

## Analysis of the Effectiveness of Accounts Receivable Management at PT. PLN (Persero) ULP South Manado

Jesica Kombongan<sup>1\*</sup>, Herman Karamoy<sup>2</sup>, Lady Latjandu<sup>3</sup>  
Universitas Sam Ratulangi

**Corresponding Author:** Jesica Kombongan

[jesticakombongan064@student.unsrat.ac.id](mailto:jesticakombongan064@student.unsrat.ac.id)

---

### ARTICLE INFO

*Keywords:* Receivables Management, Effectiveness, Billing

*Received :* 11, July

*Revised :* 13, August

*Accepted:* 15, September

©2025 Kombongan, Karamoy, Latjandu : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRACT

Effective receivables management not only serves to ensure stable cash flow, but also contributes to operational efficiency and competitiveness between companies. The purpose of this study is to find out how effective the management of receivables in PT. PLN (Persero) ULP South Manado. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection methods through interviews and documentation related to receivables and postpaid electricity sales. The results of the study show that the management of receivables at PT. PLN (Persero) ULP South Manado has been running effectively, characterized by a high turnover rate of receivables and an average period of receivables collection that is far below the maximum standard. An integrated recording and billing system and a comprehensive collection strategy also play an important role in reducing the amount of outstanding receivables and maintaining the company's liquidity.

---

## Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan

Jesica Kombongan<sup>1\*</sup>, Herman Karamoy<sup>2</sup>, Lady Latjandu<sup>3</sup>

Universitas Sam Ratulangi

**Corresponding Author:** Jesica Kombongan

[jesticakombongan064@student.unsrat.ac.id](mailto:jesticakombongan064@student.unsrat.ac.id)

---

### ARTICLE INFO

*Kata Kunci:* Pengelolaan Piutang, Efektivitas, Penagihan

*Received :* 11, Juli

*Revised :* 13, Agustus

*Accepted:* 15, September

©2025 Kombongan, Karamoy, Latjandu : This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



### ABSTRAK

Pengelolaan piutang yang efektif tidak hanya berfungsi untuk memastikan arus kas menjadi stabil, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi operasional dan daya saing antar perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi terkait piutang serta penjualan listrik pascabayar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan telah berjalan efektif, ditandai dengan tingkat perputaran piutang yang tinggi dan periode rata-rata pengumpulan piutang yang jauh di bawah standar maksimal. Sistem pencatatan dan penagihan yang terintegrasi serta strategi penagihan yang komprehensif juga berperan penting dalam menekan jumlah piutang tertunggak dan menjaga likuiditas perusahaan.

---

## PENDAHULUAN

Persaingan bisnis di era modern menuntut setiap perusahaan untuk memiliki sistem pengelolaan keuangan yang efisien agar dapat menjaga keberlangsungan usaha. Salah satu aspek penting dalam menjaga kesehatan finansial perusahaan adalah pengelolaan piutang. Piutang timbul akibat transaksi penjualan kredit yang memberikan keleluasaan bagi pelanggan untuk melakukan pembayaran di kemudian hari, namun kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko keterlambatan bahkan gagal bayar. Apabila tidak dikelola dengan baik, piutang dapat mengganggu arus kas, menurunkan profitabilitas, serta menimbulkan masalah likuiditas yang berdampak pada operasional perusahaan.

Dalam konteks penyediaan energi listrik, PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan milik negara memiliki peran vital dalam menjamin distribusi listrik bagi masyarakat. Salah satu unitnya, yaitu ULP Manado Selatan, menghadapi fenomena meningkatnya jumlah piutang seiring dengan pertumbuhan pelanggan. Sistem penjualan listrik pascabayar yang diterapkan menjadi penyebab utama timbulnya piutang usaha, sehingga efektivitas pengelolaan piutang menjadi isu strategis untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan. Keunikan penelitian ini terletak pada fokusnya pada pengelolaan piutang di sektor ketenagalistrikan, di mana arus kas perusahaan sangat bergantung pada kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan listrik.

Penelitian ini berkontribusi pada pengayaan pengetahuan terkait efektivitas pengelolaan piutang dengan mengukur tingkat perputaran piutang dan periode rata-rata pengumpulan piutang, serta membandingkannya dengan standar yang berlaku. Hasil penelitian memberikan gambaran empiris mengenai strategi pengelolaan piutang pada perusahaan penyedia layanan publik yang memiliki karakteristik berbeda dengan perusahaan dagang maupun manufaktur. Temuan ini tidak hanya bermanfaat bagi PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan sebagai bahan evaluasi manajerial, tetapi juga memperkaya literatur mengenai manajemen piutang di perusahaan jasa utilitas negara. Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan guna menilai sejauh mana perusahaan mampu menjaga likuiditas dan mendukung keberlanjutan operasionalnya.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Akuntansi*

Kieso (2020 : 4) menyatakan bahwa akuntansi dapat diartikan sebagai suatu sistem informasi yang berfungsi untuk mengidentifikasi, mencatat, serta menyampaikan data keuangan suatu entitas kepada pihak-pihak yang membutuhkan. Akuntansi memiliki peran penting dalam suatu perusahaan, karena menyediakan informasi yang berkaitan dengan aktivitas finansial perusahaan. Dengan demikian, seluruh transaksi keuangan akan terdokumentasi melalui sistem akuntansi, sehingga mempermudah para pemangku kepentingan dalam menilai kondisi keuangan perusahaan.

