

Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang

Emma Lilianti¹, Reva Maria Valianti², Shindy Pratiwi³

¹Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Univ. PGRI Palembang emmaliliantiok@gmail.com

²Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Univ. PGRI Palembang, revavalianti@univpgri-palembang.ac.id

³Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Univ. PGRI Palembang

ABSTRACT

The uncollectible receivables that occurred at PT PLN (Persero) WS2JB UP3 were caused by internal factors. 1) Inaccurate analysis has an impact on the company's inability to predict what will happen in a period of time during the receivable period. The weak control of the electricity purchase and administration system includes the new tide request stage, the power purchase agreement phase and the survey stage. 2) Weak internal control of receivables, the policy of PT. PLN in giving sanctions to delinquent customers is less strict. Two-way communication is not realized between field workers (new tide officers and unloading officers). 3) limited knowledge of the accounts receivable staff, which is caused by work placement not in accordance with the educational background of employees. External factors, namely 1) The intentional element of the customer not paying, the PLN sees that the business or financial condition of the customer looks good and smooth but the customer does not have the desire to pay his obligations, or in this case the customer is in bad faith and deliberately not to pay or pay off his arrears obligations. , because the arrears have a very large sum. 2) limited customer ability, decreased financial condition of customers caused by the amount of customer expenditure compared to revenue. 3) Customer companies cannot compete in the market causing several companies to close so that PT. PLN cannot collect receivables. 4) Changes in government policies and regulations, this also affects the cause of uncollectible receivables from PT. PLN (Persero), such as Electricity Base Tariff Changes (TDL) and revocation of subsidies to customers. 5) Natural disasters that can harm customers, natural disasters that can not be predicted.

Keywords: *internal factors, external factors, uncollectible accounts*

ABSTRAK

Piutang tak tertagih yang terjadi pada PT.PLN (Persero) WS2JB UP3 disebabkan oleh faktor internal. 1) Kurang tepatnya analisis berdampak pada ketidakmampuan perusahaan memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang. Lemahnya pengendalian sistem administrasi jual beli tenaga listrik meliputi tahap permohonan pasang baru, tahap perjanjian jual beli tenaga listrik dan tahap survey. 2) Lemahnya pengendalian internal piutang, kebijakan PT. PLN dalam pemberian sanksi kepada pelanggan yang menunggak kurang tegas. Tidak terwujud komunikasi dua arah antar petugas lapangan (petugas pasang baru dan petugas bongkar rampung). 3) keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang, yang diakibatkan penempatan kerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai. Faktor eksternal yaitu 1) Unsur kesengajaan pelanggan tidak membayar, pihak PLN melihat bahwa usaha atau keadaan keuangan pelanggan terlihat baik dan lancar tetapi pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk membayar kewajibannya, atau dalam hal ini pelanggan beritikad tidak baik dan sengaja untuk tidak membayar atau melunasi kewajiban tunggaknya, karena tunggakan tersebut bernominal sangat besar. 2) Kemampuan pelanggan terbatas, menurunnya kondisi keuangan pelanggan yang diakibatkan karena besarnya pengeluaran pelanggan dibanding dengan pendapatan. 3) Perusahaan pelanggan tidak dapat bersaing dipasar menyebabkan beberapa perusahaan yang tutup sehingga PT. PLN tidak dapat melakukan penagihan piutang. 4) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, hal ini juga berpengaruh terhadap penyebab piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero), seperti Perubahan Tarif Dasar Listrik (TDL) dan pencabutan subsidi terhadap pelanggan. 5) Bencana alam yang dapat merugikan pelanggan, bencana alam yang tidak dapat diprediksi.

Kata kunci: *faktor internal, faktor eksternal, piutang tak tertagih*

A. Pendahuluan

Perusahaan jasa adalah unit usaha yang kegiatannya memproduksi produk yang tidak berwujud (jasa), dengan tujuan untuk mendapatkan laba atau keuntungan, namun perusahaan jasa pun memerlukan produk fisik atau yang berwujud untuk melakukan kegiatan usahanya. Dalam operasi jasa, pemberian jasa merupakan kegiatan paling utama untuk memperoleh minat pelanggan. Meski terjadi persaingan antara perusahaan untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan, namun hal inilah yang pada dasarnya memicu setiap perusahaan memberikan pelayanan lebih baik lagi demi memenangkan pasar.

Dalam menjalankan aktivitas usahanya perusahaan jasa melakukan aktivitas penjualan kepada konsumen secara tunai namun dengan berbagai faktor dapat menyebabkan penjualan jasa dapat menjadi piutang tak tertagih jika piutang tersebut tidak terbayarkan sampai batas waktu yang ditentukan.

Kerugian yang timbul dari piutang yang tidak tertagih ini oleh akuntansi diakui sebagai kerugian piutang. Penyebab piutang tak tertagih dari segi pemilik piutang karena kurangnya usaha penagihan, kurangnya kontrol dari pemberi piutang, kurangnya analisis seleksi dalam pemberian kredit, atau perusahaan tersebut memiliki piutang di perusahaan lain tetapi perusahaan lain juga belum bisa membayar piutangnya sehingga perusahaan tersebut menunggu piutangnya dibayar oleh pihak lain, dan jika piutangnya dibayar oleh pihak lain maka perusahaan tersebut akan membayar piutangnya kepada perusahaan yang bersangkutan, sedangkan dari segi pihak yang berutang penyebabnya bisa bermacam-macam, misalnya pihak yang berutang tiba-tiba mengalami kesulitan keuangan, kebangkrutan usaha atau pihak yang berutang memang mempunyai motif secara sengaja tidak membayar utangnya.

Salah satu bentuk jasa yang diproduksi perusahaan yaitu listrik mempunyai peranan penting dalam hajat manusia, listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap kegiatan yang dilakukan baik rumah tangga maupun industri (Jocardie, 2012:7). PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa kelistrikan terbesar di Indonesia. Perusahaan telah memberikan kontribusi yang besar dalam memasok kebutuhan listrik untuk masyarakat. Selaku perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani masalah kepentingan listrik dan memberikan pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar, tentunya PT. PLN (Persero) harus memberikan yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa (Wahyusetya, 2011:34).

PT. PLN dituntut menyediakan energi listrik untuk kebutuhan masyarakat dengan jumlah dan kualitas yang memadai, serta pemberian pelayanan yang terbaik. Salah satu jenis pelayanan yang diberikan yaitu penggunaan meteran listrik prabayar dan pasca bayar untuk pelanggan. Penggunaan listrik prabayar adalah pelanggan membayar terlebih dahulu, kemudian baru menggunakan energi listrik. Sedangkan penggunaan listrik pasca bayar adalah pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dahulu, baru kemudian melakukan pembayaran energi listrik dan juga harus membayar biaya kelebihan beban jika pelanggan melawati batas waktu pembayaran.

Sebagai perusahaan pemasok tenaga listrik terbesar yang ada di Indonesia, PT. PLN (Persero) masih memiliki permasalahan terkait buruknya kualitas pelayanan, kurang efisiensi dana operasional sehingga selalu defisit dan menaikkan tarif per kwh, terjadinya kesalahan pencatatan meteran dilapangan. Fasilitas listrik ke daerah - daerah terpencil yang belum dapat merasakan layanan arus listrik

secara memadai dan masalah urgen lainnya tingginya tunggakan pembayaran listrik pelanggan.

PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah (UIW) Sumatera Selatan Jambi Bangka (S2JB) merupakan salah Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) yang dibawah oleh UIW S2JB. UP3 Palembang sampai dengan tahun 2018 memiliki 10 ULP yaitu, Rivai, Kenten, Sukarami, Ampera, Kayu Agung, Sekayu, Pangkalan Balai, Mariana, Indralaya dan Tugumulyo.

PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang mencatat puluhan milyar tunggakan pertahun. Tunggakan tersebut berasal dari kelompok pelanggan yang berbeda mulai dari kelompok pelanggan rumah tangga, sosial, pemerintah, multiguna, industri dan lainnya. Observasi sementara di lapangan alasan pelanggan melakukan tunggakan sangat beragam, bahkan ada yang sengaja tidak mau membayar tagihan listriknya karena belum merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh PT. PLN. Tingginya tunggakan pelanggan secara terus-menerus, maka akan mengakibatkan timbulnya piutang tak tertagih yang akan merugikan perusahaan listrik negara.

Piutang tak tertagih adalah piutang yang timbul adanya pelanggan yang tidak bisa membayar karena menurunnya omzet penjualan sebagai akibat dari lesunya perekonomian (Hery, 2016:42). Total tunggakan pelanggan UIW S2JB UP3 Palembang tahun 2015 s.d 2018 untuk sektor rumah tangga, sektor bisnis, sektor industri, pemerintah dan swasta dapat dilihat pada tabel berikut ini:

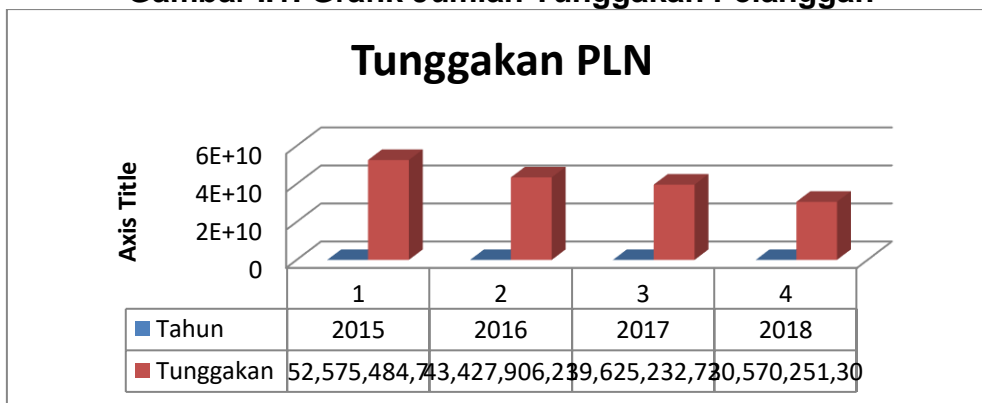
Tabel I.1. Jumlah Tunggakan PT. PLN (Persero) WS2JB UP3

No	Tahun	Pelanggan Menunggak	Jumlah Tunggakan
1	2015	139.710	Rp.52.575.484.750
2	2016	119.143	Rp.43.427.906.215
3	2017	108.213	Rp.39.625.232.723
4	2018	96.063	Rp.30.570.251.308

Sumber: PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang

Pada Tabel 1 dapat diketahui bahwa tunggakan tertinggi pada tahun 2015 sebesar Rp.52.575.484.750 dengan jumlah pelanggan yang menunggak dari 6 sektor yaitu sebanyak 139.710 pelanggan. Jumlah tunggakan pelanggan pada PT. PLN WS2JB UP3 Palembang mengalami penurunan setiap tahunnya. Walaupun jumlah tunggakan terus mengalami penurunan, namun jumlah piutang tak tertagih masih dalam angka relatif besar. Timbulnya piutang tak tertagih dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik internal maupun eksternal. Keadaan akan berdampak pada perusahaan yang dapat mempengaruhi atau mengurangi laba perusahaan.

Gambar I.1. Grafik Jumlah Tunggakan Pelanggan



Penelitian Sari (2015) menunjukkan bahwa piutang tak tertagih pada PT. Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang juga mengalami peningkatan setiap tahunnya, hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam perusahaan, faktor internal terbagi menjadi dua, yaitu pada perusahaan dan pengguna jasa. Bagi perusahaan faktor penyebabnya adalah piutang lama belum diberlakukannya uper/uang panjer, lemahnya pengendalian internal pada piutang tak tertagih dan kurang memadai jumlah eksekutif atau staff dibagian piutang. Bagi pengguna jasa faktor penyebabnya adalah watak buruk dari pengguna jasa, seperti sulit ditemui, melarikan diri, pindah lokasi tanpa pemberitahuan terlebih dahulu. Faktor eksternal penyebabnya seperti kebijakan pemerintah, perubahan teknologi dan bencana alam yang tidak diprediksi sebelumnya.

Penelitian Saputra (2015) menyatakan bahwa faktor-faktor penyebab terjadinya piutang tak tertagih pada Bank Mandiri Syariah Cabang 16 ilir Palembang yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal karena adanya unsur kesengajaan karyawan untuk kepentingan pribadi dengan menerima imbalan dari nasabah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat perumusan masalah yaitu: Apakah faktor internal dan eksternal penyebab terjadinya piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero) UIW S2JB UP3 Palembang?

C. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel I.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Piutang Tak Tertagih	adalah piutang yang timbul adanya pelanggan yang tidak bisa membayar karena menurunnya omzet penjualan sebagai akibat dari lesunya perekonomian.	a) Adanya tunggakan pembayarannya saat jatuh tempo. b) Dikategorikan sebagai beban yang menyebabkan penurunan yang berkaitan dengan laba. c) Bukan kategori aset lagi dan harus dikeluarkan dari akun piutang dalam laporan posisi keuangan. d) Mutasi N e) Bukan pelanggan PLN lagi
Faktor Internal PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang	Faktor-faktor yang berasal dari dalam perusahaan (pihak kreditur) yang disebabkan oleh karyawan PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang	a) Analisis kurang tepat, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang. b) Kurangnya pengendalian internal piutang. c) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang.

<p>Faktor Eksternal PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang</p>	<p>Faktor-faktor yang berasal dari luar perusahaan (pihak debitur) yang disebabkan oleh pelanggan dan pihak lain PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang</p>	<p>a) Unsur kesengajaan yang dilakukan oleh pelanggan untuk tidak membayar kewajibannya pada perusahaan. b) Kemampuan pelanggan terbatas. c) Perusahaan pelanggan tidak dapat bersaing dipasar, sehingga volume penjualan menurun dan perusahaan rugi. d) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah. e) Bencana alam yang dapat merugikan pelanggan</p>
---	--	--

D. Tinjauan Pustaka

Teori adalah seperangkat konstruksi atau konsep, batasan dan proposisi yang menyajikan suatu pandangan sistematis tentang fenomena untuk memberikan hubungan-hubungan antar variabel dengan tujuan menjelaskan dan memprediksinya serta sebagai alat pengembangan hipotesis penelitian. Fungsi teori dalam penelitian adalah sebagai jalur logika atau penalaran yang digunakan peneliti untuk menerangkan hubungan (pengaruh) antar fenomena yang menjadi kajian.

1) Piutang

Piutang adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang pelanggan yang terdiri atas piutang usaha dan memungkinkan piutang wesel), memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang debitur yang biasanya langsung dalam bentuk piutang wesel dan piutang bunga), maupun sebagai akibat pembayaran kas kepada pihak lain (Hery, 2016:36). Piutang (*receivable*) mencakup seluruh uang yang diklaim terhadap entitas lain, termasuk perorangan, perusahaan, dan organisasi. Piutang-piutang ini biasanya merupakan bagian yang signifikan dari total aset lancar (Warren, dkk, 2015:448).

Piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi dimasa lalu. Hampir semua entitas memiliki piutang kepada pihak lain yang terkait dengan transaksi penjualan/ pendapatan maupun merupakan yang berasal dari transaksi lainnya. Kategori piutang dipengaruhi jenis usaha entitas. Perusahaan dagang dan manufaktur jenis piutang yang muncul adalah piutang dagang dan piutang lainnya (Rudianto, 2012:210).

a) Klasifikasi Piutang

Walaupun terdapat begitu banyak jenis piutang yang mungkin dimiliki oleh suatu perusahaan tetapi berdasarkan jenis dan asalnya. Rudianto (2012:211) piutang dalam perusahaan dapat diklasifikasi menjadi dua kelompok, yaitu :

- 1) Piutang Usaha, yaitu piutang yang timbul dari penjualan barang atau jasa yang dimiliki perusahaan. Dalam kegiatan normal perusahaan, piutang usaha biasanya dibebankan dalam tempo kurang dari satu tahun, sehingga piutang usaha dikelompokkan ke dalam kelompok aset lancar.
- 2) Piutang Bukan Usaha, yaitu piutang yang timbul bukan sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa yang dihasilkan perusahaan, yang termasuk dalam kelompok piutang bukan usaha adalah persekot dalam kontrak pembelian,

klaim terhadap perusahaan angkutan atau barang yang rusak atau hilang, klaim terhadap perusahaan asuransi atas kerugian yang dipertanggungjawabkan, klaim terhadap karyawan perusahaan, klaim terhadap retitusi pajak, piutang deviden dan lain-lain.

