



## EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL ATAS PIUTANG PELANGGAN PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI JAKARTA RAYA

Yohana Camila Dwiandini

[yohanacamila@yahoo.com](mailto:yohanacamila@yahoo.com)

Bapak Haitami Abubakar, Drs., M.M., M.Ak.

### ABSTRAK

Yohana Camila Dwiandini / 33130201 / 2017 / Evaluasi Pengendalian Internal Atas Piutang Pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya / Pembimbing : Haitami Abubakar, Drs., M.M., M.Ak.

Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli. Penjualan kredit pada akhirnya akan menimbulkan piutang bagi perusahaan. Perlunya pengendalian internal yang efektif agar tidak menimbulkan piutang yang tidak dapat tertagih.

Sistem pengendalian internal terdiri atas kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan manajemen kepastian yang layak bahwa perusahaan telah mencapai tujuan dan sasaraannya. Jika kita berbicara mengenai pengendalian internal atas piutang usaha, sesungguhnya yang menjadi pusat perhatian kita bagaimana pengamanan yang efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas (termasuk masalah otorisasi persetujuan kredit), sampai tersedianya data catatan akuntansi yang akurat.

Objek penelitian adalah PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang bergerak di bidang jasa penyediaan tenaga listrik di Indonesia. Metode yang digunakan dalam skripsi ini adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Analisis dilakukan dengan membandingkan sistem dan prosedur serta pengendalian internal terhadap piutang pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dengan landasan teori. Dari hasil penelitian dapat diketahui tingkat pelaksanaan sistem dan prosedur pelaksanaan pengendalian internal atas piutang yang selama ini dilakukan oleh PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem dan prosedur atas pengendalian internal di PT PLN (Persero) sudah efektif. Di bagian akhir, penulis memberikan saran atas temuan-temuan yang berhasil diidentifikasi oleh penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Instansi Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRACT

Yohana Camila Dwiandini / 33130201 / 2017 / An Evaluation of Internal Control Over Customer Accounts in PLN PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya / Advisor : Haitami Abubakar, Drs., M.M., M.Ak.

Credit sales carried out by the company by sending the goods in accordance with received orders from the buyer and for a certain period of time the company has receivables from buyers. Credit sales will eventually produce accounts for the company. Effective internal control necessary to avoid any receivables that are not billable.

Internal control system consists of policies and procedures designed to provide adequate assurance that the management company has achieved its goals and objectives. If we talk about internal control over accounts receivable, in fact at the center of our attention how efficient and effective safeguards do on trade receivables, both in terms of physical security over the cash acquisition, separation of duties (including credit approval authorization problems), to provide data accurate accounting records.

The object of research is PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya engaged in the provision of electricity in Indonesia. The method used in this research is descriptive. Data collection techniques are observation, interview, and documentation.

The analysis is done by comparing the systems and procedures also internal control over customer accounts PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya with the theoretical basis. From the results of this research, it can be seen that the level of implementation of systems and procedures for the implementation of internal control over accounts receivable that had been done by PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

From the results of this research can be concluded that the systems and procedures of internal control at PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya has been effective. The last part, the author gives advice on the findings identified by the author.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Kegiatan penjualan terdiri atas transaksi penjualan barang atau jasa, baik secara kredit maupun secara tunai (Mulyadi 2016:160).Penjualan tunai dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mewajibkan pembeli melakukan pembayaran harga barang terlebih dahulu sebelum barang diserahkan oleh perusahaan penjual kepada pembeli.Setelah uang diterima oleh perusahaan, barang kemudian diserahkan kepada pembeli dan transaksi penjualan tunai, kemudian dicatat oleh perusahaan (Mulyadi 2016 : 379).Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan *order* yang diterima dari pembeli dan untuk jangka waktu tertentu perusahaan mempunyai tagihan kepada pembeli tersebut (Mulyadi 2016 : 167).Sistem penjualan kredit perusahaan didahului dengan seleksi pelanggan, yang secara keuangan dapat diberikan hak untuk melakukan pembelian secara kredit kepada perusahaan.