### ***Akuntansi Keuangan***

Menurut Rolos (2022 : 54) Akuntansi keuangan merupakan suatu aktivitas yang melibatkan pencatatan, pengklasifikasian, dan penyajian informasi keuangan yang relevan dan akurat untuk digunakan oleh pemangku kepentingan eksternal, seperti investor, kreditur, dan instansi pemerintah. Akuntansi keuangan bertujuan untuk menyusun laporan keuangan yang mencerminkan posisi keuangan, hasil operasi, dan arus kas perusahaan serta objektif dan kredibel sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan ekonomi secara rasional.

### ***Piutang***

Ikatan Akuntansi Indonesia dalam Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 43 menyebutkan bahwa “Piutang adalah jenis pembiayaan dalam bentuk pembelian dana atau pengalihan piutang atau tagihan jangka pendek suatu perusahaan yang berasal dari transaksi usaha”. Piutang usaha adalah klaim perusahaan terhadap pelanggan yang timbul akibat penjualan barang atau jasa dan menjadi tanggung jawab pelanggan untuk dilunasi Kieso et al., (2022).

### ***Klasifikasi Piutang***

Menurut Hery dalam (Londo, 2021) menyatakan bahwa piutang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Piutang Usaha

Piutang usaha adalah jumlah yang diharapkan akan diterima dari pelanggan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa secara kredit. Akun ini memiliki saldo normal di sisi debet, sebagaimana halnya aset lainnya. Pada umumnya, piutang usaha diperkirakan dapat ditagih dalam waktu singkat, yaitu 30 hari hingga 60 hari. Oleh karena itu, piutang usaha digolongkan sebagai bagian dari aset lancar dalam laporan posisi keuangan.

2. Piutang Wesel

Piutang wesel merupakan klaim perusahaan terhadap pihak yang menerbitkan wesel, yaitu individu atau entitas yang memiliki kewajiban utang kepada perusahaan, baik karena pembelian barang atau jasa secara kredit maupun melalui pinjaman uang tunai. Pihak yang terlibat berkomitmen kepada perusahaan (sebagai pihak yang memberikan utang) untuk membayar sejumlah uang tertentu beserta bunga dalam periode yang telah disepakati. Janji pembayaran ini dinyatakan secara resmi dalam bentuk wesel atau surat promes (promissory note). Dalam laporan keuangan, piutang wesel diklasifikasikan sebagai aset lancar apabila jatuh temponya kurang dari satu tahun, dan sebagai aset tidak lancar jika jatuh temponya melebihi satu tahun.

### 3. Piutang Lain-lain

Piutang lain-lain disajikan secara terpisah dalam laporan posisi keuangan. Jika piutang lain-lain dapat ditagih dalam waktu satu tahun atau kurang, piutang tersebut diklasifikasikan sebagai aset lancar. Sebaliknya, jika penagihannya melebihi satu tahun, piutang tersebut dilaporkan sebagai aset tidak lancar dalam neraca.

#### ***Pengakuan dan Pencatatan Piutang Usaha***

Menurut Defitri (2024 : 94) Piutang diakui ketika suatu entitas menetapkan adanya hak klaim atas penerimaan kas di masa mendatang sebagai hasil dari penjualan barang, penyediaan jasa, atau transaksi lainnya. Pengakuan pada piutang umumnya menggunakan akrual basis (*accrual basis*), yang merupakan metode akuntansi yang di mana piutang diakui saat pendapatan diakui, meskipun pembayaran belum diterima. Pencatatan piutang dalam jurnal yaitu sebagai berikut:

Piutang Usaha	Rp xxx
Penjualan	Rp xxx

Saat terjadi transaksi penjualan kredit yang mengakibatkan munculnya piutang maka akun piutang usaha di catat di sebelah debit dengan nominal transaksi, dan penjualan pada bagian kredit. Apabila menerima pembayaran dari piutang, maka di catat kas pada piutang usaha. Pencatatan piutang dalam jurnal yaitu sebagai berikut:

Kas	Rp xxx
Piutang Usaha	Rp xxx

#### ***Pelaporan Piutang***

Menurut Defitri (2024 : 100) Pengungkapan piutang dalam laporan keuangan meliputi informasi mengenai jumlah piutang, kebijakan penilaian piutang, dan risiko ketidakmampuan piutang untuk ditagih. Hal ini bertujuan agar pemangku kepentingan dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang eksposur perusahaan terhadap piutang.