Martani, dkk (2012:194) pada dasarnya piutang dikelompokkan menjadi 3 jenis, antara lain sebagai berikut :

a) Piutang Dagang/Piutang Usaha

Piutang dagang adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan sebagai akibat tagihan adanya penjualan barang atau jasa secara kredit, dimana tagihan tidak disertai dengan surat perjanjian yang formal, akan tetapi karena adanya unsur kepercayaan dan kebijakan perusahaan. Sedangkan piutang usaha ialah piutang pada perusahaan jasa dimana perusahaan memberikan jasa kepada konsumen yang akan dibayar dikemudian hari sebesar tarif jasa yang telah diberikan. Piutang dagang/piutang usaha dalam menyajikan diklasifikasikan sebagai piutang dari pihak berelasi dan piutang dari pihak ketiga. Kriteria pihak berelasi mengikuti PSAK 7 pengungkapan pihak-pihak berelasi. Piutang dagang dapat juga dibagi lagi menurut karakteristiknya sehingga ada beberapa sub komponen piutang dagang/usaha. Piutang dagang/usaha muncul dari transaksi pendapatan atau penjualan yang dilakukan secara kredit. Piutang dagang biasanya tidak ada bunga dan jangka waktu pelunasan singkat tergantung dengan kebijakan kredit yang diberikan.

b) Piutang Non Dagang/ Piutang lainnya

Piutang non dagang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain atau pihak ketiga yang timbul atau terjadi bukan karena adanya transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Jumlah piutang non dagang/lainnya biasanya tidak signifikan dibandingkan dengan jumlah piutang dagang ataupun piutang usaha. Berikut ini contoh-contoh piutang non dagang :

- (1) Piutang Biaya, contohnya: asuransi dibayar dimuka, sewa dibayar dimuka, gaji dibayar dimuka, iklan dibayar dimuka.
- (2) Piutang Penghasilan, contohnya : piutang jasa, piutang sewa dan piutang bunga.
- (3) Uang Muka Pembelian (persekot), contohnya : pembayaran uang muka pembelian suatu barang yang sebelumnya sudah dipesan terlebih dahulu.
- (4) Piutang lain-lain, contohnya : piutang perusahaan kepada karyawan, kelebihan membayar pajak dan piutang perusahaan kepada cabang-cabang perusahaan.

c) Piutang Wesel

Piutang wesel adalah tagihan perusahaan kepada pihak ketiga atau pihak lain yang menggunakan perjanjian secara tertulis dengan wesel atau promes. Wesel merupakan janji tertulis yang tidak bersyarat, dibuat oleh pihak yang satu untuk pihak yang lain, ditandatangani oleh pihak pembuatnya, untuk membayar sejumlah uang atas permintaan atau pada suatu tanggal yang ditetapkan pada masa yang akan datang kepada pihak yang memerintah atau membawanya. Penerbit wesel disebut wesel bayar (*notes payable*), sedangkan penerima wesel disebut wesel tagih (*notes receivable*). Wesel tagih biasanya memiliki bunga, walaupun ada beberapa wesel tagih yang tidak berbunga. Wesel tagih yang tidak berbunga biasanya dijual dengan diskon dan pihak penerbit akan menerima uang yang lebih kecil dari jumlah yang akan dibayarkan dimasa depan. Diskon

merupakan bentuk bunga yang diterima dimuka. Wesel tagih dapat dijual oleh pemegang sebelum jatuh tempo.

b) *Penurunan Nilai Piutang*

Piutang diukur sebesar jumlah yang didapat ditagih dikurangi penurunan nilai. Pada setiap tanggal pelaporan, harus dilakukan evaluasi terhadap piutang, apakah terdapat bukti objektif bahwa piutang mengalami penurunan nilai. Bukti objektif terjadi akibat dari satu atau lebih peristiwa setelah pengakuan awal yang merugikan dan berdampak pada kas di masa depan. Menurut Martani, dkk (2012:195) ada lima indikasi penurunan nilai piutang, yaitu :

- 1) Piutang tidak dapat dilunasi pada saat jatuh tempo.
- 2) Bunga dan pokok tunggakan dalam beberapa kali pembayaran.
- 3) Pihak kreditur memberikan kelonggaran akibat kesulitan keuangan yang dialami debitur berupa perpanjangan jangka waktu pelunasan atau penurunan tingkat suku bunga.
- 4) Debitur dinyatakan pailit oleh pengadilan.
- 5) Memburuknya kondisi ekonomi yang menyebabkan kemampuan membayar debitur akan menurun.

c) *Metode Penurunan Nilai Piutang*

Menurut Hery (2016:44) terdapat dua metode yang digunakan dalam akuntansi untuk piutang tak tertagih, yaitu :

- 1) *Metode Penghapusan Langsung*
Metode penghapusan langsung digunakan, beban kredit macet atau beban piutang tak tertagih hanya akan dicatat dan diakui apabila benar-benar telah terjadi pelanggan tertentu yang menyatakan tidak bisa membayar (*actual loss*), bukan berdasarkan pada kerugian estimasi.
- 2) *Metode Penyisihan*
Metode penyisihan mengestimasi jumlah piutang tidak dapat ditagih dan mencatat beban piutang tak tertagih berdasarkan estimasi tersebut setiap akhir periode akuntansi. Berdasarkan estimasi tersebut, beban piutang tak tertagih kemudian dicatat dengan ayat jurnal penyesuaian.

d) *Penentuan Kerugian Piutang*

Ada 2 (dua) cara yang biasanya dipakai untuk menentukan besarnya estimasi yang layak atas jumlah piutang tak tertagih, yaitu sebesar prosentase tertentu dari jumlah penjualan dan sebesar prosentase tertentu dari jumlah piutang usaha (Hery, 2016:48).

- 1) Sebesar prosentase tertentu dari jumlah penjualan.

Cara ini dinamakan sebagai metode laporan laba rugi (*income statement methode*). Berdasarkan pada data historis, sebuah prosentase tertentu dari total penjualan atau total penjualan kredit ditentukan dan digunakan untuk menghitung besarnya estimasi beban kredit macet. Metode ini fokus pada penandingan yang layak atas beban piutang tak tertagih terhadap besarnya pendapatan penjualan terkait.

- 2) Sebesar prosentase tertentu dari jumlah piutang usaha.

Cara ini menekankan penilaian piutang usaha pada nilai bersihnya yang dapat direalisasi, yang nantinya akan dilaporkan dalam laporan posisi keuangan. Atau dengan kata lain, cara ini fokus pada penentuan figur piutang usaha yang secara nyata dapat ditagih.

2. Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah piutang yang sudah jatuh tempo dan pelanggan tetap tidak membayar karena beberapa indikasi seperti debitur pailit, penutupan usaha pelanggan dan kegagalan dalam mencari lokasi atau menghubungi pelanggan (Warren, dkk, 2015:450). Piutang tak tertagih adalah piutang yang timbul adanya pelanggan yang tidak bisa membayar karena menurunnya omzet penjualan sebagai akibat dari lesunya perekonomian (Hery, 2016:42)

Kredit bermasalah atau piutang tak tertagih merupakan kredit yang telah disalurkan oleh bank, dan nasabah tidak dapat melakukan pembayaran atau melakukan angsuran sesuai dengan perjanjian yang telah ditandatangani oleh bank dan nasabah (Ismail, 2011:123-124)

a) *Klasifikasi Piutang Tak Tertagih*

Menurut Ismail (2011:123) piutang tak tertagih dikelompokkan sebagai berikut:

1) Kredit kurang lancar

Kredit kurang lancar merupakan kredit yang telah mengalami tunggakan. Pada kondisi ini hubungan debitur dengan entitas memburuk dan informasi keuangan debitur tidak dapat diyakini lagi.

