

PENGUKURAN KINERJA PENAGIHAN PIUTANG PELANGGAN PT (PERSERO) PLN BERDASARKAN ANALISIS RASIO AKTIVITAS

Tiara Anindita Kusumawardhani¹, Heru Prastawa²

Departemen Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, SH. Semarang 50275

Telp. (024) 7560052

E-mail: heru.prastawa@gmail.com, aninditatiara@rocketmail.com

ABSTRAK

PT (Persero) PLN Distribusi Jateng DIY sebagai perusahaan pelayanan jasa penyediaan listrik memiliki 2 jenis produk yaitu Listrik Pintar dan Listrik Pasca Bayar. Penerapan sistem kredit pada produk pascabayar memicu munculnya piutang pelanggan oleh perusahaan. Sebagai salah satu elemen dari pendapatan perusahaan, agar piutang dapat terkumpul sesuai target dan waktu yang telah ditetapkan maka diperlukan pengelolaan yang baik dan benar. Berdasar laporan keuangan akhir tahun 2016 PT (Persero) PLN DJTY diperoleh total piutang perusahaan Rp 64.020.863.740,00 dengan jumlah piutang yg belum tertagih mencapai Rp 8.141.764.043,00 melebihi target awal Rp 5.426.370,00. Dengan demikian jumlah piutang yg belum tertagih hingga akhir tahun mencapai 12% sehingga pendapat perusahaan juga turut berkurang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab terjadinya lonjakan piutang akhir tahun dengan mengukur kinerja penagihan piutang berdasarkan analisis rasio aktivitas pada keuangan perusahaan. Hasil analisis dengan membandingkan rasio aktivitas dengan target awal perusahaan, didapatkan bahwa perputaran piutang perusahaan dan periode penagihan rata – rata tidak mencapai target yang telah ditentukan sehingga dapat diidentifikasi lonjakan piutang terjadi karena keterlambatan penagihan pada tahun 2016. Berdasarkan hasil perbandingan kemudian diidentifikasi faktor – faktor yang menjadi penyebab terjadinya keterlambatan penagihan, kemudian dari setiap faktor diperoleh usulan tindakan perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan untuk meningkatkan efektivitas kinerja penagihan piutang.

Kata Kunci: Piutang, Rasio Aktivitas

ABSTRACT

MEASUREMENT OF RECEIVABLES BILLING PERFORMANCE OF PT (PERSERO) PLN BASED ON ACTIVITY RATIO ANALYSIS. PT PLN (Persero) Distribution Central Java and DIY as an electrical energy service providers has 2 types of products namely Smart Electricity and Post-paid electricity. The Implementation of the credit systems on postpaid products triggered the emergence of customer receivables. As one of the elements of corporate income, for the receivables can be collected according to the amount target and time need a good and correct management. Based on the financial report, at the end of 2016 PT PLN (Persero) DJTY obtained total receivables amounting to Rp 64,020,863,740.00 with outstanding receivables amounting to Rp 8.141.764.043,00 exceeding the initial target of Rp 5.426.370,00. As a result, the amount of bad debts until the end of the year reached 12% so that the company's opinion also decreased. This study aims to analyze the causes of year-end account surge by measuring the performance of receivables billing based on the analysis of the ratio of activity on corporate finance. The results of the analysis by comparing the ratio of activity to the initial target of the company, it is claimed that the company's receivable turnover and the average billing period did not reach the predetermined target so that it can be identified the jump of accounts receivable occurred due to delays in billing in 2016. Based on the comparison result then identified the factors be the cause of the delay of billing, then from each factor obtained suggestions of corrective actions that can be applied company to improve the effectiveness of the collection of accounts receivable.

Key Words: Receivables, Activity Ratio

PENDAHULUAN

Account Receivable atau piutang dagang merupakan hal penting bagi perusahaan baik penyedia jasa maupun barang (Birgham,2001). Piutang dagang biasa terjadi pada perusahaan yang menerapkan sistem kredit dalam memasarkan pelayanan jasa maupun produknya. Dalam mengelola piutang perusahaan manajemen yang bersangkutan memerlukan kebijakan yang tepat dikarenakan piutang juga mengandung resiko yang

besar bagi perusahaan. Tinggi rendahnya piutang suatu perusahaan mampu mempengaruhi pendapatan keseluruhan dari perusahaan itu sendiri.

