

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dan observasi langsung selama kegiatan magang di bagian Niaga dan Pemasaran mengenai Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang Pelanggan Listrik Pada PT PLN UP3 Padang, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada tingkat ULP hingga UP3 proses monitoring dan pengelolaan penagihan piutang telah diimplementasikan secara teratur dan bertahap. Pada tingkat ULP *Work Order (WO)* diterbitkan untuk pelanggan yang memiliki riwayat tunggakan berulang dan faktur dicetak secara paralel menggunakan aplikasi AP2T dari tanggal 2-20. Pada tingkat UP3 sistem EIS Terpusat PLN digunakan untuk monitoring pergerakan saldo piutang yang dilakukan sebanyak dua kali sehari yaitu pada pagi dan sore hari. Kegiatan monitoring menghasilkan laporan harian yang mencakup jumlah piutang awal, target, dan realisasi pembayaran juga disediakan. Adapun KOGOL (0,1,2,3,4) digunakan untuk mengkategorikan pelanggan, dan berbagai strategi penagihan digunakan berdasarkan karakteristik masing-masing bagian. Secara keseluruhan proses ini mengikuti prinsip-prinsip dasar manajemen piutang yang efektif.
2. Kerangka Kerja COSO digunakan untuk menilai pengendalian dan pengawasan terhadap penurunan saldo piutang dan kerangka ini terdiri dari lima komponen yang terlaksana dengan baik. Lingkungan pengendalian yang diwujudkan melalui kewajiban pakta integritas dan pembatasan akses ke sistem yang hanya staf bagian Niaga dan Pemasaran. Penilaian risiko dilakukan melalui pemantauan

Daftar Pelanggan Perlu Diperhatikan (DLPD). Aktivitas pengendalian meliputi pemutusan sementara untuk pelanggan yang pembayaran melewati tanggal 20, untuk pembongkaran rampung dilakukan setelah 60 hari semenjak pemutusan sementara, serta pengenaan denda bagi KOGOL 0 dan 4. Informasi dan komunikasi dikelola melalui AP2T dan EIS Terpusat PLN, serta koordinasi online antara UP3 dan ULP. Pemantauan yang dilakukan harian melalui laporan yang memuat saldo awal piutang, target rekening lunas, realisasi harian, dan pengawasan kinerja *Biller* yang dilihat dari laporan anak perusahaan. Meski telah mencakup semua aspek yang relevan, tetapi ada terdapat beberapa hambatan internal seperti, penumpukan data sistem sehingga membuat lama dalam pengolahan data, keterbatasan SDM ketika terjadinya perpindahan tugas, *Biller* yang tidak berani melakukan pemutusan sementara, serta kesalahan input data meter yang disebabkan *human error*.

3. Pengajuan penghapusan piutang tak tertagih dilakukan secara bertahap dan bertingkat mulai dari ULP ke UP3 hingga UID Sumatera Barat. Untuk memastikan kondisi fisik tempat tinggal pelanggan tim UP3 melakukan pengambilan sampel lapangan sebesar 10% dengan penilaian berkas administrasi sebesar 100% dan pembuatan *Rayon Card* yang berfungsi sebagai peta lokasi pelanggan. Sebelum diajukan untuk penghapusan nilai JLTL akan dikurangi dengan komponen bukan beban kerugian PT PLN (Persero) seperti, PPN dan PPJ. Pelanggan yang nilai piutangnya di bawah JLTL menerima kompensasi sedangkan pelanggan yang nilai piutangnya melebihi JLTL diproses melalui Formulir VI/Usulan Penghapusan Piutang Ragu Ragu (SUPPR-UP) dan dikirim ke UID. Meskipun proses ini sesuai dengan aturan akuntansi yang berlaku (PSAK 71) tantangan muncul karena berkas arsip lama yang tidak lengkap dan

berpotensi hilang atau tersebar, ini menandakan kelemahan dalam sistem pengendalian internal yang dapat memengaruhi keakuratan pelaporan keuangan, selain itu juga berpotensi menghambat prosedur permohonan penghapusan ke UID dan Kantor Pusat.

4. Apabila piutang pelanggan listrik dihapus maka akan dilakukan pencatatan berdasarkan PSAK 71. Tujuan penggunaan PSAK 71 adalah untuk memastikan bahwa nilai piutang yang tercantum dalam laporan keuangan mencerminkan keadaan sebenarnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan terkait dengan Analisis Pengelolaan dan Pengendalian Piutang Pelanggan Listrik Pada PT PLN UP3 Padang, ada beberapa saran yang dapat diberikan kepada PT PLN UP3 Padang, sebagai berikut:

1. Meningkatkan keberanian *Biller* di lapangan agar dapat melaksanakan pemutusan sementara secara andal sesuai dengan protokol. *Biller* memerlukan pemahaman dan dukungan yang lebih besar.
2. Kurangi kesalahan dalam input data meteran untuk meminimalkan *human error* dengan cara mengganti meteran yang usang dengan meteran digital yang lebih mudah dibaca serta memberikan pelatihan berkala kepada petugas.
3. Mengambil langkah proaktif untuk mengatasi keterbatasan sumber daya manusia sehingga menghindari kekosongan posisi saat penugasan dialihkan. Perusahaan harus menerapkan prosedur pergantian karyawan yang lebih terorganisir.
4. Meningkatkan koordinasi penagihan KOGOL 1 dan KOGOL 2 untuk meminimalkan dampak pada jumlah total piutang. Perusahaan tetap diminta untuk aktif berkoordinasi dengan instansi terkait jika terjadi keterlambatan meskipun kedua KOGOL dibayarkan melalui KPPN.

5. Meningkatkan pengelolaan dokumen dari arsip piutang. Perusahaan didesak untuk mendigitalisasi sepenuhnya arsip mereka guna menghindari salah tempat, kehilangan, atau kerusakan dan untuk mempercepat proses verifikasi administratif.

