

**ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG TERHADAP
LIKUIDITAS PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO)
ULP TOMOHON**

**Oleh:
Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho
NIM. 21 043 038**



**KEMENTRIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG TERHADAP
LIKUIDITAS PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO)
ULP TOMOHON**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Akuntansi
Pada Program Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan**

**Oleh:
Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho
NIM. 21 043 038**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

**ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG TERHADAP LIKUIDITAS
PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP TOMOHON**

Oleh

Nama : Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho

NIM : 21 043 038

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi

Disetujui untuk Diujikan

Manado, 26 Juni 2025

Pembimbing 1



Merry L. Sael, SE., MAP
NIP. 19730325 200812 2 001

Pembimbing 2



Loula L. L. Walangitan, SE., MAP
NIP. 19661022 199403 2 001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan



Prof. Dr. Hedy Rumambi, SE., MM., Ak., CA., CSRS
NIP. 19700205 199802 2 002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul
**ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG TERHADAP LIKUIDITAS
PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP TOMOHON**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji Akhir
Pada hari Rabu, 09 Juli, pukul 12.00 – 14.00 di Jurusan Akuntansi.

Oleh
Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho
NIM. 21 043 038

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Akhir

Ketua Sidang/Penguji : Lusye C. Kumaat, SE.,MSA.,Ak
NIP. 197010312000032001

Penguji I : Treesje A. C. Langi, SE., MSi
NIP. 196506061990032001

Penguji II : Deisy Lusiana, SE.,MSi
NIP. 197003052003122001

Mengetahui
JURUSAN AKUNTANSI

Koordinator Prodi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

Prof. Dr. Heddy Rumambi, SE.,MM.,Ak.,CA.,CSRS
NIP. 197002051998022002



Ketua Jurusan

Raymond F. Rombot, SE., MSi
NIP. 197402142003121002

Sekretaris Jurusan

Joseph N. Tangon, SE., MSA
NIP. 197609042005011001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan adanya unsur – unsur plagiasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Manado, 16 Juli 2025

Penulis

Pingkan V. M. Katiandagho

NIM. 21 043 038

ABSTRAK

Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho, 2025. **Analisis Pengelolaan Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.** Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Merry L. Sael, SE.,MAP dan Pembimbing II: Loula L. L. Walangitan, SE.,MAP

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang terhadap likuiditas perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Tomohon. Pengelolaan piutang yang tepat dianggap mampu memperlancar arus kas masuk dan mendukung kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendeknya.

Penelitian dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Tomohon. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi lapangan. Fokus utama terletak pada piutang pelanggan pascabayar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang telah dilakukan secara sistematis dan cukup tertata dengan baik. Proses penagihan dibantu oleh sistem digital dan prosedur internal, namun masih terdapat tantangan berupa keterlambatan pembayaran dari pelanggan. Hal ini berdampak langsung terhadap tertundanya arus kas masuk dan berpengaruh pada likuiditas perusahaan. Selain itu, metode pencatatan piutang tak tertagih yang digunakan masih berupa penghapusan langsung, yang belum sepenuhnya sesuai dengan prinsip konservatif dalam akuntansi.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar PT. PLN (Persero) ULP Tomohon meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap kewajiban pembayaran, melakukan evaluasi rutin terhadap piutang bermasalah serta perluas kebijakan prabayar untuk menghindari lonjakan piutang.

Kata Kunci: Analisis, Pengelolaan Piutang, Likuiditas

ABSTRACT

Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho, 2025. ***Analysis of Accounts Receivable Management on Company Liquidity at PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.*** Thesis, Applied Bachelor Program in Financial Accounting, Accounting Department, Politeknik Negeri Manado. Supervised by Advisor I: Merry L. Sael, SE., M.A.P and Advisor II: Loula L. L. Walangitan, SE., M.A.P.

This study aims to analyze the management of accounts receivable and its impact on the company's liquidity at PT. PLN (Persero) ULP Tomohon. Proper management of receivables is considered essential in maintaining smooth cash inflows and supporting the company's ability to meet short-term obligations.

The research was conducted at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit (ULP) Tomohon. The study used a qualitative approach. Data were collected through interviews, field observations, and internal company documentation. The focus of the study was on postpaid customer receivables.

The results indicate that the management of receivables has been carried out in a systematic and well-organized manner. The billing process is supported by digital systems and internal procedures; however, challenges still exist, particularly the delay in payments by customers. This condition directly affects cash inflows and negatively impacts the company's liquidity. Additionally, the company still uses the direct write-off method for recording uncollectible accounts, which does not fully reflect the conservative principle in accounting.

Based on these findings, it is recommended that PT. PLN (Persero) ULP Tomohon increase customer awareness of payment obligations, conduct regular evaluations of problematic receivables, and expand the implementation of the prepaid system to minimize the risk of accumulating receivables.

Keywords: Analysis, Accounts Receivable Management, Liquidity

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho
Tempat/Tanggal Lahir : Mokupa/04 Februari 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Kristen Protestan
Alamat : Desa Mokupa, Jaga VI
Email : pingkankatiandagho3@gmail.com
No. Telepon : 082196916231
Hobi : Menonton
Nama Ayah : Alfian Katiandagho
Nama Ibu : Alma Dalonto

Riwayat Pendidikan

SD : SD GMIM MOKUPA
SMP : SMP NEGERI 4 TOMBARIRI
SMA : SMK NEGERI 1 TOMBARIRI
PERGURUAN TINGGI : POLITEKNIK NEGERI MANADO

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya.”
(Matius 21:22)

“Jangan takut, percaya saja!”
(Markus 5:36)

It will pass, everything you've gone through it will pass
(Rachel Vennya)

Persembahan:

Dengan kerendahan hati dan syukur yang tak terhingga, skripsi ini peneliti persembahkan kepada:

Tuhan Yesus Kristus, sumber segala kekuatan dan pengharapan dalam hidup peneliti. Di setiap langkah yang penuh tantangan, Tuhan selalu hadir memberikan damai sejahtera dan penyertaan yang sempurna. Dalam kelelahan, Tuhan memberikan ketenangan; dalam kebingungan, Tuhan memberikan jawaban; dan dalam keterbatasan, Tuhan menunjukkan jalan. Skripsi ini bukan sekedar hasil akademik, tetapi juga wujud nyata kasih karunia Tuhan yang tidak pernah meninggalkan peneliti dalam setiap prosesnya.

Papa dan mama tercinta, yang telah menjadi fondasi kehidupan peneliti. Terima kasih atas cinta, dukungan, dan pengorbanan yang tidak pernah berhenti. Papa terima kasih atas kerja keras dan semangat yang mengajarkan arti tanggung jawab dan keteguhan hati. Mama, terima kasih atas doa yang tak pernah henti dan kasih sayang yang tulus dalam setiap langkah peneliti. Setiap keberhasilan ini adalah buah dari perjuangan dan cinta kalian yang tidak ternilai. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi bentuk kecil dari rasa terima kasih yang tak terucapkan.

Kepada Politeknik Negeri Manado, terima kasih telah menjadi tempat peneliti menimba ilmu, membentuk karakter, dan menempa diri untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih sebesar – besarnya peneliti haturkan kepada dosen pembimbing peneliti, Ibu Merry L.Sael, SE., MAP dan Ibu Loula L. L. Walangitan, SE., MAP, selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan tulus membimbing penulis dari awal hingga selesainya penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, ilmu, dan arahan yang telah diberikan selama proses penelitian. Juga kepada seluruh dosen di Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado, terima kasih atas semua ilmu yang telah kalian berikan selama masa perkuliahan.

Teman – teman seperjuangan di Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan, terima kasih atas kebersamaan, semangat, dan dukungan selama menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Manado. Semoga keberhasilan ini menjadi awal dari kesuksesan kita semua.

Dan yang terakhir untuk diri sendiri, terima kasih telah bertahan hingga sejauh ini. Terima kasih karena tidak menyerah di tengah tekanan, meskipun ada banyak keraguan, lelah dan rasa ingin berhenti. Terima kasih karena memilih untuk terus melangkah, walaupun langkahmu tidak selalu pasti. Dalam kesunyian malam, dalam rasa cemas yang tak terlihat orang lain, kamu tetap berjuang diam – diam dengan segala keterbatasan yang ada. Perjalanan ini bukan hanya tentang menyelesaikan skripsi, tetapi tentang melatih kesabaran, mengelola harapan, dan mempercayai proses, meskipun hasil belum selalu tampak di depan mata. Terima kasih karena telah belajar menjadi lebih kuat, lebih dewasa, dan tetap rendah hati dalam setiap pencapaian. Biarlah keberhasilan kecil ini menjadi pengingat bahwa kamu mampu melewati hal – hal sulit, dan bahwa perjuanganmu bukan sia – sia.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur di Panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa karena kebaikan serta Penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul *“Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.”*

Penulis berkerinduan menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku Wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama
6. Raymond Festus Rombot, SE.,Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Joseph Nugraha Tangon, SE.,MSA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Johanes H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
10. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.
11. Jacqueline G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Labaratorium Sistem Informasi Akuntansi.
12. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
13. Antonius A. Tandi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.
14. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang.
15. Merry L. Sael, SE.,MAP selaku Dosen Pembimbing 1
16. Loula L. L. Walangitan, SE.,MAP selaku Dosen Pembimbing 2
17. Lusye C. Kumaat, SE.,MSA.,Ak selaku Ketua Penguji

18. Treesje A. C. Langi, SE.,MSi selaku Anggota Penguji 1
 19. Deisi Lusiana, SE.,MSi selaku Anggota Penguji 2
 20. Jerry Sonny Lintong, SE., MAP, CRA., CRP selaku Dosen Wali.
 21. Seluruh Dosen Pengajar, Staff dan Cleaning Service Jurusan Akuntansi.
 22. Seluruh pegawai PT. PLN (Persero) ULP Tomohon
 23. Teristimewa untuk keluarga tercinta mama Alma Dalonto, papa Alfian Katiandagho, kaka Aristo, kaka Sheryn, ade Sergio yang selalu menjadi rumah terhangat dalam setiap langkah hidup peneliti. Terima kasih atas kasih sayang yang tak pernah berkurang, atas doa – doa yang selalu menyertai setiap langkah peneliti, serta segala pengorbanan yang tak pernah terucap namun begitu terasa.
 24. Seluruh keluarga besar peneliti khususnya Opa Zet, Alm. Oma, Alm. Bibi, Embo Pang, Mimo yang telah ikut berkontribusi dalam menjaga peneliti dari kecil hingga sampai sekarang, dan membantu peneliti dalam kehidupan pendidikan dan sehari-hari.
 25. Tebeel (Gebi, Jimi, Kerin, Syalom, Tesa) yang sudah menemani perjalanan perkuliahan peneliti selama 4 tahun. Terima kasih atas kebersamaan yang tak tergantikan, atas tawa yang mewarnai hari – hari penuh tekanan, serta pelukan dan dukungan di saat peneliti berada di titik terendah. Kehadiran kalian adalah anugerah yang luar biasa, dan peneliti sangat bersyukur bisa menjalani masa perkuliahan bersama sahabat – sahabat sebaik kalian. Semoga kebersamaan ini tak berhenti sampai disini, dan apa yang kita capai menjadi awal dari banyak hal baik kedepan.
 26. *Gorgeous women* (Gina, Nina, Ena, Tasya, Alom, Meilany) yang selalu menemani dan menyemangati peneliti sejak bangku sekolah dasar hingga saat ini.
- Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Manado, 16 Juli 2025