PT PLN (PERSERO) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta (DJTY) merupakan salah satu perusahaan BUMN yang bergerak dibidang pelayanan jasa penyediaan listrik. Tujuan utama dari PT. PLN DJTY adalah untuk dapat melayani kebutuhan dan kepentingan pelanggan akan tenaga listrik. Dalam memberikan jasa penyediaan listrik,

PT PLN membagi produknya menjadi 2 jenis yaitu Listrik Pintar (Listrik Pra-bayar) dan Listrik Pasca Bayar. Pada produk listrik pasca bayar, pelanggan melakukan pembayaran setelah pemakaian listrik yang akan menimbulkan piutang pelanggan kepada perusahaan. Sehingga dapat diasumsikan bahwa lebih dari 50% pendapatan perusahaan berasal dari piutang pelanggan. Untuk memastikan perputaran uang perusahaan lancar, maka perusahaan harus memastikan bahwa siklus perputaran piutang pada perusahaan berlangsung cepat dan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Pengelolaan piutang pelanggan menjadi salah satu tugas Bidang Niaga sub bidang Tata Usaha Pelanggan pada fungsi kerja penagihan. Fungsi kerja penagihan piutang pelanggan bertanggung jawab untuk mengelola proses penagihan piutang dan memastikan pelanggan membayar tepat pada waktunya agar perputaran piutang cepat, sesuai target, dan mengurangi resiko terjadi piutang ragu-ragu. Pada PT PLN DJTY piutang ragu – ragu memiliki kemungkinan yang kecil untuk dapat terlunasi sehingga dapat dianggap sebagai pendapatan perusahaan yang hilang. Pada akhir tahun 2016, data keuangan periode Desember 2016 menunjukkan bahwa piutang ragu – ragu PT PLN (DJTY) mencapai Rp 8.141.764.043,00 melebihi target yaitu sebesar Rp 5.426.370.006,00 dengan total jumlah pencapaian piutang Rp 64.020.863.740,00. Data tersebut menunjukkan jumlah piutang pelanggan yang belum tertagih hingga akhir tahun 2016 mencapai 12% dari total pendapatan piutang seharusnya.

Piutang ragu – ragu pada perusahaan PLN merupakan kelompok piutang yang kemungkinan terbayarnya sangat minim sehingga kemudian diberlakukan sistem penghapusan piutang dimana piutang yang dihapuskan tidak dapat ditagih lagi oleh pihak PLN dan berubah menjadi kerugian piutang. Kerugian ini yang kemudian menyebabkan terjadinya pengurangan pendapatan pada produk pascabayar yang berpengaruh pada *cashflow* perusahaan. Pengurangan pendapatan juga berdampak pada pengurangan alokasi biaya pada kegiatan perusahaan lainnya (Agustina, 2009). Sehingga diperlukan upaya untuk meminimasi terjadinya piutang ragu-ragu dan menurunkan tingkat piutang perusahaan.

Berdasarkan kondisi ini perusahaan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja sistem penagihan yang dijalankan saat ini untuk dapat mengetahui tingkat efektivitasnya. Kinerja penagihan suatu perusahaan dapat dihitung dengan melakukan penilaian pada piutang. Salah satu metode yang umum digunakan untuk melakukan penilaian piutang adalah dengan menilai rasio aktivitas perusahaan menggunakan perhitungan Perputaran Piutang (*Account Receivable TurnOver Ratio*) dan rata – rata periode penagihan (*Average Collection Period*) (Arumsari, 2010). Analisis rasio

aktivitas dapat mempermudah peneliti untuk menilai efektivitas dari bidang penagihan pada PT PLN Distirbusi Jawa Tengah & DIY. Sehingga diharapkan dapat membantu peneliti untuk menyusun langkah perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan untuk memperbaiki kinerja penagihan agar jumlah piutang perusahaan semakin berkurang.

TINJAUAN PUSTAKA

Piutang

Piutang merujuk pada *claims* (tagihan) dalam bentuk uang terhadap entitas lainnya, termasuk individu, perusahaan atau organisasi sehingga piutang merupakan bagian yang signifikan dari aktiva lancar perusahaan (Niswonger, 1999). Sedangkan pengertian piutang secara khusus adalah suatu perkiraan yang timbul akibat adanya tambahan kegiatan perusahaan dalam pemberian kredit

Menurut Warren (2005) piutang (*receivable*) meliputi semua klaim dalam bentuk uang terhadap pihak lainnya, termasuk individu, perusahaan, atau organisasi lainnya. Piutang biasanya memiliki bagian yang signifikan dari total aktiva lancar perusahaan. Terdapat klasifikasi piutang sebagai berikut :

- Piutang usaha merupakan transaksi paling umum yang menciptakan piutang, penjualan barang dagang atau jasa secara kredit. Piutang dicatat dengan mendebit piutang usaha. Piutang usaha semacam ini normalnya diperkirakan akan tertagih dalam periode waktu yang relatif pendek, seperti 30 atau 60 hari.
- Wesel tagih (*notes receivable*) adalah jumlah yang terutang bagi pelanggan di saat perusahaan telah menerbitkan surat utang formal. Sepanjang wesel tagih diperkirakan akan tertagih dalam setahun, wesel biasanya digunakan untuk periode kredit lebih dari enam puluh hari dan digunakan untuk menyelesaikan piutang usaha pelanggan.
- Piutang lain-lainnya biasanya disajikan secara terpisah dalam neraca, jika piutang ini diharapkan akan tertagih dalam satu tahun maka piutang tersebut diklasifikasikan sebagai aktiva lancar. Jika penagihannya lebih dari satu tahun, maka piutang ini diklasifikasikan sebagai aktiva tidak lancar dan dilaporkan di bawah judul investasi. Contoh piutang lainnya meliputi piutang bunga, piutang pajak, dan piutang dari pejabat atau karyawan perusahaan.