#### ***Efektivitas Pengelolaan Piutang***

Efektivitas pengelolaan piutang dapat diukur melalui beberapa indikator, di antaranya adalah tingkat perputaran piutang dan rata-rata waktu pengumpulan piutang. Tingkat perputaran piutang mengukur seberapa cepat perusahaan dapat mengumpulkan piutangnya, sedangkan rata-rata waktu pengumpulan piutang menunjukkan berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan piutang tersebut. Menurut Mulyadi (2020) rasio perputaran piutang yang tinggi menandakan bahwa perusahaan mampu mengelola piutangnya dengan baik, 14 sedangkan rasio yang rendah dapat menunjukkan adanya masalah dalam proses penagihan.

### ***Kebijakan Pengelolaan Piutang***

Suherman & Siska (2021) mengemukakan beberapa kebijakan dalam pengelolaan piutang, antara lain:

1. Membuat standar penilaian pelanggan  
Standar kredit bertujuan untuk menilai kelayakan pemberian kredit kepada pelanggan. Metode 5C dapat digunakan sebagai acuan dalam mengevaluasi pelanggan, yang meliputi: (1) *Character*, penilaian terhadap integritas pelanggan dalam memenuhi kewajiban, (2) *Capacity*, penilaian terhadap kemampuan pelanggan yang bersifat subjektif, (3) *Capital*, penilaian terhadap kekuatan finansial umum pemohon kredit, (4) *Collateral*, penilaian terhadap jaminan yang mencerminkan kondisi finansial pemohon kredit, dan (5) *Conditions*, penilaian terhadap kemungkinan perubahan yang dapat memengaruhi pemohon kredit.
2. Menentukan syarat kredit  
Penetapan syarat yang jelas sangat penting untuk memastikan calon pemohon kredit memahami prosedur operasional standar (SOP) perusahaan. Perusahaan perlu menentukan berbagai ketentuan seperti jangka waktu kredit, tenor, jumlah cicilan, serta tingkat bunga yang akan dibebankan kepada pemohon. Syarat kredit ditentukan setelah mempertimbangkan beberapa faktor, seperti sifat ekonomi produk, kondisi umum pemohon kredit, durasi kredit, potongan tunai, dan tingkat bunga bebas risiko.
3. Melakukan penagihan dengan rutin  
Perusahaan bertanggung jawab untuk melakukan penagihan secara teratur kepada pemohon kredit agar pembayaran dapat dilakukan sebelum jatuh tempo. Penagihan ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti mengirim pesan lewat telepon, email, atau media komunikasi lainnya.
4. Melakukan penilaian piutang  
Penilaian piutang merupakan langkah evaluasi untuk menilai kemampuan penagihan sekaligus potensi kerugian akibat piutang tak tertagih. Terdapat dua metode yang digunakan, yaitu cadangan kerugian piutang dan penghapusan langsung. Metode cadangan dilakukan dengan membentuk rekening cadangan saat piutang diperkirakan tidak tertagih, sedangkan metode penghapusan langsung mengakui kerugian pada saat piutang benar-benar dihapuskan.

### ***Perputaran Piutang***

Rasio perputaran piutang atau *Receivable Turn Over* (RTO) menggambarkan frekuensi rata-rata penagihan piutang, yang dihitung dengan cara membagi total penjualan dalam periode tertentu dengan saldo akhir piutang dalam neraca. Menurut Samryn (2016 : 74). Semakin tinggi nilai RTO, semakin efektif perusahaan dalam mengelola dan mengumpulkan piutangnya.

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan}}{\text{Total Piutang}}$$

### ***Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang***

Periode rata-rata pengumpulan piutang atau Average Collection Period (ACP) menunjukkan besarnya rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk mengumpulkan piutang, dari perhitungan ini, dapat diketahui berapa lama waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan piutang, Zulna (2022). Semakin lama waktu pengumpulan piutang, semakin kurang efektif proses penagihan, dan sebaliknya, semakin singkat waktu pengumpulan piutang, semakin efektif proses penagihan. Perhitungan periode rata-rata penagihan piutang dilakukan dengan membagi jumlah piutang usaha dengan penjualan rata-rata per hari dalam satu periode waktu tertentu, Samryn (2016 : 74).

$$\text{Periode Penagihan Piutang} = \frac{\text{Piutang Usaha}}{\text{Penjualan Tahun Berjalan}/360}$$

### ***Pengendalian Internal***

Lathifah (2021 : 3) menjelaskan bahwa pengendalian internal adalah bagian dari sistem yang diterapkan sebagai pedoman dan prosedur operasional dalam perusahaan atau organisasi. Pengendalian internal mencakup serangkaian langkah yang diambil untuk mengelola dan mengarahkan aktivitas perusahaan dengan tujuan melindungi aset, memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi, serta mengevaluasi pembagian tanggung jawab di dalam perusahaan.

#### **1. Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan pengendalian menjadi dasar atau fondasi bagi sistem pengendalian internal yang efektif. Ini mencakup nilai-nilai, kebijakan, dan budaya organisasi yang mencerminkan sikap manajemen terhadap pentingnya pengendalian. Lingkungan pengendalian yang kuat mencakup komitmen terhadap integritas, etika, dan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, serta memastikan bahwa seluruh anggota organisasi memahami peran dan tanggung jawab mereka dalam menjaga pengendalian yang efektif.

