

ANALISIS EFEKTIVITAS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG PELANGGAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN PENERIMAAN KAS PADA PT PLN ULP SLEMAN

Rakryan Narendra Krisna Murti, Marfuah
Universitas Islam Indonesia

Correspondence		
Email: ryan67424@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 1 Maret 2026	Accepted: 10 Maret 2026	Published: 11 Maret 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan dalam upaya meningkatkan penerimaan kas pada PT PLN ULP Sleman. Piutang pelanggan merupakan salah satu aset lancar yang memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran arus kas perusahaan, sehingga diperlukan sistem pengendalian yang baik agar proses penagihan dapat berjalan secara efektif dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif analitik. Data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pihak terkait di lingkungan perusahaan, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen dan literatur pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian piutang pelanggan pada PT PLN ULP Sleman telah dilaksanakan melalui beberapa mekanisme, seperti proses pencatatan tagihan, pemantauan tunggakan pelanggan, penagihan secara berkala, serta penerapan sanksi berupa denda dan pemutusan sementara layanan listrik bagi pelanggan yang menunggak. Sistem tersebut secara umum telah berjalan cukup efektif dalam mendukung peningkatan penerimaan kas perusahaan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterlambatan pembayaran oleh pelanggan yang dapat mempengaruhi kelancaran arus kas. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengawasan dan optimalisasi sistem penagihan agar pengendalian piutang dapat berjalan lebih efektif.

Kata Kunci: pengendalian piutang, piutang pelanggan, penerimaan kas, sistem pengendalian, PLN.

PENDAHULUAN

Dalam era modernisasi dan peningkatan pelayanan publik, keberlangsungan operasional perusahaan penyedia layanan utilitas seperti PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) sangat bergantung pada efektivitas sistem pengelolaan dan pengendalian piutang pelanggan. Pengelolaan pengendalian piutang sangat penting bagi PLN, karena pemasukan utama diperoleh dari penjualan tenaga Listrik yang mulanya akan dicatat sebagai piutang pelanggan. Piutang timbul akibat terjadinya penjualan barang atau jasa oleh perusahaan yang dilakukan secara kredit dan salah satu aset lancar yang memiliki peran vital terhadap kelancaran arus kas perusahaan (Indudewi, 2012). Piutang sendiri diharapkan dapat tertagih secara tepat dan cepat untuk menghindari keterlambatan penagihan. Keterlambatan pembayaran tagihan oleh pelanggan dapat menghambat penerimaan kas yang menjadi sumber utama pembiayaan kegiatan operasional dan berdampak pada kinerja keuangan perusahaan yang kurang maksimal. Kondisi tersebut menuntut adanya sistem pengendalian piutang yang efektif agar perusahaan mampu menjaga likuiditas dan kinerja keuangan secara berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan temuan Khairudin *et al.* (2022) yang menjelaskan bahwa pengelolaan piutang yang baik berdampak positif terhadap efektivitas arus kas dan peningkatan profitabilitas entitas.

Secara khusus, PT PLN (Persero) ULP Sleman sebagai unit pelaksana pelayanan pelanggan di bawah wilayah kerja UP3 Yogyakarta memiliki tanggung jawab dalam memastikan setiap kagol pelanggan melaksanakan kewajiban pembayaran tagihan listrik tepat waktu. Kagol pelanggan yang ada di PT PLN ULP Sleman dikategorikan kedalam 5 golongan; kagol 0 memiliki kategori golongan pelanggan untuk rumah tangga; kagol 1 memiliki kategori golongan pelanggan untuk TNI/Polri; kagol 2 memiliki kategori golongan pelanggan untuk



pemerintahan; kagol 3 memiliki kategori golongan pelanggan untuk PEMDA; dan kagol 4 atau yang terakhir memiliki kategori golongan pelanggan untuk BUMN. Namun, dalam praktiknya masih sering ditemukan permasalahan seperti keterlambatan pembayaran, piutang macet, serta sistem monitoring yang belum optimal. Fenomena ini menjadi isu yang relevan, sebab keterlambatan penerimaan kas dapat menghambat pelaksanaan program kerja PLN serta mengurangi efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat.

Masalah yang dihadapi oleh PLN ULP Sleman menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan manajemen dengan kondisi aktual di lapangan. Secara ideal, pengendalian piutang pelanggan diharapkan mampu memastikan seluruh tagihan dapat tertagih sesuai jadwal, sehingga penerimaan kas berjalan lancar. Namun kenyataannya, masih terdapat hambatan baik dari sisi administrasi, sistem informasi pelanggan, maupun disiplin pembayaran pelanggan. Penelitian sebelumnya oleh Nurwachid (2011) mengenai sistem dan prosedur pengumpulan piutang pelanggan di PLN APJ Magelang juga menemukan bahwa keterlambatan pembayaran sering terjadi akibat lemahnya pelaksanaan sistem pengendalian internal serta kurangnya pengawasan terhadap proses penagihan. Kesenjangan inilah yang mengindikasikan bahwa sistem pengendalian piutang belum berjalan secara optimal di tingkat unit layanan.

Menurut Hery (2014) dalam (Abdillah dan Arif, 2022) pengendalian internal piutang adalah cara yang digunakan untuk mencegah piutang tak tertagih dan mengamankan piutang usaha dengan lebih efisien dan efektif. Efektivitas sistem pengendalian internal atas piutang menjadi aspek penting dalam mengurangi risiko piutang tak tertagih. Selain mengurangi risiko tak tertagih, sistem pengendalian atas piutang yang efektif juga berdampak kepada aktivitas operasional perusahaan yang jauh lebih baik. Menurut Amalia dan Handayani (2023), pengendalian internal yang lemah dapat menyebabkan peningkatan kredit bermasalah karena tidak adanya pemantauan dan penilaian risiko yang memadai. Sementara penelitian oleh Desantirahayu (2017) yang mengadopsi model COSO menunjukkan bahwa pengendalian intern yang efektif harus mencakup lima komponen utama, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Dengan kata lain, efektivitas sistem pengendalian piutang tidak hanya bergantung pada prosedur formal, tetapi juga pada komitmen dan koordinasi antarpegawai yang terlibat dalam proses penagihan dan pencatatan penerimaan kas.