Manajemen Piutang

Menurut Brigham dan Houston (2001), manajemen piutang dimulai dengan keputusan apakah akan memberikan kredit atau tidak, dalam manajemen piutang juga ada cara-cara piutang perusahaan dibentuk dan beberapa cara alternatif untuk memantau piutang. Sistem pemantauan

digunakan, karena jika tidak piutang akan menumpuk menjadi suatu yang berlebihan, arus kas menurun dan piutang tak tertagih menutupi laba dari penjualan.

Rasio Aktivitas

Rasio aktivitas adalah rasio yang menunjukkan keefektifan sebuah perusahaan dalam menggunakan aktiva yang dimilikinya (Kasmir, 2011). Rasio ini digunakan untuk menilai seberapa efisien perusahaan dapat memanfaatkan dan mengelola sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Rasio ini merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam melakukan aktivitas sehari-hari seperti penjualan, penagihan piutang, pengelolaan persediaan, pengelolaan modal kerja, dan pengelolaan dari seluruh aktiva.

Average Collection Period

Rasio ini mengukur efisiensi pengolahan piutang perusahaan, serta menunjukkan berapa lama waktu yang diperlukan untuk melunasi piutang atau merubah piutang menjadi kas (Syamsudin, 2001). Rata-rata umur piutang ini dihitung dengan membandingkan jumlah piutang dengan penjualan perhari. Dimana penjualan perhari yaitu penjualan dibagi 360 atau 365 hari.

Account Receivable TurnOver Ratio

Piutang yang dimiliki oleh suatu perusahaan mempunyai hubungan yang erat dengan volume penjualan kredit. Posisi piutang dan taksiran waktu pengumpulannya dapat dinilai dengan menghitung tingkat perputaran piutang tersebut yaitu dengan membagi total penjualan kredit (netto) dengan piutang rata-rata (Riyanto, 2008).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dimulai dengan melakukan survei awal pada PT (Persero) PLN Distribusi Jawa Tengah DIY dengan mempelajari proses bisnis perusahaan dan kondisi perusahaan saat ini. Pada survei awal dilakukan penggalan informasi mengenai kondisi dan permasalahan yang ada pada perusahaan. Selain melakukan survei, peneliti juga melakukan studi literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang terjadi pada perusahaan untuk membantu peneliti memahami permasalahan untuk memperkuat latar belakang dan kemudian menentukan rumusan masalah dalam penelitian. Setelah diperoleh rumusan masalah yang terjadi kemudian ditentukan tujuan penelitian. Kemudian dilakukan tinjauan pustaka mengenai sumber-sumber literatur yang berhubungan dengan masalah dan metode-metode

yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian yaitu mengenai piutang dan analisis keuangan.

Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi langsung dan pengumpulan data sekunder. Observasi langsung dilakukan dengan mengamati aktivitas yang ada pada Bidang Administrasi Niaga PT (Persero) PLN Distribusi Jawa Tengah DIY dan wawancara dengan deputy manager serta supervisor pelayanan penagihan pelanggan. Sedangkan data sekunder yang dikumpulkan berupa data historis laporan keuangan keseluruhan periode Januari – Desember 2016, laporan piutang pelanggan Januari – Desember 2016, laporan Monitoring Piutang Januari – Desember 2016, data target piutang COP 2016.

Pengolahan data dilakukan dengan melakukan identifikasi mengenai sistem pengelolaan piutang pada PT (Persero) PLN Distribusi Jawa Tengah DIY berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Kemudian dilakukan pengukuran terhadap kinerja sistem pelayanan penagihan dengan menggunakan metode perbandingan rasio perputaran piutang dan rasio periode rata-rata penagihan piutang dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Kemudian melakukan analisa hasil perbandingan antar kondisi yang dicapai dengan target awal perusahaan untuk menilai sistem yang diterapkan. Berdasarkan hasil perbandingan kemudian dilakukan analisis untuk menentukan faktor yang mempengaruhi terjadinya permasalahan pada perusahaan dan tindakan perbaikan yang dapat dilakukan perusahaan untuk memperbaiki sistem penagihan piutang pada PT (Persero) PLN Distribusi Jawa Tengah DIY

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengukuran kinerja Pelayanan Penagihan

Untuk mengetahui perkembangan dan efektivitas kinerja pelayanan penagihan berdasarkan *finance perspective* dapat dilaksanakan dengan melakukan analisis rasio aktivitas untuk mengetahui perbandingan antara tingkat penjualan dan investasi pada berbagai aktiva.