#### **2. Penilaian Risiko**

Penilaian risiko dalam konteks laporan keuangan mencakup proses identifikasi dan analisis terhadap risiko-risiko yang berhubungan dengan penyusunan laporan keuangan yang sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.

#### **3. Aktivitas Pengendalian**

Aktivitas pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang diterapkan oleh perusahaan untuk memastikan bahwa tujuan dan kebijakan yang telah diterapkan tercapai, serta untuk mengurangi risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut. Aktivitas ini mencakup langkah-langkah konkret seperti pemisahan tugas, otorisasi transaksi, verifikasi data, dan pengawasan secara rutin, guna memastikan bahwa aktivitas operasional perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

4. Informasi dan Komunikasi

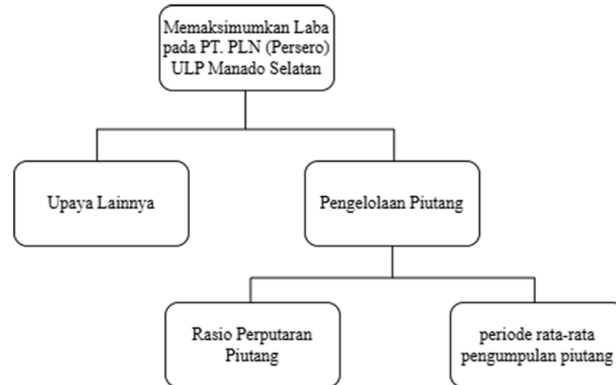
Informasi dan komunikasi dalam pengendalian internal memastikan bahwa informasi yang relevan dan akurat tersedia untuk mendukung keputusan yang efektif. Proses ini mencakup pengumpulan, pemrosesan, dan distribusi informasi ke seluruh bagian organisasi agar setiap pihak yang terlibat memahami kebijakan, prosedur, dan tanggung jawab. Komunikasi yang efektif memastikan bahwa seluruh elemen organisasi dapat bekerja dengan baik dalam menjalankan pengendalian internal.

5. Pemantauan

Pemantauan merupakan proses evaluasi secara terus-menerus terhadap efektivitas sistem pengendalian yang diterapkan. Pemantauan ini dilakukan untuk memastikan bahwa prosedur dan kebijakan pengendalian berjalan dengan baik, serta untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang mungkin muncul. Pemantauan yang rutin membantu memastikan sistem pengendalian internal tetap relevan dan dapat diandalkan.

**Pengukuran Efektivitas**

Menurut Handoko dalam (Gusrifa, 2022) Efektivitas adalah kemampuan menentukan tujuan atau sarana yang paling sesuai untuk mencapai tujuan yang telah diterapkan dengan kata lain, seorang manajer dianggap efektif jika dapat memilih pekerjaan yang perlu dilakukan serta cara yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut Mardiasmo (2023 : 134) menjelaskan bahwa efektivitas adalah ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan organisasi. Jika suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya, maka organisasi tersebut dapat dianggap berjalan secara efektif.



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

**METODOLOGI**

**Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data deskriptif pada umumnya dikumpulkan melalui daftar pertanyaan dalam survei, wawancara, serta observasi. Penelitian ini akan menjelaskan data secara sistematis sehingga mudah dipahami.

### ***Tempat dan Waktu Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Selatan yang bertempat di jalan Ahmad Yani No.17, Sario Utara, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian berlangsung dari bulan April 2025 hingga Juni 2025.

### ***Jenis, Sumber dan Metode Pengumpulan Data***

Penelitian ini menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif berupa informasi mengenai sejarah, visi-misi, struktur organisasi, serta penjelasan tentang piutang yang diperoleh melalui wawancara, sedangkan data kuantitatif berupa dokumen mengenai jumlah piutang dan penjualan listrik pascabayar. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dengan pihak PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan, serta data sekunder yang berasal dari literatur, artikel, dan dokumen perusahaan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajer dan tim pelayanan pelanggan serta administrasi untuk memperoleh informasi manajerial dan teknis terkait piutang, serta dokumentasi berupa catatan piutang dan penjualan listrik pascabayar periode 2022–2024.

### ***Metode dan Proses Analisis Data***

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan tujuan untuk menguraikan, menggambarkan, membandingkan, dan menjelaskan data yang diperoleh. Analisis dilakukan melalui perhitungan tingkat perputaran piutang (*Receivable Turnover*) dengan membagi penjualan terhadap total piutang, serta periode rata-rata pengumpulan piutang (*Average Collection Period*) dengan membagi jumlah piutang usaha terhadap penjualan per hari (penjualan tahunan dibagi 360 hari). Tahapan analisis meliputi pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, penghitungan rasio perputaran piutang dan periode rata-rata pengumpulan piutang, penyajian hasil perhitungan, serta penarikan kesimpulan dan saran berdasarkan temuan penelitian.