Penjualan secara kredit akan menimbulkan piutang bagi perusahaan yang bersangkutan.Piutang menurut Ahmad Syafi'i Syukur (2015:104) menunjukkan adanya klaim perusahaan kepada pihak (perusahaan) lain akibat kejadian di waktu sebelumnya dalam bentuk uang, barang, jasa atau dalam bentuk aktiva non kas lainnya yang harus dilakukan penagihan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pada tanggal jatuh temponya. Sebagian besar piutang timbul dari penyerahan barang dan jasa secara kredit kepada pelanggan. Umumnya pelanggan akan menjadi lebih tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan secara kredit oleh perusahaan (penjual / PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya), untuk meningkatkan besarnya omzet penjualan yang akan tampak dalam laporan laba-ruginya. Umumnya, setiap calon pembeli / pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan kredit sebelum aplikasi atau transaksi kredit tersebut disetujui. Akan tetapi, pada kenyataannya beberapa piutang usaha justru menjadi tidak dapat ditagih sebagai akibat dari kondisi pelanggan (debitur) yang ada setelah periode kredit berjalan (berlangsung). Kondisi ini misalkan saja, adanya pelanggan yang tidak dapat membayar karena menurunnya omzet penjualan sebagai akibat dari lesunya perekonomian. Kebangkrutan yang dialami debitur merupakan indikasi kuat kemungkinan tidak tertagihnya piutang usaha.

PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam bidang ketenagalistrikan yang berpartisipasi dalam mendorong kegiatan ekonomi masyarakat yang lebih maju dan meningkatkan taraf hidup bangsa Indonesia yang lebih baik demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat Indonesia. Aktifitas utama dari PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya adalah penyediaan pelayanan jasa listrik kepada masyarakat. PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya melakukan penjualan listrik melalui dua cara, yaitu menjual listrik kepada konsumen dengan sistem pra bayar dan pasca bayar. Penjualan tenaga listrik dengan sistem pasca bayar sama halnya seperti penjualan kredit. Pelanggan mengkonsumsi listriknya terlebih dahulu sebelum mereka membayar jasa pemakaian tenaga listrik. Penjualan secara kredit dilakukan untuk mempertahankan pelanggan-pelanggan yang sudah ada dan juga untuk menarik pelanggan baru bagi perusahaan.

Penjualan listrik dengan sistem pasca bayar pada akhirnya akan menimbulkan hak penagihan atas piutang listrik. Perusahaan mempunyai hak tagihan kepada para pelanggannya untuk melunasi kewajibannya sehubungan telah dikonsumsi energi listrik oleh pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya. Dalam proses penagihan atas kewajiban dalam pelunasan pemakaian energi listrik oleh pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya ada pelanggan yang rajin membayar tagihannya, pelanggan yang rajin membayar tagihannya akan dicatat sebagai piutang lancar, namun apabila ada pelanggan yang tidak membayar tagihannya, maka PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya akan memasukkannya kedalam piutang tidak tertagih. Agar tidak sampai terjadi piutang tidak tertagih pada pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, perlu pengendalian piutang secara cermat. Dari hasil pemantauan pendahuluan, banyaknya prosedur yang seharusnya dilakukan oleh pelanggan yang tidak mengetahui prosedur yang sebenarnya, dan adanya perusahaan yang menjadi mitra PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, serta pelanggan maupun petugas *outsourcing* yang melakukan pelanggaran, seperti adanya kasus pencurian listrik yang telah merugikan PLN sebesar Rp.167.000.000.000 yang melibatkan PT. Wirajaya Packindo perusahaan yang bergerak di bidang industri kertas yang melibatkan empat orang tersangka yang merupakan petugas *outsourcing* pelayanan teknik PLN, dimana berdasarkan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) yang dilaksanakan oleh PT. PLN (Persero) terbukti telah terjadi kelainan pada kWh meter di PT. Wirajaya Packind, dan ditemukan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh oknum berupa hilangnya beberapa segel pada kelengkapan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) tenaga listrik (<http://www.djk.esdm.go.id>), hal demikian dapat mengakibatkan kerugian atas piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, maka diperlukan adanya pengendalian internal yang efektif. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk menganalisis “Pengendalian Internal Atas Piutang Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.”

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

### Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui faktor timbulnya kerugian piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.
2. Untuk mengetahui pengendalian piutang usaha golongan pelanggan umum ditinjau dari analisa umur piutang dan besarnya cadangan piutang tak tertagih.

## KAJIAN PUSTAKA

### Pengendalian Internal

Pengendalian internal menurut Hery (2014:11-12) adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan, penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum / undang-undang serta kebijakan manajemen telah dipatuhi dan dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Ketentuan yang dimaksudkan meliputi peraturan di bidang perpajakan, pasar modal, hukum bisnis, undang-undang anti korupsi, dan sebagainya.

Menurut Mulyadi (2016:129) jenis pengendalian internal dibagi menjadi 2 :

#### (1) Pengendalian Internal Akuntansi (*Internal Accounting Control*)

Pengendalian internal akuntansi yang merupakan bagian dari sistem pengendalian internal, meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga aset organisasi dan mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi. Pengendalian internal akuntansi yang baik akan menjamin keamanan kekayaan para investor dan kreditur yang ditanamkan dalam perusahaan dan akan menghasilkan laporan keuangan yang dapat dipercaya.