a. Perhitungan Rasio Perputaran Piutang

Rasio Perputaran Piutang menunjukkan seberapa kali perusahaan melakukan penagihan piutangnya dari penjualan dalam satu periode. Untuk mengetahui tingkat perputaran piutang maka diambil data penjualan yang berupa pendapatan usaha dan piutang rata-rata yang diambil dari laporan keuangan pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I Yogyakarta sebagai berikut

Tabel 1 Data Pendapatan Usaha dan Piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I Yogyakarta tahun 2016

NO	Area	Saldo Awal Piutang	Saldo Akhir Piutang	Saldo Rata - Rata	Penjualan TL
1	Kudus	165,847,722,113.00	179,445,880,540.00	172,646,801,327.00	2,074,713,927,267.00
2	Surakarta	365,353,023,225.00	856,950,164,759.00	611,151,593,992.00	4,490,008,645,324.00
3	Yogyakarta	201,998,940,114.00	202,749,149,730.00	202,374,044,922.00	2,613,619,038,746.00
4	Magelang	68,974,370,358.00	76,750,448,023.00	72,862,409,191.00	910,129,193,525.00
5	Purwokerto	75,347,615,789.00	85,984,222,348.00	80,665,919,069.00	1,234,569,873,546.00
6	Tegal	95,713,462,519.00	96,533,526,111.00	96,123,494,315.00	1,375,444,816,683.00
7	Semarang	346,681,413,237.00	452,897,829,219.00	399,789,621,228.00	3,858,970,772,262.00
8	Salatiga	116,901,863,887.00	198,073,600,392.00	157,487,732,140.00	1,154,404,584,589.00
9	Klaten	84,539,906,490.00	120,807,511,030.00	102,673,708,760.00	1,031,356,249,612.00
10	Pekalongan	73,033,811,838.00	71,312,459,270.00	72,173,135,554.00	974,055,943,541.00
11	Cilacap	76,702,840,987.00	82,949,399,738.00	79,826,120,363.00	1,124,272,746,536.00
12	Demak	77,632,177,039.00	153,522,630,421.00	115,577,403,730.00	1,024,808,979,172.00
	GAB DJTY	1,748,727,147,596.00	2,577,976,821,581.00	2,163,351,984,591.00	21,866,354,770,803.00

Berdasarkan data diatas , diperoleh rasio perputaran piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I Yogyakarta sebagai berikut :

$$= \frac{\text{Perputaran Piutang}}{\text{Total Penjualan Tenaga Listrik}} = \frac{\text{Piutang Rata - Rata}}{\text{Perputaran Piutang}}$$

$$= \frac{\text{Rp 21.866.354.770.803,00}}{\text{Rp 2.163.351.984.591,00}}$$

$$\text{Perputaran Piutang} = 10,107$$

Hasil perhitungan diatas menunjukkan bahwa pada Tahun 2016 rasio perputaran piutang adalah 10,107 yang berarti dalam satu tahun (12 bulan) terdapat 10 kali perputaran piutang. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masih terjadi kemacetan maupun keterlambatan pembayaran piutang pelanggan. Hal tersebut terjadi karena setiap bulan dalam satu tahun piutang pelanggan selalu berjalan setiap bulannya dalam 12 bulan sedangkan jumlah perputaran piutang yang kembali ke perusahaan hanya berjalan 10 kali. Dengan melihat hasil tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2016 penagihan piutang kepada pelanggan belum maksimal, sehingga masih ditemukan pelanggan

yang membayar utangnya tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Perhitungan Rasio Periode Rata – Rata Penagihan Piutang

Rasio ini menunjukkan jangka waktu rata – rata yang harus ditunggu perusahaan setelah melakukan penjualan sebelum menerima kas. Rasio ini menunjukkan periode rata – rata yang diperlukan untuk mengumpulkan piutang.

$$\text{Perhitungan Average Collection Period} = \frac{\text{Average Collection Period}}{\text{Piutang listrik} \times 366} = \frac{\text{Penjualan tenaga listrik}}$$

Contoh Perhitungan :

Average Collection Period Area Kudus

$$= \frac{\text{Average Collection Period}}{\text{Rp 172.646.801.327,00} \times 366} = \frac{\text{Rp 2.074.713.927.267,00}}$$

$$\text{Average Collection Period} = 30,456$$

abel 2 Data Pendapatan Usaha dan Piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah & D.I Yogyakarta tahun 2016