2) Kredit diragukan

Kredit diragukan merupakan kredit yang mengalami penundaan pembayaran pokok dan/ atau bunga. Pada kondisi ini hubungan debitur dan entitas semakin memburuk dan keuangan sudah tidak dapat dipercaya.

3) Kredit macet

Kredit macet merupakan kredit yang menunggak melampaui 270 hari atau lebih. Entitas akan mengalami kerugian atas kredit macet tersebut.

b) *Faktor-Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih*

Menurut Rivai, dkk (2013:238) kredit macet atau piutang tak tertagih disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :

a) Faktor internal, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak kreditur. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

- a) Keteledoran dari pihak kreditur mematuhi persetujuan pemberian piutang yang telah ditegaskan.
- b) Pemberian kelonggaran terlalu banyak.
- c) Terlalu mudah memberikan piutang yang disebabkan karena tidak ada patokan yang jelas tentang standar kekayaan.
- d) Konsentrasi piutang pada sekelompok pengguna jasa atau sektor usaha yang beresiko tinggi.
- e) Kurang memadai jumlah eksekutif dan staf bagian piutang.
- f) Lemahnya bimbingan dan pengawasan pimpinan kepala para eksekutif dan staf bagian piutang.
- g) Lemahnya perusahaan mendeteksi timbulnya piutang macet termasuk mendeteksi perkembangan arus kas pengguna jasa atau debitur lama.

c) *Faktor eksternal*, yaitu faktor-faktor yang berasal dari pihak debitur. Faktor-faktor tersebut diantaranya :

- 1) Menurunnya kondisi ekonomi perusahaan yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum dan atau bidang usaha dimana mereka beroperasi.
- 2) Adanya salah arus dalam mengelola bisnis perusahaan atau kurang pengalaman bidang usaha yang ditangani.
- 3) Problem keluarga, misalnya perceraian, kematian, sakit berkepanjangan, pemborosan dana oleh salah satu atau beberapa anggota keluarga debitur.

- 4) Kegagalan debitur pada bidang usaha atau perusahaan mereka yang lain.
- 5) Munculnya kejadian diluar kekuasaan debitur, misalnya perang dan bencana alam.
- 6) Watak buruk debitur (yang semula merencanakan tidak akan melunasi piutangnya).

Menurut Ismail (2011:124) kredit bermasalah atau piutang tak tertagih disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :

a) Faktor internal

- 1) Analisis kurang tepat, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang.
- 2) Kurangnya pengendalian internal piutang.
- 3) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang terhadap jenis usaha pelanggan, sehingga tidak dapat melakukan analisis dengan tepat dan akurat.

b) Faktor eksternal

- 1) Pelanggan sengaja untuk tidak melakukan pembayaran piutang, karena pelanggan tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya.
- 2) Debitur mau melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian, akan tetapi kemampuan perusahaan sangat terbatas, sehingga tidak dapat membayar kewajibannya.
- 3) Perusahaannya tidak dapat bersaing dengan pasar, sehingga volume penjualan menurun dan perusahaan rugi.
- 4) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah yang berdampak pada usaha debitur.
- 5) Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian debitur.

c) Prosedur Penagihan Piutang

Menurut Horne dalam Sari (2015:21) ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang, yaitu sebagai berikut :

1) Melalui surat

Teknik ini dilakukan bilamana pembayaran hutang pelanggan dari pelanggan sudah lewat beberapa hari dari waktu yang telah ditentukan tapi belum dilakukan pembayaran.

2) Melalui telepon

Teknik ini dilakukan sebagai tindak lanjut dari teknik sebelumnya, yaitu apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan masih belum dibayarkan.

3) Kunjungan personal

Kunjungan personal yaitu dengan cara melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ketempat pelanggan.

4) Tindakan-tindakan hukum

Teknik ini yang paling akhir dilakukan apabila ternyata pelanggan tidak menunjukkan itikad yang baik untuk melaksanakan pembayaran kewajibannya.

d) Teknik Penyelesaian Kredit Bermasalah

Menurut Rivai, dkk (2013:242) dalam usaha mengatasi timbulnya kredit bermasalah pihak bank dan non bank dapat melakukan berbagai tindakan penyelamatan atau penanganan sebagai berikut:

- 1) Terhadap debitur yang dipandang masih mempunyai prospek dan debitur masih mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya, penyelamatan kredit antara lain dapat dilakukan dengan melalui cara :

- a) Penagihan intensif oleh kreditur.
 - b) *Rescheduling*, adalah upaya penyelamatan kredit dengan melakukan perubahan syarat-syarat perjanjian yang berkenaan dengan jadwal pembayaran kembali atau jangka waktu.
 - c) *Reconditioning*, adalah upaya penyelamatan kredit dengan cara melakukan perubahan atas sebagian atau seluruh syarat perjanjian kredit, yang tidak terbatas hanya kepada perubahan jadwal atau jangka waktu kredit saja, namun perubahan tersebut tanpa memberikan tambahan kredit.
 - d) *Restructuring*, adalah upaya penyelamatan kredit dengan melakukan perubahan syarat-syarat perjanjian kredit berupa pemberian tambahan kredit.
 - e) *Management Assistency*, adalah bantuan konsultasi dan manajemen profesional yang diberikan kreditur kepada debitur yang masih mempunyai prospek dan itikad baik untuk melunasi kewajibannya, namun lemah didalam mengelola perusahaan, baik dengan cara menempatkan salah satu petugas debitur maupun meminta bantuan kepada pihak ketiga (konsultan) sebagai anggota manajemen.
- 2) Terhadap debitur yang dipandang kurang mempunyai prospek tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya, penyelesaian dapat dilakukan dengan cara :
- a) Novasi, adalah perjanjian yang menyebabkan hapusnya perikatan dan pada saat yang bersamaan timbul perikatan lainnya sebagai pengganti perikatan semula.
 - b) Kompensasi, adalah salah satu cara hapusnya perikatan yang disebabkan oleh keadaan dimana dua orang atau pihak masing-masing merupakan nasabah satu terhadap lainnya.
 - c) Likuidasi, adalah penjualan barang jaminan debitur untuk melunasi utang kepada bank, baik dilakukan debitur yang bersangkutan maupun oleh pemilik jaminan dengan persetujuan dan dibawah pengawasan bank.
 - d) Sebrogasi, adalah pengganti hak-hak bank oleh pihak ketiga karena adanya pembayaran utang nasabah oleh pihak ketiga tersebut kepada bank yang dimaksud.
 - e) Penebusan jaminan, adalah penarikan jaminan dari bank oleh nasabah atau pemilik jaminan dengan menyetorkan sejumlah uang yang ditetapkan oleh bank.
- 3) Terhadap debitur yang sudah tidak mempunyai prospek, namun masih mempunyai itikad baik untuk melunasi kewajibannya dapat diberikan keringan tunggakan bunga, denda dan ongkos-ongkos.
- 4) Terhadap debitur yang sudah tidak mempunyai prospek dan tidak mempunyai itikad baik untuk menyelesaikan kewajibannya, penyelesaian kreditnya dapat ditempuh melalui pihak ketiga (Pengadilan Negeri).
- 5) Terhadap debitur kredit kecil yang sudah tidak mempunyai prospek dan masih mempunyai itikad baik, namun tidak memnuhi kewajibannya, penagihan dilakukan kreditur secara intensif.
- 6) Kriteria Piutang tak Tertagih PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang
- a. Mencetak TUL-01 pelanggan yang menunggak.
 - b. Melakukan penagihan kembali ke lokasi pelanggan
 - c. Apabila pelanggan belum dapat melunasi maka akan diputus sementara.
 - d. Apabila dalam waktu 60 hari setelah diputus sementara pelanggan belum melunasi tagihan listriknya maka dilakukan bongkar rampung.

