

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Baik itu pengguna domestik maupun komersial, semua lapisan masyarakat menganggap listrik sebagai kebutuhan dasar. PT PLN (Persero) sebuah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagian besar bertanggung jawab atas penyediaan tenaga listrik di Indonesia sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009. Pelanggan yang menggunakan listrik di muka dan membayar tagihan bulan berikutnya atau pelanggan melakukan pembayaran cicilan atas biaya pemasangan merupakan bagian dari skema pembayaran pascabayar dan prabayar di PT PLN (Persero).

Menurut sudut pandang akuntansi, skema pembayaran pascabayar dan prabayar ini menghasilkan piutang. Piutang adalah hak suatu bisnis dalam bentuk tagihan moneter kepada pihak lain (pelanggan) yang timbul dari penyediaan jasa energi listrik yang telah diberikan tetapi belum dibayar. Sederhananya, ketika produk dan layanan dikirimkan kepada pelanggan secara kredit, maka piutang akan tercipta (Fauzia, 2020). Piutang merupakan sumber utama arus kas operasional bagi PT PLN (Persero), menjadikannya bagian yang sangat penting dari aset lancar. Pelanggan akan menahan modal perusahaan jika piutang dikelola dengan tidak tepat, yang pada akhirnya dapat membahayakan kesehatan keuangan perusahaan.

Pada Bagian Niaga dan Pemasaran di PT PLN UP3 Padang memiliki tanggung jawab atas pengelolaan piutang. Penting untuk menyadari bahwa Bagian Niaga dan Pemasaran berkonsentrasi pada aspek operasional penagihan untuk memastikan pelanggan membayar tagihan listrik mereka sesegera mungkin sebelum tanggal jatuh tempo. Penerimaan arus kas dapat difasilitasi dan jumlah piutang tak tertagih dapat

dikurangi dengan meningkatkan perputaran piutang (Mardiah & Nurulrahmatiah, 2020). Dengan kata lain, Bagian Niaga dan Pemasaran memimpin organisasi dalam mengubah piutang menjadi uang tunai lebih cepat untuk mencegah tunggakan semakin menumpuk.

Salah satu unit yang dijalankan oleh PT PLN UP3 Padang adalah Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) yang dimana diawasi dan dipantau secara ketat untuk menangani piutang. UP3 Padang berperan sebagai unit pelaksana pusat di tingkat kota/kabupaten, memastikan setiap ULP menjalankan tugas penagihannya secara efisien. Untuk menjamin penurunan tunggakan, Bagian Niaga dan Pemasaran di UP3 Padang memantau pergerakan saldo piutang setiap hari. Tujuan pemantauan ini adalah untuk memastikan tercapainya target "Nihil tunggakan" atau penurunan saldo yang jatuh tempo sesuai jadwal.

Pengawasan Bagian Niaga dan Pemasaran tidak hanya sebatas memeriksa data tetapi juga menjamin bahwa ULP menerapkan langkah-langkah praktis dalam penagihan piutang, seperti menyebarkan *invoice* kepada pelanggan, memberikan *Work Order (WO)* kepada *Biller* untuk penyebaran *invoice* khusus pelanggan yang sering menunggak, menerbitkan surat peringatan dan memutus sementara layanan kepada pelanggan yang terlambat membayar. Pengawasan UP3 Padang akan menentukan apakah saldo piutang pada masing-masing ULP akan naik atau turun, hal itu dapat mempengaruhi keuangan perusahaan.

Pengawasan upaya penagihan di lapangan, mulai dari mengirim surat peringatan beserta *invoice* oleh *Biller* hingga mengambil tindakan seperti memutus sementara sambungan listrik pelanggan yang menunggak atau melakukan pembongkaran apabila pelanggan telah nunggak pembayaran piutang selama 3 bulan, ini merupakan bagian dari kontrol internal yang akan dilakukan. Tujuannya adalah

agar pelanggan menjadi lebih sadar akan pentingnya membayar tagihan listrik tepat waktu, sehingga mengurangi kemungkinan piutang macet.

Kontrol internal lainnya yaitu dimana bagian Niaga dan Pemasaran mengelola piutang dengan berfokus pada aspek praktis penagihan, sehingga menuntut kinerja pada masing-masing ULP untuk dapat menagih piutang pelanggan sesuai dengan target yang sudah ditentukan. Pemantauan harian saldo piutang merupakan tugas penting karena Bagian Niaga dan Pemasaran berupaya agar piutang pelanggan dapat segera dicairkan menjadi kas.

