

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan hal yang *crucial* bagi kehidupan manusia, tanpa adanya listrik maka pembangunan tidak akan berjalan seperti sekarang ini. Apalagi dalam mengantisipasi pasar bebas dan era globalisasi, mau tidak mau energi listrik merupakan suatu keharusan sebagai penunjang bagi semuanya. PLN sebagai salah satu perusahaan pemerintah yang bersifat aktif dalam pembangunan dan bertanggung jawab dalam penyediaan listrik bagi masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, Indonesia mengalami perkembangan pembangunan disegala bidang yang lumayan tinggi dan juga disertai dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat. Untuk itu PLN harus menyediakan pasokan listrik yang cukup, tentunya dengan mutu yang baik pula.

Oleh karena itu sebagai perusahaan daerah yang bergerak dibidang listrik yang memenuhi kebutuhan masyarakat, PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru Rayon Panam dalam menjalankan aktivitasnya tidak mengutamakan kepentingan perusahaan saja, akan tetapi lebih mengutamakan kebutuhan masyarakat akan listrik dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

PT. PLN yang bersifat melayani kepentingan umum atau *publik utility*, mampu mempertinggi produktifitas masyarakat dalam usaha merealisasi perkembangan Regional dan Nasional, dimana Perusahaan Umum Listrik Negara sebagai satu-satunya Badan Usaha Milik Negara yang mensuplay energi listrik untuk kebutuhan masyarakat.

PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan ke pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa memberikan pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan.¹Pelayanan juga merupakan kunci keberhasilan bagi perusahaan dalam melakukan kegiatan pemasaran yang bersifat jasa.² Pelayanan yang dimaksud adalah penerimaan pasang baru, dimulai dari pengajuan sampai berhenti menjadi pelanggan PLN, pelayanan pelaporan gangguan aliran listrik serta memberikan pelayanan loket penagihan atau tempat pembayaran rekening listrik, dan menyelenggarakan tugas operasi yang menyangkut pelaksanaan operasional perusahaan.

PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam selalu berusaha melakukan kegiatan operasionalnya sebaik mungkin agar misi PT.PLN dapat tercapai sekaligus sehingga kelancaran pembangunan tenaga kelistrikan dapat terjaga.

¹ Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), cet. ke-2, .201.

² Wayoto Adi Anton, *Strategi Untuk Memberikan Pelayanan Bermutu*, (Jakarta: Bina Aksara, 1997), cet. ke-1, h.21.

Peningkatan kebutuhan masyarakat akan listrik di Kota Madya Pekanbaru ditandai dengan adanya peningkatan jumlah masyarakat yang menjadi pelanggan pada PT.PLN (Persero) rayon Panam.

Pertambahan dan peningkatan jumlah pelanggan otomatis juga akan menambah dan meningkatkan beban kerja pada karyawan, khususnya karyawan seksi tata usaha langganan, karena karyawan pada seksi ini berhubungan langsung dengan para pelanggan.

Untuk menangani jumlah pelanggan yang senantiasa bertambah meningkat tersebut, maka sudah tentu akan sangat dibutuhkan jumlah karyawan yang cukup dengan keterampilan yang memadai dan sesuai dengan kemampuannya sehingga dapat dihindari kendala-kendala yang mungkin terjadi dalam pelayanan terhadap pelanggan dan melahirkan hal-hal yang optimal.

Jadi, *feedback* yang diharapkan dari pemberian jasa ini dari pihak pelanggan adalah melaksanakan pembayaran rekening listrik yang tepat waktu dan bersedia menerima sanksi yang diberikan apabila melakukan penunggakan.

Tetapi fenomena yang terajadi pada pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru Panam masih banyaknya pelanggan yang menunggak. Adapun jumlah penunggak rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam pada tahun 2010-2012 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel I
Jumlah Pelanggan dan penunggak pada PT.PLN (Persero) cabang
Pekanbaru rayon Panam tahun 2010-2012

Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Penunggak	Persentase Penunggak (%)
2010	39.752	3.106	7,81
2011	50.967	4.210	8,26
2012	70.102	7.890	11,25

Sumber: PT. PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam

Dari tabel di atas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap tahunnya terjadi kenaikan jumlah pelanggan dan terdapat tunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam, dimana pada tahun 2010 jumlah pelanggan sebanyak 39.752 orang dan penunggak sebanyak 3.106 orang (7,81%). Pada tahun 2011 jumlah pelanggan sebanyak 50.967 orang dan penunggak sebanyak 4.210 orang (8,26%), dan pada tahun 2012 jumlah pelanggan sebanyak 70.102 orang dan penunggak sebanyak 7.890 orang (11,25%).