Meskipun sudah terdapat sejumlah penelitian mengenai pengelolaan dan pengendalian piutang di lingkungan PLN, sebagian besar di antaranya masih berfokus pada pendekatan kuantitatif dengan analisis rasio perputaran piutang atau tingkat kolektibilitas. Misalnya, penelitian oleh Revoldai dan Nurhaedah (2021) yang menganalisis efektivitas pengelolaan piutang dalam meningkatkan profitabilitas hanya menyoroti aspek rasio keuangan tanpa menggali proses pengendalian secara mendalam. Begitu pula penelitian oleh Khairudin *et al.* (2022) di PT PLN UP3 Tanjung Karang yang lebih menitikberatkan pada kebijakan pengumpulan piutang dan standar kredit, namun belum membahas bagaimana implementasi pengendalian di tingkat pelaksana seperti ULP. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, yaitu kurangnya studi dengan pendekatan kualitatif yang menelaah secara mendalam efektivitas sistem pengendalian piutang dari sisi pelaksanaan dan faktor manusianya.

Pendekatan kualitatif atau induktif menjadi penting dalam penelitian ini karena mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena di lapangan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat menggali pengalaman, kendala, dan persepsi para pegawai PLN ULP Sleman terkait implementasi sistem pengendalian piutang. Proses wawancara dan observasi langsung akan membantu mengidentifikasi sejauh mana sistem pengendalian yang diterapkan sudah efektif dalam meningkatkan penerimaan kas serta faktor-faktor apa saja yang menghambat efektivitasnya.

Selain itu, penelitian ini juga menjadi relevan karena pengendalian piutang pelanggan memiliki peran strategis dalam menjaga stabilitas penerimaan kas perusahaan. Menurut Desantirahayu (2017), perusahaan dengan sistem pengendalian intern yang lemah akan cenderung menghadapi peningkatan piutang tak tertagih, yang pada akhirnya mengganggu likuiditas. Di sisi lain, penerapan pengendalian yang efektif dapat memperkuat posisi keuangan perusahaan, meningkatkan kepercayaan publik, dan memperlancar arus kas operasional.

Dari sisi praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen PLN ULP Sleman dalam mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian piutang yang sudah berjalan. Hasil penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam perbaikan kebijakan, serta pelatihan pegawai yang bertugas dalam penagihan dan pencatatan piutang pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademik, tetapi juga manfaat praktis bagi peningkatan tata kelola keuangan di lingkungan PLN.

Sebagai mahasiswa akuntansi yang tertarik pada bidang akuntansi publik dan manajemen keuangan sektor BUMN, dapat melihat pentingnya sistem pengendalian piutang sebagai bagian dari upaya meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas. PLN sebagai penyedia layanan listrik nasional memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola pendapatan negara dari sektor kelistrikan. Dengan demikian, memahami efektivitas sistem pengendalian piutang di unit layanan seperti ULP Sleman dapat menjadi langkah konkret dalam meningkatkan transparansi dan kinerja keuangan perusahaan secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian berjudul “*Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Kas pada PT PLN (Persero) ULP Sleman*” menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai bagaimana sistem pengendalian piutang dijalankan di lapangan, sejauh mana efektivitasnya terhadap peningkatan penerimaan kas, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk memperkuat pengelolaan piutang pelanggan di lingkungan PLN.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai efektivitas pengendalian piutang terhadap penerimaan kas pada PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) ULP Sleman, Yogyakarta, DIY. Menurut Andriyani et al. (2023), penelitian kualitatif merupakan metode yang menghasilkan data berupa penjelasan tertulis yang diperoleh dari tuturan narasumber serta hasil pengamatan langsung di lapangan. Sejalan dengan itu, Sugiyono (2022) menjelaskan bahwa metode kualitatif berfokus pada data non-numerik yang disajikan dalam bentuk naratif, baik dalam proses pengumpulan maupun analisis data. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali informasi secara lebih mendalam dan komprehensif mengenai fenomena yang diteliti, khususnya terkait dengan praktik pengendalian piutang dalam organisasi.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi dan wawancara dengan pihak yang terkait di lingkungan PT. PLN ULP Sleman, khususnya pegawai dan supervisor yang terlibat dalam proses pengendalian piutang. Sementara itu, data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen resmi perusahaan, seperti laporan perolehan piutang dan laporan penerimaan kas pada periode tertentu. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi untuk mengamati secara langsung proses pengendalian piutang dalam praktik operasional, wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan pengendalian tersebut, serta dokumentasi untuk memperoleh data dari arsip atau laporan perusahaan. Selain itu, penelitian ini juga menerapkan triangulasi data dengan mengombinasikan berbagai teknik pengumpulan data guna meningkatkan keakuratan dan keandalan informasi yang diperoleh (Sugiyono, 2022).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis fenomena yang diteliti. Analisis dilakukan dengan mengacu pada model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) yang meliputi tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif untuk memudahkan pemahaman terhadap hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan yang dilakukan dengan meninjau kembali seluruh data yang telah dianalisis sehingga diperoleh kesimpulan yang valid mengenai penerapan pengendalian piutang serta pengaruhnya terhadap penerimaan kas pada PT. PLN ULP Sleman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan

Sistem pengendalian piutang adalah sebuah mekanisme yang digunakan oleh perusahaan dalam rangka menjaga piutang agar dapat dikelola secara maksimal dan meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Sistem ini bagian dari upaya perusahaan agar penerimaan kas atas piutang dapat terlaksana secara baik dan menjaga kelancaran operasional perusahaan. PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) ULP Sleman merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menerapkan sistem pengendalian piutang sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan kas, serta mengoptimalkan efektivitas pengelolaan piutang perusahaan. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang listrik, PT. PLN ULP Sleman mendapatkan pemasukan utamanya dari penjualan listrik, yang mulanya akan dicatat sebagai piutang pelanggan. Hal ini tentu mendorong PT. PLN ULP Sleman untuk memaksimalkan sistem pengendalian piutang agar piutang pelanggan dapat dikelola secara efektif dan tidak menjadi piutang macet.