#### (2) Pengendalian Internal Administratif (*Internal Administrative Control*)

Pengendalian internal administratif meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan, terutama untuk mendorong efisiensi dan dipatuhinya kebijakan manajemen.

### Piutang

Menurut Hery (2014:61-66) istilah piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang 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 kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain ( untuk piutang pajak).

### Pengendalian Internal Atas Piutang

Menurut Hery (2014:66-67) Jika kita berbicara mengenai pengendalian internal atas piutang usaha, sesungguhnya yang menjadi pusat perhatian kita bagaimana pengamanan yang efisien dan efektif dilakukan atas piutang usaha, baik dari segi pengamanan atas perolehan fisik kas, pemisahan tugas (termasuk masalah otorisasi persetujuan kredit), sampai tersedianya data catatan akuntansi yang akurat. Setiap pengajuan kredit yang dilakukan oleh calon pembeli harus diuji atau dievaluasi terlebih dahulu kelayakan kreditnya. Bagian penjualan tidak boleh merangkap bagian kredit. Persetujuan pemberian kredit hanya boleh dilakukan oleh manajer kredit. Manajer



penjualan tidak memiliki otorisasi atau wewenang untuk menyetujui proposal kredit pelanggan. Apabila bagian penjualan merangkap bagian kredit, dikhawatirkan (terutama apabila komisi penjualan ditetapkan berdasarkan besarnya omzet penjualan) seluruh proposal kredit (tanpa kecuali) yang diajukan calon pembeli akan langsung disetujui tanpa adanya evaluasi terlebih dahulu. Dalam hal ini, kemungkinan besar resiko akan muncul terutama terhadap calon pembeli dengan peringkat kredit yang buruk.

Dalam praktik, ketiadaan pemisahan tugas antara fungsi penjualan dan fungsi kredit, ditambah kurang tepatnya dasar perhitungan komisi, sering kali menimbulkan peluang terjadinya kecurangan. Tidak mustahil, karyawan bagian penjualan akan berusaha memperbesar komisi penjualan dengan cara yang tidak benar, dimana oknum bagian penjualan akan membuat seolah-olah penjualan barang dagangan ke pelanggan sesungguhnya terjadi, padahal penjualan tersebut dilakukan secara fiktif (barang tidak dijual ke pelanggan sungguhan namun disembunyikan). Nanti begitu komisi diperoleh, oknum karyawan tadi akan mengembalikan barang yang telah disembunyikan, seolah-olah telah terjadi retur dari pembeli.

Penerapan pengendalian internal memang tidak lepas dari biaya tambahan yang harus dikorbankan perusahaan. Dalam hal ini, kembali bahwa perusahaan pada dasarnya harus mempertimbangkan atau membandingkan antara besarnya biaya tambahan yang dikeluarkan (dalam rangka efektifnya pemisahan tugas) dan manfaat yang diperoleh. Atas dasar pertimbangan *cost* dan *benefit* tadi, apabila perusahaan pada akhirnya lebih memilih menerapkan kedua fungsi (antara fungsi persetujuan kredit dan fungsi penjualan), maka dasar perhitungan komisi haruslah didasarkan pada tingkat kolektibilitas piutang, bukan omzet penjualan. Artinya komisi penjualan akan dihitung berdasarkan besarnya piutang usaha (yang ditimbulkan dari penjualan kredit) yang telah berhasil ditagih atau dikonversi menjadi uang kas.

Akan tetapi secara normatif, jika kita berbicara mengenai pemisahan tugas (dalam kaitannya dengan pengendalian internal atas piutang usaha), maka harus ada pemisahan fungsi antara bagian persetujuan kredit, bagian penjualan, bagian pencatatan (akuntansi), dan bagian penagihan. Fungsi persetujuan kredit dan fungsi pembukuan memegang peranan sebagai pengecek keabsahan penjualan. Karyawan yang menangani pencatatan piutang usaha tidak boleh ikut terlibat dalam aktifitas penagihan.