## **HASIL PENELITIAN**

Dalam operasionalnya, PLN membagi penjualan listrik menjadi pascabayar dan prabayar. Sistem pascabayar memungkinkan pelanggan membayar setelah pemakaian, sedangkan prabayar mengharuskan pembelian token terlebih dahulu. Penelitian ini menganalisis data penjualan pascabayar dan piutang yang belum tertagih selama tiga tahun terakhir untuk menilai efektivitas pengelolaan piutang serta optimalisasi sistem penagihan yang diterapkan.

### ***Data Piutang dan Penjualan***

Pada sistem pascabayar, pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan melakukan pembayaran di akhir periode. Kondisi ini menimbulkan piutang usaha karena tidak semua pelanggan melunasi tagihan tepat waktu. Oleh karena itu, pencatatan penjualan pascabayar dan saldo piutang tertunggak menjadi penting untuk menilai efektivitas pengelolaan piutang. Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dengan Team Leader Pelayanan Pelanggan PLN ULP Manado Selatan, penjualan listrik pascabayar pada tahun 2022 tercatat antara Rp21 miliar hingga Rp25 miliar per bulan. Nilai tertinggi terjadi pada Desember sebesar Rp25,33 miliar, sedangkan nilai terendah pada Maret sebesar Rp21,21 miliar. Piutang tertunggak menunjukkan fluktuasi, dengan nilai tertinggi pada Februari sebesar Rp965,7 juta, sementara pada Desember seluruh piutang berhasil tertagih. Kondisi ini mencerminkan adanya variasi kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan.

Pada tahun 2023, penjualan pascabayar relatif stabil, berada pada kisaran Rp24 miliar hingga Rp30 miliar per bulan. Penjualan tertinggi tercatat pada November sebesar Rp30,35 miliar, sedangkan terendah pada Maret sebesar Rp24,75 miliar. Piutang tertunggak pada periode ini juga bervariasi, dengan jumlah tertinggi pada April sebesar Rp421,2 juta. Adapun pada bulan Maret, Juni, dan Desember, seluruh piutang berhasil dilunasi oleh pelanggan. Memasuki tahun 2024, penjualan listrik pascabayar meningkat dengan kisaran Rp26 miliar hingga Rp29 miliar per bulan. Penjualan tertinggi tercatat pada Januari sebesar Rp29,96 miliar, sementara yang terendah pada Maret sebesar Rp26,03 miliar. Berbeda dengan tahun sebelumnya, piutang tertunggak pada 2024 tidak pernah sepenuhnya tertagih. Nilai tertinggi terjadi pada November sebesar Rp589,9 juta dan terendah pada Maret sebesar Rp156,1 juta. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun penjualan berada pada level yang tinggi dan stabil, risiko tunggakan piutang tetap ada dan memerlukan pengelolaan yang lebih optimal.

### ***Pencatatan dan Pemantauan Piutang***

Hasil wawancara dengan Team Leader Pelayanan Pelanggan menunjukkan bahwa pencatatan dan pemantauan piutang di PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan telah terintegrasi secara otomatis melalui sistem. Setiap tagihan yang diterbitkan pada awal bulan dicatat sebagai rekening berjalan, dan baru diklasifikasikan sebagai piutang apabila belum dibayarkan hingga melewati tanggal jatuh tempo, yaitu tanggal 20 setiap bulan. Pembayaran yang dilakukan sebelum tanggal tersebut masih dianggap sebagai rekening berjalan. Pemantauan piutang dilakukan melalui dua aplikasi utama, yaitu AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) dan ICE (Integrated Customer Engagement), yang mendukung pencatatan akurat serta pengawasan piutang secara real time.

### ***Penyebab Keterlambatan Pembayaran***

Hasil wawancara dengan Manajer Unit Layanan menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran pelanggan terutama disebabkan oleh kelalaian dalam memanfaatkan waktu pembayaran yang telah ditetapkan, yakni tanggal 1–20 setiap bulan. Selain itu, sebagian pelanggan juga memiliki prioritas rendah terhadap pembayaran listrik, sehingga cenderung menunda kewajiban meskipun listrik merupakan kebutuhan primer. Kedua faktor ini menjadi penyebab utama timbulnya piutang pada PLN ULP Manado Selatan.

### ***Strategi Penagihan dan Tindakan atas Keterlambatan Pembayaran***

Hasil wawancara menunjukkan bahwa strategi penagihan di PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan dilakukan secara proaktif sejak awal bulan dengan pengantaran langsung invoice oleh petugas lapangan sebagai pengingat dini. Selain itu, sosialisasi juga dilakukan melalui kerja sama dengan instansi pemerintah, media sosial, serta aplikasi PLN Mobile yang menyediakan notifikasi batas pembayaran dan layanan pelanggan secara real-time. Pendekatan ini mengombinasikan strategi konvensional dan digital untuk meningkatkan kesadaran pelanggan dan menekan piutang tertunggak. Tindakan terhadap pelanggan yang menunggak diterapkan secara bertahap, mulai dari pengenaan denda setelah melewati batas waktu pembayaran, pemutusan sementara aliran listrik bagi tunggakan hingga dua bulan, hingga pembongkaran aset (meteran dan kabel) serta penghentian status pelanggan apabila tunggakan berlangsung lebih dari tiga bulan.

