto dan Logo PT. PLN (Persero)

Sebagaimana dikemukakan oleh PT. PLN (Persero) dalam situsnya [www.pln.co.id](http://www.pln.co.id) Visi, Misi, Motto dan Logo PT. PLN (persero) adalah sebagai berikut:

#### a. Visi PT. PLN (Persero)

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

#### b. Misi PT. PLN (Persero)

Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait dan berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham antara lain:

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- 2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- 3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- 4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

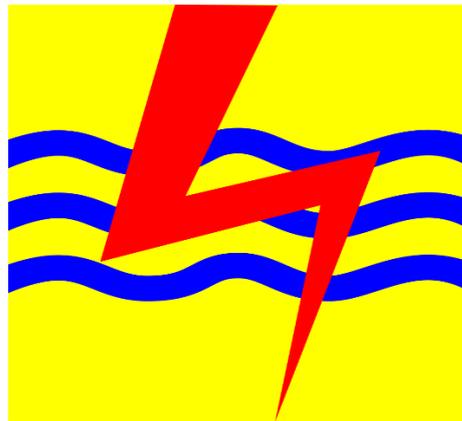
#### c. Motto PT. PLN (Persero)

*“Electricity For a Better Life”* yakni Listrik untuk kehidupan yang lebih baik.

d. Makna Logo PT. PLN (Persero)

**Gambar IV.2**

**Logo PT. PLN (Persero)**



**PT. PLN (Persero)**

*Sumber: PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang*

Berdasarkan gambar IV.2 logo perusahaan merupakan simbol yang mencerminkan perusahaan tersebut. Logo merupakan bagian dari identitas suatu perusahaan (*corporate identity*), identitas merupakan hal yang memungkinkan dapat dikenal dan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain, PT. PLN (Persero) mempunyai logo atau lambang yang dijadikan sebagai identitas perusahaan dengan tujuan agar pelanggan, konsumennya atau publik pada umumnya dapat mengenal dan mengingat perusahaan. Adapun logo yang dimiliki PT. PLN (Persero) adalah “Petir” yang telah lama digunakan oleh PT. PLN (Persero) beserta satuannya. Warna lambang diartikan sebagai berikut:

- 1) Warna kuning keemasan melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PT. PLN (Persero).

- 2) Warna merah darah melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.
- 3) Warna biru melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju, mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia seperti dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah No. 18 tahun 1972.

Bentuk lambang, warna dan makna lambang perusahaan resmi digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. 031/DIR/76 tanggal 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.

#### **4. Aktivitas Perusahaan**

PT. PLN (Persero) merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang kelistrikan di Palembang. Selain memberikan pelayanan yang baik serta memberikan tenaga listrik secara berkesinambungan dengan mutu dan keandalan yang baik, masih ada pelayanan yang lain yang diberikan kepada konsumen atau pelanggan yaitu perbaikan terhadap gangguan penyediaan tenaga listrik yang disalurkan juga penambahan daya serta sambungan sementara yang merupakan sambungan tegangan rendah yang diperuntukan bagi penyambungan atas penambahan daya jangka pendek, seperti pasar malam, pesta dan keperluan khusus. Didalam mengusahakan tenaga listrik PT. PLN (Persero) mempunyai sasaran yaitu:

- a. Meningkatkan jumlah pelanggan
- b. Meningkatkan daya terpasang

- c. Meningkatkan jumlah penjualan kwh (satuan tenaga listrik) kepada pelanggan

Didalam melaksanakan aktivitasnya PT. PLN (Persero) mempunyai beberapa kegiatan operasioanal yang terdiri dari:

- a. Pelayanan sambungan dan penambahan daya
  - 1) Permintaan sambungan dan penambahan daya
  - 2) Permintaan ganti nama
  - 3) Permintaan atau pengembangan sambungan rumah
  - 4) Permintaan penerangan sementara
- b. Pemeliharaan rutin terhadap gardu, jaringan sambungan rumah, gedung dan kabel-kabel
- c. Pembacaan meter, melaksanakan pencatatan stand meter atas pemakaian tenaga listrik
- d. Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik
- e. Pembukuan tenaga listrik
- f. Penerimaan pelunasan atau pembayaran tenaga listrik
- g. Pengawasan tunggakan rekening listrik dan tindak lanjut

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dalam meningkatkan jumlah pelanggan memberikan berbagai macam layanan kepada pelanggan dan mempunyai beberapa kegiatan operasioanal yang berupa sistem PPOB.