Pingkan V. M. Katiandagho

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1. 2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Piutang.....	5
2.1.1 Pengertian Piutang.....	5
2.1.2 Jenis – Jenis Piutang.....	5
2.1.3 Pengelolaan Piutang	6
2.3 Likuiditas.....	9
2.3.1 Pengertian Likuiditas.....	9
2.2.2 Fungsi Likuiditas	9
2.2.3 Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas	10
2.2.4 Upaya Meningkatkan Likuiditas	10
2.3 Penelitian Terdahulu	11

2.4 Kerangka Berpikir	14
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	15
3.3 Sumber Data.....	15
3.3.1 Data Primer.....	15
3.3.2 Data Sekunder	15
3.4 Teknik Pengumpulan Data	16
3.4.1 Observasi	16
3.4.2 Wawancara	16
3.5 Teknik Analisis Data.....	17
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	18
4.1.1 Sejarah Singkat PLN	18
4.1.2 Visi, Misi dan Moto.....	19
4.1.3 Maksud dan Tujuan Perseroan	19
4.1.4 Tata Nilai PLN	19
4.1.5 Alamat PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	20
4.1.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	20
4.1.7 Uraian Tugas	20
4.1.8 Aktivitas PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	22
4.1.9 Program Kerja PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	22
4.2 Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	23
4.2.1 Bagian – Bagian yang Terkait dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	23
4.2.2 Dokumen yang Digunakan dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	24
4.2.3 Metode Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.....	25
4.2.4 Pengaruh Pengelolaan Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	28
4.3 Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.....	29
4.3.1 Analisis Bagian – Bagian yang Terkait pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.....	29

4.3.2 Analisis Dokumen yang Digunakan dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP	29
4.3.3 Analisis Metode Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP	30
4.3.4 Analisis Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon	30
4.3. Implikasi Penelitian	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	33
5.1 Kesimpulan	33
5.2 Rekomendasi	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Piutang Tahun 2022 - 2024	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 4.1 Besaran Denda Keterlambatan	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Permohonan Menjadi Informan	36
Lampiran 1.2 Lembar Persetujuan Menjadi Informan.....	37
Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara Mendalam	38
Lampiran 1.4 Hasil Wawancara.....	40
Lampiran 1.5 Dokumentasi Wawancara.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, persaingan di sektor korporasi semakin ketat. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk menjalankan aktivitas operasional secara optimal dan efisien agar mampu bertahan dan terus berkembang. Salah satu elemen penting dalam manajemen keuangan adalah pengelolaan piutang, yang jika tidak ditangani dengan baik dapat berdampak pada kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek atau likuiditas. Oleh karena itu, menjaga keseimbangan antara piutang dan ketersediaan kas sangat penting bagi kelangsungan operasional perusahaan, termasuk pada sektor pelayanan publik.

(Hery, 2021) menjelaskan bahwa pengelolaan piutang meliputi komponen – komponen seperti penetapan kebijakan kredit, penetapan syarat kredit, pengendalian dan penagihan piutang, serta penyisihan dan penghapusan piutang tak tertagih. Sementara itu, menurut (Kasmir, 2022) pengelolaan piutang yang buruk, termasuk lambatnya penagihan atau lemahnya kebijakan kredit akan memperbesar risiko piutang tak tertagih dan mengurangi likuiditas perusahaan. (Riyanto, 2020) juga menambahkan bahwa piutang merupakan bagian dari aktiva lancar yang sangat berpengaruh terhadap posisi kas perusahaan. Oleh karena itu, dalam pengelolaan keuangan, strategi untuk mempercepat perputaran piutang menjadi kunci utama untuk menjaga dan bahkan meningkatkan likuiditas.

PT. PLN (Persero) ULP Tomohon merupakan unit layanan pelanggan di bawah UP3 Manado yang melayani distribusi listrik di wilayah Tomohon. Dalam operasionalnya, PLN menggunakan sistem pembayaran prabayar dan pascabayar, dengan sistem pascabayar berpotensi menimbulkan piutang usaha. Beberapa pelanggan diketahui tidak membayar tagihan tepat waktu, sehingga menyebabkan peningkatan nilai piutang yang harus segera ditangani agar tidak berdampak pada likuiditas. Meskipun perusahaan telah menjalankan strategi penagihan seperti pemberitahuan melalui SMS, surat tagihan, hingga pemutusan aliran listrik, nilai piutang tetap menunjukkan tren kenaikan.

Berikut data piutang PT. PLN (Persero) ULP Tomohon tahun 2022 – 2024

Tabel 1. 1 Data Piutang Tahun 2022 - 2024

Tahun	Piutang (Rp)
2022	22.498.882
2023	24.428.027
2024	25.077.279
Jumlah	72.004.188

Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Selain itu, terdapat penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Khairudin et al., 2022). Dengan judul analisis strategi pengelolaan piutang dalam meminimalisir piutang macet pada PT. PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Penelitian ini mengevaluasi strategi pengelolaan piutang macet di PT. PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. Metode kualitatif digunakan untuk menganalisis standar kredit, kebijakan penagihan piutang, dan rasio pengukuran piutang. Hasilnya menunjukkan bahwa perusahaan memiliki strategi pengelolaan piutang yang baik, ditandai dengan standar dan persyaratan kredit yang jelas serta kebijakan penagihan yang efektif. Penelitian ini juga merekomendasikan peningkatan komitmen karyawan dan program migrasi listrik pascabayar ke prabayar.

Penelitian kedua dilakukan oleh (Carolyn et al., 2023). Dengan judul pengaruh perputaran piutang dan pertumbuhan penjualan terhadap likuiditas PT. Unilever Indonesia Tbk (2013-2022). Penelitian ini meneliti pengaruh perputaran piutang dan pertumbuhan penjualan terhadap likuiditas PT. Unilever Indonesia Tbk selama periode 2013 – 2022. Dengan menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan perusahaan, penelitian ini menemukan bahwa secara parsial, perputaran piutang berpengaruh signifikan terhadap likuiditas, sedangkan pertumbuhan penjualan tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, kedua variabel bebas tersebut berpengaruh signifikan terhadap likuiditas.

Pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, terdapat kebaruan yaitu penelitian ini mencakup periode analisis yang lebih terkini, yakni tahun 2022 – 2024, sehingga memberikan gambaran terbaru mengenai pengelolaan piutang terhadap likuiditas perusahaan. Objek penelitian ini adalah PLN ULP Tomohon, salah satu unit layanan di Sulawesi Utara. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang banyak dilakukan di unit besar, penelitian ini memberikan gambaran operasional di daerah dengan karakter pelanggan

yang berbeda. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang mengandalkan data sekunder, penelitian ini menggunakan metode wawancara dan observasi, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai praktik pengelolaan piutang dan dampaknya terhadap likuiditas.

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti memutuskan untuk memilih dan mengangkat judul “Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon”.

1. 2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah disampaikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pengelolaan piutang terhadap likuiditas perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon?

1.3 Batasan Masalah

Untuk menjaga fokus pembahasan dan menghindari keluarnya pembahasan dari tujuan utama penelitian, maka ruang lingkup permasalahan dalam penelitian ini dibatasi sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menyoroti pengelolaan piutang dari pelanggan litrik pascabayar di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon pada rentang waktu tahun 2022 hingga 2024.
2. Meskipun membahas likuiditas, penelitian ini tidak menghitung rasio-rasio keuangan secara numerik, melainkan mengevaluasi kondisi likuiditas berdasarkan informasi wawancara dan observasi.

1.4 Tujuan Penelitian

Mengacu pada rumusan masalah yang telah dikemukakan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan piutang terhadap likuiditas perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis

Sebagai sarana penulis mengaplikasikan ilmu yang diterima di perkuliahan dengan membandingkan teori serta permasalahan yang ada di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi PT. PLN (Persero) ULP Tomohon dalam meningkatkan pengelolaan piutang, sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan dan efisiensi operasional perusahaan.

3. Bagi Institusi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi Politeknik Negeri Manado khususnya jurusan akuntansi dalam mata kuliah akuntansi manajemen, sebagai referensi untuk peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Piutang

2.1.1 Pengertian Piutang

Piutang adalah hak untuk menagih sejumlah uang dari si penjual uang kepada si pembeli yang timbul karena adanya suatu transaksi. Menurut (Ikatan Akuntansi Indonesia, 2020), piutang usaha adalah piutang yang timbul karena penjualan produk atau penyerahan jasa dalam rangka kegiatan usaha normal perusahaan. Sementra itu, piutang lain – lain merupakan piutang yang terjadi diluar kegiatan normal perusahaan. Piutang terjadi karena adanya transaksi penjualan barang dan jasa secara kredit kepada pelanggan, yang umumnya dilakukan untuk memperbesar penjualan. Piutang meliputi semua hak atau klaim perusahaan pada organisasi lain untuk menerima sejumlah kas, barang, atau jasa di masa yang akan datang sebagai akibat kejadian pada masa yang lalu.

2.1.2 Jenis – Jenis Piutang

Piutang digolongkan menjadi beberapa jenis (Rais et al., 2020), yaitu:

1. Piutang Usaha

Piutang Usaha adalah jumlah total hutang pelanggan pada perusahaan. Piutang usaha timbul akibat adanya penjualan barang dan jasa secara kredit. piutang yang digolongkan sebagai piutang usaha umumnya diestimsikan dapat ditagih dalam waktu dekat, sehingga jangka waktu hingga jatuh tempo penagihan juga lebih pendek, yaitu 30 sampai 60 hari. Piutang usaha biasanya dicatat pada biaya perolehan dan digolongkan sebagai aset keuangan jangka pendek. Piutang usaha dalam laporan posisi keuangan digolongkan sebagai aset lancar.

2. Wesel Tagih

Wesel tagih (*notes receivable*) adalah perjanjian tertulis (sebagai jaminan dengan bentuk lebih formal) untuk kas yang akan diterima di masa yang akan datang. Wesel biasanya membutuhkan waktu pengumpulan piutang dalam jangka waktu 60 – 90 hari atau lebih.

3. Piutang Lainnya

Piutang lainnya termasuk dalam piutang non-dagang atau piutang yang muncul

selain dari hasil penjualan barang dan jasa secara kredit, seperti piutang bunga, piutang pajak, piutang karyawan, dan lain – lain. Piutang ini secara umum bukan merupakan hasil dari operasi bisnis perusahaan.