## METODOLOGI PENELITIAN

### Obyek Penelitian

Perusahaan yang menjadi objek penelitian dari penulisan ini adalah sebuah perusahaan listrik negara yang bergerak dalam penyediaan ketenagalistrikan di Indonesia yang berlokasi di Jalan Mohammad Rais No.1 Jakarta Pusat. Penelitian ini difokuskan pada pengendalian intern atas piutang pelanggan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk membantu penulis dalam pembentukan proposal skripsi ini, penulis memerlukan data-data lengkap tentang perusahaan, yang diperoleh dengan cara Riset Lapangan (*Field Research*) antara lain :

#### 1. Observasi

Observasi yang dilakukan yaitu dengan peninjauan ke PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## 2. Wawancara

Wawancara yang dilakukan adalah dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan karyawan berhubungan dengan piutang di bagian akuntansi dan bagian niaga, guna menunjang penulisan dalam penelitian ini.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan adalah dengan mengumpulkan laporan keuangan, buku kebijakan akuntansi PT PLN (Persero) mengenai piutang, dokumen prosedur pembacaan meter dan pembuatan tagihan listrik PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, dokumen prosedur penagihan piutang listrik PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

## Teknik Analisis Data

1. Memahami dan menganalisa kebijakan piutang yang diterapkan oleh perusahaan.
2. Melakukan analisa terhadap piutang usaha perusahaan, diataranya dengan :
  - a. Analisa umur piutang.
  - b. Besarnya cadangan piutang tak tertagih.
3. Menganalisis upaya yang seharusnya dilakukan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dengan adanya piutang yang belum tertagih dalam jumlah yang signifikan.

## HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Penjualan Energi Listrik Pasca Bayar Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya

#### a. Permintaan Penyambungan Baru Oleh Pelanggan

Kebutuhan manusia semakin kompleks, terutama kebutuhan manusia akan listrik sangat tergantung pada penggunaan listrik, hampir seluruh elemen aktivitas manusia tidak bisa lepas dari penggunaan listrik, apalagi saat ini semakin maraknya penggunaan barang-barang elektronik di tengah kehidupan masyarakat, yang semuanya membutuhkan energi listrik. Oleh karena itu, hampir seluruh masyarakat Indonesia yang menggunakan listrik merupakan pelanggan PT PLN (Persero). Untuk masyarakat di wilayah Jakarta sebagai Ibukota yang menggunakan energi listrik merupakan pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

Sebelum energi listrik dapat dipakai oleh masyarakat, mereka harus mengajukan permohonan pasang baru terlebih dahulu yang dilakukan secara *online*

#### (1) Pengendalian Internal Atas Aktivitas Penyambungan Baru

##### (a) Pengendalian Internal Atas Penilaian Resiko Pasang Baru (PB)

##### (i) Peningkatan Perlindungan Terhadap Informasi

Dengan diberlakukannya kebijakan Pasang Baru (PB) secara *online*, dapat mengurangi resiko *human error* oleh petugas di tiap kantor area pelayanan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya. Selain itu dengan diberlakukannya kebijakan pendaftaran pasang baru secara *online* akan mengurangi resiko kehilangan berkas-berkas penting yang berhubungan dengan data pelanggan karena data pelanggan akan langsung tersimpan di server PT PLN (Persero).



**C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

(ii) Penjaminan Transaksi

Saat pelanggan mengajukan Pasang Baru (PB) secara *online* dan segala persyaratan sudah terpenuhi, maka akan terlihat jumlah rupiah penyambungan yang harus dibayar oleh pelanggan serta Uang Jaminan Langgan (UJL) yang harus dibayar oleh pelanggan. Pembayaran melalui bank *online* mitra PT PLN (Persero) akan langsung ter-*input* ke aplikasi Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST) milik PT PLN (Persero) pusat. Selanjutnya data pembayaran tersebut akan ter-*interface* ke *System Application and Product* (SAP). Dengan diberlakukannya pendaftaran Pasang Baru (PB) secara *online* akan mengurangi resiko penyelewengan penerimaan rupiah yang harus dibayar oleh pelanggan. Apabila pembayaran pemasangan dan Uang Jaminan Langgan (UJL) dilakukan secara manual di kantor PT PLN. Sistem pembayaran juga lebih praktis lewat bank-bank mitra PT PLN (Persero).

Temuan :

- (i) Tidak semua penduduk Jakarta mengerti bagaimana melakukan pendaftaran pasang baru atau tambah daya secara *online*, karena faktor kurang mengertinya masyarakat akan penggunaan teknologi maupun internet, selain itu tidak semua masyarakat memiliki rekening bank, padahal saat ini pembayaran listrik pasca bayar dilakukan melalui bank. Resiko yang mungkin terjadi adalah bisa saja masyarakat yang akan melakukan pasang baru menggunakan jasa orang lain yang membebaskan biaya pemasangan dengan tarif yang lebih tinggi, serta masuknya dana ke rekening yang salah, bukan masuk ke rekening pusat.
- (ii) Ada pasang baru padahal tagihan listrik sebelumnya belum dilunasi, berarti ada prosedur yang dilangkahi oleh pihak dalam PT PLN (Persero) atau pihak *outsourcing*, ataupun pelanggan tersebut melakukan pencantolan listrik yang hal tersebut merupakan tindakan pencurian listrik. Resiko dari hal tersebut dapat mengakibatkan kerugian bagi pihak PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, serta resiko tidak dapat dihapusannya piutang yang tidak tertagih karena adanya indikator kecurangan di lapangan.