## **5. Data Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar**

Data listrik pascabayar yang diperoleh dari PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dilihat pada tabel IV.4 sebagai berikut:

**Tabel IV.4**  
**Tunggakan Pelanggan**  
**Tahun 2015-2017**

No	Tahun	Rayon	Tunggakan
1.	<b>2015</b>	<b>A Rivai</b>	<b>4.255.036.850</b>
2.		Kenten	7.690.458.326
3.		Sukarame	3.864.478.952
4.		Ampera	6.220.685.231
5.		Kayu Agung	4.725.338.449
6.		Sekayu	5.627.448.358
7.		Pangkalan Balai	11.196.052.404
8.		Mariana	1.437.314.434
9.		Inderalaya	2.454.625.659
10.		Tugu Mulyo	5.104.032.087
1.	<b>2016</b>	<b>A Rivai</b>	<b>4.374.780.310</b>
2.		Kenten	5.357.287.281
3.		Sukarame	3.893.678.459
4.		Ampera	3.964.229.208
5.		Kayu Agung	3.726.947.264
6.		Sekayu	4.372.169.167
7.		Pangkalan Balai	10.778.811.781
8.		Mariana	1.396.680.827
9.		Inderalaya	1.926.948.979
10.		Tugu Mulyo	3.636.372.939
1.	<b>2017</b>	<b>A Rivai</b>	<b>5.182.670.711</b>
2.		Kenten	4.469.089.513
3.		Sukarame	4.472.433.042
4.		Ampera	3.356.783.286
5.		Kayu Agung	2.707.432.478
6.		Sekayu	4.040.176.360
7.		Pangkalan Balai	6.286.199.255
8.		Mariana	1.061.851.559
9.		Inderalaya	2.017.403.176
10.		Tugu Mulyo	6.031.193.343

Sumber : PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang, 2018

Berdasarkan tabel IV.4 menunjukkan tunggakan pembayaran listrik pascabayar yang terjadi pada PT. PLN (Persero) A. Rivai tahun 2015 sampai dengan 2017. Pada tahun 2015 sampai 2017 mengalami kenaikan tunggakan setiap tahunnya.

## **B. Pembahasan**

### **Analisis Sistem Pengendalian Intern Piutang Dalam Meminimalisir Tunggakan Pembayaran Listrik Pascabayar Pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang**

Analisis dan pembahasan mengenai sistem pengendalian intern piutang pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dilihat melalui unsur-unsur pengendalian piutang meliputi: struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktik yang sehat, karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab yaitu sebagai berikut:

#### **a. Struktur organisasi**

Struktur organisasi merupakan salah satu unsur dari sistem pengendalian intern yang didalamnya terdapat gambaran pembagian tugas dari masing-masing bagian serta secara keseluruhan dari fungsi-fungsinya yang saling berhubungan satu sama lain dalam rangka mencapai tujuan organisasi. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang menerapkan struktur organisasi sesuai dengan aktivitas yang ada disertai dengan rincian tugas dan tanggung jawab seperti yang telah diuraikan hasil penelitian.

Sistem pengendalian intern yang baik adalah harus sesuai dengan prinsip-prinsip pengendalian yang terdiri dari dua elemen. Pertama yaitu harus

dipisahkan antara fungsi akuntansi. Kedua yaitu satu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi.

