BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Setiap perusahaan harus memperhatikan pelayanan terhadap pelanggan, karena pelanggan adalah merupakan nyawa bagi perusahaan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan kunci utama keberhasilan dalam bisnis organisasi perusahaan atau organisasi publik. Begitu pun salah satu perusahaan besar BUMN yaitu PT. PLN (Persero) yang selalu berusaha agar selalu meningkatkan produktivitas perusahaan dalam penyediaan layanan jasa.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan negara sebagai sarana penyedia listrik yang diawasi dan dimonitori oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif Negara. PT. PLN (Persero) memiliki 58 wilayah kerja di seluruh Indonesia dan di dalamnya terbagi atas kantor cabang, kantor unit, distrik, kantor pelayanan di seluruh Indonesia. (http:www.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan, 2018)

PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin merupakan salah satu kantor cabang yang menaungi tujuh kantor unit salah satunya Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin bergerak dibawah naungan PT. PLN (Persero) Wilayah KALSELTENG.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin merupakan unit di PT. PLN (Persero) yang bergerak dalam distribusi listrik untuk masyarakat yang bertempat di Jl. Lambung Mangkurat no.12, Banjarmasin Tengah, Kalimantan Selatan.

Listrik merupakan sarana yang sangat vital bagi kelangsungan hidup. Seiring dengan pertambahan jumlah penduduk mengakibatkan perkembangan Indonesia khususnya di Banjarmasin baik disektor pembangunan maupun industri yang terus meningkat mengakibatkan kebutuhan terhadap listrik terus bertambah. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin sebagai salah satu perusahaan pengelola listrik di Kota Banjarmasin dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan terhadap listrik. Listrik yang dimaksud adalah listrik yang didistribusikan kepada masyarakat dengan kualitas, kuantitas serta kontinuitas yang memenuhi persyaratan dan handal.

Pengelolaan listrik dapat terlaksana dengan baik dan benar maka diperlukan pengelolaan dengan sistem manajemen yang profesional baik dari segi perencanaan, kapasitas produksi, sistem pendistribusian, pengelolaan keuangan, serta pengawasan, sehingga kebutuhan masyarakat terhadap listrik dapat terpenuhi. Menyadari bahwa kapasitas sumber daya dan kemampuan sistem kapasitas produksi yang tersedia masih terbatas dan perlu terus ditingkatkan, untuk itu perlu disusun program-program kerja, anggaran dan perencanaan strategis yang terpadu yang dapat dipergunakan oleh pihak manajemen sebagai bahan referensi untuk mengambil keputusan

pengembangan investasi serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin berupaya untuk tetap eksis dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya sejalan dengan perkembangan Kota Banjarmasin dan sekitarnya.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat dalam hal meningkatkan pelayanan kepada pelanggannya sering kali mengalami permasalahan pada piutang pelanggan pascabayar. Piutang pelanggan pascabayar adalah kewajiban pelanggan pascabayar yang harus dibayar oleh pelanggan pascabayar kepada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yang berkaitan dengan penjualan tenaga listrik. Seperti piutang listrik berupa biaya beban, pemakaian kWh, kelebihan kVArh. Ada juga piutang Biaya Keterlambatan (BK) biaya yang dibebankan pada pelanggan pascabayar karena tidak memenuhi kewajiban membayar tagihan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin tepat pada waktunya.

Proses penyelasaian piutang pelanggan pascabayar berupa tunggakan 3 bulan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin yaitu dengan operasi piutang. Operasi piutang merupakan suatu kegiatan operasi kelapangan yang ada pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam mengatasi piutang pelanggan pascabayar. Hasil akhir dari operasi piutang tersebut yaitu lunas dan pembongkar rampung. Lunas artinya pelanggan

pascabayar telah melunasi piutangnya kepada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin, pembongkaran rampung artinya pelanggan pascabayar yang tidak bisa menyelasaikan piutangnya dan terpaksa dari petugas membongkar meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar.

Pernahkah anda melihat seorang petugas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin membawa meter kWh dan MCB milik pelanggan pascabayar dari rumah pelanggan pascabayar tersebut, hal itu disebut pembongkaran rampung. Mungkin masih banyak pendapat yang muncul terutama kalangan masyarakat yang belum mengetahui bagaimana kejelasannya tentang hal tersebut, karena yang lebih mengetahui hal tersebut adalah dari pihak petugas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Di dalam proses penagihan hutang piutang hendaknya berbuat baik dalam prosesnya, memang hak kita untuk menagih (mengambil). Namun hendaklah dalam melakukan penagihan dilakukan dengan lemah lembut. Lihatlah bagaimana kondisi orang yang berhutang itu, apakah dalam keadaan kesusahan atau tidak. Bila ia dalam keadaan susah, maka tunggulah dan tundalah. Bahkan terhadap pihak yang sangat lemah dan tidak memungkinkan untuk dapat mengembalikan hutangnya diperintahkan oleh Allah swt untuk disedekahkan saja. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Baqarah/2:280 sebagai berikut:

وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ

"Dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan. Dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui"(QS. Al-Baqarah/2:280). (Kemenag, R, 2014, hlm. 47)

Allah tidak mempersulit orang yang berhutang, kecuali mereka dalam kondisi kaya. Rasullulah tidak mengganggap penundaan pelunasan utang seseorang sebagai perbuatan zalim kecuali jika sedang kaya. Jika orang yang berhutang sedang dalam keadaan susah, maka dia harus dipermudah. Jika dia masih kesulitan juga, dia tidak boleh dipekerjakan. Karena mempekerjakannya berarti mendayagunakan tubuhnya. Jika tubuhnya tidak boleh dipekerjakan, karena hanya hartanya lah yang bisa dimanfaatkan, maka tubuhnya pun tidak boleh dimanfaatkan. Karena itu, dia tidak boleh ditahan, sebab dalam kondisi ini tidak ada alasan untuk menahan dia.

Al-Umm, bab *Mâ'Jâ a fi Habs al-Muflis* Imam Syafi'i berkata, "orang yang merdeka tidak ditangkap akibat utang yang wajib dilunasinya, jika dia terbukti tidak mempunyai apa-apa. Dia juga tidak boleh dipenjara jika terbukti tidak mempunyai apa-apa. Karena Allah berfirman, (وَإِنْ كَانَ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ) *Jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, maka berilah tangguh sampai dia berkelapangan*. (Al-Farran, 2007, hlm. 498)

Jika orang yang berhutang dalam keadaan kesukaran, maka berilah tangguh sampai batas waktu dia dalam kemudahan. Tidak seperti yang

dilakukan pada zaman jahiliyah, dia berkata pada orang yang berhutang, apakah akan engkau bayar atau dilakukan riba. (Ash-Shabuni, 2011, hlm. 371)

Dalam menagih hendaknya juga tidak menekan di depan mata orang banyak. Masalah hutang adalah masalah anda dengan pihak yang bersangkutan, jadi tidak ada alasan untuk membeberkan di hadapan orang yang tidak mengerti masalahnya. Kita tidak juga perlu mengeraskan suara sehingga membuat pihak si penghutang merasa risih dan malu.

Di dalam surah lain Allah swt berfirman:

وَلَا تَقْرَبُوا مَالَ الْيَتِيمِ إِلَّا بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ حَتَّىٰ يَبْلُغَ أَشُدَّهُ ۚ وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ ۖ إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا

"Dan janganlah kamu mendekati harta anak yatim, kecuali dengan cara yang lebih baik (bermanfaat) sampai ia dewasa dan penuhilah janji; sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggungan jawabnya"(QS. Al-Isra:34). (Kemenag, R, 2009, hlm. 285)

وَأَوْفُوا بِالْعَهْدِ (*dan penuhilah janji*). Pembahasan tentang ini dipaparkan di beberapa tempat.

Az-Zajjaj berkata, setiap yang Allah perintahkan dan Allah larang, masuk kedalam perjanjian, maka termasuk juga perjanjian antara hamba dengan Tuhannya, dan antar sesama para hamba sendiri.

Penuhilah janji adalah pemeliharaannya sesuai dengan tuntunan syar'i dan ketentuan yang disepakati, kecuali ada dalil khusus yang menunjukan bolehnya membatalkannya.

إِنَّ الْعَهْدَ كَانَ مَسْئُولًا (sesungguhnya janji itu pasti diminta pertanggung-jawabannya), yakni مَسْئُولاً عَنْهُ (diminta pertanggung-jawabannya), dan yang diminta pertanggung-jawabannya adalah pelakunya. (Asy-Syaukani, 2011, hlm. 567-568)

Dikatakan pula, sesungguhnya janji itu diminta sebagai pukulan bagi orang yang membatalkannya, sebagaimana ketika anak yang dikubur hidup-hidup ditanyai adalah agar menjadi pukulan berat bagi orang yang melakukannya. (Al-Qurthubi, 2008, hlm. 634-635)

Setiap perusahaan memiliki program masing-masing dalam mengatasi masalah piutangnya termasuk PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin. Bongkar rampung merupakan suatu program di operasi piutang yang ada di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam mengatasi suatu permasalahan piutang pelanggan berupa tunggakan 3 bulan pelanggan pascabayar. Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah prosedur program bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul ANALISIS PROSEDUR PROGRAM BONGKAR RAMPUNG OPERASI PIUTANG DI PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin?
2. Bagaimana Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Etika Bisnis Islam?
3. Bagaimana Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Perlindungan Konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Etika Bisnis Islam.

3. Prosedur Program Bongkar Rampung Operasi Piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam Perspektif Perlindungan Konsumen.