### ***Dampak Piutang terhadap Arus Kas Perusahaan***

Hasil wawancara dengan Manajer Unit Layanan menunjukkan bahwa piutang tertunggak berdampak langsung pada arus kas perusahaan. Tunggakan menyebabkan penerimaan kas tertunda sehingga menghambat kelancaran operasional dan memperlambat perputaran kas. Jika pelanggan membayar tepat waktu, arus kas dapat berputar lebih cepat dan mendukung kesehatan keuangan perusahaan. Namun, apabila piutang menumpuk hingga berpotensi macet, kondisi ini dapat menimbulkan kesulitan likuiditas dan mengganggu stabilitas keuangan PLN ULP Manado Selatan..

### ***Perlakuan Akuntansi***

Hasil wawancara dengan Team Leader Pelayanan Pelanggan menunjukkan bahwa di ULP Manado Selatan tidak terdapat fungsi akuntansi secara langsung, sehingga piutang tak tertagih umumnya dikategorikan sebagai piutang ragu-ragu. Apabila memenuhi kriteria tertentu, piutang tersebut dapat diajukan untuk dihapuskan melalui prosedur verifikasi berjenjang mulai dari ULP, UP3, UID, hingga Kantor Pusat. Proses ini dilakukan secara ketat dan selektif sesuai peraturan perusahaan. Setelah dinyatakan tidak tertagih, penghapusan piutang dilakukan melalui mekanisme cadangan kerugian piutang.

## PEMBAHASAN

### *Analisi Tingkat Perputaran Piutang*

Pengelolaan piutang yang efektif berperan penting dalam menjaga likuiditas perusahaan, salah satunya diukur melalui tingkat perputaran piutang yang mencerminkan kecepatan perusahaan dalam menagih piutang dari transaksi kredit. Penelitian ini bertujuan menilai efektivitas pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan serta dampaknya terhadap kesehatan keuangan perusahaan.

**Tabel 1. Hasil Perhitungan Tingkat Perputaran Piutang PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan**

Tahun	Total Penjualan Kredit (Rp)	Total Piutang (Rp)	Perputaran Piutang
2022	290.163.281.019	6.456.508.905	45 kali
2023	343.883.490.828	2.289.656.881	150 kali
2024	338.562.906.664	3.256.851.710	104 kali

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025*

Menurut Kasmir (2015), tingkat perputaran piutang yang baik adalah  $\geq 15$  kali per tahun. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa perputaran piutang PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan periode 2022–2024 berada jauh di atas standar tersebut. Pada tahun 2022 tercatat 45 kali, pada 2023 melonjak menjadi 150 kali, dan pada 2024 sebesar 104 kali. Meskipun terjadi sedikit penurunan pada 2024 akibat meningkatnya jumlah piutang, nilai rasio tetap sangat tinggi, menandakan efisiensi yang baik. Dengan demikian, pengelolaan piutang dapat dikatakan efektif karena perusahaan mampu mempercepat pengumpulan piutang, menjaga kelancaran arus kas, serta mendukung stabilitas operasional.

### *Analisis Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang*

Periode rata-rata pengumpulan piutang adalah indikator yang digunakan untuk mengukur berapa lama waktu yang dibutuhkan perusahaan dalam menagih Kembali piutangnya dari pelanggan. Semakin singkat waktu yang dibutuhkan, maka semakin baik tingkat efektivitas pengelolaan piutang perusahaan.

**Tabel 2. Hasil Perhitungan Tingkat Perputaran Piutang PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan**

Tahun	Waktu	Perputaran Piutang	Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang
2022	360	45 kali	8 hari
2023	360	150 kali	2 hari
2024	360	104 kali	3 hari

*Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025*

Menurut Kasmir (2015), periode rata-rata pengumpulan piutang yang baik adalah maksimal 60 hari. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada 2022–2024, ACP PLN ULP Manado Selatan berada jauh di bawah standar tersebut, yakni 8 hari pada 2022, membaik menjadi 2 hari pada 2023, dan sedikit meningkat menjadi 3 hari pada 2024. Hal ini menandakan bahwa perusahaan mampu menagih piutang dengan sangat cepat dan efisien. Dengan demikian, pengelolaan piutang dapat dikategorikan sangat efektif, meskipun peningkatan dari 2 menjadi 3 hari tetap perlu dievaluasi agar kinerja optimal tetap terjaga.

#### ***Analisis Sistem Pencatatan dan Pemantauan Piutang***

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pencatatan dan pemantauan piutang di PLN ULP Manado Selatan dilakukan secara otomatis melalui sistem terintegrasi, yaitu AP2T dan ICE. Tagihan yang belum dibayar hingga tanggal 20 setiap bulan otomatis tercatat sebagai piutang, sedangkan pembayaran sebelum jatuh tempo masih tercatat sebagai rekening berjalan. Temuan ini sejalan dengan teori Defitri (2024) mengenai prinsip akrual, di mana piutang diakui saat timbul klaim atas kas meskipun pembayaran belum diterima.