- e. Pelanggan yang dibongkar rampung dilakukan mutasi N (berhenti langganan)
- f. Pelanggan yang telah dimutasi N diperlakukan sebagai pelanggan baru dan harus membayar uang biaya penyambungan dan ditambah tunggakan yang ada.
- g. Jika tunggakan tersebut tidak dibayar pelanggan maka dikategorikan sebagai piutang tak tertagih.

E. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:2), metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Analisis data yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah analisis dengan metode kualitatif, yaitu menjelaskan dan menggambarkan serta menguraikan faktor-faktor penyebab piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang.

F. Populasi dan Sampel

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah laporan piutang tak tertagih pelanggan pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah laporan piutang tak tertagih seluruh sektor yang menjadi pelanggan pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang tahun 2015-2018.

G. Teknik Analisis Data

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang mendeskripsikan/mengungkapkan suatu keadaan yang menjadi fokus penelitian, biasanya masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti melakukan penelitian. Penelitian ini tidak berdasarkan pada perhitungan statistik yang berbentuk angka, tetapi dengan membandingkan fakta dan teori mengenai faktor internal dan eksternal penyebab piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero) UP3 Palembang, analisis menggunakan dua faktor, yaitu:

1. Faktor internal
 - a. Analisis kurang tepat, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang.
 - b. Kurangnya pengendalian internal piutang.
 - c. Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang terhadap jenis usaha pelanggan, sehingga tidak dapat melakukan analisis dengan tepat dan akurat.
2. Faktor eksternal
 - a. Pelanggan sengaja untuk tidak melakukan pembayaran piutang, karena pelanggan tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya.
 - b. Pelanggan mau melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian, akan tetapi kemampuan perusahaan sangat terbatas, sehingga tidak dapat membayar kewajibannya.
 - c. Perusahaannya pelanggan tidak dapat bersaing dengan pasar, sehingga volume penjualan menurun dan perusahaan rugi (pailit).
 - d. Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah yang berdampak pada usaha debitur.

e. Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian debitur.

H. Hasil Penelitian

Jumlah tunggakan pelanggan sektor rumah tangga, bisnis, industri, pemerintah dan swasta pada tahun 2015 s.d 2018 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IV.1. Jumlah Tunggakan Pelanggan PT. PLN Tahun 2015

No	UILP	Sektor						TUNGGAKAN	
		R	B	I	P	S	LAIN-LAIN	Pelanggan	Total (Rp)
1	RIVAI	95.296	12.925	53	960	1.449	-	9.633	4.255.036.850
2	KENTEN	123.282	7.404	64	524	1.288	-	15.841	7.690.458.326
3	SUKARAMI	104.811	6.119	110	623	1.082	-	12.734	3.864.487.952
4	AMPERA	108.913	3.084	57	539	1.328	-	17.767	6.220.685.231
5	K. AGUNG	59.998	1.002	17	453	1.052	-	13.372	4.725.338.449
6	SEKAYU	39.909	1.084	35	364	662	9	11.427	5.627.448.358
7	P. BALAI	67.226	2.358	13	460	1.199	6	15.009	11.196.057.404
8	MARIANA	57.040	289	17	210	1.129	-	7.756	1.437.314.434
9	INDRALAYA	63.413	1.519	33	283	1.236	-	9.918	2.454.625.659
10	TUGUMULYO	122.468	1.141	2	213	2.783	6	26.253	5.104.032.087
UP3 PALEMBANG		8.432.356	36.925	401	4.629	13.208	21	139.710	52.575.484.750

Sumber: PT. PLN (persero) UIW WS2JB UP3

Tabel IV.2 Jumlah Tunggakan Pelanggan PT. PLN Tahun 2016

NO	ULP	Sektor						TUNGGAKAN	
		R	B	I	P	S	LAIN-LAIN	Pelanggan	Total (Rp)
1	RIVAI	99.147	13.217	51	997	1.499	-	7.987	4.374.780.310
2	KENTEN	132.708	7.687	70	562	1.384	-	14.337	5.357.287.281
3	SUKARAMI	114.795	6.282	120	674	1.140	-	10.824	3.893.678.459
4	AMPERA	115.384	3.265	65	578	1.394	-	13.265	3.964.229.208
5	K. AGUNG	63.144	1.340	18	523	1.257	-	11.819	3.726.947.264
6	SEKAYU	42.532	1.185	37	371	697	9	10.519	4.372.169.167
7	P. BALAI	71.483	2.345	13	488	1.384	7	12.634	10.778.811.781
8	MARIANA	59.883	299	18	227	1.219	-	7.726	1.396.680.827
9	INDRALAYA	65.971	1.583	39	360	1.358	-	9.741	1.926.948.979
10	TUGUMULYO	127.123	2.991	10	223	3.079	6	20.291	3.636.372.939
UP3 PALEMBANG		892.170	40.194	441	5.003	14.411	22	119.143	43.427.906.215

Sumber: PT. PLN (persero) UIW WS2JB UP3

Tabel IV. 3. Jumlah Tunggakan Pelanggan PT. PLN Tahun 2017

NO	ULP	Sektor						TUNGGAKAN	
		R	B	I	P	S	LAIN-LAIN	Pelanggan	Total (RP)
1	RIVAI	103.550	13.565	50	1.019	1.532	36	6.179	5.182.670.711
2	KENTEN	142.128	7.987	70	637	1.486	9	12.515	4.469.089.513
3	SUKARAMI	125.809	6.621	125	747	1.234	10	9.345	4.472.433.042
4	MPERA	123.903	3.472	75	662	1.496	14	11.305	3.356.783.286
5	SEKAYU	67.804	1.478	16	542	1.444	14	10.383	2.707.432.478
6	K.AGUNG	45.456	1.331	39	392	745	21	10.531	4.040.176.360
7	P. BALAI	76.544	2.443	17	517	1.532	21	10.863	6.286.199.255
8	MARIANA	67.404	332	23	236	1.408	10	5.172	1.061.851.559
9	INDRALAYA	71.303	1.697	38	368	1.550	10	9.758	2.017.403.176
10	TUGUMULYA	137.549	5.355	10	243	3.626	11	22.162	6.031.193.343
UP3 PALEMBANG		961.450	44.281	463	5.363	16.053	156	108.213	39.625.232.723

Sumber: PT. PLN (persero) UIW WS2JB UP3

Tabel IV.4. Jumlah Tunggakan Pelanggan PT. PLN Tahun 2018

NO	ULP	Sektor						TUNGGAKAN	
		R	B	I	P	S	LAIN-LAIN	Pelanggan	Total (Rp)
1	RIVAI	107.457	13.686	51	1.130	1.560	38	5.632	4.955.330.144
2	KENTEN	152.176	8.258	69	685	1.574	10	11.616	3.521.523.448
3	SUKARAMI	137.552	6.942	140	867	1.278	13	8.694	3.556.634.196
4	AMPERA	131.325	3.618	80	736	1.592	17	11.274	3.229.613.096
5	SEKAYU	72.166	1.602	16	550	1.605	14	9.299	1.961.049.882
6	KAYUAGUNG	49.157	1.377	40	441	785	21	6.394	1.393.463.462
7	P BALAI	81.945	2.085	19	571	1.648	21	8.409	4.592.611.703
8	MARIANA	72.170	361	23	251	1.528	10	3.877	642.404.364
9	INDRALAYA	76.049	1.743	45	393	1.682	10	9.305	1.565.604.164
10	TUGUMULYO	147.451	1.418	10	258	3.875	10	21.563	5.152.016.849
UP3 PALEMBANG		1.027.448	41.090	493	5.882	17.127	164	96.063	30.570.251.308