(b) Pengendalian Internal Atas Pemantauan Pasang Baru (PB)

Karena saat ini pendaftaran Pasang Baru (PB) sudah dilakukan secara *online* dan tidak ada pendaftaran Pasang Baru (PB) secara manual, maka tiap prosesnya dapat langsung ter-*monitoring*. Proses monitoring dapat dilakukan secara *real time*, sehingga pihak-pihak yang berkepentingan dapat mengawasi dengan sistem. Pembayaran Pasang Baru (PB) dan Uang Jaminan Langgan (UJL) yang harus dibayar oleh pelanggan pasca bayar pada saat pendaftaran akan langsung ter-*input* ke aplikasi Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST) milik PT PLN (Persero) pusat melalui bank-bank mitra yang bekerjasama dengan PT PLN (Persero) dapat langsung dikendalikan dan di-*monitoring* oleh PT PLN (Persero) pusat. PT PLN (Persero) pusat bisa langsung memantau transaksi aliran kas yang masuk dari seluruh area pelayanan.

Aplikasi Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat (P2APST) akan langsung ter-*interface* ke *System Application and Product* (SAP) masing-masing area PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya. Dengan adanya aplikasi *System Application and Product* (SAP) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) maka pihak-pihak yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berkepentingan mengawasi kinerja, dapat melakukan pemantauan secara *real time*, dan mudah, karena semua transaksi ter-integrasi melalui sistem.

#### b. Pembacaan Meter dan Pembuatan Tagihan Listrik

(1) Pengendalian internal atas aktivitas pengendalian pembacaan meter dan pembuatan tagihan listrik pelanggan adalah:

##### (a) Pemisahan Tugas

- (i) Pembacaan meter serta pembuatan tagihan listrik dilakukan oleh petugas catat meter (*cater*).
- (ii) Penanggung jawab terhadap aktivitas baca meter dalam pembuatan tagihan listrik dilakukan oleh supervisor catat meter masing-masing area pelayanan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.
- (iii) Verifikasi data hasil proses baca meter dilakukan oleh koordinator / pengawas baca meter.

##### (b) Otorisasi Yang Sesuai Transaksi dan Aktivitas

Otorisasi data hasil proses baca meter dilakukan oleh koordinator / pengawas baca meter.

##### (c) Dokumen dan Catatan

Dokumen yang dihasilkan dalam aktivitas pembacaan meter adalah AP2T fungsi 2 dan fungsi 3, serta file Daftar Pembacaan Meter (DPM).

##### (d) Pengendalian Fisik Atas Aktiva dan Catatan

- (i) Dokumen Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) fungsi 2 dan fungsi 3 tersimpan di server, pemusnahan dokumen dilakukan secara otomatis selama masa yang berlaku.
- (ii) *File* Daftar Pembacaan Meter (DPM) tersimpan di dalam *map odner / box file / rak*, pemusnahan *file* dilakukan dengan cara dihancurkan setelah 10 tahun tersimpan.
- (iii) Aplikasi manajemen *billing* tersimpan di server, pemusnahan dokumen dilakukan secara otomatis selama masa yang berlaku.

#### Pemeriksaan Independen Atas Kinerja

Cara pengendaliannya dengan pembuatan kontrak perjanjian kerja sama dengan *out sourcing* disesuaikan dengan ketentuan / tata cara pelaksanaan baca meter dalam tugas dan kewajiban fungsi baca meter, mengevaluasi laporan kinerja *out sourcing* secara optimal untuk menghindari adanya penyimpangan oleh petugas *out sourcing* maupun petugas catat meter PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, harus dilakukan rotasi petugas catat meter, menindaklanjuti adanya laporan kelalaian pelanggan sesuai ketentuan., memperhatikan rambu – rambu validasi data pada saat *entry* data didalam sistem aplikasi, mencetak dan memeriksa laporan koreksi stand lalu dan menindaklanjuti sesuai dengan ketentuan bila terjadi kesalahan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.





(2) Pengendalian Internal Atas Penilaian Resiko Pembacaan Meter Dan Pembuatan Tagihan Listrik Pelanggan

(a) Penilaian Resiko Terhadap Aktivitas Pembacaan Meter dan Pembuatan Tagihan Listrik

Resiko terhadap aktivitas pembacaan meter adalah resiko kecurangan dalam pencatatan pemakaian kwh meter petugas di lapangan. Selain itu kecurangan pelanggan dalam penggunaan energi listrik secara tidak sah, seperti mencantol langsung dari jaringan listrik PT PLN (Persero), mengotak-atik kwh meter dengan maksud menggunakan listrik lebih besar dari daya tersambung.