Sistem pengendalian intern pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang membentuk beberapa fungsi yaitu:

1) Fungsi Akuntansi

Fungsi akuntansi pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dilakukan oleh administrasi, meliputi:

- a) Melaksanakan tata usaha administrasi umum.
- b) Pengadaan material dan jasa untuk pengoperasian dan pemeliharaan sarana kerja.
- c) Penyimpanan dan pengendalian persediaan material pengoperasian dan pemeliharaan sarana pendistribusian tenaga listrik.
- d) Penyusunan anggaran belanja dan pendapatan satuan organisasi unit pelaksana.

2) Fungsi Penagihan

Fungsi penagihan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dilakukan oleh supervisor pelayanan pelanggan, meliputi:

- a) Memberikan informasi tentang hal-hal yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik kepada calon pelanggan/pelanggan.
- b) Melayani permintaan penyambungan baru, perubahan daya, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan penyambungan sementara serta pengaduan yang berhubungan dengan penyambungan tenaga listrik.

- c) Mencatat dan membuat arsip berkas setiap permintaan calon pelanggan/pelanggan dan masyarakat lainnya secara tertib dan teratur.
- d) Meneruskan berkas setiap permintaan calon pelanggan /pelanggan dan masyarakat lainnya kepada fungsi terkait.

Berdasarkan hasil penelitian, struktur organisasi yang ada pada PT. PLN (Pesrero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dikatakan kurang baik, hal ini dapat dilihat dari fungsi akuntansi yang dilaksanakan oleh bagian administrasi melaksanakan tata usaha administrasi umum dan melakukan pencatatan tunggakan. Dimana rangkap jabatan ini tidak sesuai dengan unsur pengendalian intern yaitu suatu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap suatu transaksi. Hal ini dapat menjaga keandalan data akuntansi, serta pertanggung jawaban kekayaan perusahaan yang dicatat dibandingkan dengan kekayaan sesungguhnya yang ada.

#### **b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan**

Setiap transaksi dalam organisasi hanya terjadi atas dasar otorisasi dari pejabat yang berwenang untuk menyetujui terjadinya transaksi tersebut. Oleh karena itu, dalam organisasi harus dibuat sistem yang mengatur pembagian wewenang untuk otorisasi atas terlaksananya setiap transaksi. Prosedur pencatatan yang baik akan menjamin data yang direkam dalam formulir dicatat dalam catatan akuntansi dengan tingkat ketelitian dan keandalannya (*reability*) yang tinggi. Sistem otorisasi PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang, melalui pembubuhan tanda tangan pada dokumen-dokumen yang

digunakan oleh pihak yang berwenang. Fungsi-fungsi atau bagian yang berwenang dalam melakukan otorisasi pencatatan tunggakan piutang pelanggan.

### c. Praktik yang sehat

Pembagian tanggung jawab fungsional dan sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang telah ditetapkan tidak akan terlaksana dengan baik jika tidak diciptakan cara-cara untuk menjamin praktik yang sehat dalam pelaksanaannya. Organisasi harus menerapkan sistem pengendalian intern yang dapat melakukan pencegahan sedini mungkin terhadap hal-hal yang dapat merugikan organisasi serta terjadinya praktik yang tidak sehat. Praktik yang sehat PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dilakukan dengan cara sebagai berikut:

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang tidak adanya pemeriksaan mendadak. Hal tersebut dapat dilihat dari kesalahan pencatatan yang dilakukan oleh bagian *outsourcing*.

Sebaiknya PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang melakukan pemeriksaan mendadak kepada pihak *outsourcing* agar pihak manajemen bisa mengetahui setiap tanggung jawab yang dilakukan oleh setiap fungsi distruktur organisasi.

Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi, tanpa ada campurtangan dari orang atau unit organisasi yang lain.

Kenyataan yang terjadi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang sudah memenuhi tugas dan fungsi yang ada di struktur organisasi.

Perputaran jabatan (*job rotation*) yang diadakan secara rutin akan dapat menjaga independensi jabatan dalam melaksanakan tugasnya.

Kenyataan yang terjadi di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang pihak manajemen tidak melaksanakan perputaran jabatan secara rutin kepada karyawannya.

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang sebaiknya melaksanakan perputaran jabatan agar para karyawan tidak merasa jenuh dengan keadaan dikantornya.