Dalam pelaksanaannya, PT. PLN ULP Sleman melakukan sistem pengendalian piutang secara terstruktur dan berkelanjutan, dimulai dari penetapan rekening pelanggan hingga proses pelunasan. Sistem ini dirancang sedemikian rupa agar piutang pelanggan dapat dipantau secara baik dan diproses sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sistem Pengendalian Piutang dimulai dengan tahapan perhitungan rekening pelanggan. Perhitungan rekening pelanggan dilakukan oleh divisi Transaksi Energi (TE), yang dimana pelanggan memulai pasang baru untuk pasca bayar. Rekening akan dihitung mulai dari biaya pasang dan akan dihitung rekeningnya ketika dibulan berikutnya. Divisi Transaksi Energi (TE) melakukan perhitungan rekening dengan bantuan aplikasi ACMT (Aplikasi Catat Meter Terpusat). Aplikasi ini dirancang untuk meminimalkan kesalahan dalam mencatat rekening pelanggan, serta mempercepat dalam melakukan perhitungan. Dengan adanya aplikasi ini, PT. PLN ULP Sleman dapat meningkatkan keakuratan data tagihan pelanggan dan meningkatkan efektivitas proses operasional perusahaan. Setelah perhitungan rekening pelanggan selesai, data tagihan pelanggan akan dilimpahkan ke divisi ADM&PP untuk dilakukan proses penagihan.

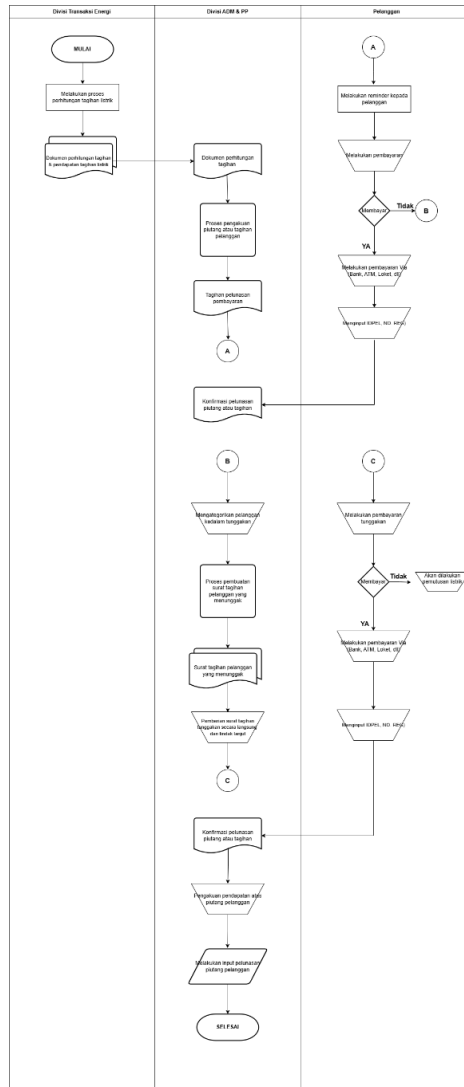
Proses penagihan yang dilakukan oleh divisi ADM&PP tentu melalui beberapa prosedur. Berdasarkan hasil praktik yang diterapkan di lapangan, prosedur yang pertama kali dilakukan yaitu melakukan *monitoring* atau pemantauan piutang pelanggan berdasarkan jangka waktu tertentu. Penjelasan yang diberikan oleh Supervisor Divisi ADM&PP menyebutkan "*pengelompokan piutang berdasarkan umur terbagi menjadi beberapa bagian, mulai dari tunggakan 1 bulan, 2 bulan, dan 3 bulan. Dalam klasifikasi piutang berdasarkan umur, PLN ULP Sleman memberikan cara khusus dalam melakukan penagihan. 1 Bulan (Apabila pelanggan meunggak di 1 bulan, maka akan di berikan surat pemutusan. Pelanggan dapat dikatakan menunggak apabila per tanggal 20 belum melakukan pelunasan). 2 Bulan*

(Akan diputus melalui kabel SR nya). 3 Bulan (Akan dilakukan bongkar rampung)”. *Monitoring* atau pemantauan ini dilakukan secara berkala agar piutang pelanggan dapat diidentifikasi dan mempermudah PT. PLN ULP Sleman dalam melakukan penagihan piutang pelanggan. Setelah melakukan pemantauan, pelanggan akan diklasifikasikan kedalam tingkat keterlambatan pembayaran. Sebelum pelanggan akan dianggap menunggak, PT. PLN ULP Sleman akan melakukan pengendalian terhadap piutang dengan cara *reminder* (mengingatkan) pelanggan melalui alat komunikasi internal perusahaan. Pelanggan akan menerima pesan dari pihak terkait guna mengingatkan untuk segera melunasi piutang atau tunggakan listrik yang telah digunakan. Proses *reminder* ini dilakukan selebihnya tiga kali dalam sebulan agar pelunasan atas piutang pelanggan dapat dilaksanakan secara tepat waktu sebelum tenggat waktu yang telah diberikan. Perlu digaris bawahi, pelaksanaan proses *reminder* ini ditujukan kepada seluruh pelanggan yang memiliki *history* bayar listrik melebihi tanggal 20 dalam 6 bulan terakhir. Apabila pelanggan belum juga melakukan pelunasan sampai dengan tanggal 20, maka pelanggan tersebut bisa dikategorikan kedalam pelanggan yang menunggak. Pelanggan yang menunggak akan diberikan cara khusus oleh PT. PLN ULP Sleman berupa pemberian surat tagihan pelanggan secara langsung dan tindakan lanjutan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Tindakan lanjutan ini berupa sanksi, pembatasan atau pemutusan sementara aliran listrik dan bertujuan untuk mendorong pelanggan agar dapat segera melakukan pelunasan piutang. Setelah pelanggan melakukan pembayaran, proses yang selanjutnya adalah mencatat pelunasan ke dalam system. Penerimaan pembayaran ini akan diverifikasi guna memastikan kesesuaian data piutang dan penerimaan kas.