Meskipun upaya penagihan telah dioptimalkan pada kenyataannya, tidak semua piutang dapat dipulihkan. Piutang mungkin sulit ditagih dalam jangka waktu lama karena berbagai alasan, seperti tidak tahu keberadaan pelanggan, kondisi ekonomi yang mempengaruhi pelanggan, bangunan roboh karena bencana alam, atau keadaan lainnya. Jenis piutang ini dikenal sebagai Piutang Ragu-Ragu atau disebut dengan PRR. Proses untuk menyarankan penghapusan PRR sesuai dengan kebijakan bisnis diperlukan untuk menjamin bahwa laporan situasi keuangan perusahaan tetap akurat dan memperlihatkan nilai sebenarnya. Berdasarkan uraian yang diberikan penulis ingin mengetahui lebih lanjut tentang proses administratif yang terlibat dalam pengelolaan PRR, tahapan usulan penghapusan PRR, bagaimana proses pemantauan harian dilakukan dan pengendalian internal apa yang dilakukan. Oleh karena itu, penulis memilih judul Tugas Akhir: “ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG PELANGGAN LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UP3 PADANG”.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka didapatkan rumusan masalah yang dapat penulis ambil yaitu:

1. Bagaimana prosedur monitoring dan pengelolaan penagihan pelanggan listrik di PT PLN UP3 Padang terhadap unit-unit di bawahnya (ULP)?
2. Bagaimana bentuk pengendalian dan pengawasan yang dilakukan di PT PLN UP3 Padang dalam memastikan penurunan saldo piutang di setiap ULP berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan?
3. Bagaimana prosedur usulan penghapusan piutang ragu-ragu di PT PLN UP3 Padang?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan ini adalah:

1. Mengetahui prosedur monitoring dan pengelolaan penagihan pelanggan listrik di PT PLN UP3 Padang terhadap unit-unit di bawahnya (ULP).
2. Mengetahui bagaimana bentuk pengendalian dan pengawasan yang dilakukan di PT PLN UP3 Padang dalam memastikan penurunan saldo piutang di setiap ULP berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan.
3. Mengetahui bagaimana prosedur usulan penghapusan piutang ragu-ragu di PT PLN UP3 Padang.

1.4 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat yang diperoleh dari kegiatan magang dan penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Bagi Penulis

- a. Memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang prosedur usulan penghapusan piutang ragu-ragu yang digunakan di PT PLN UP3 Padang..
- b. Memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang prosedur monitoring dan pengelolaan penagihan pelanggan listrik di PT PLN UP3 Padang terhadap unit-unit di bawahnya.
- c. Memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang bentuk pengendalian dan pengawasan yang dilakukan di PT PLN UP3 Padang dalam memastikan penurunan saldo piutang di setiap ULP berjalan sesuai dengan target yang ditetapkan.
- d. Mendapatkan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan berfikir kritis dan analitis.
- e. Sebagai bekal pengetahuan dan keterampilan untuk karir di Bagian Niaga dan Pemasaran.

2. Bagi Program Studi

- a. Meningkatkan reputasi program studi di dunia akademis dan mata masyarakat.
- b. Menghasilkan lulusan profesional dengan pengetahuan yang dibutuhkan untuk bersaing di dunia kerja.
- c. Menunjukkan bagaimana pengetahuan yang telah diajarkan telah berhasil diimplementasikan untuk membantu mahasiswa memahami dan mempersiapkan diri untuk dunia kerja.
- d. Sebagai sarana untuk mengevaluasi kemampuan mahasiswa dalam menerapkan apa yang telah mereka pelajari di kelas ke tempat kerja.

3. Bagi Perusahaan/Instansi Tempat Magang

- a. Menjalin hubungan erat antara perusahaan/instansi terkait dengan Universitas, baik dalam akademis maupun non akademis.
- b. Memberikan pandangan objektif mengenai efektivitas prosedur monitoring penagihan yang selama ini dilakukan oleh Bagian Niaga dan Pemasaran terhadap unit-unit yang dibawahnya.
- c. Memberikan gambaran mengenai kesesuaian pelaksanaan usulan penghapusan piutang ragu-ragu dengan kebijakan perusahaan yang berlaku.

1.5 Metode Penulisan

1. Pendekatan Penulis

Penulis ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berfokus pada pemeriksaan data deskriptif dari informan yang menjadi subjek penelitian, baik secara lisan maupun tertulis. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk lebih memahami prosedur pengajuan penghapusan piutang ragu-ragu., monitoring penagihan, dan pengendalian yang dilaksanakan oleh PT PLN UP3.