2.1.3 Pengelolaan Piutang

Menurut (Hery, 2021) pengelolaan piutang yang baik mencakup beberapa hal penting:

1. Penetapan Kebijakan Kredit

Penetapan kebijakan kredit merupakan langkah awal yang sangat penting dalam pengelolaan piutang. Perusahaan perlu menyusun pedoman yang jelas dalam menentukan siapa saja yang layak menerima fasilitas kredit. Dalam proses ini, perusahaan biasanya menilai calon pelanggan dengan pendekatan 5C, yakni karakter, kapasitas, modal, jaminan, dan kondisi. Melalui prinsip ini, perusahaan dapat memahami seberapa besar kemungkinan pelanggan mampu dan bersedia memenuhi kewajibannya untuk membayar tepat waktu. Misalnya, karakter menilai integritas pelanggan dalam menyelesaikan kewajiban; kapasitas melihat kemampuan finansialnya; modal mencerminkan kekuatan keuangan secara umum; jaminan berfungsi sebagai perlindungan jika terjadi gagal bayar; dan kondisi mencerminkan faktor eksternal yang memengaruhi situasi ekonomi pelanggan.

Selain menilai kelayakan, perusahaan juga perlu menetapkan sejumlah batasan yang berkaitan dengan jumlah maksimal kredit yang bisa diberikan kepada masing-masing pelanggan. Penentuan batas kredit ini biasanya disesuaikan dengan profil risiko pelanggan dan kebijakan internal perusahaan. Tak hanya itu, perusahaan juga perlu menentukan jangka waktu pembayaran yang wajar serta syarat-syarat pembayaran lainnya, seperti adanya potongan atau diskon jika pelanggan membayar lebih awal.

2. Penetapan Syarat Kredit

Syarat kredit ini biasanya mencakup ketentuan mengenai jangka waktu pelunasan serta kemungkinan adanya potongan harga apabila pembayaran dilakukan lebih cepat. Misalnya, perusahaan dapat menetapkan kebijakan seperti "2/10, n/30", yang artinya pelanggan akan memperoleh potongan sebesar 2% jika membayar dalam waktu 10 hari sejak tanggal transaksi, sedangkan batas waktu maksimal pelunasan tetap berlaku selama 30 hari.

Tujuan utama dari penetapan syarat seperti ini adalah untuk mendorong pelanggan agar melakukan pembayaran lebih awal, sehingga arus kas perusahaan tetap lancar. Selain itu, dengan adanya insentif berupa potongan harga, pelanggan akan merasa lebih terdorong untuk tidak menunda pembayaran. Syarat kredit yang dirancang dengan tepat juga dapat membantu perusahaan menyeimbangkan antara peningkatan volume penjualan dan pengendalian risiko keterlambatan pembayaran. Oleh karena itu, penentuan syarat kredit perlu mempertimbangkan kondisi internal perusahaan, karakteristik pelanggan, serta situasi pasar secara umum agar tetap efektif dan menguntungkan kedua belah pihak.

3. Pengendalian dan Penagihan Piutang

Dalam praktiknya, perusahaan perlu melakukan pemantauan saldo piutang secara rutin untuk memastikan tidak ada tunggakan yang terabaikan. Proses ini bertujuan untuk mengetahui posisi piutang secara real-time, sehingga apabila ada keterlambatan pembayaran, perusahaan dapat segera mengambil tindakan.

Penagihan piutang harus dilakukan secara aktif dan sistematis agar tidak berkembang menjadi piutang macet. Pendekatan yang proaktif memungkinkan perusahaan menjangkau pelanggan lebih awal sebelum masa jatuh tempo berakhir, serta membangun komunikasi yang baik agar pelanggan merasa bertanggung jawab atas kewajibannya. Untuk mendukung hal ini, perusahaan biasanya menggunakan sistem pengingat otomatis yang terhubung dengan data pelanggan, seperti notifikasi melalui SMS, email, atau panggilan telepon. Jika pembayaran masih belum dilakukan meskipun sudah diberi pengingat, maka langkah selanjutnya bisa berupa pengiriman surat tagihan resmi, dan dalam kondisi tertentu dilakukan kunjungan langsung ke lokasi pelanggan.

4. Pencadangan dan Penghapusan Piutang tak Tertagih

Terdapat dua metode yang umum digunakan dalam pencatatan piutang yang tidak dapat ditagih, yaitu:

1) Metode Pencadangan (*Allowance Method*)

Metode pencadangan merupakan cara pencatatan piutang tak tertagih yang dilakukan dengan membentuk cadangan kerugian piutang terlebih dahulu. Perusahaan secara berkala akan memperkirakan berapa besar jumlah piutang yang kemungkinan tidak dapat ditagih, kemudian mencatatnya sebagai beban

kerugian piutang dalam laporan laba rugi, dan sebagai akun kontra aset (cadangan) dalam neraca.

Tujuan dari metode ini adalah untuk mengantisipasi kerugian sejak awal, sehingga laporan keuangan mencerminkan jumlah piutang yang lebih realistis. Ayat jurnal penyesuaian yang dibuat atas estimasi piutang tak tertagih adalah sebagai berikut:

Beban piutang tak tertagih	xxx
Penyisihan piutang tak tertagih	xxx

2) Metode Penghapusan Langsung (*Direct Write-Off Method*)

Metode penghapusan langsung adalah metode pencatatan piutang tak tertagih di mana kerugian piutang baru diakui setelah piutang tersebut benar-benar tidak dapat ditagih. Dalam metode ini, perusahaan tidak membuat estimasi cadangan di awal, melainkan menunggu hingga semua upaya penagihan gagal dilakukan. Setelah itu, piutang dihapus dari pembukuan dan diakui sebagai beban kerugian.

Ayat jurnal yang dicatat untuk menghapus piutang ketika diputuskan untuk tidak dapat ditagih adalah sebagai berikut:

Beban piutang tak tertagih	xxx
Piutang Usaha	xxx

Meski piutang telah dihapus, proses penagihan tetap dapat dilanjutkan apabila pelanggan menunjukkan itikad baik di kemudian hari. Ayat jurnal untuk mencatat kembali piutang yang telah dihapus serta penerimaan kas atas pembayaran piutang tersebut adalah sebagai berikut:

Piutang Usaha	xxx
Beban Piutang tak tertagih	xxx
Kas	xxx
Piutang Usaha	xxx

2.3 Likuiditas

2.3.1 Pengertian Likuiditas

Pengertian likuiditas (*liquidity*) merupakan sebuah kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar hutang jangka pendeknya, seperti: utang usaha, utang dividen, hutang pajak, dan lain sebagainya. Menurut (Hery, 2021) likuiditas mencerminkan kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aset lancar yang tersedia.

Secara khusus, likuiditas mencerminkan ketersediaan dana yang dimiliki oleh perusahaan untuk memenuhi semua hutang yang akan jatuh tempo. Semakin tinggi tingkat likuiditas pada sebuah perusahaan, maka kinerjanya itu dianggap semakin baik. Perusahaan dengan tingkat likuiditas yang tinggi umumnya mempunyai kesempatan lebih baik untuk mendapatkan berbagai dukungan dari banyak pihak, contohnya seperti: lembaga keuangan, kreditur, maupun pemasok.

2.2.2 Fungsi Likuiditas

Likuiditas perusahaan memiliki fungsi dan manfaatnya sendiri untuk proses operasi perusahaan. Adapun fungsi likuiditas antara lain:

1. Sebagai media dalam menjalankan aktivitas bisnis sehari – hari
2. Sebagai alat untuk mengantisipasi kebutuhan pendanaan yang mendesak atau mendadak
3. Memfasilitasi pelanggan (untuk bank atau lembaga keuangan) yang ingin memberikan pinjaman atau penarikan dana
4. Sebagai referensi untuk tingkat fleksibilitas suatu perusahaan dalam memperoleh persetujuan investasi atau bisnis menguntungkan lainnya
5. Sebagai alat untuk memicu perusahaan dalam upaya meningkatkan kinerja
6. Sebagai alat untuk mengukur tingkat kemampuan perusahaan untuk membayar kewajiban jangka pendek
7. Membantu manajemen dalam memeriksa efisiensi modal kerja
8. Membantu perusahaan dalam menganalisis dan menafsirkan posisi keuangan jangka pendek.

2.2.3 Pengaruh Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas

Pengaruh antara pengelolaan piutang dan likuiditas telah dibuktikan dalam berbagai penelitian sebelumnya. Menurut (Kasmir, 2022) pengelolaan piutang yang buruk, termasuk lambatnya penagihan atau lemahnya kebijakan kredit akan memperbesar risiko piutang tak tertagih dan mengurangi likuiditas perusahaan. Sebaliknya, jika perusahaan mampu mengelola piutangnya dengan baik melalui penetapan syarat pembayaran yang tegas dan sistem penagihan yang disiplin, maka arus kas akan lancar dan likuiditas terjaga.

(Riyanto, 2020) juga menambahkan bahwa piutang merupakan bagian dari aktiva lancar yang sangat berpengaruh terhadap posisi kas perusahaan. Oleh karena itu, dalam pengelolaan keuangan, strategi untuk mempercepat perputaran piutang menjadi kunci utama untuk menjaga dan bahkan meningkatkan likuiditas.

2.2.4 Upaya Meningkatkan Likuiditas

(Hery, 2021) menjelaskan bahwa likuiditas mencerminkan kemampuan suatu entitas untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya dengan menggunakan aset lancar. Untuk meningkatkan likuiditas, perusahaan harus:

1. **Mempercepat Perputaran Kas dari Piutang Usaha**

Salah satu faktor utama yang dapat memengaruhi kelancaran kas masuk adalah piutang yang timbul dari transaksi penjualan secara kredit. Jika piutang tidak tertagih dalam waktu yang wajar, maka perusahaan akan mengalami kekurangan kas meskipun secara akuntansi tercatat memiliki pendapatan. Oleh karena itu, perusahaan harus menerapkan sistem penagihan yang lebih efektif, memperketat kebijakan pemberian kredit, serta memantau jatuh tempo piutang secara berkala agar dana dari piutang dapat segera masuk dan digunakan untuk memenuhi kewajiban lancar.

2. **Mengendalikan Jumlah Persediaan**

Persediaan barang yang terlalu besar dapat menjadi beban keuangan karena selain menahan kas dalam bentuk barang, juga menimbulkan biaya tambahan seperti penyimpanan, asuransi, atau bahkan risiko kerusakan dan kedaluwarsa. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola tingkat persediaan secara optimal—cukup untuk mendukung operasional, tetapi tidak berlebihan hingga menghambat likuiditas.

3. **Menekan Beban Utang Jangka Pendek yang Tidak Mendesak**

Terlalu banyak mengambil utang jangka pendek tanpa perhitungan yang matang

dapat memperburuk rasio likuiditas karena menambah beban pembayaran dalam waktu dekat. Oleh karena itu, perusahaan perlu menilai kembali kebutuhan pembiayaan jangka pendek dan menunda atau mengefisienkan pengeluaran yang tidak bersifat mendesak, agar tidak terlalu membebani arus kas.