NO	Area	Saldo Awal Piutang	Saldo Akhir Piutang	Saldo Rata - Rata	Penjualan TL
1	Kudus	165,847,722,113.00	179,445,880,540.00	172,646,801,327.00	2,074,713,927,267.00
2	Surakarta	365,353,023,225.00	856,950,164,759.00	611,151,593,992.00	4,490,008,645,324.00
3	Yogyakarta	201,998,940,114.00	202,749,149,730.00	202,374,044,922.00	2,613,619,038,746.00
4	Magelang	68,974,370,358.00	76,750,448,023.00	72,862,409,191.00	910,129,193,525.00
5	Purwokerto	75,347,615,789.00	85,984,222,348.00	80,665,919,069.00	1,234,569,873,546.00
6	Tegal	95,713,462,519.00	96,533,526,111.00	96,123,494,315.00	1,375,444,816,683.00
7	Semarang	346,681,413,237.00	452,897,829,219.00	399,789,621,228.00	3,858,970,772,262.00
8	Salatiga	116,901,863,887.00	198,073,600,392.00	157,487,732,140.00	1,154,404,584,589.00
9	Klaten	84,539,906,490.00	120,807,511,030.00	102,673,708,760.00	1,031,356,249,612.00
10	Pekalongan	73,033,811,838.00	71,312,459,270.00	72,173,135,554.00	974,055,943,541.00
11	Cilacap	76,702,840,987.00	82,949,399,738.00	79,826,120,363.00	1,124,272,746,536.00
12	Demak	77,632,177,039.00	153,522,630,421.00	115,577,403,730.00	1,024,808,979,172.00
	GAB DJTY	1,748,727,147,596.00	2,577,976,821,581.00	2,163,351,984,591.00	21,866,354,770,803.00

Berdasarkan perhitungan *Average Collection Period* diperoleh hasil bahwa rata – rata waktu yang diperlukan untuk mengumpulkan piutang adalah 36,21 hari pada tahun 2016, selain itu berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa *Average Collection of Period* pada Kantor Distribusi Jawa

Tengah dan D.I Yogyakarta juga dipengaruhi oleh piutang dan jumlah penjualan pada tingkat area. Berikut merupakan tabel rekap perhitungan *Average Collection Period* PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta periode 2016 :

Tabel 3 Rekap Perhitungan *Average Collection Period*

NO	Area	Saldo Rata - Rata	Penjualan TL	<i>Average Collection Period</i>
1	Kudus	172,646,801,327.00	2,074,713,927,267.00	30.46
2	Surakarta	611,151,593,992.00	4,490,008,645,324.00	49.82
3	Yogyakarta	202,374,044,922.00	2,613,619,038,746.00	28.34
4	Magelang	72,862,409,191.00	910,129,193,525.00	29.30
5	Purwokerto	80,665,919,069.00	1,234,569,873,546.00	23.91
6	Tegal	96,123,494,315.00	1,375,444,816,683.00	25.58
7	Semarang	399,789,621,228.00	3,858,970,772,262.00	37.92
8	Salatiga	157,487,732,140.00	1,154,404,584,589.00	49.93
9	Klaten	102,673,708,760.00	1,031,356,249,612.00	36.44
10	Pekalongan	72,173,135,554.00	974,055,943,541.00	27.12
11	Cilacap	79,826,120,363.00	1,124,272,746,536.00	25.99
12	Demak	115,577,403,730.00	1,024,808,979,172.00	41.28
	GAB DJTY	2,163,351,984,591.00	21,866,354,770,803.00	36.21

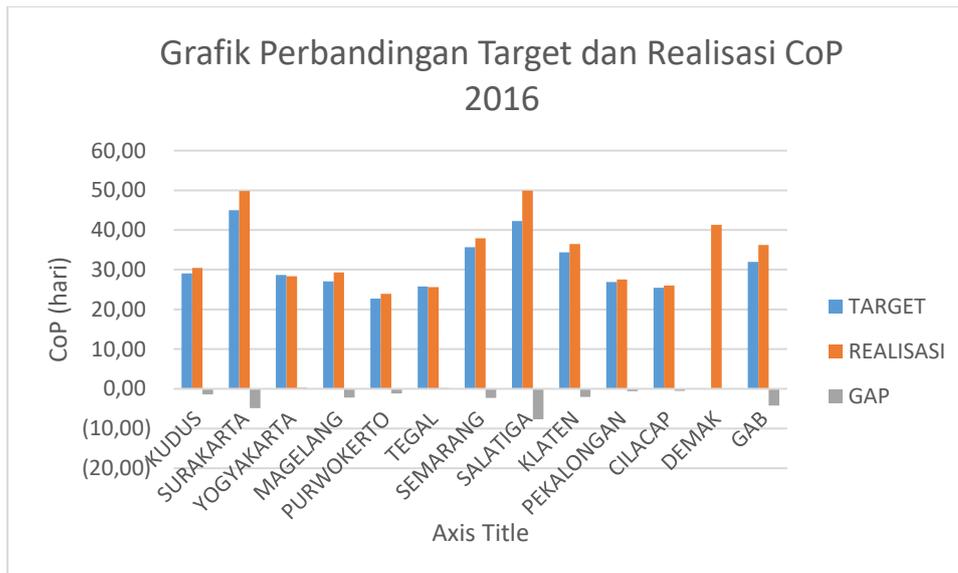
Pada PT PLN *Average Collection Period* lebih dikenal dengan CoP (*Collection Period*), dalam melaksanakan penagihan PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta memiliki standar target Sehingga dapat

dilakukan perbandingan antara hasil perhitungan *Average Collection Period* dengan standar *Collection of Period* yang diterapkann PLN untu mengevaluasi tingkat efektivitas penagihan piutang pelanggan. Berikut merupakan tabel dan grafik

perbandingan hasil perhitungan rasio periode penagihan yang tercapai dengan target perusahaan