2. Metode pengumpulan data

Untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan dalam pengelola dan pengendalian piutang penulis menggunakan empat teknik pengumpulan data yaitu:

a. Studi Literatur

Penulis mengumpulkan informasi yang relevan dengan subjek tersebut dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal ilmiah, artikel, peraturan undang-undang, peraturan dewan direksi, dan sumber daring.

b. Wawancara (*Interview*)

Penulis mengajukan pertanyaan langsung kepada staf PT PLN UP3 untuk mengetahui informasi prosedur usulan penghapusan Piutang Ragu-Ragu (PRR), monitoring penagihan, serta pengendalian internal yang dilakukan oleh PT PLN UP3.

c. Observasi (*Observation*)

Penulis melakukan pengamatan langsung sekaligus magang di Bagian Niaga dan Pemasaran, terutama dalam penggunaan sistem informasi AP2T dan EIS dalam pengelolaan piutang pelanggan.

d. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan topik yang dibahas, seperti SOP usulan penghapusan piutang ragu-ragu, laporan harian, laporan piutang pelanggan, ikhtisar saldo piutang.

3. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan pengumpulan dokumen yang digunakan untuk menganalisis prosedur usulan penghapusan Piutang Ragu-Ragu (PRR), monitoring penagihan, serta pengendalian internal yang diterapkan oleh PT PLN UP3.

b. Pengelolaan Data

Data yang sudah dikumpulkan kemudian akan diolah untuk mengetahui prosedur usulan penghapusan Piutang Ragu-Ragu (PRR), monitoring penagihan, serta pengendalian internal yang diterapkan oleh

PT PLN UP3 dalam bentuk narasi, kutipan dari wawancara dan ringkasan temuan observasi lapangan.

c. Penarikan Simpulan

Data yang sudah diolah, dianalisis dan dukung dengan teori yang relevan dapat ditarik kesimpulan sehingga dapat menjawab semua pertanyaan dalam penelitian ini.

1.6 Tempat dan Waktu Magang

Penulis memutuskan untuk melakukan kegiatan magang di PT PLN (Persero) UP3 Padang. Alamat perusahaan ini adalah Jalan S. Parman No. 221, Ulak Karang Utara, Kota Padang, Provinsi Sumatera Barat. Magang selama 40 hari kerja yang dapat memberikan penulis kesempatan untuk mempelajari lingkungan kerja, memahami prosedur operasional perusahaan, dan mengasah kemampuan serta perspektif profesional.

1.7 Sistematika Penulisan

Penulisan ini memiliki sistematika dalam penulisan. Berikut rincian sistematika penulisan:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan beberapa elemen yang menjadi dasar penyusunan laporan ilmiah. Pembahasan mencakup latar belakang masalah, apa saja rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, lokasi dan durasi magang, cakupan pembahasan, dan sistematika penulisan yang digunakan untuk membuat laporan tugas akhir ini. Tujuan dari topik-topik utama yang dibahas adalah untuk memberikan gambaran umum yang luas tentang subjek dan arah percakapan yang akan dibahas di bab-bab selanjutnya.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada Bab ini menyajikan kajian teoritis yang mendasari penelitian meliputi Laporan Keuangan, Manajemen dan Penagihan Piutang, PRR dan Penghapusan Piutang serta Pengendalian Internal. Kajian ini didasarkan pada teori yang diperoleh dengan berbagai sumber, seperti Jurnal Ilmiah, Artikel Ilmiah dan Buku/Ebook yang relevan dengan judul yang diangkat yaitu “ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG PELANGGAN LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UP3 PADANG”.

BAB III: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada BAB ini berisi informasi terkait gambaran umum perusahaan yang meliputi, Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi, Logo, Struktur Organisasi, Tinjauan Khusus Objek Penelitian, Proses Terbentuknya Piutang, Pengelolaan Piutang, Pengendalian Piutang dan Prosedur Usulan Penghapusan PRR.

BAB IV: PEMBAHASAN

Pada BAB ini membahas terkait masalah yang diangkat dengan berdasarkan informasi hasil wawancara dan observasi langsung ke lapangan pada PT PLN UP3 PADANG yang meliputi analisis Prosedur Monitoring dan Pengelolaan Penagihan Piutang, Bentuk Pengendalian, dan Prosedur Usulan PRR sehingga dapat menjawab seluruh pertanyaan pada penelitian ini dan dapat ditarik kesimpulan dari hasil yang diperoleh.

BAB V: PENUTUP

Bab ini merangkum percakapan dari bab-bab sebelumnya. Selain itu, bab ini menawarkan sejumlah saran yang dapat dipertimbangkan untuk inisiatif pengembangan dan peningkatan di masa mendatang, serta dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.