Temuan :

- (i) Dalam proses pembacaan meter, PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya bekerja sama dengan pihak ke-3. Saat ini pembacaan meter oleh petugas di lapangan menggunakan *smart phone* melalui aplikasi pembacaan meter Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT). Saat melakukan pembacaan meter petugas harus mengirimkan bukti foto, tagging koordinat, dan menginput hasil pembacaan stan meternya. Pembacaan stan meter yang sudah di *input* harus dikirim secara *online* ke server, beserta dengan fotonya. Di kantor, pihak niaga di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya bisa memonitoring langkah kerjanya, map lokasi petugas akan terlihat. Resiko kecurangan, seperti petugas tidak datang ke lokasi namun seolah-olah mereka datang ke lokasi, dengan adanya kebijakan pembacaan meter pelanggan melalui *smart phone* dengan aplikasi pembacaan meter, dapat meminimalisir resiko kecurangan petugas di lapangan.
- (ii) PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya memiliki petugas yang langsung terjun ke lapangan untuk melakukan pemeriksaan rutin penggunaan listrik, dikenal sebagai tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) dalam menjalankan tugasnya harus mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku. Sebelum menjalankan tugasnya, Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) diwajibkan untuk memperkenalkan diri serta memperlihatkan identitas resmi dan surat tugas yang dibawanya. Setelah itu, Tim P2TL perlu menjelaskan maksud kedatangannya dan tujuan pelaksanaan Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL). Kepada tuan rumah atau yang mewakili, diminta untuk turut serta mengikuti/mengawasi selama berlangsungnya pemeriksaan. Sebelum dilakukan pemeriksaan secara visual, petugas P2TL terlebih dahulu memeriksa administrasi data pelanggan, sebagai data rekening listrik terakhir. Pemeriksaan secara visual akan dilakukan terhadap instalasi yang terpasang di rumah atau bangunan milik pelanggan, seperti memeriksa kelengkapan Alat Pembatas dan Pengukur (APP) dan segel yang terpasang. Selain itu, dilakukan pengukuran dengan menggunakan peralatan yang telah dipersiapkan. Hasil pemeriksaan dan pengukuran akan dituangkan secara tertulis ke dalam Berita Acara Pemeriksaan yang nantinya ditandatangani oleh tuan rumah atau yang mewakili dan petugas P2TL. Selain itu, petugas P2TL juga akan memberikan penjelasan kepada tuan rumah hasil pemeriksaan yang telah dilakukan. Kalau dari hasil pemeriksaan ditemukan adanya pelanggaran, maka petugas P2TL akan mengambil tindakan sesuai dengan bentuk pelanggaran yang didapatkan. Misalnya saja, tindakan pemutusan sementara, pembongkaran Alat Pengawas dan Pengukur (APP), pemutusan rampung, atau tindakan lainnya yang dianggap perlu. Setelah dilakukan proses pemberkasan terhadap pelanggaran yang terjadi, pemakai tenaga listrik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



dipersilahkan untuk menyelesaikan pelanggaran penggunaan di kantor PLN yang ditunjuk.

### c. Penagihan Piutang Listrik

#### (1) Penilaian Resiko Terhadap Aktivitas Penagihan Piutang Listrik

Resiko yang paling sering muncul dari penjualan listrik pasca bayar adalah piutang pelanggan yang tak tertagih. PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya sebagai kantor distribusi yang melayani penyaluran listrik untuk pelanggan di seluruh wilayah Jakarta dengan jumlah penduduk yang tidak sedikit, resiko akan tidak tertagihnya piutang.

Temuan :

- (a) Aplikasi AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu) „*System Application and Production* (SAP) pada sistem aplikasi perusahaan hanya dapat diakses oleh orang-orang yang terotorisasi.
- (b) Segala bentuk pembayaran di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya saat ini hanya melalui bank *online*, sudah tidak ada pembayaran secara *offline*, misalnya melalui loket pembayaran listrik, jadi resiko kecurangan karyawan dalam penerimaan kas pelanggan atas penjualan listrik dapat di minimalisir.
- (c) Meminimalisir resiko terjadinya piutang tak tertagih, PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya melakukan sistem denda untuk keterlambatan pembayaran di atas tanggal 20 dan diadakan pemutusan aliran listrik sementara sampai pelanggan melunasi tunggakan listriknya, sedangkan apabila 60 hari setelah tanggal pemutusan aliran listrik pertama pelanggan belum juga melunasi tunggakan listrik, beserta biaya keterlambatannya, maka akan dilakukan pembongkaran rampung atas seluruh aliran listriknya, maka apabila pelanggan yang menunggak tersebut ingin melakukan penyambungan listrik kembali, maka pelanggan tersebut harus terlebih dahulu membayar tunggakan listrik sebelumnya yang belum dibayar, dan akan dikenakan biaya pemasangan baru.