Semua proses pencatatan dan pemantauan yang dilakukan PT. PLN ULP Sleman didukung oleh beberapa sistem aplikasi untuk mempermudah pelaksanaannya. Hasil wawancara dengan Supervisor Divisi ADM&PP menjelaskan “*untuk memantau piutang pelanggan PLN ULP Sleman menggunakan beberapa aplikasi, seperti AP2T (Bisa melihat daftar tunggakan pelanggan), selanjutnya ada EIS (Executive Information System) untuk memonitoring seluruh pelanggan berdasarkan kogol pelanggan, selanjutnya ada P2APST (Pengelolaan dan Pengawasan Arus Pendapatan Secara Terpusat) Secara real time bisa digunakan untuk memantau apakah pelanggan sudah melakukan pelunasan atau belum*”. Pemanfaatan beberapa aplikasi ini menggambarkan PT. PLN ULP Sleman telah melaksanakan system pengendalian piutang yang baik. Penggunaan aplikasi tersebut membantu PT. PLN ULP Sleman dalam meningkatkan akurasi dan keandalan data piutang, karena telah tercatat secara terkomputerisasi sehingga mengurangi risiko kesalahan dalam proses pencatatannya. Selain itu, membantu petugas untuk melihat secara *real-time* dalam pemantauan pelunasan piutang, serta mempermudah dalam mengidentifikasi pelanggan yang menunggak sehingga mendukung penentuan prioritas penagihan secara lebih efektif.

Gambar dibawah merupakan visualisasi *flowchart* tentang sistem pengendalian piutang di PT. PLN ULP Sleman :

Gambar 4.3 Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan



Berdasarkan ilustrasi *flowchart* diatas, sistem pengendalian piutang di PT. PLN ULP Sleman sudah disusun secara terstruktur dengan melibatkan beberapa bagian atau divisi yang bertanggung jawab pada tugasnya. Divisi Transaksi Energi (TE) berperan dalam perhitungan penggunaan listrik pelanggan dengan output dokumen perhitungan tagihan sebagai dasar dalam pencatatan piutang pelanggan. Pemisahan fungsi ini menggambarkan pengendalian awal untuk memastikan perhitungan piutang dilaksanakan secara objektif agar terhindar dari kesalahan pencatatan.

Disisi lain, divisi ADM&PP memiliki tugas yang berbeda dengan divisi Transaksi Energi (TE), yakni melakukan pengakuan piutang pelanggan serta melakukan pemantauan secara berkala. Tugas ini menunjukkan sisi pengendalian piutang dari proses pengelompokan pelanggan berdasarkan waktu pembayaran, pemberian surat tagihan bagi pelanggan yang menunggak, dan menindaklanjuti atas piutang yang belum tertagih. Hal ini dilakukan untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih dan sebagai bentuk pengendalian dalam mendorong kepatuhan terhadap kewajiban membayar.

Secara keseluruhan, *flowchart* diatas telah memberikan gambaran yang jelas mengenai sistem pengendalian piutang yang ada di PT. PLN ULP Sleman. Hal ini dapat dilihat dari pemisahan tugas antar divisi, prosedur yang terotorisasi, dokumentasi yang memadai, serta pemantauan berkelanjutan atas piutang pelanggan.

Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan

Efektivitas merupakan hasil yang didapat oleh perusahaan atas kemampuan yang telah dilakukan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Efektivitas ini menjadi penting karena untuk mengukur sejauh mana perusahaan dapat mencapai tujuannya dan sebagai bahan evaluasi ketika tujuan perusahaan belum tercapai. Disetiap perusahaan dan organisasi pasti menginginkan tingkat efektivitas yang baik disetiap operasionalnya, begitu pula pada PT. PLN ULP Sleman. Dalam upaya meningkatkan efektivitas sistem pengendalian piutang, PT. PLN ULP Sleman memiliki Target *Key Performance Indicator* (KPI) yang dijadikan indikator utama dalam menilai tingkat keefektivan sistem pengendalian piutang. Supervisor Divisi ADM&PP menjelaskan “*indikator efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan yang digunakan oleh PLN Sleman dilihat dari KPI nya yakni rupiah tagihan. PLN Sleman memiliki dua target, antara lain rupiah tagihan per tgl 20 (maks 2,9 Miliar) dan target akhir bulan (maks 173 Jutat)*”. Berdasarkan Target *Key Performance Indicator* (KPI) No.12/2025, ada dua indikator kinerja yang digunakan dalam melihat efektivitas sistem pengendalian piutang. Target yang pertama, Pencapaian Rata-Rata Saldo Tanggal 20. Hal ini akan dilihat dari pencapaian saldo piutang pelanggan yang belum tertagih, dan besaran target yang diharapkan sebesar RP 2,9 Miliar. Target yang kedua, Pencapaian Saldo Rata-Rata Akhir Bulan. Target ini akan dilihat dari pencapaian saldo piutang pelanggan yang belum tertagih, dan besaran target yang diharapkan sebesar RP 173 Juta. Berikut Target *Key Performance Indicator* (KPI) No.12/2025 yang dilampirkan dalam tabel :

Gambar 4.3 Target *Key Performance Indicator* (KPI) No.12/2025 PT. PLN ULP Sleman

NO	INDIKATOR KINERJA	FORMULA	SATUAN	BOBOT	TARGET SEMESTER 1	TARGET 2025
1	2	3	4	5	6	7
11	Sisa Stand Bongkar Migrasi	Jumlah Kompensasi UJL yang tereksekusi menjadi	%	3	100	100
	Percepatan Cash In		%	9		
12	a. Persentase Rata-Rata Saldo Tanggal 20 Non Kogol	Realisasi Saldo Rata-Rata Tanggal 20 Non Kogol 1	Rp. Juta	3	2715,87	2715,87
	b. Pencapaian Saldo Rata-Rata Akhir Bulan Non	Realisasi Saldo PAL dan TS Rata-Rata Akhir Bulan	Rp. Juta	3	173,18	173,18
	c. Pencapaian Pelunasan PRR	Pelunasan PRR dan Angsuran PRR sesuai Laporan	Rp. Juta	3	3,22	8,17
13	Kepatuhan :					
	a. Pengelolaan K3, Keamanan dan Lingkungan Hidup	Jumlah Nilai Pengurang Pengelolaan K3, Keamanan,		Max-8		
	b. Maturity Level Implementasi Sistem Manajemen	Nilai Pengurang Maturity Level Implementasi Sistem		Max-4		
	c. Ketepatan penyampaian pelaporan dan Akurasi	Jumlah Nilai Pengurang dari Unsur Kepatuhan pada		Max-10		
	d. Tindak Lanjut Temuan Auditor	Jumlah Nilai Pengurang Tindak Lanjut Temuan		Max-5		
	e. Pencapaian Beyond RKAP	Nilai Pengurang atau Penambah terhadap		Max-2		
TOTAL				100		