4. Meningkatkan Efisiensi Operasional

Pengeluaran operasional yang boros akan secara langsung menguras kas perusahaan. Oleh karena itu, upaya meningkatkan efisiensi—misalnya dengan mengurangi biaya produksi, meminimalkan pemborosan, atau menerapkan sistem kerja yang lebih efektif—akan sangat membantu dalam menjaga kas tetap tersedia untuk menutupi kebutuhan likuiditas.

5. Fokus pada Arus Kas Masuk dan Pengendalian Pengeluaran

Secara keseluruhan, (Hery, 2021) menekankan bahwa inti dari upaya meningkatkan likuiditas adalah dengan memastikan arus kas masuk berjalan lancar dan pengeluaran dilakukan secara selektif. Prioritas utama harus diberikan pada kegiatan yang menghasilkan pemasukan kas secara cepat (seperti penagihan piutang dan penjualan tunai), sementara pengeluaran yang tidak memberikan dampak langsung terhadap pendapatan sebaiknya ditunda atau dikurangi.

2.3 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mengacu pada beberapa studi terdahulu yang telah membahas topik serupa guna memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai hubungan antara piutang dan likuiditas. Hasil dari penelitian – penelitian sebelumnya akan dijadikan sebagai pembanding dan acuan dalam menganalisis kondisi yang terjadi pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

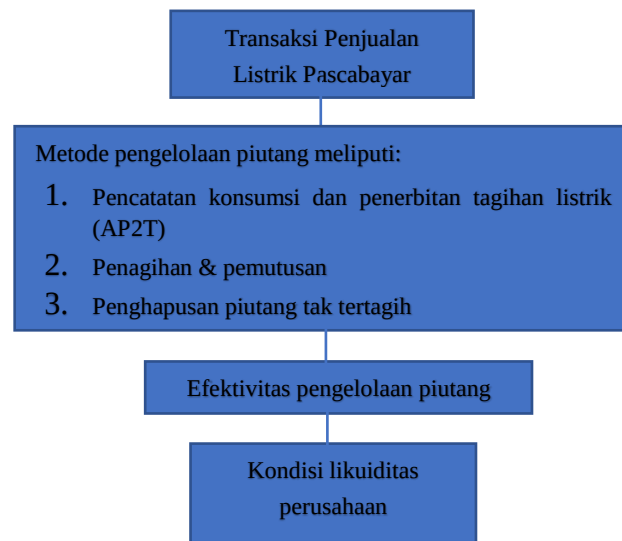
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
(Carolin et al., 2023)	Pengaruh Perputaran Piutang dan Pertumbuhan Penjualan terhadap Likuiditas PT.	Kuantitatif	Perputaran piutang memiliki pengaruh signifikan terhadap likuiditas, sedangkan pertumbuhan penjualan tidak berpengaruh	Objek penelitian adalah PT. Unilever Indonesia Tbk, bukan PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
	Unilever Indonesia Tbk (2013-2022)		signifikan. Secara simultan, perputaran piutang dan pertumbuhan penjualan berpengaruh signifikan terhadap likuiditas	
(Chika Arfah, 2023)	Pengaruh Perputaran Modal Kerja dan Perputaran Piutang terhadap Likuiditas pada PT. Antam Tbk	Kuantitatif	Perputaran modal kerja berpengaruh negatif terhadap likuiditas, sedangkan perputaran piutang berpengaruh positif terhadap likuiditas. Secara simultan, perputaran modal kerja dan perputaran piutang berpengaruh terhadap likuiditas	Objek penelitian adalah PT. Antam Tbk, bukan PT. PLN (Persero) ULP Tomohon
(Mutiar et al., 2023)	Perputaran Kas dan Perputaran Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan Otomotif dan Komponenya Tahun 2015-2021	Kuantitatif	Perputaran kas tidak berpengaruh terhadap likuiditas, sementara perputaran piutang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap likuiditas.	Fokus pada perusahaan otomotif, bukan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon
(Safwa Al Zafitri, 2022)	Sistem Pengendalian Manajemen Piutang pada PT PLN ULP Kariango (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)	Deskriptif kualitatif	Sistem pengendalian manajemen piutang di PT PLN ULP Kariango berjalan dengan baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen keuangan syariah.	Fokus pada analisis sistem pengendalian piutang dalam perspektif keuangan syariah.
(Bank et al., 2025)	Analisis Strategi Pengelolaan	Kualitatif	PT PLN UP3 Tanjung Karang	Menilai strategi pengelolaan piutang dalam

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil	Perbedaan
	Piutang dalam Meminimalisir Piutang Macet pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang		memiliki strategi pengelolaan piutang yang baik, ditunjukkan dengan standar dan persyaratan kredit yang jelas, serta kebijakan pengumpulan piutang yang efektif.	meminimalisir piutang macet.
(Andriani et al., 2022)	Pengaruh Perputaran Piutang dan Arus Kas terhadap Likuiditas dengan Profitabilitas sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Perusahaan Farmasi yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia)	Kuantitatif	Perputaran piutang dan arus kas berpengaruh signifikan terhadap likuiditas. Profitabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap likuiditas. Perputaran piutang tidak berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas, sedangkan arus kas berpengaruh signifikan terhadap profitabilitas.	Menggunakan profitabilitas sebagai variabel intervening dalam hubungan antara perputaran piutang, arus kas, dan likuiditas.

2.4 Kerangka Berpikir

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Sumber: Data olahan, 2025

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggambarkan alur hubungan antara transaksi penjualan listrik pascabayar dengan kondisi likuiditas perusahaan, melalui tahapan pengelolaan piutang. Penelitian ini bertitik tolak dari asumsi bahwa transaksi pascabayar menimbulkan piutang yang harus dikelola secara efektif agar tidak mengganggu arus kas perusahaan.

Langkah awal dimulai dari transaksi penjualan listrik pascabayar, di mana pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan melakukan pembayaran setelahnya. Transaksi ini secara otomatis menghasilkan piutang usaha, yang kemudian menjadi objek utama dalam pengelolaan. Pengelolaan piutang dilakukan melalui tiga tahap utama yaitu pencatatan konsumsi dan penerbitan tagihan listrik, penagihan dan pemutusan sementara, serta penghapusan piutang tak tertagih.

Ketiga tahapan ini membentuk efektivitas pengelolaan piutang. Semakin efektif pengelolaan tersebut—ditunjukkan dengan ketepatan pencatatan, kelancaran penagihan, dan kebijakan penghapusan yang sesuai—maka semakin besar pula kontribusinya dalam menjaga kondisi likuiditas perusahaan.

Dengan demikian, alur logis dari kerangka berpikir ini menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan piutang menjadi faktor penentu dalam menjaga kelancaran arus kas dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek, yaitu kondisi likuiditas perusahaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif dengan sumber data dalam penelitian berasal dari informasi – informasi yang dikumpulkan dari hasil studi lapangan dan kepustakaan, yang terdiri dari data hasil wawancara dan observasi.

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggali secara mendalam mekanisme pengelolaan piutang yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tomohon serta dampaknya terhadap tingkat likuiditas perusahaan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat diadakan penelitian ini adalah PT. PLN (Persero) ULP Tomohon yang beralamat di Jl. Kakaskasen, Talete Dua, Kec. Tomohon Tengah, Kota Tomohon, Sulawesi Utara. Waktu pelaksanaan penelitian ini yakni mulai bulan Maret 2025 – Mei 2025.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung dilapangan melalui kegiatan wawancara dan observasi. Adapun data – data yang didapatkan peneliti adalah:

1. Piutang pascabayar pelanggan
2. Bagian – bagian yang terkait dalam pengelolaan piutang
3. Dokumen yang digunakan dalam pengelolaan piutang
4. Metode pengelolaan piutang
5. Pengaruh pengelolaan piutang terhadap likuiditas

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini meliputi struktur organisasi PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, buku Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi (Hery, 2021), buku Analisis Laporan Keuangan (Kasmir, 2022), buku Dasar – Dasar Pembelanjaan

Perusahaan (Riyanto, 2020) yang digunakan untuk menjelaskan konsep piutang dan likuiditas.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut :

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan oleh peneliti secara langsung di lingkungan kerja PT. PLN (Persero) ULP Tomohon guna memperoleh gambaran nyata mengenai proses pengelolaan piutang. Kegiatan observasi ini mencakup pengamatan terhadap aktivitas pelayanan pelanggan, pencatatan piutang pascabayar, serta mekanisme penagihan terhadap pelanggan yang menunggak.

Melalui observasi ini, peneliti dapat memahami bagaimana sistem administrasi piutang dijalankan, bagaimana interaksi antara petugas dan pelanggan dilakukan, serta bagaimana kebijakan operasional diimplementasikan dalam praktik sehari – hari. Teknik ini digunakan untuk memperkuat data yang diperoleh dari wawancara, sekaligus memastikan bahwa proses yang diamati sesuai dengan informasi yang disampaikan oleh narasumber.

3.4.2 Wawancara

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara tatap muka dengan *team leader* bagian pelayanan pelanggan dan administrasi di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, yang dianggap memahami proses pengelolaan piutang serta aktivitas pelayanan kepada pelanggan . Berikut ini merupakan daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti untuk diajukan dalam proses wawancara:

1. Apa faktor yang paling berkontribusi terhadap munculnya piutang pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon?
2. Bagaimana sistem pembayaran pelanggan berjalan di ULP Tomohon saat ini?
3. Apa saja langkah – langkah yang dilakukan dalam menagih pembayaran dari pelanggan pascabayar?
4. Apa kebijakan yang diterapkan terhadap pelanggan yang menunggak lebih dari satu bulan?
5. Apakah ada sistem informasi khusus yang digunakan dalam mencatat dan

memantau piutang pelanggan?

6. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan piutang di ULP Tomohon?
7. Apakah keterlambatan pembayaran pelanggan memengaruhi operasional keuangan unit?
8. Menurut anda, apakah sistem pengelolaan piutang saat ini sudah efektif?
9. Apakah terdapat evaluasi rutin atau strategi jangka panjang yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang?

3.5 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menerapkan metode analisis data kualitatif yang bertujuan untuk menguraikan hasil temuan dari wawancara, observasi, dan dokumentasi secara sistematis. Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, diantaranya:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini, peneliti memilih informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu pengelolaan piutang dan pengaruhnya terhadap likuiditas PT. PLN (Persero) ULP Tomohon. Data yang tidak berhubungan dengan pokok bahasan akan diabaikan agar analisis tetap fokus dan terarah.

2. Pengolahan Data

Data yang telah direduksi kemudian diolah dengan cara menyusun narasi deskriptif berdasarkan hasil temuan lapangan dan peneliti hubungkan dengan teori – teori yang relevan, seperti teori pengelolaan piutang dan teori likuiditas.

