

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang penelitian**

Perkembangan yang pesat dalam dunia usaha ditandai oleh adanya perkembangan dalam ruang lingkup aktivitas perusahaan yang menyebabkan manajemen menghadapi permasalahan yang semakin kompleks. Salah satunya adalah kesulitan dalam menjalankan fungsi pengendalian dan pengawasan terhadap setiap kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan. Kondisi demikian mengakibatkan pemimpin harus mendelegasikan wewenangnya kepada para bawahannya termasuk perusahaan jasa seperti PT. PLN (persero)

PT. PLN (persero) merupakan suatu organisasi yang bergerak di bidang pengadaan listrik dan memegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) di Indonesia. Meskipun PT. PLN (persero) memiliki kecukupan modal yang baik, bukan berarti perkembangan dan persaingan dunia usaha tidak perlu diantisipasi oleh PT PLN (Persero).

Dalam hal mengatasi persaingan dunia usaha, PT. PLN (persero) berupaya untuk mengembangkan layanan jasa produknya. Perkembangan tersebut harus diikuti dengan pengelolaan setiap faktor produksi dan pengendalian kinerja yang baik, sehingga dapat mencapai hasil yang efektif dan efisien.

PT. PLN (persero) banyak melakukan inovasi terhadap layanan produknya. Salah satunya adalah Layanan Listrik Prabayar yang mulai diperkenalkan kepada masyarakat pada awal tahun 2009. PT. PLN (persero) mempunyai harapan dengan diluncurkannya produk baru tersebut, pelanggan akan mendapat banyak kemudahan

dari Layanan Listrik Prabayar tersebut. Salah satunya adalah pelanggan dapat mengendalikan pemakaian listriknya untuk menghindari pemborosan. Sebagai salah satu bentuk layanan produk yang tergolong baru, Layanan Listrik Prabayar memerlukan sosialisasi yang tepat terhadap masyarakat. karena masyarakat masih cenderung familier dengan sistem pembayaran listrik konvensional yang berbentuk pascabayar. Dan tidaklah mudah untuk memperkenalkan suatu produk baru apabila tidak didukung dengan pengendalian kinerja yang baik.

Peranan listrik prabayar terhadap masyarakat dianggap penting, karena dapat meningkatkan keefektifan dari segi pembayaran listrik, sehingga masyarakat tidak perlu direpotkan dengan birokrasi sistem pembayaran listrik yang cukup memusingkan. Masyarakat hanya perlu membeli voucher listrik dan mengawasi pemakaian listriknya sehari-hari. Sehingga dengan Layanan Listrik Prabayar tersebut diharapkan dapat membantu PT. PLN (persero) dalam rangka penghematan sumber daya listrik yang ada.

Gambar 1.1 di bawah ini menyajikan grafik konsumsi listrik yang dipenuhi PT. PLN (persero) di Indonesia:



(Gambar 1.1: Grafik Konsumsi Listrik)

Di dalam grafik tersebut dijelaskan bahwa konsumsi listrik yang terjadi setiap tahunnya mengalami kenaikan yang cukup signifikan. Oleh karena itu PT. PLN (persero) berupaya melakukan penghematan sumber daya listrik dengan menawarkan Layanan Listrik Prabayar kepada pelanggannya. Dengan hal tersebut, diharapkan pelanggan dapat mengendalikan sendiri pemakaian listriknya dan dapat berperan di dalam penghematan sumber daya listrik.

dalam rangka pengendalian kinerja pada layanan produk tersebut, peranan *controller* dalam PT. PLN (persero) sangat diperlukan sekali, termasuk evaluasi kinerja terhadap layanan produk. Pengendalian kinerja juga mempunyai aktivitas sebagai berikut:

1. Perencanaan
2. Koordinasi
3. Komunikasi
4. Evaluasi
5. Pengambilan keputusan
6. Mempengaruhi orang untuk mengubah perilakunya

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, peranan *controller* sangatlah diharapkan dalam evaluasi kinerja terhadap Layanan Listrik Prabayar (LPB), sehingga dapat meminimalisir masalah yang terjadi di dalam manajemen. Masalah-masalah manajemen yang harus dihadapi dalam hal ini antara lain bagaimana agar Layanan Listrik Prabayar (LPB) tersebut dapat berjalan sesuai dengan prosedurnya. Serta bagaimana pembagian tugas yang baik diantara para pegawai serta bagaimana mengendalikan evaluasi kinerja yang baik di dalam PT. PLN (persero).

Dengan memperhatikan pentingnya *controller* dalam evaluasi kinerja, penulis mencoba untuk melakukan penelitian di PT. PLN (PERSERO) APJ CIMAHI dengan judul skripsi “PERANAN CONTROLLER TERHADAP EVALUASI KINERJA LAYANAN LISTRIK PRABAYAR (LPB)”.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Adapun masalah yang teridentifikasi dari uraian di atas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pelaksanaan pengelolaan layanan listrik Prabayar dilihat dari kinerja yang dihasilkan oleh PT. PLN (persero) APJ Cimahi?
2. Bagaimana peranan *controller* dalam pelaksanaan Layanan Listrik Prabayar guna meningkatkan kemudahan pembayaran listrik bagi pelanggan pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi?
3. Seberapa besar hubungan antara peranan *controller* dalam pelaksanaan Layanan Listrik Prabayar terhadap evaluasi kinerja pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan dari penelitian yang ingin dicapai oleh penulis dalam melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pengelolaan Layanan Listrik Prabayar guna meningkatkan kemudahan pembayaran listrik bagi pelanggan pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi.
2. Untuk mengetahui peranan *controller* terhadap pelaksanaan pengelolaan Layanan

Listrik Prabayar dilihat dari evaluasi kinerja pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi.

3. Untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara peranan *controller* terhadap pelaksanaan Layanan Listrik Prabayar terhadap evaluasi kinerja pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi.

#### 1.4 Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan, penulis berharap bahwa hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Penulis**, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang penerapan teori-teori yang telah diperoleh selama perkuliahan terutama mengenai sejauh mana peranan *controller* terhadap evaluasi kinerja Layanan Listrik Prabayar pada PT. PLN (persero) APJ Cimahi dan juga menjadi salah satu syarat untuk mengikuti Ujian Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Universitas Kristen Maranatha.
2. **Perusahaan**, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pimpinan dalam pengambilan keputusan khususnya yang berhubungan dengan masalah peranan *controller* terhadap evaluasi kinerja Layanan Listrik Prabayar.
3. **Mahasiswa dan pihak lain**, khususnya di lingkungan Perguruan Tinggi hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan juga dapat menjadi referensi serta bahan untuk penelitian selanjutnya.

#### 1.5 Kerangka Pemikiran

PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan jasa yang berperan dalam pengadaan sumber daya listrik di Indonesia sangat perlu kiranya dalam memperhatikan kinerja didalam pengelolaan layanan produknya. Hal tersebut sangat penting karena itu semua berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Hubungan dan interaksi antara produsen dan pengguna suatu teknologi yang intens pada keduanya dapat meningkatkan mutu produk maupun inovasi lainnya yang bermanfaat bagi kedua belah pihak. Diharapkan dengan kinerja yang baik dapat menghasilkan pola interaksi yang baik yang dapat menguntungkan kedua belah pihak.

Dengan memaksimalkan kinerjanya, PT. PLN (persero) diharapkan dapat merealisasikan misi perusahaannya. 4 misi PT. PLN (persero) adalah sebagai berikut:

1. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi kepada 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.

Ke 4 misi tersebut menjadi pedoman bagi perusahaan dalam mencapai keselarasan antara tindakan-tindakan individu untuk meraih tujuan-tujuan pribadi guna membantu pencapaian tujuan organisasi (*goal congruence*).

Inovasi layanan produk Listrik Prabayar dapat menjadi salah satu upaya

(*effort*) dari PT. PLN (persero) di dalam pencapaian misinya tersebut. Layanan Listrik Prabayar ini mempunyai sudut pandang (*point of view*) yang bertumpu pada kepuasan pelanggan. Dengan memberikan kemudahan didalam pengelolaan pemakaian listrik dan kemudahan di dalam sistem pembayarannya, diharapkan program tersebut dapat memenuhi salah satu daripada misi perusahaan yaitu kepuasan pelanggan.

Anthony dan Govindarajan dalam bukunya "*Management Control System*" yang diterjemahkan oleh Kurniawan Tjakrawala menyebutkan sebagai berikut:

"Suatu sistem merupakan cara tertentu untuk melaksanakan suatu atau serangkaian aktivitas. Sistem yang digunakan oleh manajemen untuk mengendalikan aktivitas suatu organisasi disebut sistem pengendalian manajemen".

(2004 ; 20)

*controller* harus dapat memberikan pemikiran yang terus-menerus terhadap langkah-langkah yang mungkin perlu diambil sebelum dimulainya tindakan operasional untuk menjamin adanya pelaksanaan yang sesuai dengan yang diinginkan. Maka *controller* tersebut diperlukan agar dapat memberikan sumbangan bagi perusahaan yaitu meminimalisir kesalahan dan memaksimalkan kinerjanya. Sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan layanan Listrik Prabayar dapat dikendalikan dengan baik.

## 1.6 Metodologi Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan metode, yaitu:

1. Deskriptif Analitik, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan perusahaan yang sebenarnya, data yang dikumpulkan kemudian disusun, diolah, dianalisis, dan diinterpretasikan.
2. Historis, yaitu metode yang dilakukan dengan meninjau sejarah perkembangan perusahaan.

Adapun teknik penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan skripsi ini adalah:

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data primer dan dilakukan di lokasi perusahaan yang diteliti, dengan cara:

- a. Observasi, yaitu merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh seseorang dengan cara mengamati suatu fenomena. Dalam hal ini penulis melihat secara jelas dan langsung kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan penelitian ini.
- b. Wawancara, dilakukan dengan cara berhubungan langsung dengan pihak-pihak yang berkepentingan dengan perusahaan yang diteliti.
- c. Kuesioner, yaitu teknik untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan komunikasi dengan responden berupa angket yang berisi sejumlah pertanyaan yang harus dijawab oleh responden.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Tujuan penelitian kepustakaan ini adalah untuk memperoleh data sekunder yang dikumpulkan melalui penelaahan terhadap literatur dengan masalah yang diteliti, yang akan dijadikan dasar pertimbangan sebagai landasan teori dalam penelitian ini.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan pada PT. PLN (Persero) APJ Cimahi yang beralamat di Jalan Jenderal Amir Mahmud No. 675 Cimahi. Adapun rencana penelitian dilakukan selama kurang lebih 5 (lima) bulan terhitung mulai bulan Maret 2011 sampai dengan Juli 2011.