#### (2) Pemantauan

Dari hasil wawancara dengan Deputi Manajer Administrasi Niaga di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, bahwa secara umum golongan yang paling sering menunggak adalah golongan pelanggan umum. Dari sisi pelanggan umum, rata-rata pelanggan menunggak dari tanggal 21 sampai tanggal 30. Umumnya karena beberapa pelanggan baru menerima gaji di tanggal tersebut. Kalau golongan instansi biasanya penundaan pembayaran tunggakan listrik hanya tertunda di Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Untuk eksekusi pemutusan listrik semua golongan perlakuannya sama, kalau listrik sampai belum diputus itu hanya masalah waktu, karena sekian ribu pelanggan yang tertunggak, petugas di lapangan masih terbatas.



## Hasil Penelitian

### 1. Faktor Timbulnya Kerugian Piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Penanganannya

#### a. Permintaan Penyambungan Baru Oleh Pelanggan

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan penjualan energi listrik pasca bayar dari proses permintaan penyambungan baru secara *online* belum dapat sepenuhnya meminimalisir kerugian piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

#### b. Pembacaan Meter dan Pembuatan Tagihan Listrik

Tidak ditemukannya indikasi kecurangan di lapangan dari aktivitas pembacaan meter yang menjadi faktor timbulnya kerugian piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya. Dapat disimpulkan bahwa kebijakan penjualan energi listrik pasca bayar dengan Aplikasi Catat Meter Terpusat (ACMT) dapat meminimalisir kerugian piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya.

#### c. Penagihan Piutang Listrik

Faktor timbulnya kerugian piutang dari aktivitas penagihan piutang listrik timbul dari adanya penghapusan piutang kurang lebih Rp 5.000.000.000 yang harusnya disetujui oleh dewan komisaris, namun belum ada yang dieksekusi oleh PT PLN (Persero) pusat, belum ada verifikasi dari pihak PT PLN (Persero) pusat. Ditolaknya usulan penghapusan piutang PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya disebabkan karena apabila ditemukannya kesalahan di lapangan yang menyalahi aturan terkait pemakaian tenaga listrik, maka dapat menggugurkan usulan penghapusan piutang yang diajukan. Sebagai contoh, ketika dilakukan *sampling* ke lapangan, ditemukan sudah ada pemasangan baru padahal tagihan piutang sebelumnya belum dilunasi, otomatis hal tersebut dapat menggugurkan usulan penghapusan piutang.

Tidak adanya penghapusan piutang sebesar Rp 5.000.000.000 di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya yang diusulkan mengakibatkan perputaran piutang turun, sehingga arus kas nya tidak lancar, sehingga arus kas yang seharusnya dapat membiayai kebutuhan operasional perusahaan tidak bisa dilakukan. Arus kas yang tidak lancar juga mengakibatkan terjadinya hutang, dimana ada bunga yang juga harus dibayar oleh perusahaan.

### 2. Pengendalian Piutang Usaha Ditinjau Dari Analisis Umur Piutang, Besarnya Cadangan Piutang Tak Tertagih, Perputaran Piutang Usaha

#### a. Pengendalian Piutang Usaha Ditinjau Dari Analisa Umur Piutang

Dari data laporan piutang usaha berdasarkan umur, diketahui bahwa :

- (1) Persentase kenaikan jumlah piutang pelanggan umum dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 27,49%
- (2) Persentase kenaikan jumlah piutang lancar pelanggan umum dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 33,34 %
- (3) Presentase penurunan jumlah tunggakan piutang umur 1 bulan-3 bulan dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 75,02%



- (4) Presentase penurunan jumlah tunggakan piutang pelanggan umum umur > 3 bulan sampai dengan 1 tahun dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 23,15 %
- (5) Presentase penurunan jumlah tunggakan piutang pelanggan umum umur > 1 tahun dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 61,51%.

Dapat disimpulkan bahwa terjadinya kenaikan persentase jumlah piutang pelanggan umum dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 27,49%, karena adanya kenaikan persentase jumlah piutang lancar dari tahun 2015 ke tahun 2016 sebesar 33,34%.

#### b. Pengendalian Piutang Usaha Ditinjau Dari Besarnya Penyisihan Piutang Usaha

Apabila ditinjau dari besarnya penyisihan piutang usaha PT PLN hanya melakukan penyisihan atas piutang pada golongan pelanggan umum dan golongan BUMN saja. Golongan TNI dan POLRI serta golongan pemerintah tidak dilakukan penyisihan piutang padahal golongan tersebut di tahun 2015 dan 2016 mempunyai tunggakan listrik.