Hasil dokumentasi yang telah dilakukan di PT. PLN ULP Sleman, terdapat data piutang pelanggan belum tertagih yang nantinya digunakan dalam evaluasi efektivitas sistem pengendalian piutang. Berikut data piutang pelanggan dan data tingkat kesesuaian target yang akan dilampirkan dalam bentuk tabel :

Tabel 4.4 Data Piutang Pelanggan Belum Tertagih Tahun 2025

NO.	Keterangan	Nominal Piutang Per Tgl 20	Target (KPI) Per Tgl 20	Nominal Piutang Akhir Bulan	Target (KPI)
-----	------------	----------------------------	-------------------------	-----------------------------	--------------

					Akhir Bulan
1.	Januari	Rp 1.662.958.267	Rp 2,9 Miliar	Rp 330.195.113	Rp 173 Juta
2.	Februari	Rp 1.692.356.646		Rp 1.932.285	
3.	Maret	Rp 3.622.367.369		Rp 384.556.489	
4.	April	Rp 3.120.890.376		Rp 379.706.636	
5.	Mei	Rp 3.098.578.910		Rp 521.880.481	
6.	Juni	Rp 3.151.452.852		Rp 429.636.989	
7.	Juli	Rp 3.120.220.321		Rp 357.736.517	
8.	Agustus	Rp 3.237.721.154		Rp 470.517.937	
9.	September	Rp 3.122.508.857		Rp 420.418.416	
10.	Oktober	Rp 3.600.171.788		Rp 443.075.723	
11.	November	Rp 3.170.824.006		Rp 402.212.298	
12.	Desember	Rp 3.748.093.169		Rp 578.969.065	
Rata-Rata Piutang		Rp 3.029.011.976		Rp 393.403.162	

Tabel 4.5 Tabel Presentase Tingkat Kesesuaian Target

Keterangan	Tingkat Kesesuaian Target Per Tanggal 20	Tingkat Kesesuaian Target Akhir Bulan
Presentase Tingkat Kesesuaian Target	95%	43%

Dilihat dari data yang diperoleh dari kedua tabel diatas, rata-rata saldo piutang per tanggal 20 sebesar Rp 3.029.001.976. Hal ini menunjukkan bahwa saldo piutang masih belum memenuhi target yang ditetapkan sebesar Rp 2,9 Miliar dan memiliki selisih yang tidak terlalu banyak yaitu Rp 129.001.976. Berdasarkan tingkat kesesuaian target, saldo rata-rata piutang per tanggal 20 mencapai 95%, yang mengindikasikan bahwa sistem pengendalian yang diterapkan oleh PT. PLN ULP Sleman sudah berjalan cukup efektif, namun belum cukup optimal dalam memenuhi batas target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Hal lain menunjukkan perbedaan, dilihat pada rata-rata saldo piutang akhir bulan sebesar Rp 393.403.162. Data ini menunjukkan bahwa saldo piutang masih jauh diatas target yang sudah ditetapkan sebelumnya sebesar Rp 173 Juta dan memiliki selisih yang cukup banyak yaitu Rp 220.403.162. Berdasarkan tingkat kesesuaian target, saldo rata-rata piutang akhir bulan mencapai 43%, yang menggambarkan sistem pengendalian piutang hingga akhir bulan belum berjalan secara konsisten.

Ketidaksamaan efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan pada target saldo piutang per tanggal 20 dan target piutang akhir bulan, disebabkan oleh faktor operasional dan perilaku pelanggan. Pada umumnya, sistem pengendalian piutang pada tanggal 20 memiliki tingkat efektivitas yang jauh lebih baik karena masih berada pada fase aktif penagihan awal. Sehingga, pelanggan cenderung lebih cepat dalam melakukan pelunasan sebelum tanggal jatuh tempo yang telah diberikan. Sedangkan sistem pengendalian piutang pada akhir bulan memiliki tingkat efektivitas yang jauh lebih rendah karena mencerminkan sisa piutang pelanggan yang lebih sulit untuk dilakukan penagihan.

Pada periode menjelang tanggal 20, PT. PLN ULP Sleman selalu melakukan pemantauan dan *reminder* secara intensif dengan bantuan alat komunikasi internal, agar menekan saldo piutang pelanggan tidak melampaui batas target yang telah ditetapkan. Upaya ini berhasil mendorong sebagian besar pelanggan untuk segera melunasi tagihannya. Namun disisi lain, saldo yang tersisa hingga akhir bulan biasanya berasal dari pelanggan dengan

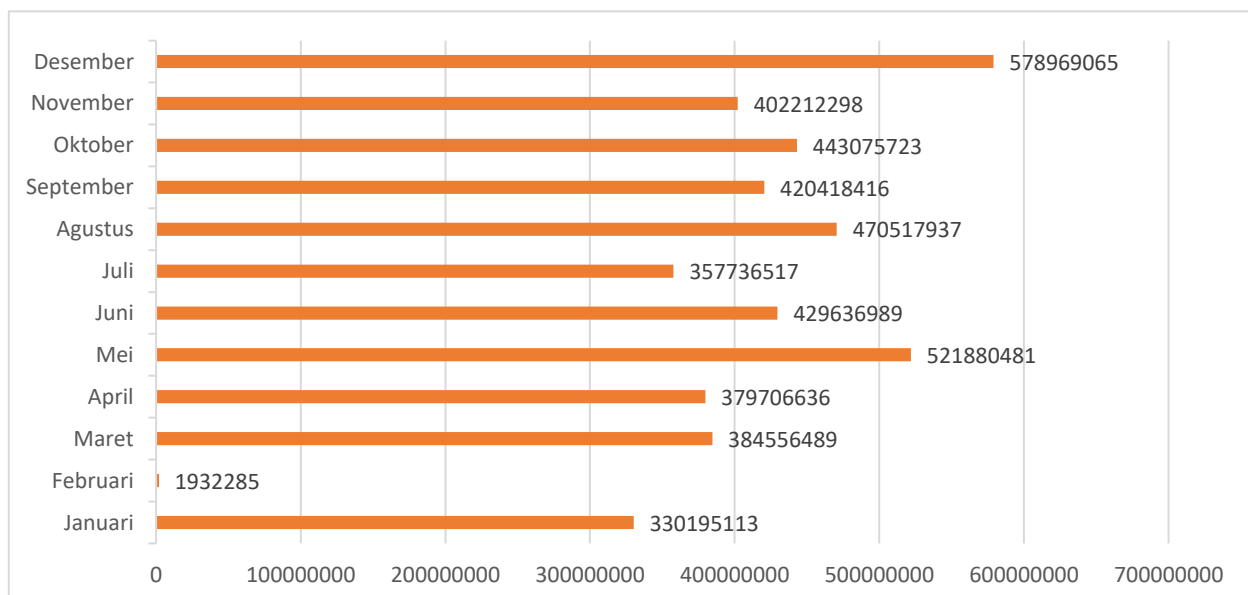
tingkat kepatuhan membayar yang rendah. Pelanggan dengan tingkat kepatuhan yang rendah biasanya diakibatkan oleh kendala dalam kemampuan membayar. Dalam beberapa kasus yang ditemukan, ada pelanggan yang tidak bisa membayar karena memprioritaskan hal lain, seperti mendahulukan membayar gaji dibandingkan membayar listrik. Selain itu, ada pelanggan yang tidak bisa membayar dikarenakan bangkrut. Hal ini tentu membutuhkan tindak lanjut pengihan yang lebih intensif, sehingga menyebabkan saldo piutang akhir bulan tidak sesuai dengan target.