Tabel 4 Tabel Perbandingan *Average Collection Period* dengan Target perusahaan

AREA	TARGET	REALISASI	GAP
KUDUS	29.04	30.46	-1.4
SURAKARTA	44.97	49.82	-4.8
YOGYAKARTA	28.66	28.34	0.3
MAGELANG	27.09	29.30	-2.2
PURWOKERTO	22.72	23.91	-1.2
TEGAL	25.76	25.58	0.2
SEMARANG	35.63	37.92	-2.3
SALATIGA	42.30	49.93	-7.6
KLATEN	34.35	36.44	-2.1
PEKALONGAN	26.89	27.51	-0.6
CILACAP	25.45	25.99	-0.5
DEMAK		41.28	
GAB	32.00	36.21	-4.2



Gambar 1 Grafik Perbandingan *Average Collection Period* dengan Target perusahaan

Hasil perbandingan *Average Collection Period* pada periode 2016 tidak memenuhi target yang telah ditentukan perusahaan, dimana periode penagihan lebih besar daripada periode target. Berdasarkan tabel perbandingan di atas diperoleh kesimpulan bahwa periode rata – rata pengumpulan piutang pada perusahaan PLN Distribusi tidak memenuhi target yang telah ditentukan. Pada tahun 2016 periode rata – rata pengumpulan piutang sebesar 36,21 hari lebih lambat dari target yaitu 32 hari. Hal ini membuktikan bahwa pembayaran piutang pelanggan pada PLN lebih lambat dari semestinya.

Hasil pengukuran kinerja penagihan PT PLN berdasarkan analisis rasio perputaran piutang dan

penagihan rata – rata , hasil perhitungan membuktikan pengelolaan piutang pada PT PLN masih belum sepenuhnya efektif. Berdasarkan perhitungan rasio aktivitas baik melalui perputaran piutang maupun waktu penagihan rata – rata menunjukkan bahwa masih terjadi keterlambatan dalam pembayaran, hal ini yang kemudian menyebabkan tingginya piutang perusahaan. Resiko keterlambatan pembayaran pada pelanggan akan dapat mempengaruhi tingkat profitabilitas perusahaan secara tidak langsung dan berpengaruh langsung terhadap *cashflow* perusahaan.

Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi Keterlambatan Kinerja Penagihan Piutang

Berikut merupakan faktor – faktor yang menghambat proses pelayanan penagihan piutang pelanggan :

1. Adanya regulasi khusus pada golongan pelanggan tertentu

Untuk pelanggan khusus seperti pelanggan golongan 1 dan golongan 3 , dikarenakan pembayarannya berdasarkan pada APBN maka diberikan kelonggaran untuk melakukan pelunasan tagihan listrik hal ini dikarenakan ketidakpastian penurunan dana APBN yang cenderung di akhir periode sehingga pelanggan golongan ini mendapat keluasaan hingga akhir periode tanpa terkenda denda. Hal ini yang kemudian menyebabkan terjadinya penumpukan piutang pada pelanggan golongan 1 dan 3.

2. Keterbatasan SDM

Salah satu penyebab keterlambatan pembayaran rekening listrik adalah banyaknya pelanggan yang memiliki piutang tidak sebanding dengan SDM yang dimiliki. Dalam melakukan penagihan terhadap pelanggan yang terlambat saat ini PT PLN menggunakan jasa pihak ketiga (vendor) sebagai petugas penagihan, namun setiap vendor memiliki keterbatasan kuota untuk menyediakan petugas. Rata – rata jumlah petugas yang tersedia berada diantara 10 – 50 petugas pada setiap vendor setiap area sedangkan jumlah pelanggan yang harus ditagih mencapai 236.000 sampai dengan 950.000 pelanggan. Minimnya jumlah petugas penagihan menyebabkan banyaknya pelanggan yang terlewatkan pada saat penagihan.

3. Disiplin Pelanggan Rendah

Sekitar 75% keterlambatan pembayaran piutang adalah minimnya kesadaran pelanggan untuk mematuhi peraturan pembayaran yang telah ditetapkan. Kasus yang sering dijumpai pada keterlambatan pembayaran bukan karena ketidakmampuan pelanggan melainkan karena kelalaian pelanggan sehingga lupa untuk melakukan transaksi pembayaran.