Jumlah penunggak yang terlihat pada tabel di atas berpengaruh pada jumlah piutang tak tertagih, yaitu jumlah klaim kepada pihak lain yang dimaksud di sini berupa uang tagihan rekening listrik yang belum dilunasi atau mungkin tidak dilunasi oleh pelanggan. Dengan adanya penambahan jumlah pelanggan dan peningkatan jumlah tunggakan, tentu akan menambah jumlah piutang tak tertagih, begitu pula sebaliknya.

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menuangkannya dalam karya ilmiah dengan judul: **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENUNGGAKAN**

PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA PT.PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON PANAM DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM.

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan fokus terhadap permasalahan yang diteliti, penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini yaitu “Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Pembayaran Rekening Listrik Pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam ditinjau Menurut Ekonomi Islam.

C. Rumusan Masalah

Dari batasan masalah diatas, maka penulis mengambil beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apakah yang mempengaruhi penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam?
2. Bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam.

- b. Untuk mengetahui bagaimana tinjauan ekonomi Islam terhadap penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam

2. Manfaat Penelitian

- a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan untuk mengurangi terjadinya penunggakan rekening listrik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wadah untuk meluangkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama kuliah di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- c. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi.
- d. Sebagai salah satu syarat bagi penulis untuk menyelesaikan perkuliahan strata satu (S1) pada Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Jurusan Ekonomi Islam di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

E. Metode Penelitian

Untuk mendapatkan bahan yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam yang berlokasi di Jl. HR. Soebrantas, Panam Pekanbaru.

2. Subjek dan Objek Penelitian

- a. Sebagai subjek penelitian ini adalah Pimpinan, Karyawan, dan pelanggan yang menunggak pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam.
- b. Sebagai objeknya adalah faktor yang mempengaruhi penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam.

3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah totalitas dari subjek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian).³

Adapun dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pelanggan yang menunggak pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam tahun 2012 yaitu sebanyak 7.890 orang. Mengingat terlalu besarnya jumlah penunggak yang akan dijadikan sampel. Maka dalam pengambilan sampel, penulis mengambil sampel sebanyak 99 orang dengan pengambilan secara *purposive sampling* yaitu memilih sampel

³M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2*, (Statistik Inferensif), (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008), cet ke-4, h. 84

berdasarkan pada penilaian pribadi yang dapat mewakili dari jumlah populasi.

4. Sumber Data

- a. Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.⁴
- b. Data Sekunder yaitu data yang dikumpulkan atau diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada, data ini biasanya diperoleh dari pustaka.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

1. Daftar pertanyaan (*questioner*), yaitu menyusun suatu daftar pertanyaan dan selanjutnya menyebarkan kepada subjek penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
2. Wawancara (*interview*), yaitu percakapan dengan maksud tertentu atau proses tanya jawab secara langsung dengan informan guna mendapatkan informasi.
3. Dokumen-dokumen (*documents*), yaitu melakukan pengumpulan dokumen-dokumen dan arsip perusahaan untuk melengkapi data penelitian yang dibutuhkan.

⁴M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2008), cet.ke-3, h. 122

4. Studi Pustaka.

6. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisa data secara deskriptif, yakni setelah semua data telah berhasil penulis kumpulkan, maka penulis menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga dapat tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya. Penggambaran ini menggunakan metode kualitatif.

7. Metode Penulisan

Untuk mengolah dan menganalisa data yang telah terkumpul, penulis menggunakan beberapa metode, yaitu :

- a. Metode deduktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali menggunakan kaidah-kaidah umum, kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara khusus.
- b. Metode induktif adalah suatu uraian penulisan yang diawali dengan menggunakan kaidah-kaidah khusus kemudian dianalisa dan diambil kesimpulan secara umum.
- c. Metode diskriptif adalah suatu uraian penulisan yang menggambarkan secara utuh dan apa adanya tanpa mengurangi dan menambah sedikit pun.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami penulisan ini maka penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari Pendahuluan, Latar Belakang, Batasan Masalah, Tujuan dan Kegunaan Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PT.PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON PANAM

Dalam bab ini diuraikan tentang profil perusahaan.

BAB III : TINJAUAN TEORITIS TENTANG FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK

Dalam bab ini menjelaskan pengertian faktor, pembayaran, rekening, pelanggan, Perilaku Konsumen, Pelayanan, Sanksi atau Denda, dan Pengertian Piutang.

BAB IV : FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING LISTRIK PADA PT.PLN (PERSERO) CABANG PEKANBARU RAYON PANAM DITINJAU MENURUT EKONOMI ISLAM

Dalam bab ini menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari : faktor-faktor yang

mempengaruhi penunggakan pembayaran rekening listrik pada PT.PLN (Persero) cabang Pekanbaru rayon Panam dan tinjauan ekonomi Islam terhadap penunggakan pembayaran rekening listrik.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini terdiri dari dari kesimpulan dan saran.