Berbagai kondisi diatas menunjukkan, walaupun pengendalian yang dilakukan diawal sudah berjalan cukup efektif, pengendalian tindak lanjut hingga akhir bulan masih menghadapi berbagai tantangan. Perbedaan ini menunjukkan efektivitas sistem pengendalian piutang tidak selalu dilihat dari keberhasilan tahap awal saja, tetapi juga ditentukan dari sejauh mana perusahaan dapat mempertahankan konsistensi pengendalian hingga akhir bulan.

Pengaruh Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan Pada Penerimaan Kas

Efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan memiliki dampak signifikan terhadap tingkat penerimaan kas perusahaan. Apabila sistem pengendalian piutang yang dilaksanakan berjalan efektif, maka akan berdampak pada penerimaan kas yang akan diterima perusahaan. Namun sebaliknya, apabila sistem pengendalian piutang tidak dapat terlaksana dengan efektif, ini akan menghambat perusahaan dalam menerima kas atas piutang tersebut. Penjelasan oleh Supervisor Divisi ADM&PP menyebutkan “*Secara tidak langsung sistem pengendalian piutang yang ditetapkan berpengaruh terhadap kelancaran kas. Hal ini dikarenakan PLN memiliki pendapatan utama dari penagihan meter Listrik*”. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa sistem pengendalian piutang tidak sekedar digunakan dalam mencatat dan memantau tunggakan pelanggan saja, tetapi juga digunakan dalam stabilitas perolehan kas. Melihat dari sumber pendapatan utama PT. PLN ULP Sleman berasal dari penagihan listrik pelanggan, semakin efektif sistem pengendalian yang dijalankan, maka semakin kecil pula risiko keterlambatan pembayaran yang bisa mempengaruhi penerimaan kas.

Gambar 4.4 Grafik Piutang Pelanggan Akhir Bulan PT. PLN ULP Sleman



Namun demikian, berdasarkan data piutang bulanan PT. PLN ULP Sleman masih menunjukkan peningkatan saldo piutang dibulan tertentu seperti bulan Maret, Mei, Agustus, Oktober, dan Desember. Hal ini menandakan bahwa penerimaan kas perusahaan belum sepenuhnya berada dalam kondisi stabil, karena saldo piutang yang masih tinggi hingga akhir periode menunjukkan adanya sejumlah dana yang seharusnya telah dikonversi menjadi kas tapi masih tercatat sebagai piutang. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kelancaran operasional perusahaan, mengingat kas merupakan sumber utama dalam mendukung pembiayaan berbagai aktivitas usaha. Hal tersebut menggambarkan pengaruh efektivitas sistem pengendalian piutang pelanggan terhadap penerimaan kas bersifat nyata secara konseptual. Ketidaksesuaian target saldo piutang, terutama pada target akhir bulan yang menjadi salah satu indikator untuk menunjukkan masih adanya ruang perbaikan dalam proses pengendalian, agar piutang pelanggan dapat dikonversi secara cepat menjadi kas.

Hambatan Dalam Pelaksanaan Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan

Hambatan merupakan sebuah kondisi meyulitkan yang membuat pencapaian menjadi sedikit tertunda. Dalam pelaksanaan sistem pengendalian piutang di PT. PLN ULP Sleman tentu tidak bisa terhindar dari hambatan. Kondisi ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor internal dan faktor eksternal. Berdasarkan observasi lapangan, hambatan yang sering dihadapi dalam pelaksanaan sistem pengendalian piutang adalah faktor eksternal. Hasil wawancara dengan Supervisor Divisi ADM&PP menjelaskan “*hambatan yang dihadapi PLN Sleman dalam sistem pengendalian piutang pelanggan, antara lain lancar atau tidaknya pelanggan dalam melakukan pembayaran*”. Meskipun PT. PLN ULP Sleman telah memberikan beberapa opsi dan kemudahan dalam melakukan proses pembayaran, masih ada pelanggan yang menunda pembayaran hingga batas waktu yang telah diberikan. Ketidakpatuhan pelanggan dalam membayar tagihan, menyebabkan sulitnya pencapaian target saldo piutang yang telah ditetapkan sebelumnya. Ketidakpatuhan pelanggan dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, yakni ketidak tahuan informasi tentang rekening terbit, faktor financial, dan masalah internal pelanggan. Dalam beberapa kasus, ada pelanggan yang menunggak diakibatkan oleh ketidaktersediaan anggaran untuk membayar listrik. Kondisi ini memaksa pelanggan untuk mengajukan surat kompensasi sebagai bentuk informasi agar tidak dilakukan pemutusan listrik oleh pegawai.