4. Sistem penagihan yang digunakan tidak memiliki standarisasi

Konsep sistem yang digunakan PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta saat ini cenderung bersifat bebas dengan tujuan mencapai target , tidak ada ketentuan yang mengikat pada unsur – unsur yang berhubungan dengan sistem. Perencanaan sistem dilakukan sesuai dengan keadaan yang ada dan cenderung berdasarkan pengalaman periode sebelumnya. Sehingga tidak mudah untuk dilakukan evaluasi pada sistem secara proses teknis.

5. *Billing system* sering terganggu

Proses *billing* pada PLN seringkali terhambat, keterlambatan proses *billing* dapat terjadi karena sebagian besar proses administrasi *billing* masih dilakukan secara manual sebelum akhirnya di

upload pada sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu). Proses administrasi untuk legalisasi *billing* yang lama kemudian mengambil penyampaian *invoice* kepada pihak bank mitra PLN.

6. Jumlah pelanggan *PascaBayar* PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I Y

Salah satu penyebab tingginya angka piutang adalah jumlah pelanggan yang menggunakan layanan *pasca bayar* tinggi hingga mencapai 7.088.844 pelanggan pada keseluruhan wilayah distribusi Jawa Tengah & D.I.Y. Semakin tinggi jumlah pelanggan yang memiliki piutang pada PLN maka beban kerja tugas penagihan akan semakin berat.

Analisis Usulan Perbaikan Kinerja Fungsi Penagihan Piutang Pelanggan

Berdasarkan analisis efektivitas diperoleh kesimpulan bahwa sistem penagihan piutang pelanggan yang diterapkan PLN Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta masih dalam kategori lambat dengan perputaran kas hanya mencapai 10 kali dalam satu tahun dan rasio rata – rata pengumpulan piutang melebihi jangka waktu pembayaran yaitu selama 36,21. Sehingga perusahaan harus memperbaiki kinerja dari fungsi penagihan piutang untuk meminimalisir angka kerugian perusahaan yang disebabkan oleh piutang pelanggan.

Berikut merupakan beberapa usulan perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan untuk mengurangi faktor yang menghambat kinerja fungsi penagihan piutang pelanggan:

1. Menyusun SOP penagihan

Salah satu kendala yang menyebabkan kinerja penagihan lambat adalah karena tidak adanya *Standard Operating Procedure* yang mengatur setiap detail kegiatan penagihan dari mulai administrasi dan *billing* hingga penagihan akhir pada pemputusan rampung untuk menyeleraskan hubungan antar proses satu dan lainnya. SOP yang disusun mencakup ketentuan batas waktu setiap proses, ketentuan penjadwalan penagihan, persebaran petugas pada lokasi penagihan, jumlah minimal petugas untuk setiap area penagihan, dan unsur – unsur lain yang berkaitan dengan penagihan.

2. Menambah jumlah petugas penagihan

Untuk mempercepat perputaran piutang serta mengurangi jumlah piutang tak tertagih maka perusahaan dapat mengatasi dengan melakukan penambahan jumlah petugas penagihan. Semakin banyak jumlah petugas penagihan maka tingkat piutang yang akan tertagih semakin tinggi karena jumlah petugas berpengaruh pada jumlah pelanggan yang ditagih. Penambahan jumlah petugas juga dilakukan agar perusahaan mampu mengimbangi besarnya jumlah pelanggan yang harus ditagih. Satu hal yang harus diperhatikan bahwa untuk melakukan penambahan jumlah petugas diperlukan

perencanaan yang matang dan analisis lebih lanjut. Karena semakin banyak petugas yang di pekerjakan maka pengeluaran perusahaan juga akan semakin tinggi.

3. Membuat daftar prioritas penagihan

Daftar prioritas penagihan merupakan daftar prioritas pelanggan yang akan ditagih. Pembuatan daftar prioritas berdasarkan jumlah tagih pelanggan, dimana pelanggan dengan jumlah piutang yang tinggi yang akan menjadi prioritas utama dalam penagihan. Hal ini menjadi salah satu langkah yang efektif untuk mengurangi jumlah saldo akhir piutang dan mempercepat aliran kas yang masuk. Dengan membuat daftar prioritas makan piutang yang tertagih di awal merupakan piutang dengan skala besar, sehingga jika nanti waktu penagihan tidak cukup atau diadakan penghapusan piutang karena melebihi jangka waktu maka piutang yang tersisa merupakan piutang skala kecil sehingga otomatis jumlah kerugian piutang dapat berkurang. Pembuatan daftar prioritas sangat bermanfaat apabila tidak memungkinkan bagi PLN untuk menambah jumlah pegawai.