3. Penyajian Data

Setelah proses reduksi dilakukan, data yang telah dipilih disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif dan kutipan wawancara. Penyajian data ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai praktik pengelolaan piutang di perusahaan serta kondisi likuiditas yang terjadi selama periode penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir dalam analisis adalah menarik kesimpulan berdasarkan data yang telah disun dan dianalisis. Kesimpulan ini menjawab pertanyaan penelitian terkait sejauh mana pengelolaan piutang memengaruhi likuiditas perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat PLN

Pada akhir abad ke-19, perkembangan sektor industri gula dan ketenagalistrikan mulai tumbuh di Indonesia. Beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak di bidang pabrik gula dan teh membangun pembangkit listrik untuk memenuhi kebutuhan operasional mereka sendiri.

Selama masa pendudukan Jepang (1942-1945), pengelolaan perusahaan – perusahaan tersebut diambil alih oleh pemerintah Jepang setelah Belanda menyerah pada awal Perang Dunia II.

Setelah Jepang menyerah kepada Sekutu pada Agustus 1945, kekuasaan kembali berpindah. Momen ini dimanfaatkan oleh para pemuda serta buruh yang tergabung dalam delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas bersama dengan Pemimpin Komite Nasional Indonesia (KNI) Pusat untuk menyerahkan pengelolaan perusahaan – perusahaan listrik dan gas kepada Pemerintah Republik Indonesia. Sebagai tindak lanjut, Presiden Soekarno pada tanggal 27 Oktober 1945 membentuk Jawatan Listrik dan Gas yang berada di bawah Departemen Pekerjaan Umum, dengan kapasitas tenaga listrik saat itu sebesar 157,5 MW.

Kemudian, pada 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN), yang mengelola bidang listrik, gas dan kokas. Namun, BPU-PLN dibubarkan pada Januari 1965, dan sebagai gantinya dibentuk dua perusahaan negara, yakni Perusahaan Listrik Negara (PLN) untuk sektor kelistrikan, dan Perusahaan Gas Negara (PGN) untuk pengelolaan gas.

Melalui Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara yang berperan sebagai Pemegang Kuasa Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tanggung jawab menyediakan energi listrik bagi kepentingan publik.

Sejalan dengan kebijakan pemerintah yang membuka peluang sektor swasta untuk berpartisipasi dalam penyediaan listrik, pada tahun 1994 status PLN diubah menjadi Perseroan (Persero), namun tetap memegang mandat sebagai PKUK untuk melayani kebutuhan listrik nasional hingga saat ini.

PT. PLN (Persero) merupakan BUMN yang bertanggung jawab atas pendistribusian energi listrik diseluruh wilayah Indonesia, termasuk di Kota Tomohon melalui unit pelaksana yaitu PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, yang berada di bawah wilayah kerja UP3 Manado. Wilayah operasional ULP Tomohon meliputi lima kecamatan, yakni Tomohon Utara, Tomohon Tengah, Tomohon Selatan, Tomohon Timur, dan Tomohon Barat.

4.1.2 Visi, Misi dan Moto

1. Visi

Menjadi perusahaan global top 500 dan no. 1 pilihan pelanggan untuk solusi energi.

2. Misi

- 1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada 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.

3. Moto

Listrik untuk kehidupan yang lebih baik

4.1.3 Maksud dan Tujuan Perseroan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip – prinsip perseroan terbatas.

4.1.4 Tata Nilai PLN

Tata nilai PLN adalah AKHLAK. AKHLAK merupakan akronim dari:

1. AMANAH: Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
2. KOMPETEN: Terus belajar mengembangkan kapabilitas
3. HARMONIS: Saling peduli dan menghargai perbedaan
4. LOYAL: Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara

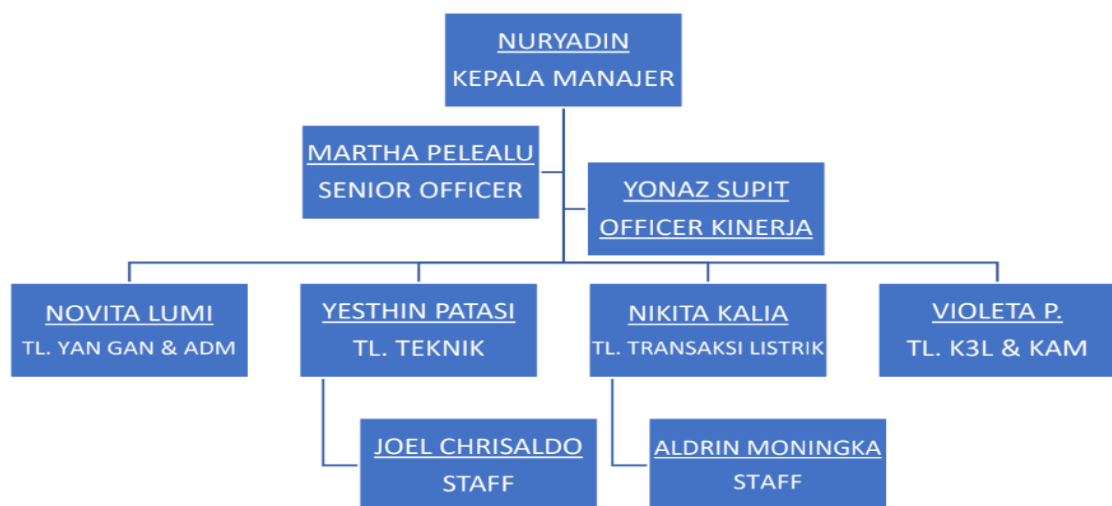
5. ADAPTIF: Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan
6. KOLABORATIF: Membangun kerjasama yang sinergis

4.1.5 Alamat PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

PT. PLN (Persero) ULP Tomohon beralamat di Jl. Raya Tomohon Jl. Kakaskasen, Talete Dua, Kec Tomohon Tengah, Kota Tomohon, Sulawesi Utara, Kode Pos 95441.

4.1.6 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Gambar 4.1 Struktur Organisasi



Sumber: PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

4.1.7 Uraian Tugas

1. Tugas utama manajer adalah membuat jadwal kerja, mengawasi distribusi listrik, meningkatkan layanan pelanggan, mengelola pemadaman listrik, dan memantau pelaksanaan pemeliharaan jaringan. Manajer juga bertanggung jawab atas pengembangan sumber daya manusia melalui pengembangan kompetensi dan evaluasi karyawan, serta pengelolaan keuangan.
2. Senior *officer* memiliki peran dalam mengatur dan memantau seluruh aktivitas operasional harian unit, mulai dari pelayanan pelanggan, administrasi ketenagalistrikan, hingga koordinasi tim teknis di lapangan. Tugasnya mencakup memastikan proses pencatatan meteran, penerbitan tagihan, penyelesaian gangguan, serta pelaksanaan penyambungan dan pemutusan listrik dilakukan sesuai standar

prosedur. Selain itu, senior *officer* juga bertanggung jawab dalam penjadwalan petugas lapangan, pemantauan kinerja unit, serta penyusunan laporan kegiatan untuk disampaikan kepada UP3 Manado.

3. *Officer* kinerja memiliki peran penting dalam memastikan seluruh aktivitas unit berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Tugas utamanya mencakup pemantauan dan pengumpulan data capaian kerja, seperti tingkat pelayanan pelanggan, efektivitas penagihan, dan kecepatan penanganan gangguan. Selain itu, *officer* kinerja juga bertanggung jawab menyusun laporan evaluasi kinerja secara berkala dan menyampaikannya kepada pimpinan unit serta atasan di UP3.
4. Tugas *team leader* pelayanan pelanggan dan administrasi adalah memastikan semua layanan mengikuti protokol dan standar waktu layanan yang ada, mengatur layanan pelanggan termasuk sambungan meteran baru, perubahan daya, dan keluhan pelanggan. *Tim leader* juga bertanggung jawab atas tugas – tugas administrasi, seperti mencatat transaksi dan mengatur dokumen.
5. *Team leader* teknik bertanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengawasi tugas – tugas teknis operasional, seperti pemeliharaan jaringan listrik, penanganan gangguan, dan pekerjaan teknis lainnya. *Tim leader* teknik juga memastikan stabilitas pasokan listrik, keselamatan kru lapangan, dan pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan standar dan prosedur teknis yang berlaku.
6. *Staff* teknik bertanggung jawab melakukan perawatan jaringan listrik, memperbaiki gangguan, serta menangani pemasangan, pemutusan, dan perubahan daya. *Staff* teknik juga rutin memeriksa instalasi seperti trafo dan tiang listrik untuk menjaga keandalan sistem distribusi.
7. *Team leader* transaksi listrik bertanggung jawab dalam pengelolaan pencatatan, pemantauan, dan pelaporan data transaksi listrik pelanggan, termasuk penggunaan listrik dan pembacaan meteran.
8. *Staff* transaksi listrik bertugas mengelola pencatatan pemakaian energi listrik pelanggan dan memastikan data transaksi pelanggan tercatat dengan akurat dalam sistem. *Staff* transaksi listrik juga menangani koreksi tagihan, laporan pemakaian, serta mendukung proses administrasi terkait pembayaran dan tunggakan listrik.
9. *Team leader* K3L & KAM bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan pelaksanaan keselamatan, kesehatan dan keamanan di lingkungan kerja dan

pemantauan risiko pekerjaan.

4.1.8 Aktivitas PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

PT. PLN (Persero) ULP Tomohon merupakan unit operasional di bawah naungan UP3 Manado dan bagian dari Unit Induk Wilayah Suluttenggo. Unit ini memiliki peran penting dalam penyediaan layanan kelistrikan untuk wilayah Kota Tomohon dan sekitarnya. Kegiatan utama yang dijalankan ULP Tomohon meliputi:

1. Layanan Kepada Pelanggan

Menangani permohonan penyambungan baru, tambah daya, loss meter, melayani aduan pelanggan, serta memfasilitasi proses migrasi dari sistem pascabayar ke prabayar.

2. Manajemen Tagihan dan Piutang

Melakukan pemantauan terhadap tagihan pelanggan pascabayar, memberikan tindak lanjut atas keterlambatan pembayaran, melakukan pemutusan sementara jika terjadi tunggakan, serta memberikan sosialisasi tentang batas pembayaran dan kanal pembayaran resmi.

3. Operasional dan Koordinasi Teknis

Berkoordinasi dengan tim teknis untuk menjaga keandalan distribusi listrik, menangani gangguan atau kerusakan instalasi, serta memverifikasi keakuratan pemakaian melalui pemeriksaan meteran.

4. Administrasi dan Pelaporan Internal

Menyusun dan mengelola data pelanggan, mencatat penggunaan kas kecil, serta menyampaikan rekapitulasi piutang dan operasional kepada atasan atau kantor pusat.

5. Penyuluhan dan Edukasi

Menyelenggarakan sosialisasi terkait keselamatan penggunaan listrik, penggunaan PLN *Mobile*, serta menginformasikan program layanan atau promo dari PLN kepada masyarakat.