Penggunaan AP2T dan ICE juga mendukung teori Lathifah (2021) tentang pentingnya informasi akurat dalam pengendalian internal, karena kedua sistem memungkinkan pemantauan piutang secara real-time, akurat, dan terpusat. Keunggulan sistem ini adalah meminimalkan human error, mempercepat identifikasi tunggakan, serta memudahkan proses penagihan. Dengan demikian, integrasi sistem pencatatan dan pemantauan piutang mendukung efektivitas pengelolaan piutang dan menjaga kelancaran arus kas perusahaan.

#### ***Analisis Penyebab Piutang Ragu-Ragu dan Risiko Kredit***

Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran pelanggan pascabayar di PLN ULP Manado Selatan terutama disebabkan oleh kelalaian dalam memanfaatkan waktu pembayaran (1–20 setiap bulan) dan rendahnya prioritas terhadap kewajiban listrik dibanding kebutuhan lain. Faktor tersebut mencerminkan adanya risiko kredit yang bersumber tidak hanya dari kemampuan ekonomi, tetapi juga perilaku pelanggan. Sejalan dengan Defitri (2024), pengungkapan piutang tidak hanya mencatat jumlah dan kebijakan penilaian, tetapi juga risiko ketidakmampuan ditagih. Hal ini didukung oleh temuan Khairudin (2022) yang menegaskan bahwa perilaku pelanggan menunda pembayaran menjadi salah satu penyebab meningkatnya piutang. Dengan demikian, perusahaan perlu memperkuat sistem klasifikasi risiko pelanggan dan menerapkan strategi penagihan adaptif untuk meminimalkan piutang ragu-ragu serta menjaga stabilitas arus kas.

### ***Analisis Strategi Penagihan dan Tindakan atas Keterlambatan Pembayaran***

Strategi penagihan piutang di PLN ULP Manado Selatan dilakukan secara sistematis, proaktif, dan adaptif. Penagihan dimulai sejak awal bulan melalui pengantaran invoice oleh petugas bitmen sebagai pengingat dini. Selain itu, kerja sama dengan instansi pemerintah dan sosialisasi langsung maupun digital (Instagram, Facebook, dan PLN Mobile) memperluas jangkauan informasi serta meningkatkan kesadaran pelanggan, sejalan dengan konsep pengendalian internal (Lathifah, 2021). Untuk keterlambatan, PLN menerapkan sanksi progresif: denda bagi keterlambatan awal, pemutusan sementara bila menunggak dua bulan, serta pembongkaran aset dan penghentian status pelanggan jika tunggakan melebihi tiga bulan. Langkah ini sesuai dengan pandangan Suherman & Siska (2021) bahwa penagihan rutin dan tindakan tegas penting guna menekan risiko piutang tak tertagih. Dengan kombinasi sosialisasi aktif, pemanfaatan teknologi, dan sanksi bertahap, strategi ini terbukti efektif mendukung stabilitas arus kas serta efisiensi operasional perusahaan.

### ***Analisis Dampak Piutang Terhadap Arus Kas Perusahaan***

Hasil wawancara menunjukkan bahwa piutang berpengaruh langsung terhadap arus kas masuk (cash in) perusahaan. Keterlambatan pembayaran menyebabkan penerimaan kas tertunda, sehingga menghambat kelancaran arus kas dan menurunkan efisiensi operasional. Sebaliknya, pembayaran tepat waktu mendukung stabilitas arus kas serta kesehatan keuangan perusahaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hasibuan (2020) yang menyatakan bahwa pengelolaan piutang yang tidak efektif, ditandai dengan penurunan *Receivable Turn Over* (RTO) dan peningkatan *Average Collection Period* (ACP), berdampak negatif terhadap likuiditas. Dengan demikian, penerapan strategi penagihan yang efektif dan pengendalian piutang yang ketat sangat penting untuk menjaga kelancaran arus kas serta keberlanjutan operasional perusahaan.

### ***Analisis Perlakuan Akuntansi***

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan tidak memiliki fungsi akuntansi secara langsung di tingkat unit layanan, karena proses pencatatan dan penghapusan piutang dikelola secara terpusat dan berjenjang. Meski demikian, ULP tetap berperan sebagai tahap awal dalam mengidentifikasi piutang yang berpotensi menjadi piutang ragu-ragu atau tak tertagih. Piutang pelanggan yang menunggak lebih dari tiga bulan dan telah diberhentikan sebagai pelanggan dapat dikategorikan sebagai piutang ragu-ragu. Namun, penghapusan piutang dilakukan secara selektif melalui tahapan verifikasi mulai dari ULP, UP3, UID, hingga Kantor Pusat, sesuai kebijakan perusahaan.