Dapat disimpulkan bahwa kebijakan penentuan penyisihan tidak pas karena yang dicadangkan hanya pelanggan BUMN dan Pelanggan Umum saja, jumlah penyisihan tidak menggambarkan kemungkinan kerugian, karena tunggakan piutang TNI dan POLRI serta tunggakan pemerintah tidak dilakukan penyisihan.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan dari pembahasan yang telah di uraikan dalam penelitian yang berjudul “Analisis Pengendalian Internal Terhadap Piutang Pelanggan PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya, maka dapat disimpulkan :

1. Faktor timbulnya kerugian piutang di PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya disebabkan karena banyaknya prosedur yang dilangkahi dari proses penyambungan baru.
2. Pengendalian internal atas piutang usaha ditinjau dari analisa umur piutang terjadinya kenaikan persentase jumlah piutang pelanggan umum dari tahun 2015 ke tahun 2016 karena adanya kenaikan persentase jumlah piutang lancar

### Saran

1. Pengendalian internal untuk pelanggan yang melakukan pelanggaran perlu ditindaklanjuti dengan tegas, serta perlu di tambahnya petugas Tim Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik (P2TL) untuk mengeksekusi setiap pelanggan yang melakukan pelanggaran, agar PT PLN (Persero) tidak mengalami kerugian yang diakibatkan oleh pelanggan yang menyalahgunakan aliran listrik.
2. Pengendalian internal untuk petugas di lapangan yang akan mengeksekusi pemutusan sementara atau pemutusan rampung aliran listrik pelanggan yang menunggak, agar personilnya ditambah sehingga pemutusan listrik untuk pelanggan yang menunggak bisa dilakukan secara merata dan adil.
3. Pengendalian internal perlu di lakukan yang berfokus pada aliran dana pelunasan tunggakan listrik pelanggan yang sudah dilakukan penghapusan piutang secara pembukuan, agar



pelunasan listrik masuk ke rekening PT PLN (Persero), bukan ke rekening lain pihak yang tidak bertanggung jawab yang mengatas namakan PT PLN (Persero).

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Syafi'i Syafur (2015), *Intermediate Accounting*. Jakarta: Penerbit Pembuka Cakrawala.
- Arens, Alvin A, Randal J. Elder, Mark S. Beasley (2014), *Auditing dan Jasa Assurance : Pendekatan Terintegrasi*, Edisi Kelima Belas, Jilid I, Terjemahan oleh Herman Wibowo, Jakarta, Penerbit Erlangga
- Christian Richo Singal, Victoria Z Tirayoh (2015), "Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Pada Developer Grand Kawanua International City", Jurnal EMBA, Vol.3 No.1, ISSN 2303-1174, diakses 27 Januari 2017, <http://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view>
- Cooper, Donald R. dan Pamela, Schindler (2017). *Metode Penelitian Bisnis*, Edisi Kedua Belas, Buku I, Terjemahan Ellen Gunawan dan Imam Nurmawan. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- Dolli Paulina Surupati (2013), "Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Atas Penjualan dan Penagihan Piutang Pada PT Laris Manis Utama Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol.1 No.4, ISSN 2303-1174, diakses 28 Januari 2017, <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Gary Hamel (2013), "Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada PT Nusantara Surya Sakti", Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, ISSN 2303-1174, diakses 28 Januari 2016, <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Hery (2014), *Pengendalian Akuntansi dan Manajemen*, Jakarta : Penerbit Kencana Prenadamedia Group.
- Opie Jusuf (2016), *Analisis Kredit Untuk Account Officer*, Jakarta: Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyadi (2016), *Sistem Akuntansi*, Edisi ke-4, Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Nabila Habibie (2013), "Analisis Pengendalian Intern Piutang Usaha Pada PT Adira Finance Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, ISSN 2303-1174, diakses 28 Januari 2017, <http://ejournal.unsrat.ac.id>
- Nia Amelia Rusady, Abriandi (2015), "Analisis Sistem Pengendalian Internal Pada PT Astrido Toyota", Jurnal EMBA, Vol.1 No.3, ISSN 2303-1774, diakses 28 Januari 2017, [research.kalbis.ac.id/Reseach/Files/Article/Full/E4MA410R510D](http://research.kalbis.ac.id/Reseach/Files/Article/Full/E4MA410R510D)



Permen ESDM No.14 Tahun 2012, Tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero), Jakarta : Kementrian Energi dan Sumber Daya Mineral, diakses tanggal 12 November 2016, [esdm.go.id](http://esdm.go.id)

© **Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.