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dalam meminimalisir tunggakan pelanggan yaitu dengan cara memberikan sanksi berupa denda hingga pemutusan aliran listrik. Bila hingga memasuki 60 hari dari pemutusan listrik sementara dan pelanggan belum juga melakukan pelunasan (pembayaran rekening) maka PLN berhak melakukan tindakan berupa bongkar rampung atas semua instalasi milik PLN, seperti alat pembayaran dan pemutus / APP / kWh Meter dan saluran masuk pelayanan / kabel listrik mulai dari tiang sampai kWh Meter.

#### **d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab**

Sistem pengendalian intern yang telah dirancang tidak akan berjalan dengan baik jika manusia yang menjalankannya tidak memiliki komitmen dan

kecakapan yang sesuai. Jika perusahaan memiliki karyawan yang berkompeten dan jujur, unsur pengendalian yang lain dapat dikurangi sampai batas yang minimum, dan perusahaan tetap mampu menghasilkan pertanggung jawaban keuangan yang dapat diandalkan. Karyawan jujur dan ahli dalam bidang yang menjadi tanggung jawabnya akan dapat melaksanakan pekerjaan dengan efisien dan efektif, meskipun hanya sedikit unsur sistem pengendalian intern yang mendukungnya. Di lain pihak, meskipun tiga unsur sistem pengendalian intern yang lain cukup kuat, namun jika dilaksanakan oleh karyawan yang tidak berkompeten dan tidak jujur tujuan sistem pengendalian intern tidak akan tercapai. PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang untuk mendapatkan karyawan yang berkompeten melakukan berbagai cara yaitu:

1) Terdapat seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya. Program yang baik dalam seleksi calon karyawan akan menjamin diperolehnya karyawan yang memiliki kompetensi. Proses rekrutmen pegawai PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang menggunakan sistem gugur, meliputi tahap:

- a) Pendaftaran melalui registrasi online
- b) Verifikasi dokumen
- c) Seleksi
- d) Diklat penjabatan

Seleksi meliputi:

- a) *General Aptitude Test* (GAT)
- b) Tes akademis dan Bahasa Inggris

- c) Tes psikologis dan diskusi kelompok
  - d) wawancara
- 2) Terdapat pelatihan atau pengembangan pendidikan karyawan sesuai dengan tuntutan pengembangan pekerjaannya.

Berdasarkan hasil penelitian karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari terdapatnya seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya dan adanya pelatihan atau pengembangan pendidikan karyawan sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **C. Simpulan**

Berdasarkan pembahasan dan uraian pada bab empat, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem pengendalian intern piutang PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dikatakan kurang baik, dapat dilihat melalui: struktur organisasi yang ada pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dikatakan kurang baik, karena terjadinya rangkap jabatan di bagian akuntansi yang dilaksanakan oleh bagian administrasi. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan sudah cukup baik. Praktik yang sehat pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang dapat dikatakan kurang baik, karena tidak dilaksanakannya pemeriksaan mendadak dan perputaran jabatan agar kegiatan sistem pengendalian intern dapat berjalan dengan lancar. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3 Palembang sudah cukup baik. Dapat dilihat dari seleksi karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya dan dengan adanya pelatihan atau pengembangan pendidikan karyawan sesuai dengan tuntutan perkembangan pekerjaannya.

#### **D. Saran**

Berdasarkan penelitian dan simpulan maka penulis mencoba memberikan saran kepada PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah S2JB-UP3

palembang sebagai bahan pertimbangan penerapan sistem pengendalian intern, seperti:

1. Perlu adanya pembagian tugas pada fungsi akuntansi ini tidak sesuai dengan unsur SPI yaitu satu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap transaksi, sehingga dapat menjaga keandalan data akuntansi.
2. Perlu adanya pemeriksaan mendadak pada pihak bagian penagihan *outsourcing* dalam mencatat kWh meter.
3. Sebaiknya manajemen melaksanakan perputaran jabatan pada karyawan agar karyawan tidak merasa jenuh.