D. Signifikasi Penelitian

Beberapa manfaat penelitian yang hendak dicapai, yaitu:

1. Bagi Peneliti/Penulis
   a. Penulis dapat mengetahui kegiatan bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dan dilihat dalam perspektif Etika Bisnis Islam dan Perlindungan Konsumen
   b. Menambah wawasan dan pengetahuan tentang kegiatan bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.
   c. Mengetahui relevansi antara teori yang diperoleh dibangku perkuliahan dengan praktek sebenarnya di dunia kerja.
2. Bagi instansi
   a. Sebagai bahan masukan dan pertimbangan khususnya mengenai prosedur program bongkar rampung operasi piutang.
   b. Dapat memberikan informasi yang dapat digunakan oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan bongkar rampung operasi piutang.

E. Definisi Operasional

Menghindari kekeliruan dan kesalahpahaman, penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Prosedur adalah “tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas” (Pusat Bahasa, 2005, hlm. 899) yang berhubungan dengan kegiatan bongkar rampung operasi piutang.
2. Program adalah “rancangan mengenai asas serta usaha yang akan dijalankan” (Pusat Bahasa, 2005, hlm. 897) yang berhubungan dengan kegiatan bongkar rampung operasi piutang.
3. Bongkar Rampung adalah suatu program pada kegiatan operasi piutang PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin untuk mengatasi piutang pelanggan berupa tunggakan 3 bulan pelanggan pascabayar.
4. Operasi Piutang (OPTANG) adalah suatu kegiatan operasi kelapangan untuk memberitahu surat pelaksanaan pemutusan sementara dan surat pembongkaran kepada pelanggan pascabayar yang tidak membayar biaya penggunaan listrik selama 2 bulan dan 3 bulan. Penelitian ini membahas operasi piutang untuk memberitahu surat pembongkaran tunggakan 3 bulan pelanggan pascabayar.

F. Kajian Pustaka

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang penulis kaji berkaitan dengan masalah pelayanan, penulis menemukan tulisan atau skripsi yang

membahas tentang pelayanan namun belum ada yang membahas tentang analisis prosedur program bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat.

Pertama, skripsi dari Muhammad Nur Hadi (10925005448) jurusan ekonomi islam, yang berjudul *Analisis Pelayanan Terhadap Pelanggan di PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam*. (Hadi, 2014) Metode analisis data yang diterapkan ialah analisis deskriptif kualitatif. Persamaan dengan penelitian ini terdapat pada objek dan metode penelitian yang digunakan, dimana PT. PLN sendiri yang menjadi objek penelitian ialah salah satu Badan Usaha Milik Negara yang didirikan dengan tujuan utama turut serta melaksanakan pembangunan nasional dan meningkatkan kesejahteraan umum. PT. PLN ialah penyedia tenaga listrik dengan memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat melalui penyelenggaraan di bidang pembangkitan, transmisi dan distribusi tenaga listrik, sedangkan perbedaannya terdapat pada lokasi dan objek penelitian. Dalam penelitian tersebut Muhammad Nur Hadi meneliti tentang analisis pelayanan terhadap pelanggan di PT. PLN (Persero) Cabang Pekanbaru Rayon Panam di Pekanbaru. Sedangkan objek penelitian ini ialah prosedur program bongkar rampung operasi piutang di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan lambung mangkurat di Banjarmasin.

Kedua, skripsi Muhammad Redha Anshari jurusan ekonomi syariah, yang berjudul *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Listrik PT. PLN di Banjarmasin*. (Anshari, 2014) Jenis penelitian ini *field research*,

adapun sifat penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Persamaan dengan penelitian ini yaitu pada objek penelitian yang sama-sama di PT. PLN, subjek penelitian yang sama-sama berhubungan dengan pelayanan pelanggan, dan sama-sama jenis penelitian lapangan. Sedangkan perbedaan dengan penelitian ini yaitu pada sifat penelitiannya, pada penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif sedangkan penelitian Muhammad Redha Anshari menggunakan penelitian kuantitatif.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari V bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, mengenai latar belakang masalah yang menguraikan alasan untuk judul dan gambaran permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang sudah digambarkan dirumuskan dalam rumusan masalah. Setelah itu disusun tujuan penelitian yang merupakan hasil yang diinginkan. Signifikasi penelitian merupakan kegunaan hasil penelitian. Definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna umum dan luas. Kajian pustaka ditampilkan sebagai informasi adanya tulisan atau penelitian dari aspek lain. Adapun sistematika penulisan yaitu susunan skripsi secara keseluruhun.

Bab II merupakan landasan teoritis yang membahas teori-teori umum dan syariah, yang dijadikan penulis sebagai tolak ukur dari penyajian data yang ditemukan.

Bab III merupakan metode penelitian, yang dipergunakan untuk menggali data yang terdiri dari jenis dan sifat, lokasi peneitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik dan pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data prosedur penelitian.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian meliputi gambaran umum tempat penelitian, hasil wawancara, analisis data dan pembahasan hasil penelitian.

Bab V merupakan bab penutup yang berisikan simpulan dan saran-saran.