Hambatan lainya juga ditemukan dari faktor internal, seperti ketergantungan terhadap sistem dalam melakukan pemantauan. Pemantauan piutang pelanggan yang dilakukan oleh PT. PLN ULP Sleman memanfaatkan beberapa aplikasi seperti AP2T, EIS, dan P2APST. Aplikasi ini tentu memudahkan pemantauan piutang pelanggan secara *real-time* guna memastikan keakuratan data. Namun, ada kekurangan yang akan dirasakan dalam menggunakan beberapa aplikasi diatas, seperti rentan gangguan sistem dan terbatasnya akses dalam menggunakan aplikasi. Gangguan sistem menyebabkan proses pemantauan menjadi terhambat dan proses pembaruan data membutuhkan proses yang lebih lama sehingga mempengaruhi akurasi informasi piutang. Berdasarkan praktik lapangan di PT. PLN ULP Sleman, peneliti merasakan dampak akibat dari gangguan sistem ketika sedang melakukan pemantauan piutang pelanggan. Kondisi ini menyebabkan proses pemantauan menjadi lebih lama, karena menunggu sistem atau aplikasi pulih terlebih dahulu.

Pada siklus penagihan juga ditemukan beberapa hambatan, seperti lokasi pelanggan yang tidak sesuai dengan data yang ada. Hal ini akan menghambat pelaksanaan pengendalian piutang, khususnya dalam aspek informasi dan komunikasi. Selain itu, pada saat pemberian surat tagihan secara langsung, pelanggan ada yang tidak bisa ditemui. Kondisi ini menyebabkan proses permintaan keterangan secara langsung tidak dapat dilakukan, sehingga berdampak pada kurang optimalnya efektivitas penyampaian surat tagihan. Siklus penagihan

ini penting untuk dilakukan, karena akan menentukan keberhasilan dalam mengkonversi piutang menjadi penerimaan kas. Semakin baik dalam proses pengendalian yang dilakukan, maka akan semakin cepat pula piutang pelanggan yang dapat diubah menjadi kas.

Beberapa hambatan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan sistem pengendalian piutang yang baik bukan hanya dilihat dari prosedur atau sistem yang telah diterapkan, melainkan juga dilihat dari kegiatan operasionalnya. Hambatan yang ada menjadi tantang dan fokus utama PT. PLN ULP Sleman dalam memberikan solusi agar kedepanya pelaksanaan sistem pengendalian piutang dapat dilakukan secara optimal dan jauh lebih baik.

Upaya Dalam Meningkatkan Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan

Dapat dilihat dari berbagai hambatan yang ada didalam proses penerapan sistem pengendalian piutang, PT. PLN ULP Sleman perlu melakukan upaya ataupun langkah yang diambil untuk mengatasi dan memastikan efektivitas sistem pengendalian piutang tetap berjalan dengan semestinya. Hal ini tidak lain tidak bukan untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih dan mendukung pencapaian target penerimaan kas perusahaan yang sudah tercantum dalam Target *Key Performance Indicator* (KPI) No.12/2025. Dalam wawancara yang dilakukan dengan Supervisor Divisi ADM&PP mengatakan “*PLN Sleman melakukan beberapa Upaya dalam meningkatkan efektivitas sistem pengendalian piutang, seperti melakukan penguatan pemantauan saldo piutang secara berkala dan selalu melakukan evaluasi kinerja. Setiap bulanya kami melakukan monitoring pelanggan mana saja yang kiranya sering menunggak, dan memberikan cara khusus agar tidak menunggak. Selain itu memonitoring pelanggan yang sekiranya perlu ditagih secara langsung. Upaya lain yang dilakukan PLN Sleman, seperti reminder pelanggan melalui alat komunikasi internal PLN dan memberikan surat penagihan ke pelanggan*”. Upaya yang dilakukan oleh PT. PLN ULP Sleman tidak terbatas pada satu tindakan saja, tetapi dilakukan dengan berbagai cara yang saling berkaitan.

Langkah pertama yang dilakukan dalam mengatasi hambatan adalah dengan melakukan penguatan pemantauan saldo piutang pelanggan secara berkala. Pelaksanaan pemantauan dilakukan secara rutin untuk memudahkan proses identifikasi pelanggan yang masih memiliki tunggakan dan membantu meminimalkan piutang menumpuk pada awal periode. Selain itu, langkah yang dilakukan oleh PT. PLN ULP Sleman adalah dengan melakukan evaluasi kinerja disetiap periodenya. Evaluasi kinerja dapat dilihat dari realisasi saldo piutang pelanggan dengan target KPI yang telah ditetapkan. Hasil evaluasi, nantinya akan dijadikan dasar dalam melakukan pengawasan terhadap efektivitas sistem pengendalian piutang diperiode berikutnya. Langkah lain yang dilakukan adalah mengelompokan pelanggan berdasarkan tingkat piutangnya. Hal ini bertujuan untuk membedakan perlakuan penagihan antara umur piutang pelanggan baru dengan umur piutang pelanggan yang sudah melewati batas yang telah ditetapkan. Melalui langkah ini, upaya penagihan dapat dilaksanakan dengan maksimal terutama pada pelanggan yang berisiko tinggi terhadap piutang. Langkah lainnya adalah dengan menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pelanggan. Wawancara yang dilaksanakan dengan Supervisor Divisi ADM&PP menyebutkan “*upaya lain yang dilakukan PLN Sleman untuk mengurangi piutang macet, adalah menjalin komunikasi yang baik dengan seluruh pelanggan. Hal ini menjadi salah satu sarana untuk menyampaikan informasi tagihan kepada pelanggan dan memudahkan pegawai dalam proses pelaksanaan sistem pengendalian piutang*”. Komunikasi yang baik dengan pelanggan akan memberikan dampak positif bagi PT. PLN ULP Sleman. Hal ini akan meningkatkan kepatuhan pembayaran pelanggan terhadap piutang, sehingga meminimalkan risiko piutang macet dan mendukung pencapaian target pengendalian piutang yang telah ditetapkan.

Beberapa upaya yang telah dilakukan oleh PT. PLN ULP Sleman dalam mengatasi hambatan yang ada, terlihat bahwa perusahaan telah berupaya dalam meningkatkan dan

memperkuat pelaksanaan sistem pengendalian piutang secara berkala. Berbagai langkah yang dilakukan menunjukkan komitmen yang kuat dalam mempertahankan efektivitas sistem pengendalian piutang, serta mendorong peningkatan pencapaian penerimaan kas disetiap periodenya. Dengan adanya langkah-langkah tersebut, sistem pengendalian piutang pelanggan dapat berjalan dengan lebih efektif dan konsisten sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Kesimpulan

Bersumber pada hasil analisis dan pembahasan yang telah dijelaskan mengenai Analisis Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Pelanggan Dalam Upaya Meningkatkan Penerimaan Kas di PT. PLN ULP Sleman, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Sistem pengendalian piutang pelanggan di PT. PLN ULP Sleman telah dilaksanakan secara sistematis dan terintegrasi dengan bantuan beberapa aplikasi seperti AP2T yang digunakan untuk melihat daftar tunggakan pelanggan, EIS dimanfaatkan untuk memonitoring sesuai dengan kogol pelanggan, dan P2APST untuk melakukan pemantauan realisasi pelunasan secara *real-time*. Sistem pengendalian piutang pelanggan dilakukan melalui tahapan pencatatan tagihan, pemantauan saldo piutang per tanggal 20 dan akhir bulan, melakukan penagihan secara langsung kepada pelanggan sebagai bentuk meminimalisir risiko piutang macet, dan melakukan evaluasi secara berkala berdasarkan target KPI yang telah ditetapkan. Kontribusi berbagai divisi menunjukkan adanya pemisahan tugas yang jelas dalam pelaksanaan pengendalian dan secara prosedur PT. PLN ULP Sleman telah menggambarkan unsur pengendalian piutang secara baik. Pelaksanaan sistem pengendalian piutang pelanggan di PT. PLN ULP Sleman belum sepenuhnya berjalan secara efektif dalam upaya meningkatkan penerimaan kas perusahaan. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap target *Key Performance Indicator* (KPI), menunjukkan rata-rata saldo piutang per tanggal 20 dan per akhir bulan masih melebihi target yang ditentukan. Selain itu, saldo piutang yang tinggi hingga akhir bulan mengindikasikan adanya dana yang belum berhasil dikonversi menjadi kas dalam periode berjalan. Dengan demikian, meskipun sistem pengendalian piutang pelanggan telah dilaksanakan dengan baik secara prosedural, tetapi belum tentu sepenuhnya efektif untuk meningkatkan penerimaan kas perusahaan.
2. Dalam pelaksanaannya, sistem pengendalian piutang pelanggan di PT. PLN ULP Sleman menghadapi beberapa kendala dari faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal berasal dari keterlambatan pembayaran pelanggan yang disebabkan oleh kondisi ekonomi, tingkat kepatuhan membayar, dan faktor teknis lainnya. Sementara itu, faktor internal sendiri berupa ketergantungan pada penggunaan sistem aplikasi. Dengan bergantungnya proses operasional pada sistem aplikasi, ketika terkena gangguan sistem akan menyebabkan proses pemantauan menjadi terhambat. Berbagai kendala yang dihadapi akan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam menekan saldo piutang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
3. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang menghadang, PT. PLN ULP Sleman melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan efektivitas sistem pengendalian piutang seperti melakukan penguatan pemantauan piutang pelanggan secara berkala, melakukan evaluasi kinerja secara berkala, mengelompokkan pelanggan berdasarkan piutangnya, dan menjalin komunikasi yang baik pada seluruh pelanggan. Semua upaya ini dilakukan agar memudahkan proses identifikasi pelanggan yang masih memiliki tunggakan, membedakan perlakuan penagihan antara umur piutang pelanggan baru dengan umur piutang pelanggan yang sudah melewati batas, dan memberikan

informasi kepada pelanggan tentang pentingnya kepatuhan membayar tunggakan sebelum melewati batas waktu yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah & Arif. (2022). Peranan Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Organisasi. 11.
- Ahmad Nurwahid. (2011). SISTEM DAN PROSEDUR PENGUMPULAN PIUTANG PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) APJ MAGELANG. 62.
- Amalia & Handayani. (2023). RECEIVABLE INTERNAL CONTROL ANALYSIS TO MINIMIZE RISK UNCOLLECTIBLE ACCOUNTS AT PT X. 7.
- Andriyani et al. (2023). ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PT MEKA ASIA PROPERTI . 12.
- Coso (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission). (2013). *Internal Control — Integrated Framework*.
- Desantrirahayu. (2017). ANALISIS PENGENDALIAN INTERN MODEL “COSO” TERHADAP PIUTANG USAHA. 8.
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2022). *PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan)*.
- Indudewi, D. (2012). Akuntansi Keuangan 1. Semarang: Semarang University Press.
- Junita et al.,. (2023). *Pengantar Akuntansi Keuangan*. Yogyakarta: CV Tripe Konsultan.
- Kasmir. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT Raja Grafindo Persada.
- KBBI . (n.d.). *Arti Kata Efektivitas*. From <https://kbbi.co.id/arti-kata/efektivitas>
- Khairudin et al. (2022). ANALISIS STRATEGI PENGELOLAAN PIUTANG DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG MACET PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG. 8.
- M. Arief Effendi. (2016). *The Power of Good Corporate Governance : Teori & Implementasi – Edisi Kedua*.
- Nur F., & Elfreda A. (2020). ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG USAHA PADA PT. ASTRA MULTI FINANCE (SPEKTRA) SAMARINDA . 14.
- PP Energi. (208). *PEDOMAN UMUM SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PERUSAHAAN* . Jakarta.
- Revoldai & Agustina . (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Dalam Upaya Meningkatkan Profitabilitas Pada PT. Biringkassi Raya. 7.
- Reza & Listya D. (2023). ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TERHADAP RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT EXPRAVET NASUBA MEDAN. 11.
- Rizka et al. (2015). PENGELOLAAN PIUTANG YANG EFEKTIF DALAM UPAYA MENINGKATKAN RENTABILITAS DAN MENJAGA LIKUIDITAS . 9.
- Silvana Pebruary et al. (2020). *Pencegahan Fraud Di Lembaga Keuangan Mikro Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Sri Wahyuni et al. (2025). Analisis Efektivitas Pengendalian Piutang Pada PT PLN (Persero) UID Sulsebar. 12.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta Bandung.
- Sujarweni, V. W. (n.d.). *Sistem Akuntansi*. Pustaka Baru Press.
- Wibowo, A. (2021). *SISTEM PENGENDALIAN MANAJEMEN*. Semarang: Yayasan Prima Agus Teknik.
- Yusuf H., Yanuarius D. J., & Adi S. (2021). EFEKTIVITAS PELAYANAN KESEHATAN MASYARAKAT OLEH PUSKESMAS DI KABUPATEN MANGGARAI. 10.
- Yuyun & Anita. (2022). ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG PT. KLM . 8.