4. Menerapkan sistem otomasi pada proses administrasi

Penggunaan sistem otomasi sebagai pengganti sistem manual pada proses administrasi seperti pembuatan *billing* dapat membantu pelaksanaan proses *billing* diantaranya mengurangi terjadi *human error* dan mempercepat proses penyampaian *invoice*. Apabila *billing* dapat diterima setiap *payment point* tepat pada waktunya maka proses penagihan dapat segera dilakukan tepat waktu dan tidak tersendat.

5. Melakukan pengawasan pada pihak penagih

Meskipun PLN menggunakan pihak ketiga sebagai penagih piutang pelanggan namun sebagai induk PLN tetap harus mengawasi kinerja dari petugas penagihan yang disediakan penagihan, hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pihak ketiga bekerja sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam pengaturan kerja sama.

6. Mengalihkan pelanggan *pascabayar* ke *prabayar*

Salah satu penyebab terbesar naiknya piutang perusahaan adalah tingginya jumlah pelanggan *pascabayar* yang merupakan sumber munculnya piutang dagang pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta semakin banyak jumlah pelanggan *pascabayar* maka jumlah piutang perusahaan semakin meningkat sedangkan peningkatan pelanggan tidak diimbangi dengan jumlah penagih yang kurang dan rendahnya kedisiplinan pelanggan untuk membayar tepat waktu. Untuk meminimalisir piutang PLN dapat melakukan pengalihan pelanggan dari produk *pascabayar* ke *prabayar*, pengalihan pelanggan dapat dilakukan dengan mengencarkan promosi dan sosialisai pada produk *prabayar* atau

mengadakan program promo *prabayar*. Dengan menggunakan layanan *prabayar* maka pelanggan dapat mengatur sendiri tagihan listriknya secara mandiri, dan tidak perlu ada penagihan dari pihak petugas sehingga akan mengurangi piutang yang dikeluarkan perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan rasio aktivitas PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta diperoleh hasil bahwa pada tahun 2016 perputaran piutang perusahaan terjadi sebanyak 10 kali dan *Average Collection Period* selama 36,21 hari. Dalam setahun perusahaan mengeluarkan tagihan piutang setiap bulan yang berarti 12 kali dalam satu tahun sehingga perputaran piutang yang baik adalah sebanyak 12 kali dalam satu tahun, sehingga berdasarkan perputaran piutang dapat disimpulkan bahwa perputaran piutang perusahaan berjalan lambat. Sedangkan dari sudut pandang periode penagihan, rata-rata waktu yang diperlukan untuk penagihan adalah 36,21 hari sedangkan standar target yang ditetapkan perusahaan adalah 30 hari. Hal ini menunjukkan bahwa penagihan piutang juga berjalan terlambat dari waktu yang ditentukan. Dari kedua analisis diperoleh kesimpulan bahwa kinerja dan tingkat performansi penagihan di PLN belum berjalan dengan baik.

Dari hasil perhitungan dan perbandingan rasio dan identifikasi kondisi sistem kebijakan yang dijalankan perusahaan diperoleh faktor yang menyebabkan keterlambatan pada penagihan piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Tengah dan D.I Yogyakarta diantaranya adalah adanya regulasi khusus pada golongan tertentu, keterbatasan SDM yang dimiliki perusahaan, disiplin pelanggan yang rendah, sistem penagihan yang digunakan tidak memiliki standar ketentuan, *billing system* sering terganggu, dan banyaknya jumlah pelanggan *pasca* bayar yang tinggi. Berdasarkan faktor tersebut kemudian dirumuskan beberapa tindakan perbaikan yang dapat diterapkan perusahaan seperti menyusun SOP penagihan, menambah jumlah petugas penagih, membuat daftar prioritas penagihan, menerapkan sistem otomasi pada proses administrasi, melakukan pengawasan pada kinerja pihak penagih, mengalihkan pelanggan *pascabayar* ke *prabayar*

DAFTAR PUSTAKA

- Arumsari, Lelly. 2010. Analisis Perputaran Piutang Pada PT. PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan Cimahi. Bandung : Universitas Komputer Indonesia
- Agustina, Ria. 2009. Analisis Efektivitas Manajemen Piutang. Bogor : Institut Pertanian Bogor
- Birgham, Eugene F. and Joel F. Houston. 2001. *Foundamental of Financial Management*.

- Horcourt College : United State of America
- Niswonger. 1999. *Prinsip-Prinsip Akuntansi*, edisi sembilan belas, Cetakan Pertama. Erlangga. Jakarta
- Warren. 2005. Pengantar Akuntansi, Edisi 21. Salemba : Jakarta
- Houston, B. 2001. Manajemen Keuangan. PT Erlangga. Jakarta.
- Kasmir. 2011. Analisis Laporan Keuangan. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Riyanto, Bambang. 2008. Dasar – dasar Pembelajaran Perusahaan. BPFE : Yogyakarta
- Syamsudin,Lukman. 2001. Manajemen Keuangan Perusahaan. PT Raja Grafindo Persada : Jakarta