Sumber: PT. PLN (persero) UIW WS2JB UP3

I. Pembahasan

Berdasarkan observasi dan hasil penelitian, diketahui bahwa sistem administrasi dan pengendalian piutang tunggakan pelanggan sudah dilakukan dengan cukup baik, namun masih saja terjadi piutang tak tertagih sebagai akibat tingginya tunggakan pelanggan setiap tahun pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 yang disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Dari data atas diperoleh bahwa piutang tak tertagih di PT. PLN (persero) disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Berikut ini disajikan tabel mengenai jumlah tunggakan dan piutang tak tertagih pada tahun 2015-2018 yang ditunjukkan pada tabel berikut ini:

TABEL IV. 5
Presentase Kerugian Piutang pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3

Kategori Umur	Presentase Kerugian Piutang
1-30 hari lewat jatuh tempo	9%
31-60 hari lewat jatuh tempo	9%
61-90 hari lewat jatuh tempo	15%

Sumber : PT. PLN (Persero) WS2JB UP3

TABEL IV.6. Piutang Tak Tertagih di Seluruh Sektor PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 (dalam jutaan rupiah)

Tahun	Total Piutang	Realisasi	Piutang Tak Tertagih	Presentase (piutang tak tertagih)
2015	52.575.484.750	49.606.586.216	2.968.898.534	5,6%
2016	43.427.906.215	40.560.771.758	2.867.134.457	6,6%
2017	39.625.233.723	36.651.781.000	2.973.452.723	7,5%
2018	30.570.251.308	27.987.906.131	2.582.345.177	8,4%

Sumber : PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, Tahun 2019

Tabel IV. 6 menunjukkan bahwa jumlah piutang tak tertagih pelanggan pada PT. PLN WS2JB UP3 mengalami peningkatan setiap tahunnya. Keadaan ini tentunya akan berdampak pada perusahaan yang dapat mempengaruhi atau mengurangi laba perusahaan. Hal tersebut disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya faktor internal dan eksternal.

Berdasarkan tabel IV.6 diatas, dapat kita lihat dari tahun ke tahun angka persentase piutang tak tertagih mengalami fluktuasi diiringi dengan fluktuasinya jumlah piutang. Peningkatan perubahan persentase piutang tak tertagih paling tinggi terjadi pada tahun 2018, yaitu meningkat menjadi sebesar 8,4%. Hal ini membuktikan bahwa setiap tahunnya persentase piutang tak tertagih mengalami peningkatan yang harus dianalisis lebih dalam. Diperlukan strategi yang tepat dari PT. PLN agar dapat mengatasi permasalahan. Target perusahaan persentase piutang tak tertagih harus mengalami penurunan setiap tahunnya, karena akan mempengaruhi kondisi perekonomian perusahaan. Dalam hal ini pihak PLN harus melakukan strategi untuk menurunkan tunggakan tersebut.

a. Analisis faktor-faktor penyebab terjadinya piutang tak tertagih secara internal

1) Analisis kurang tepat, sehingga tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang. Sistem administrasi jual beli tenaga listrik, meliputi beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

a) Tahap permohonan pasang baru

Pelanggan yang pada tahap pemasangan baru sebaiknya diperiksa secara seksama agar semua persyaratan terpenuhi. Berikut ini disajikan dokumen formulir pengajuan jual beli tenaga listrik untuk pasang baru pada PT. PLN (Hal ini dikarenakan bagian analis calon pelanggan tidak melakukan pengecekan di lapangan terkait kriteria dan persyaratan untuk menjadi pelanggan. Tidak ada wawancara terhadap calon pelanggan yang dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama pemakaian tenaga listrik apakah pelanggan mampu

membayar tepat waktu tagihan setiap bulan. Untuk masalah ini seharusnya petugas *front liner* PT. PLN (Persero) UP3 harus menerangkan secara detail hal-hal yang harus dipatuhi dan yang menjadi kewajiban calon pelanggan ketika melakukan permohonan pemasangan baru. Baik dalam kepatuhan pembayaran tagihan perbulan, sanksi/denda administrasi terlambat bayar maupun sanksi pembongkaran rampung.

b) Tahap perjanjian jual beli tenaga listrik antar pelanggan dan PT. PLN (Persero) WS2JB

Perjanjian tertulis sudah terlaksanakan dengan baik dan benar sesuai dengan ketentuan PLN, namun piutang tak tertagih masih saja mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan pengamatan peneliti, pada saat petugas *front liner* memberikan dokumen perjanjian tersebut kepada pelanggan, petugas hanya meminta tanda tangan pelanggan diatas materai tanpa menyuruh pelanggan membaca terlebih dahulu isi perjanjian tersebut. Hal inilah yang menyebabkan minimnya pengetahuan pelanggan terhadap perjanjian dan kewajibannya. Seharusnya pada saat petugas *front liner* melayani pemasangan baru, maka petugas *front liner* harus menginformasikan secara detail tentang isi perjanjian itu dan konsekuensi jika melanggar perjanjian tersebut. Tujuannya agar calon pelanggan mengetahui dan paham isi perjanjian yang harus di patuhi. Selain itu pelanggan juga harus memahami hak dan kewajibannya sebagai pelanggan.

c) Tahap survey

Tahap survey adalah tahap dimana petugas PLN bagian teknik distribusi melakukan survey langsung ke lokasi calon pelanggan untuk memastikan bahwa disekitar lokasi pelanggan sudah terpasang jaringan listrik. Setelah pelanggan melakukan pelunasan atas biaya pemasangan baru dan dipastikan lokasi pelanggan sudah terpasang jaringan, maka pihak PLN akan mengabulkan permohonan untuk pemasangan kwh dirumah pelanggan dengan status trdaftar menjadi pelanggan tetap PLN dan siap membayar tagihan setiap bulannya untuk pelanggan pasca bayar dan sudah menandatangani perjanjian jual beli listrik.

2) Kurangnya pengendalian internal piutang

a) Struktur organisasi yang belum memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas

Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 masih terdapat adanya perangkapan tugas, meskipun PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 telah memiliki organisasi dan prosedur yang baik, seperti terjadi rangkap tugas di bagian keuangan yang dilaksanakan oleh bagian administrasi. Adanya perangkapan tugas dapat mengakibatkan kegiatan perusahaan berjalan kurang maksimal. PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 seharusnya memberikan wewenang dan tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan adanya pemisahan fungsi yang tegas, sehingga tidak terjadi penyimpangan-penyimpangan dan kejadian yang dapat merugikan perusahaan.

b) Personalia

Kurangnya komunikasi antara petugas dilapangan (petugas pemasangan baru dan petugas bongkar rampung). Kondisi tersebut mungkin timbulnya kerugian bagi PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, karena adanya pelanggan memiliki tunggakan dan sudah mutasi N (non aktif sebagai pelanggan) mengajukan pasang baru tanpa melunasi tunggakan tersebut terlebih dahulu. Petugas pasang baru tidak dapat mendeteksi karena biasanya calon pelanggan tersebut mengajukan pasang baru

dengan nama lain dengan lokasinya sama. Teknologi dari perusahaan juga tidak dapat mendeteksi lokasi pelanggan karena daerahnya jauh atau sulit dideteksi oleh *map*, contohnya ULP Pangkalan Balai yang memiliki jumlah tunggakan tinggi dibanding ULP lain. Kondisi di atas dapat diantisipasi jika terdapat koordinasi antara petugas pemasangan baru dan petugas bongkar rampung di lapangan. Pihak PLN harus mengecek data-data calon pelanggan secara detail, baik mengenai calon pelanggan baru (pertama kali memasang listrik) atau pelanggan yang pernah mutasi N (non aktif sebagai pelanggan). Agar tidak terjadi hal yang dapat merugikan perusahaan, seperti pelanggan sudah mutasi N, tetapi bisa melakukan pasang baru tanpa melunasi tunggakan sebelumnya.

c) Terlalu banyak pemberian kelonggaran terhadap piutang pelanggan

Kebijakan PT. PLN (Persero) memberikan kelonggaran dan sanksi terhadap pelanggan yang melakukan tunggakan rekening listrik 1 bulan, 2 bulan dan lebih dari 2 bulan. Prosedur dan sanksi untuk tunggakan sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan peraturan dari PLN. Walaupun dengan adanya sanksi administrasi tersebut, tetap saja pada PT. PLN (Persero) UP3 masih mengalami peningkatan piutang tak tertagih setiap tahunnya.