Hanya piutang dengan alasan yang jelas dan dapat dibuktikan, seperti pelanggan yang tidak diketahui keberadaannya atau tidak beritikad membayar, yang dapat direkomendasikan untuk dihapuskan. Perlakuan ini sejalan dengan metode cadangan kerugian piutang sebagaimana dijelaskan oleh Suherman & Siska (2021), di mana estimasi piutang tak tertagih diakui sebagai beban kerugian dan disajikan melalui akun cadangan. Dengan demikian, meskipun tidak terdapat fungsi akuntansi di tingkat ULP, prosedur pencatatan, penilaian, dan penghapusan piutang yang berlapis mencerminkan penerapan prinsip akuntansi dan pengendalian internal yang efektif. Hal ini berkontribusi pada kualitas laporan keuangan dan stabilitas arus kas perusahaan.

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan piutang pada PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan telah efektif, ditunjukkan oleh tingkat perputaran piutang yang sangat tinggi dan periode pengumpulan yang jauh di bawah standar maksimal 60 hari. Sistem terintegrasi melalui AP2T dan ICE mendukung pencatatan serta pemantauan secara real-time, sementara strategi penagihan yang proaktif, baik konvensional maupun digital, membantu menekan tunggakan. Namun, faktor kelalaian dan rendahnya prioritas pelanggan tetap menjadi penyebab utama keterlambatan, yang berdampak pada arus kas perusahaan. Sebagai rekomendasi, PLN perlu meningkatkan edukasi pelanggan, memperkuat klasifikasi risiko dan strategi penagihan adaptif, serta terus mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital. Selain itu, pengendalian internal terhadap piutang ragu-ragu perlu diperkuat agar proses penghapusan lebih cepat dan transparan. Untuk penelitian selanjutnya, objek dapat diperluas ke unit lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

## **PENELITIAN LANJUTAN**

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya difokuskan pada satu unit layanan pelanggan PLN dengan periode analisis terbatas, serta menggunakan rasio keuangan tanpa mempertimbangkan faktor eksternal seperti kondisi ekonomi dan perilaku pelanggan. Oleh karena itu, penelitian berikutnya diharapkan memperluas objek, memperpanjang periode observasi, dan menambahkan variabel eksternal agar hasilnya lebih komprehensif. Secara praktis, PT. PLN (Persero) ULP Manado Selatan disarankan untuk meningkatkan edukasi dan sosialisasi pembayaran tepat waktu, mengoptimalkan teknologi digital dalam pencatatan serta penagihan, dan melakukan evaluasi rutin terhadap pelanggan yang menunggak guna meminimalkan risiko piutang tertunggak.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, S., & Nugraheni, A. P. (2020). *Analisis Perputaran Piutang Sebelum Dan Sesudah Perubahan Tarif Pada PDAM Kota Salatiga*. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 3(2), 88-95.
- Amir, I. R., & Anzhari, A. M. (2023). *Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada PT. Biringkassi Raya Makasar*. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 6(1), 27-36.
- Ancong, Faradiba Putri Ahmad. (2022). "Analisis Efektifitas Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Terhadap Laba Rugi Dengan Arus Kas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Parepare)." 9-25.
- Atmaja, M. Z. S., & Muid, D. (2021). *Pengaruh Perputaran Piutang, Perputaran Persediaan Dan Rasio Lancar Terhadap Return On Assets (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2017-2019)*. *Diponegoro Journal of Accounting*, 10(4).
- Dan, P. B. S. (2020). *Account Receivable Management and Corporate Performances: Empirical evidence from quoted manufacturing companies in Nigeria*. *International Network Organization for Scientific Research*, 6(1), 116-129.
- Defitri, S. Y. (2024). *Pengantar Akuntansi*. Batam: CV. Rey Media Grafika.
- Gusrifa, R. (2022). *Efektivitas Pengendalian Biaya Operasional pada PT. Berkat Jaya Pangestu Medan*. *Jurnal Akmami (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 3(2), 215-225.
- Hardiyanti, L. F. (2022). *Analisis Tingkat Perputaran Piutang Dan Pengelolaan Piutang Pada Pt. Globalkartu Indonesia Surabaya Di Masa Sebelum Dan Di Saat Pandemi Covid-19 Periode 2018-2020*. (Doctoral dissertation, Universitas Bhayangkara Surabaya).
- Hasibuan, E. (2022). *Analysis Of Receivables Management Effectiveness And Their Effect On Company Liquidity at Pt Jaco Nusantara Mandiri Medan*. *Jurnal Ekonomi*, 11(01), 390-394.
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi Satu. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Kieso, (2020). *Intermediate Accounting : IFRS Edition. Seventeenth edition*. Wiley Global Education.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2022). *Intermediate accounting (18th edition)*. Wiley.
- Kurniawati, Y. (2023). *Analisis Perputaran Piutang Pada PT. Sarana Insani Sebagai Perusahaan Manufaktur*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(1), 275-285.
- Lathifah, N. (2021). *Konsep dan Praktik Sistem Pengendalian Internal (T. A. Marlin & Y. Alhidayah, ed.)*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri