

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan kemajuan teknologi saat ini, masyarakat semakin menikmati kemajuan teknologi atas perkembangan tersebut, seperti jaringan internet yang semakin mudah diakses oleh siapapun. Hal tersebut juga terjadi pada dunia perusahaan dimana hal ini memudahkan proses kegiatan perusahaan yang berkaitan dengan Sistem Informasi.

Informasi merupakan suatu komponen yang terpenting untuk mengambil keputusan saat ini atau masa yang akan datang dalam suatu perusahaan atau suatu organisasi.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya, BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia. Badan-Badan Usaha Milik Negara tersebut, diharapkan dapat memnuhi kebutuhan dan keinginan dari dunia usaha pada umumnya dan masyarakat pada khususnya dan harus dapat mempertahankan citra yang baik dimata masyarakat. BUMN ini harus dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku konsumen dan memberikan citra yang baik di mata masyarakat dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas. Melihat keadaan tersebut, pemerintah berupaya agar BUMN berusaha dapat memperbaiki keadaan dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang baik, diharapkan masyarakat akan merasa dihargai dan tidak merasa diabaikan haknya dan akhirnya masyarakat sebagai pengguna atau pelanggan dari jasa yang ditawarkan oleh perusahaan milik pemerintah tersebut akan merasa puas.

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-

satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dalam usaha meningkatkan kepuasan konsumen. Pada dasarnya posisi pelayanan ini merupakan faktor pendukung terhadap aktivitas pemasaran jasa PLN. Dalam rangka meningkatkan pelayanan penyediaan tenaga listrik oleh PT PLN kepada masyarakat pada umumnya dan pelanggan pada khususnya, maka berdasarkan instruksi Menteri Pertambangan dan Energi Nomor : 1800/09/M.DJL/89 tanggal 25 Mei 1989, menginstruksikan kepada seluruh jajaran PT PLN (Persero) untuk melaksanakan langkah-langkah peningkatan efisiensi, mutu pelayanan dan keandalan penyediaan tenaga listrik. Untuk itu PLN memberikan perhatian khusus kepada kegiatan pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan pelanggan agar dalam pelaksanaannya dapat memuaskan pelanggannya.

Pelayanan yang diberikan memenuhi permintaan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas dan bila jasa pelayanan berada di bawah tingkat yang diharapkan, pelanggan akan merasa kurang / tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas terhadap kualitas / pelayanan yang diberikan, maka dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai keluhan atas ketidakpuasannya. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan oleh PLN pada masyarakat harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen serta untuk meminimalisasikan masalah.

PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang melayani kepentingan umum dan bergerak di bidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pelayanan pemasangan baru dan perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Demi terselenggaranya penyaluran aliran listrik dibutuhkan sarana penghubung

berupa saluran transmisi, sedangkan jasa yang disalurkan berupa tenaga listrik. PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu melaksanakan kegiatan pembangunan di segala bidang dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama dalam bidang kelistrikan. Pembangunan PT. PLN (Persero) tidak semata-mata dimaksudkan untuk mencari keuntungan laba semaksimal mungkin, tetapi cenderung untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pembangunan PT. PLN (Persero) tetap berjalan walaupun menggunakan biaya yang sangat mahal. Hal ini disebabkan oleh adanya karakteristik pembangunan listrik yang memiliki daya dorong ke belakang (*BackwardLinkage*) dan daya dorong ke depan (*ForwardLinkage*) yang relatif besar.

PT. PLN (Persero) harus menempatkan diri seimbang di antara dua kepentingan yang dominan, yaitu : (1) sebagai perusahaan, PT. PLN (Persero) secara *continue* perlu memperoleh keuntungan ekonomis untuk dapat dan mampu meningkatkan mutu dan jumlah pelayanan listrik untuk umum; (2) sebagai salah satu komponen pembangunan nasional, PT. PLN (Persero) mengemban tugas untuk menyediakan pelayanan tenaga listrik di seluruh wilayah tanah air yang tidak selamanya memberikan keuntungan ekonomis.

Sejalan dengan hal di atas, pembangunan PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu berupaya untuk berperan : (1) sebagai pendorong, penggerak dan penunjang pembangunan nasional; (2) sebagai sarana peningkatan produktivitas dan efisiensi; (3) sebagai penunjang lancarnya kegiatan perekonomian dan pemerintahan.

Kebutuhan akan jasa listrik dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan. Peningkatan akan dibutuhkannya jasa listrik ini merupakan dampak yang positif untuk menunjang tersalurnya potensi yang dimiliki PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu. Secara umum, pelayanan jasa listrik pada PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu didominasi oleh pelayanan pembayaran rekening listrik.

Kota Kotamobagu merupakan salah satu kota yang berada di wilayah Gorontalo dan Manado Kota Kotamobagu memiliki jumlah pelanggan PLN yang cukup besar dengan berkembangnya berbagai macam industri, Pertokoan, dan bidang usaha lainnya, kebutuhan listrik di Kotamobagu tentunya semakin

meningkat dan berpotensi memberikan sumbangan yang tidak sedikit sehingga membutuhkan kebutuhan akan daya energi listrik juga sangat besar.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Judul Analisis Sistem Pelayanan Jasa Energi pada PT. PLN (Persero) Kota Kotamobagu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan di atas maka rumusan masalah yang akan di bahas adalah bagaimana sistem pelayanan jasa energi pada PT.PLN (Persero) Kota Kotamobagu

1.3 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian sesuai dengan permasalahan tersebut adalah untuk mengetahui memahami sistem pelayanan jasa energi pada PT.PLN (Persero) Kota Kotamabagu

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan agar dapat dijadikan bahan evaluasi dan sebagai acuan dalam rangka pelayanan jasa khususnya PT.PLN (Persero) area kota Kotamabagu.
2. Bagi institusi Politeknik Negeri Manado untuk dapat menambah perbendaharaan perpustakaan dan lebih diharapkan agar dalam melaksanakan penelitian lanjutan dapat lebih berorientasi pada peningkatan mutu serta minat mahasiswa terhadap penelitian.
3. Bagi pembaca penelitian ini untuk dapat di jadikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian yang berkaitan tentang Akuntansi dan sistem Akuntansi pelayanan jasa
4. Bagi penulis penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang analisis sistem akuntansi pelayanan jasa pada PT. PLN (Persero) Kota Kotamabagu.