Hal ini diakibatkan dari pihak PLN memberikan kelonggaran terlalu banyak kepada pelanggan dalam pembayaran tagihan listrik perbulan dan petugas PLN tidak menjalankan prosedur sanksi sesuai peraturan seperti gambar IV.3. Terkadang pelanggan yang melakukan tunggakan 1 bulan tidak terkena sanksi pemutusan sementara (segel MCB dan KWH) lampu dirumah pelanggan masih tetap menyala. Pelanggan yang melakukan tunggakan 2 bulan juga tidak terkena sanksi pemutusan sementara (bongkar APP(KWH dan MCB) /putus dari tiang migrasi ke meter), lampu dirumah pelangganpun masih tetap menyala dan seterusnya sampai tunggakan pelanggan menumpuk barulah pihak PLN menindaklanjuti tunggakan tersebut.

Sanksi administrasi keterlambatan pembayaran tagihan rekening listrik yang terlalu rendah mengakibatkan pelanggan menunda pembayaran listrik, karena bagi pelanggan itu nominal yang rendah dan dibandingkan jumlah tagihan yang harus dibayar. PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 sebaiknya membuat kebijakan yang dapat benar-benar melaksanakan sanksi-sanksi diatas sesuai dengan ketentuan PLN. Jika terlambat bayar 1 bulan maka segel MCB, jika terlambat 2 bulan maka putus aliran listrik dari MCB dan kWh ke tiang listrik, dan jika terlambat bayar lebih dari dua bulan maka lakukan bongkar rampung. Saat sanksi tersebut dilaksanakan sesuai peraturan, maka piutang tak tertagih bisa diminimalisir.

d) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang

Penempatan kerja yang belum sesuai latar belakang pendidikan menyebabkan terjadinya tugas rangkap oleh satu orang, misalnya bagian sekretaris merangkap sebagai fungsi penagihan piutang listrik pelanggan yang menunggak. Perangkapan tugas mengakibatkan pekerjaan tidak efektif. Pekerjaan yang diselesaikan oleh orang yang memiliki kemampuan (skill) di bidangnya akan diselesaikan dengan baik dan tepat waktu dibanding dikerjakan oleh orang yang bukan dibidangnya. PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 sebaiknya menempatkan karyawan pada tempat yang benar sesuai dengan skill/kemampuan karyawan dan latar pendidikan karyawan, agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif.

b. Analisis faktor-faktor penyebab terjadinya piutang tak tertagih secara eksternal

1) Unsur kesengajaan pelanggan tidak membayar

Hasil wawancara yang tidak terstruktur pada bagian pengendalian piutang, maksud dari unsur kesengajaan terjadinya piutang tak tertagih adalah pada saat penagihan tunggakan, pihak PLN melihat bahwa usaha atau keadaan keuangan pelanggan terlihat baik dan lancar tetapi pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk membayar kewajibannya, atau dalam hal ini pelanggan beritikad tidak baik dan sengaja untuk tidak membayar atau melunasi kewajiban tunggakannya, karena tunggakan tersebut bernominal sangat besar. Salah satu penyebab besarnya tunggakan karena adanya kesalahan pencatatan meteran kwh pelanggan oleh petugas di lapangan, sehingga jumlah tagihan pelanggan menjadi membengkak dan ketika pelanggan komplain, PLN tidak mau melakukan pemotongan langsung tapi hanya menghitung beban tiap bulan sampai selisih kesalahan menghitung itu lunas.

Petugas pencatatan Kwh di lapangan agar kesalahan pencatatan tidak terjadi dan PLN harusnya mampu menjelaskan alasan mengapa kesalahan pencatatan itu terjadi. Langkah pertama yang ditempuh dengan terlebih dahulu mengirim surat peringatan ke pelanggan untuk membayar tunggakan. Jika tidak ada respon pelanggan, petugas mendatangi pelanggan tersebut ke lokasinya secara langsung dengan memberikan peringatan formulir Tul-01 (pemutusan sementara). Apabila masih juga belum ada respon pelanggan untuk membayar tunggakannya, maka berikan formulir Tul-03 (bongkar rampung) dan pelanggan dinyatakan mutasi N (non aktif sebagai pelanggan). Setelah pelanggan mutasi N, maka piutang tersebut diusulkan kepada PLN induk untuk dihapus, karena piutang tersebut tidak dapat ditagih lagi.

2) Kemampuan pelanggan terbatas

Pelanggan PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 masih ada yang tidak mampu melunasi kewajibannya dikarenakan oleh faktor ekonomi yang menurun. Faktor ekonomi disebabkan karena menurun kondisi keuangan pelanggan yang diakibatkan karena besarnya pengeluaran pelanggan dibanding dengan pendapatan yang dihasilkan pelanggan. Hal ini karena semakin meningkatnya kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi, membayar biaya anak sekolah, dan belum lagi kebutuhan-kebutuhan yang lain yang harus dipenuhi. Kesalahan pelanggan juga ada yang menggunakan ampere meter listrik tinggi sehingga terberatkan dengan beban kwh perbulan. Untuk mengantisipasi hal ini dan perusahaan terhindar dari piutang tak tertagih yang terus meningkat, yaitu dengan cara memberikan pelatihan bagi pegawai dan menilai kinerja pegawai secara berkala, selain itu berikan *reward* dan *punishment* untuk pegawai.

3) Perusahaan pelanggan tidak dapat bersaing dipasar, sehingga volume penjualan menurun dan perusahaan rugi (pailit)

Pelanggan sektor industri dan bisnis banyak yang tidak mampu yang tidak mampu melunasi kewajiban/hutang dikarenakan faktor ekonomi yang tidak stabil. Persaingan bisnis yang menyebabkan perusahaan pailit dan terpaksa tutup. Berikut antara lain sampel nama-nama pelanggan industri yang menunggak akibat perekonomian yang menurun.

TABEL IV.8. Pelanggan Menunggak karena Pailit

No	Nama	ULP
1	PT. Sinar Kontrindo	Banyuasin
2	PT. Tower Bersama	Banyuasin
3	Murti	Banyuasin
4	A. Firdaus	Banyuasin
5	Asuransi Bumi Asih	A.Rivai
6	PT. Dharma Niaga	A.Rivai

Sumber : PT. PLN (Persero) WS2JB ULP Pangkalan Balai

Perusahaan di atas hanya beberapa contoh sampel merupakan pelanggan sektor bisnis dan industri yang memiliki piutang tertagih di PT PLN. Buruknya kondisi perekonomian perusahaan pelanggan membuat perusahaan tidak mampu bersaing dipasar, volume penjualan menurun, terjadinya kolusi antar pihak perusahaan yang merugikan perusahaan, perusahaan mengalami kerugian, kondisi keuangan perusahaan menurun, sampai perusahaan pelanggan pailit dan menutup perusahaan. Untuk mengantisipasi hal tersebut PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, sebaiknya mengecek langsung dilapangan apakah pelanggan industri tersebut memang benar-benar tutup/pailit. Selain itu pihak PLN juga harus mengecek data-data secara detail mengenai penutupan perusahaan pelanggan yang telah dinyatakan oleh pengadilan negeri. Ketika perusahaan pelanggan sudah dinyatakan oleh pengadilan negeri pailit, maka piutang tunggakan tersebut akan diajukan sebagai piutang tak tertagih dan pelanggan di mustasi N oleh PLN.

4) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah

Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah juga berpengaruh terhadap penyebab piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, seperti Perubahan Tarif Dasar Listrik (TDL) dan pencabutan subsidi terhadap pelanggan. Harga listrik mengalami kenaikan, melemahnya nilai tukar Rupiah (Rp) terhadap dolar Amerika Serikat (US\$) menyebabkan naiknya Biaya Pokok Penyediaan (BPP) Pembangkitan PT. PLN (Persero). Dengan naiknya BBP maka harga listrik juga akan mengalami kenaikan terhadap seluruh pelanggan PLN. Saat harga listrik naik, akan menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan untuk membayar tagihan perbulan yang semakin besar dari pada sebelumnya, terutama pelanggan rumah tangga. Untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih akibat perubahan tarif harga listrik yang meningkat, sebaiknya PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 menginformasikan mengenai kenaikan harga listrik dengan cara bersosialisasi kepada masyarakat, baik menginformasikan secara langsung maupun menginformasikan melalui media atau melihat kenaikan tarif listrik melalui *website* resmi PLN.