4.1.9 Program Kerja PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

ULP Tomohon melaksanakan sejumlah program strategis guna meningkatkan mutu layanan, efektivitas operasional, serta kepuasan pelanggan. Beberapa program yang dijalankan antara lain:

1. Program Penertiban Penggunaan Tenaga Listrik (P2TL)

Program ini difokuskan pada upaya penertiban pelanggan yang menggunakan listrik secara tidak sah, seperti sambungan ilegal atau penyalahgunaan daya. Tim ULP secara berkala melakukan pengecekan ke lapangan untuk mencegah pelanggaran.

2. Migrasi Pelanggan ke Sistem Prabayar

Untuk menekan jumlah piutang dan memperlancar arus kas, pelanggan pascabayar didorong beralih ke sistem prabayar melalui sosialisasi dan pelayanan migrasi yang lebih mudah.

3. Peningkatan Layanan Pelanggan

Unit ini juga menjalankan program peningkatan layanan berbasis kepuasan pelanggan melalui penanganan cepat atas gangguan, keluhan, serta penyediaan akses layanan melalui aplikasi PLN *Mobile* dan kanal resmi lainnya.

4. Pemeliharaan dan Perbaikan Jaringan

Pemeliharaan jaringan listrik dilakukan secara rutin untuk memastikan kontinuitas pasokan listrik. Selain itu, tim teknik juga menangani gangguan secara responsif di wilayah layanan.

5. Digitalisasi Pembacaan Meter dan Sistem Penagihan

Pembacaan meter pelanggan dilakukan secara digital menggunakan aplikasi khusus yang langsung terintegrasi dengan sistem pusat. Proses penagihan pun dilaksanakan secara terjadwal oleh petugas lapangan.

6. Sosialisasi Keselamatan dan Penggunaan Energi Efisien

Lewat berbagai kegiatan edukatif, ULP Tomohon mengajak masyarakat untuk menggunakan listrik secara aman dan hemat, sekaligus meningkatkan kesadaran terhadap risiko kelistrikan.

4.2 Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

4.2.1 Bagian – Bagian yang Terkait dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Pengelolaan piutang di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon melibatkan sejumlah unit kerja yang memiliki tanggung jawab masing – masing dalam mengatur, memantau, dan menindaklanjuti piutang pelanggan. Keterlibatan tiap bagian saling melengkapi satu sama lain dalam keseluruhan proses pengelolaan piutang, mulai dari pencatatan awal

sampai penagihan dan pelaporan keuangan. Beberapa bagian yang berperan langsung dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan Pelanggan dan Administrasi

Bagian ini memiliki peran utama dalam mengelola informasi dasar pelanggan. Tugasnya meliputi pengecekan dan pembaruan data pelanggan, pencatatan penggunaan energi listrik melalui meteran secara rutin tiap bulan, serta penyampaian informasi tagihan kepada pelanggan. Data tersebut kemudian digunakan untuk menetapkan jumlah tagihan atau piutang pelanggan. Selain itu, bagian ini juga bertanggung jawab dalam menangani pengaduan terkait ketidaksesuaian tagihan atau kesalahan pencatatan konsumsi listrik, serta menjadi penghubung utama antara pelanggan dan pihak internal PLN dalam urusan administrasi piutang.

Bagian ini juga memegang peran penting dalam pencatatan keuangan terkait piutang. Bagian ini bertugas mencatat penerimaan pembayaran yang dilakukan melalui berbagai saluran, baik manual maupun digital. Bagian ini juga memiliki tugas atas penagihan piutang awal dengan pengiriman peringatan pesan singkat dan telepon.

2. Petugas Lapangan

Bagian ini bertanggung jawab dalam menjalankan penagihan secara langsung kepada pelanggan yang belum menyelesaikan kewajibannya. Tugasnya yaitu memberikan surat tagihan listrik secara langsung kepada pelanggan sebelum tanggal 20 setiap bulan. Apabila tidak ada pembayaran setelah masa tenggang berlalu, bagian ini akan melakukan penagihan secara fisik ke lokasi pelanggan. Bila perlu, mereka juga dapat menerapkan sanksi seperti pemutusan sementara aliran listrik.

4.2.2 Dokumen yang Digunakan dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN

(Persero) ULP Tomohon

Dalam proses pengelolaan piutang pelanggan pascabayar, PT. PLN (Persero) ULP Tomohon memanfaatkan sejumlah dokumen sebagai alat pendukung administrasi, pencatatan, serta evaluasi terhadap kinerja penagihan dan posisi piutang pelanggan. Dokumen – dokumen tersebut antara lain:

1. Data Induk Pelanggan

Berisi informasi lengkap mengenai pelanggan pascabayar seperti nama, ID pelanggan, alamat, golongan tarif, daya terpasang, dan historis pembayaran. Data ini

menjadi dasar dalam proses pencatatan tagihan dan penagihan.

2. Laporan Hasil Pembacaan Meter

Dokumen ini mencatat konsumsi listrik pelanggan setiap bulan berdasarkan hasil pembacaan meter oleh petugas. Data dari laporan ini digunakan untuk menghitung jumlah tagihan bulanan.

3. Daftar Tagihan dan Tunggakan Pelanggan

Menyajikan rincian tagihan yang telah dibebankan kepada pelanggan dan jumlah yang belum dibayar. Dokumen ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan penagihan serta analisis piutang.

4. Berita Acara Penagihan atau Pemutusan Sementara

Merupakan laporan yang mencatat tindakan terhadap pelanggan menunggak, seperti kunjungan untuk penagihan atau pemutusan sementara aliran listrik. Dokumen ini digunakan untuk pertanggungjawaban administratif.

5. Laporan dari Sistem Aplikasi AP2T

Sistem digital seperti AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) menghasilkan laporan otomatis mengenai seluruh aktivitas pelanggan, mulai dari pencatatan pemakaian, tagihan, pembayaran, hingga status sambungan. Laporan dari sistem ini digunakan sebagai dokumen elektronik resmi perusahaan.

4.2.3 Metode Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon dilakukan melalui serangkaian metode yang saling terintegrasi, baik secara teknis maupun administratif. Tujuan utama dari penerapan metode ini adalah untuk memastikan bahwa tagihan pelanggan pascabayar dapat tertagih tepat waktu, meminimalisir tunggakan, dan menjaga kelancaran arus kas perusahaan. Berikut adalah metode – metode yang digunakan:

1. Penerbitan Tagihan Secara Terjadwal dan Terkomputerisasi

Setiap tanggal 1 di awal bulan, sistem terpusat PLN secara otomatis menerbitkan tagihan berdasarkan hasil pembacaan meteran listrik pelanggan dari bulan sebelumnya. Data konsumsi yang telah direkam kemudian dikalkulasi secara tarif dan ditransformasikan menjadi jumlah tagihan. Proses ini dilakukan secara digital melalui sistem AP2T dan tidak lagi bergantung pada pencatatan manual, sehingga mengurangi risiko kesalahan serta mempercepat distribusi tagihan.

2. Pengiriman Informasi Tagihan kepada Pelanggan

Setelah tagihan selesai diproses, pelanggan akan diberitahu melalui berbagai saluran informasi yang tersedia. Pengiriman notifikasi dilakukan melalui SMS, email, serta aplikasi PLN *Mobile*. Dengan penyampaian informasi yang cepat dan mudah diakses, pelanggan diharapkan dapat segera melakukan pembayaran sebelum dikenakan sanksi.

3. Penagihan Bertahap Terhadap Pelanggan yang Menunggak

Jika sampai mendekati tanggal jatuh tempo tanggal 20 setiap bulan pelanggan belum juga melakukan pembayaran, maka dilakukan proses penagihan tahap awal dilakukan melalui panggilan telepon. Bila penagihan tidak direspon, maka dilanjutkan dengan penagihan langsung ke lapangan oleh petugas. Dalam kunjungan tersebut, petugas akan menyampaikan surat pemberitahuan atau teguran resmi agar pelanggan segera melunasi kewajibannya.

4. Penerapan Sanksi dan keputusan Sementara

Bagi pelanggan yang tetap tidak memenuhi kewajiban pembayaran hingga batas waktu yang ditentukan, perusahaan akan mengenakan denda sesuai kebijakan yang berlaku.

Berikut rincian sanksi atau denda atas keterlambatan pembayaran (Biaya Keterlambatan/BK) bagi pelanggan listrik pascabayar PLN yang melewati batas waktu pembayaran, yakni setelah tanggal 20 setiap bulan, merujuk pada ketentuan Peraturan Menteri ESDM Nomor 27 Tahun 2017:

Tabel 4. 1 Besaran Denda Keterlambatan

Daya Listrik	Besaran Denda Keterlamabatan
450 VA	Dikenakan denda sebesar Rp 3.000 per bulan
900 VA	Denda yang dikenakan adalah Rp 3.000 per bulan
1.300 VA	Terdapat denda sebesar Rp 5.000 per bulan
2.200 VA	Keterlambatan dikenai denda Rp 10.000 per bulan
3.500 – 5.500 VA	Denda bulanan atas keterlambatan sebesar Rp 50.000 per bulan
6.600 – 14.000 VA	Dikenakan denda sebesar 3% dari total tagihan, dengan nilai minimum Rp 75.000 per bulan
Lebih dari 14.000 VA	Denda sebesar 3% dari jumlah tagihan, dengan nilai minumum Rp 100.000 per bulan

Sumber: PT. PLN (Persero)

Jika keterlambatan berlangsung lebih lama, PLN dapat melakukan tindakan pemutusan sementara sambungan listrik hingga pelanggan melunasi tagihannya. Pemutusan dilakukan oleh petugas yang ditugaskan secara resmi dan selalu dilengkapi dengan dokumen berita acara sebagai bentuk pertanggungjawaban.

5. Penghapusan Piutang tak Tertagih

PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, mencatat piutang yang tak tertagih dengan menggunakan metode penghapusan langsung. Artinya, jika setelah melalui serangkaian tahapan seperti penagihan, pemberitahuan resmi, hingga tindakan pemutusan sementara aliran listrik piutang tersebut tetap tidak dibayar, maka nilai piutang tersebut akan langsung dihapus dari catatan akuntansi.

Penghapusan dilakukan apabila seluruh proses penagihan dinilai tidak membuahkan hasil dan pelanggan tidak menunjukkan niat untuk menyelesaikan kewajibannya. Piutang yang telah lama tertunggak dan dinilai mustahil untuk ditagih kembali biasanya diajukan untuk dihapuskan melalui mekanisme internal dan harus mendapatkan persetujuan berdasarkan ketentuan kebijakan keuangan yang berlaku di perusahaan. Berikut jurnal penghapusan piutang yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tomohon:

Beban piutang tak tertagih	Rp 56.203.000
Piutang Usaha	Rp 56.203.000

4.2.4 Pengaruh Pengelolaan Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT.

PLN (Persero) ULP Tomohon

Proses pengelolaan piutang yang diterapkan di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon berperan penting dalam menjamin kelancaran kegiatan keuangan perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan dana jangka pendek. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan di lapangan, diketahui bahwa keterlambatan pembayaran dari pelanggan pascabayar masih menjadi tantangan utama yang menyebabkan piutang menumpuk. Meskipun perusahaan telah menetapkan prosedur penagihan berjenjang dan memberikan sanksi kepada pelanggan yang menunggak, belum semua pelanggan menunjukkan kepatuhan terhadap jadwal pembayaran yang telah ditetapkan. Akibatnya, dana tunai yang diharapkan masuk untuk mendukung operasional menjadi tertunda.

Dalam pengelolaannya, bagian pelayanan pelanggan dan administrasi telah menjalankan sejumlah langkah seperti pengiriman pemberitahuan tagihan, hingga pelaksanaan pemutusan sementara bagi pelanggan yang menunggak. Langkah – langkah ini membantu mempercepat proses penagihan dan memudahkan pemantauan terhadap pelanggan yang belum melunasi tagihannya. Namun demikian, kendala tetap muncul, terutama ketika pelanggan tidak kooperatif atau ketika jumlah tunggakan meningkat secara bersamaan dalam satu periode tertentu, yang berpengaruh pada keterlambatan kas masuk.

Secara umum, sistem pengelolaan piutang yang berjalan telah memberikan kontribusi positif, terutama karena didukung oleh integrasi teknologi seperti AP2T dan PLN *Mobile*. Sistem tersebut memungkinkan informasi tagihan tersampaikan dengan cepat dan akurat. Namun, efektivitas pengelolaan masih perlu ditingkatkan melalui edukasi kepada pelanggan serta penegakan aturan yang konsisten agar pembayaran dilakukan tepat waktu.

Dengan memperhatikan kondisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dalam pengelolaan piutang sangat memengaruhi kelancaran penerimaan kas perusahaan. Ketika piutang dapat ditagih secara efisien, maka perusahaan memiliki dana yang cukup untuk menjalankan operasional dan membayar kewajiban. Sebaliknya, jika piutang tidak tertagih secara maksimal, maka likuiditas perusahaan akan terganggu, dan hal ini berpotensi menurunkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan jangka pendeknya.

4.3 Analisis Pengelolaan Piutang terhadap Likuiditas pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

4.3.1 Analisis Bagian – Bagian yang Terkait pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Pengelolaan piutang di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon melibatkan beberapa bagian yang saling berkoordinasi, seperti bagian pelayanan pelanggan dan administrasi yang bertugas mencatat data konsumsi listrik, menerbitkan tagihan, mencatat penerimaan pembayaran, serta menyampaikan informasi piutang kepada pelanggan, dan bagian petugas lapangan yang menjalankan penagihan secara langsung hingga pemutusan aliran listrik apabila pelanggan menunggak. Keterlibatan kedua bagian ini mencerminkan implementasi teori pengelolaan piutang menurut (Hery, 2021), yang menekankan pentingnya pencatatan yang akurat dan sistem penagihan yang disiplin sebagai bagian dari pengendalian piutang. Selain itu, sesuai dengan pandangan (Riyanto, 2020) piutang sebagai bagian dari aktiva lancar sangat memengaruhi likuiditas perusahaan, sehingga peran unit-unit ini menjadi krusial dalam menjaga kelancaran arus kas. Dengan demikian, pembagian tugas yang jelas antar bagian menunjukkan adanya sistem pengelolaan piutang yang terstruktur dan sejalan dengan prinsip akuntansi keuangan yang relevan.

4.3.2 Analisis Dokumen yang Digunakan dalam Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP

Dalam proses pengelolaan piutang pascabayar di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, berbagai dokumen digunakan sebagai alat administrasi dan pengendalian, seperti data induk pelanggan, laporan hasil pembacaan meter, daftar tagihan dan tunggakan, berita acara penagihan atau pemutusan, serta laporan digital dari sistem AP2T. Dokumen-dokumen ini berfungsi untuk mencatat, memantau, dan mengevaluasi status piutang pelanggan secara sistematis. Keberadaan dokumen ini menunjukkan bahwa PLN telah menerapkan prinsip akuntabilitas dan audit trail. Selain itu, penggunaan laporan AP2T mencerminkan pemanfaatan teknologi dalam mendukung pencatatan berbasis akual, di mana piutang dicatat saat jasa listrik diberikan, sesuai dengan prinsip dalam PSAK dan teori akuntansi keuangan menurut (Hery, 2021). Dengan demikian, dokumen-dokumen tersebut tidak hanya berfungsi secara administratif, tetapi juga mendukung transparansi, akurasi, dan keandalan informasi dalam sistem pengelolaan piutang perusahaan.

4.3.3 Analisis Metode Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP

Tomohon

Metode pengelolaan piutang yang diterapkan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tomohon menggunakan metode penghapusan langsung, di mana piutang baru dihapus dari pembukuan setelah seluruh proses penagihan, pemberitahuan, dan pemutusan sambungan listrik dilakukan, dan piutang dinyatakan benar-benar tidak tertagih. Metode ini dianggap praktis bagi unit operasional karena tidak memerlukan estimasi awal terhadap potensi kerugian piutang, namun secara teori belum sepenuhnya mencerminkan prinsip kehati-hatian dalam akuntansi. Menurut (Hery, 2021), pengelolaan piutang yang baik seharusnya mencakup antisipasi atas kemungkinan piutang tidak tertagih melalui pembentukan cadangan kerugian piutang, seperti yang diatur dalam PSAK 71 mengenai model kerugian kredit ekspektasian. Dengan demikian, meskipun metode penghapusan langsung masih lazim digunakan pada tingkat unit seperti ULP Tomohon karena alasan efisiensi administratif, secara konseptual metode pencadangan lebih relevan untuk mencerminkan nilai piutang secara realistis dan mendukung penyajian laporan keuangan yang andal. Hal ini menunjukkan adanya perbedaan antara praktik akuntansi di tingkat unit dan pendekatan yang disarankan dalam teori akuntansi keuangan, yang dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan sistem pengelolaan piutang di masa mendatang.

4.3.4 Analisis Pengaruh Pengelolaan Piutang terhadap Likuiditas Perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon

Pengelolaan piutang yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) ULP Tomohon secara langsung memengaruhi kondisi likuiditas perusahaan, karena piutang yang tidak tertagih tepat waktu akan menghambat masuknya kas dan menurunkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek. Dalam praktiknya, PLN ULP Tomohon telah menerapkan sistem pencatatan dan penagihan piutang yang terstruktur, mulai dari penerbitan tagihan otomatis melalui sistem AP2T, pengiriman pemberitahuan digital, hingga penagihan bertahap dan penerapan sanksi. Menurut (Hery, 2021), pengelolaan piutang yang efektif dan disiplin akan memperlancar arus kas masuk, sehingga mendukung likuiditas perusahaan. Sementara itu, (Riyanto, 2020) menekankan bahwa piutang merupakan bagian dari aktiva lancar yang sangat menentukan posisi kas dan kemampuan perusahaan membayar kewajiban jangka pendek. Oleh karena itu, meskipun secara administratif PLN ULP Tomohon telah mengelola piutangnya dengan baik,

keterlambatan pembayaran pelanggan menyebabkan pengaruh pengelolaan piutang terhadap likuiditas belum sepenuhnya optimal.

4.3. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini memperkuat pemahaman terhadap teori-teori akuntansi keuangan yang berhubungan dengan manajemen piutang dan kondisi likuiditas perusahaan. Temuan di lapangan mendukung pendapat (Hery, 2021), yang menyebutkan bahwa pengelolaan piutang yang ideal mencakup penetapan kebijakan kredit yang selektif, penagihan yang terencana, serta pengawasan terhadap potensi piutang bermasalah. Selain itu, penelitian ini juga konsisten dengan teori yang dikemukakan (Riyanto, 2020), yang menjelaskan bahwa piutang sebagai bagian dari aset lancar memiliki dampak langsung terhadap kas perusahaan dan kemampuan untuk membayar kewajiban jangka pendek.

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini membuktikan bahwa teori-teori tersebut dapat diterapkan dalam konteks riil, khususnya pada perusahaan milik negara di sektor kelistrikan.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini memberikan masukan langsung bagi PT. PLN (Persero) ULP Tomohon dalam melakukan evaluasi terhadap pengelolaan piutang yang telah dilaksanakan. Meskipun sistem dan prosedur penagihan telah disusun dengan cukup baik, kenyataannya masih banyak pelanggan yang terlambat membayar, yang kemudian berdampak pada arus kas perusahaan serta menurunkan likuiditas.

Penggunaan metode penghapusan langsung terhadap piutang tak tertagih juga perlu ditinjau kembali, karena metode ini tidak memberikan antisipasi terhadap potensi kerugian sejak awal. Oleh karena itu, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk menerapkan metode penyisihan guna menghasilkan laporan keuangan yang lebih mencerminkan prinsip kehati-hatian.

Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam merancang strategi jangka panjang, misalnya melalui migrasi sebagian pelanggan dari sistem pascabayar ke prabayar guna menekan risiko piutang

menumpuk.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis pengelolaan piutang terhadap likuiditas perusahaan pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Pengelolaan piutang di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon telah dijalankan secara terstruktur melalui serangkaian tahapan, mulai dari pencatatan pemakaian energi listrik secara bulanan, penerbitan tagihan otomatis melalui sistem AP2T, hingga penyampaian informasi tagihan kepada pelanggan lewat PLN Mobile dan SMS.
2. PT. PLN (Persero) ULP Tomohon, mencatat piutang yang tak tertagih dengan menggunakan metode penghapusan langsung. Penghapusan dilakukan apabila seluruh proses penagihan dinilai tidak membuahkan hasil dan pelanggan tidak menunjukkan niat untuk menyelesaikan kewajibannya.
3. Meskipun telah dilakukan pengingat digital, penagihan langsung, hingga pemutusan sementara aliran listrik, pelanggan pascabayar tetap menunjukkan tingkat keterlambatan yang tinggi, yang mengakibatkan piutang menumpuk dan memengaruhi arus kas.
4. Sistem seperti AP2T dan PLN *Mobile* memberikan kemudahan pencatatan real-time, mempercepat proses penagihan, dan memungkinkan monitoring yang lebih akurat dan terbuka terhadap status piutang pelanggan.
5. Tingkat likuiditas perusahaan sangat dipengaruhi oleh efektivitas pengelolaan piutang. Ketika piutang tidak tertagih tepat waktu, penerimaan kas terganggu sehingga perusahaan mengalami kesulitan memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Dengan demikian, likuiditas perusahaan sangat bergantung pada ketertiban pelanggan dalam membayar tagihan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil kesimpulan, berikut ini adalah rekomendasi yang dapat diberikan oleh peneliti:

1. Peningkatan Pemahaman Pelanggan terhadap Kewajiban Pembayaran

Perusahaan perlu lebih aktif dalam memberikan pemahaman kepada pelanggan mengenai pentingnya melakukan pembayaran tepat waktu, termasuk konsekuensi jika terjadi keterlambatan. Hal ini dapat diwujudkan melalui media informasi seperti banner, sosialisasi berkala, maupun kampanye melalui platform digital resmi milik PLN.

2. Evaluasi Rutin terhadap Piutang Bermasalah

Diperlukan evaluasi secara berkala terhadap piutang yang tidak tertagih dalam jangka panjang, agar dapat segera diambil keputusan penghapusan sesuai prosedur yang berlaku. Hal ini penting untuk menjaga agar laporan keuangan mencerminkan kondisi riil yang wajar dan akurat.

3. Perluas Kebijakan Prabayar

Untuk menghindari lonjakan piutang, disarankan agar PLN ULP Tomohon secara aktif mendorong pelanggan dengan riwayat keterlambatan pembayaran agar beralih ke sistem prabayar demi menjaga stabilitas arus kas.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., Widiarti, D., & Resmi, R. Y. (2022). Pengaruh perputaran piutang dan arus kas terhadap likuiditas dengan profitabilitas sebagai variabel intervening (studi empiris pada perusahaan farmasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia). *Jurnal Bisnis*, 10(1), 107–127.
- Bank, D., Rakyat, P., Sasurambi, S., Kurnia, J., & Septaria, V. (2025). *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu Analisis Kebijakan Piutang Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan*. 3(10), 14–23.
- Carolin, M., Harahap, I., & Mayndarto, C. (2023). *Pengaruh Perputaran Piutang Dan Pertumbuhan Penjualan Terhadap Likuiditas (2013-2022)*. 1(3), 155–163.
- Chika Arfah, M. I. (2023). Pengaruh Perputaran Modal Kerja Dan Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Pada PT Antam Tbk. *Jurnal Ilmiah Neraca : Ekonomi Bisnis, Manajemen, Akuntansi*, 6(1), 37–43.
- Hery. (2021). *Manajemen Keuangan: Teori dan Aplikasi*. Grasindo.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2020). *Standar Akuntansi Keuangan Entitas Mikro, Kecil, dan Menengah (SAK EMKM)*.
- Kasmir. (2022). *Analisis Laporan Keuangan*. RajaGrafindo Persada.
- Khairudin, Alam, I. A., & Pangestu, K. S. (2022). Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada Pt Pln (Persero) Up3 Tanjung Karang. *Derivatif : Jurnal Manajemen*, 16(2), 247–254.
- Mutiara, P., Aprilla, I. A., & Rufaidah, F. (2023). Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan. *Jurnal Financia*, 4(2), 83–91.
- Rais, R. A., Alam, S., & Abduh, M. (2020). Analisis Efektivitas Pengelolaan dan Sistem Pengendalian Piutang pada PT. Pelabuhan Indonesia IV (Persero). *JRAMB: Jurnal Riset Akuntansi Mercuri Buana*, 6(2), 101–124.
- Riyanto, B. (2020). *Dasar - Dasar Pembelian Perusahaan*. BPFE-Yogyakarta.
- Safwa Al Zafitri. (2022). *Sistem Pengendalian Manajemen Piutang Pada PT PLN ULP Kariango (Analisis Manajemen Keuangan Syariah)*. 9, 356–363.

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Permohonan Menjadi Informan

PERMOHONAN MENJADI INFORMAN

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Calon Informan Penelitian
Di PT. PLN (Persero) ULP
Tomohon

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho
NIM : 21 043 038

Adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Manado yang sedang melakukan penelitian dengan judul **Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.**

Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan Bapak/Ibu sebagai informan dan kerahasiaan informasi yang diberikan akan dijaga serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Apabila Bapak/ Ibu menyetujui, maka saya mohon kesediaannya untuk menandatangani persetujuan dan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti. Atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu informan, saya ucapkan terima kasih.

Tomohon, 26 April 2025



Pingkan Katiandagho

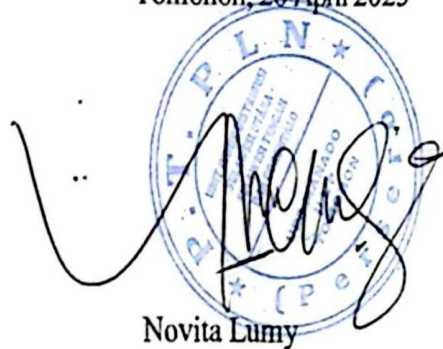
LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI INFORMAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bersedia menjadi informan dalam penelitian yang dilakukan oleh saudari **Pingkan Valeria Margaretha Katiandagho** yang berjudul **Analisis Pengelolaan Piutang Terhadap Likuiditas Perusahaan Pada PT. PLN (Persero) ULP Tomohon.**

Saya memahami bahwa penelitian ini tidak akan berakibat negatif terhadap diri saya dan akan dijaga kerahasiaannya oleh peneliti serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Oleh karena itu saya bersedia menjadi informan dalam penelitian ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Tomohon, 26 April 2025



Novita Lumy

Lampiran 1.3 Pedoman Wawancara Mendalam

PEDOMAN WAWANCARA MENDALAM

ANALISIS PENGELOLAAN PIUTANG TERHADAP LIKUIDITAS PERUSAHAAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP TOMOHON

A. Identitas Informan

1. Nama Inisial
2. Jenis Kelamin
3. Pendidikan
4. Pekerjaan

B. Orientasi

1. Memperkenalkan diri.
2. Menjelaskan maksud dan tujuan wawancara disertai dengan manfaat penelitian dan menjelaskan kerahasiaan informan terjamin.
3. Meminta calon informan mendatangi surat pernyataan kesediaan menjadi informan.
4. Melakukan kontrak wawancara, menawarkan waktu wawancara 15-20 menit.

C. Inti

Setelah calon informan mendatangi surat pernyataan kesediaan menjadi informan, selanjutnya peneliti mewawancarai informan dengan merekam isi pembicaraan dengan alat perekam.

Pernyataan yang akan disampaikan adalah sebagai berikut:

No.	Aspek	Pertanyaan yang diajukan
1.	Sumber atau penyebab piutang	Apa faktor utama yang berkontribusi munculnya piutang pada pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Tomohon?
2.	Sistem pembayaran pelanggan pascabayar & prabayar	Bagaimana sistem pembayaran pelanggan berjalan di ULP Tomohon saat ini?
3.	Prosedur penagihan piutang pelanggan	1) Apa saja langkah – langkah yang dilakukan dalam menagih pembayaran dari pelanggan pascabayar?

		2) Apa kebijakan yang diterapkan terhadap pelanggan yang menunggak lebih dari satu bulan?
4.	Sistem pencatatan atau pemantauan piutang	Apakah ada sistem informasi khusus yang digunakan dalam mencatat dan memantau piutang pelanggan?
5.	Tantangan dalam pengelolaan piutang	Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan piutang di ULP Tomohon?
6.	Pengaruh piutang terhadap likuiditas	Apakah keterlambatan pembayaran pelanggan memengaruhi operasional keuangan unit?
7.	Efektivitas sistem pengelolaan piutang saat ini	1) Menurut anda, apakah sistem pengelolaan piutang saat ini sudah efektif? 2) Apakah terdapat evaluasi rutin atau strategi jangka panjang yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang?

D. Terminasi

1. Menyimpulkan hasil wawancara.
2. Menyampaikan terima kasih.
3. Mengakhiri wawancara.

Lampiran 1.4 Hasil Wawancara

A. Identitas Informan

1. Nama Inisial : N. L
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Pendidikan :
4. Pekerjaan : Pegawai Badan Usaha Milik Negara

B. Hasil wawancara dengan informan

1. Apa faktor yang paling berkontribusi terhadap munculnya piutang pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Tomohon?
 - Faktor utama adalah keterlambatan pembayaran dari pelanggan pascabayar. Sebagian besar pelanggan belum disiplin dalam membayar tagihan listrik sebelum tanggal jatuh tempo, dan ini menyebabkan akumulasi piutang.
2. Bagaimana sistem pembayaran pelanggan berjalan di ULP Tomohon saat ini?
 - Saat ini pelanggan dibagi menjadi dua, yaitu pelanggan prabayar dan pelanggan pascabayar. Untuk pelanggan pascabayar, sistem pembayaran dilakukan setiap akhir bulan melalui aplikasi PLN *Mobile*, ATM, atau Alfamart/Indomaret.
3. Apa saja langkah – langkah yang dilakukan dalam menagih pembayaran dari pelanggan pascabayar?
 - Langkah awal dilakukan pengiriman notifikasi lewat SMS dan aplikasi PLN *Mobile*. Jika belum juga membayar, kami kirimkan surat peringatan. Jika tetap tidak ada pembayaran, akan dikenakan denda dan pemutusan sementara aliran listrik.
4. Apa kebijakan yang diterapkan terhadap pelanggan yang menunggak lebih dari satu bulan?
 - Pelanggan akan dikenakan denda administrasi dan akan dilakukan pemutusan sementara layanan listrik hingga pelunasan dilakukan.
5. Apakah ada sistem informasi khusus yang digunakan dalam mencatat dan memantau piutang pelanggan?

- Apakah ada sistem informasi khusus yang digunakan dalam mencatat dan memantau piutang pelanggan?
- 6. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan piutang di ULP Tomohon?
 - Tantangan terbesar adalah pelanggan yang tidak kooperatif dalam menyelesaikan tagihan serta kurangnya kesadaran akan pentingnya membayar tepat waktu.
- 7. Apakah keterlambatan pembayaran pelanggan memengaruhi operasional keuangan unit?
 - Tentu, keterlambatan pembayaran mengganggu arus kas yang digunakan untuk biaya operasional rutin seperti pemeliharaan jaringan dan pelayanan pelanggan.
- 8. Menurut anda, apakah sistem pengelolaan piutang saat ini sudah efektif?
 - Secara umum sudah cukup efektif, apalagi dengan adanya integrasi sistem digital. Tapi kami tetap perlu peningkatan dari sisi sosialisasi ke pelanggan dan penerapan sanksi yang lebih tegas.
- 9. Apakah terdapat evaluasi rutin atau strategi jangka panjang yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang?
 - Ya, terdapat evaluasi berkala terhadap pengelolaan piutang, terutama melalui monitoring bulanan terhadap laporan tagihan dan piutang pelanggan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas proses penagihan, serta untuk mengidentifikasi pelanggan yang berpotensi menunggak. Selain itu, strategi jangka panjang yang sedang dijalankan adalah mendorong lebih banyak pelanggan untuk beralih dari sistem pascabayar ke sistem prabayar, karena terbukti dapat mengurangi risiko piutang. PLN juga terus meningkatkan penggunaan sistem digital seperti PLN Mobile untuk mempercepat proses penyampaian informasi tagihan dan memperbaiki komunikasi dengan pelanggan.

Lampiran 1.5 Dokumentasi Wawancara