5) Bencana alam yang dapat merugikan pelanggan

Bencana alam yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, seperti banjir, tanah longsor, gunung meletus, gempa, kebakaran dan lain-lain. Untuk sektor rumah tangga, bisnis dan industri yang berlokasi di kota Palembang, kecil kemungkinan untuk mengalami bencana alam. Namun terdapat beberapa sektor rumah tangga yang mengalami kebakaran misalnya tahun 2016 lorong Manggis terbakar dan 5 buah rumah habis terbakar, di Tahun 2017 di daerah Kertapati/Sungki puluhan rumah terbakar. Rumah yang habis terbakar membuat pelanggan tidak dapat

menikmati fasilitas listrik dan tidak dapat membayar tunggakan yang ada. Tunggakan pelanggan akan di hapuskan dan dianggap sebagai piutang tak tertagih. Untuk di ULP Pangkalan Balai, Tugumulyo, Sekayu dan daerah pedesaan ada mengalami bencana alam banjir dan kemarau berkepanjangan sehingga lahan pertanian mereka hancur dan tidak bisa menghasilkan panen. Petani yang mengharapkan penghasilan dari lahan pertanian otomatis tidak mendapatkan penghasilan.

Sebaiknya pihak PLN mengusulkan kepada pelanggan untuk mengajukan ke pemerintah agar tidak dibongkar rampung dengan menurunnya penghasilan pelanggan akibat bencana alam yang belum pernah diprediksi sebelumnya. Selain itu pihak PLN harus memberikan santunan dan keringanan terhadap pelanggan yang terjadi kebakaran apa lagi akibat arus listrik.

J. KESIMPULAN DAN SARAN

1) Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis secara kualitatif berdasarkan pengamatan di PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, baik ditinjau dari segi teoritis maupun ditinjau dari apa yang telah terjadi di perusahaan, maka dapat disimpulkan bahwa faktor penyebab piutang tak tertagih yang terjadi pada PT.PLN (Persero) WS2JB UP3 disebabkan oleh:

- a) Faktor internal yaitu faktor yang berasal dari dalam perusahaan (pihak PT. PLN WS2JB UP3)
 - 1) Kurang tepatnya analisis berdampak pada ketidakmampuan perusahaan memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang. Lemahnya pengendalian sistem administrasi jual beli tenaga listrik meliputi tahap permohonan pasang baru, tahap perjanjian jual beli tenaga listrik dan tahap survey.
 - 2) Lemahnya pengendalian internal piutang, kebijakan PT. PLN dalam pemberian sanksi kepada pelanggan yang menunggak kurang tegas. Tidak terwujud komunikasi 2 arah antar petugas lapangan (petugas pasang baru dan petugas bongkar rampung). Hal tersebut disebabkan adanya perangkapan petugas di lapangan.
 - 3) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang, yang diakibatkan penempatan kerja tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan pegawai. Jumlah pegawai Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PPA) maka secara tidak langsung akan terjadi rangkap tanggung jawab oleh satu orang.
- b) Faktor eksternal yaitu faktor yang berasal dari luar perusahaan
 - 1) Unsur kesengajaan pelanggan tidak membayar, pihak PLN melihat bahwa usaha atau keadaan keuangan pelanggan terlihat baik dan lancar tetapi pelanggan tidak mempunyai keinginan untuk membayar kewajibannya, atau dalam hal ini pelanggan beritikad tidak baik dan sengaja untuk tidak membayar atau melunasi kewajiban tunggaknya, karena tunggakan tersebut bernominal sangat besar.
 - 2) Kemampuan pelanggan terbatas, menurunnya kondisi keuangan pelanggan yang diakibatkan karena besarnya pengeluaran pelanggan dibanding dengan pendapatan.
 - 3) Perusahaan pelanggan tidak dapat bersaing dipasar menyebabkan beberapa perusahaan yang tutup sehingga PT. PLN tidak dapat melakukan penagihan piutang.

- 4) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, hal ini juga berpengaruh terhadap penyebab piutang tak tertagih pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, seperti Perubahan Tarif Dasar Listrik (TDL) dan pencabutan subsidi terhadap pelanggan.
- 5) Bencana alam yang dapat merugikan pelanggan, bencana alam yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, seperti banjir, tanah longsor, gunung meletus, gempa, kebakaran dan lain-lain

2) Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan sebagai masukan bagi PT. PLN (Persero) WS2JB UP3, yaitu:

- a) Seharusnya pada saat permohonan pemasangan baru, pihak PLN harus menginformasikan secara detail mengenai hak dan kewajiban pelanggan, baik peraturan dalam pengajuan pasang baru pelanggan maupun isi perjanjian jual beli tenaga listrik. Perlu adanya pembagian tugas yang tegas pada bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi. Dimana pada PT. PLN (Persero) UP3 terdapat perangkapan tugas pada fungsi akuntansi dan administrasi, ini tidak sesuai dengan unsur SPI yaitu satu fungsi tidak boleh diberi tanggung jawab penuh untuk melaksanakan semua tahap transaksi, sehingga dapat menjaga keandalan data akuntansi termasuk pengendalian piutang. Selain itu pengendalian internal piutang harus benar-benar diperhatikan agar dapat menghindari piutang tak tertagih yang terus meningkat.
- b) Untuk menghindari meningkatnya piutang tak tertagih yang disebabkan berasal dari luar perusahaan, sebaiknya PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 bersosialisasi ke masyarakat terkait peranan PLN dalam kehidupan manusia, dengan tujuan memberikan informasi mengenai bahaya listrik, kenaikan harga listrik, larangan pencurian listrik, terutama mengenai tunggakan sering dilakukan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dahlia, dkk. 2018. Pengaruh Faktor Eksternal terhadap Piutang Tak Tertagih pada Koperasi Guru Rambate Rata (KGRR) Tinimbang Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal JEPA. Vol 1 No.1 Oktober 2018.
- Hery. 2016. Akuntansi Aktiva, Utang dan Modal. Yogyakarta: Gava Media.
- Ismail. 2011. Manajemen Perbankan dari Teori Menuju Aplikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Joecardie. 2012. *Arus Listrik*. (<http://joecardi.blogspot.com>, html diakses 16 Maret 2019)
- Kalensun, Ignatius.2016. *Pengaruh faktor Eksternal dan Internal terhadap Piutang tak Tertagih pada PT. Asia Tenggara Murni Manado*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol.1 No.2 Tahun 2016
- Martani, Dwi dkk. 2012. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK*. Jakarta: Salemba Empat
- Rivai, Veitzhal, dkk. 2013. Manajemen Perbankan dari Teori ke Praktik. Jakarta: Raja Grafindo Jakarta
- Rudianto. 2012. Pengantar Akuntansi Konsep dan Teknik Penyusunan Laporan Keuangan, Jakarta: Erlangga

- Saputra, Zandra. 2015. *Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang tak Tertagih dalam Pemberian Kredit pada Bank Mandiri Syariah Cabang 16 Ilir Palembang*. Diakses dari: respotory.um-Palembang.ac.id (online)
- Sari, Lutfi Arsyi Arrum. 2015. *Analisis Penyebab Terjadinya Piutang tak Tertagih pada PT. Pelindo III (Persero) Cabang Tanjung Emas Semarang*. Diakses dari: <https://lib.Unnes.ac.id> (online)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan R & D* Bandung: Alfabeta.
- Wahyusetya. 2011. Kelistrikan (www.academia.edu/44867/PT.PLN) (Persero), html diakses 16 April 2019.
- Warren, Carl, dkk. 2015. *Principle of Accounting- Indonesia Adaptation*. Jakarta: Salemba Empat