

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENGELOLAAN PERPUTARAN PIUTANG PADA PT PLN (PERSERO) UP3 KUPANG

Teresita Noviyanti Bere<sup>1</sup>, Wehelmina Mariana Ndoen<sup>2</sup>, Christien C. Foenay<sup>3</sup>, Petrus E. De Rozari<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Nusa Cendana, Jl. Penfui, Kupang, Nusa Tenggara Timur, Indonesia

Email: [fernandesyanti42@gmail.com](mailto:fernandesyanti42@gmail.com)

### Article History

Received: 08-05-2025

Revision: 13-05-2025

Accepted: 14-05-2025

Published: 15-06-2025

**Abstract.** *This research aims to analyze the factors that influence the management of receivable turnover at PT PLN (Persero) UP3 Kupang, focusing on internal and external factors and measuring the level of receivable turnover using the Receivable Turnover (RTO) and Average Collection Period (ACP) indicators. The method used is mixed methods with a sequential exploratory model. Qualitative data was obtained through semi-structured interviews with PLN employees and postpaid customers, while quantitative data came from PLN UP3 Kupang's financial statements for the 2020-2023 period. The results showed that internal factors such as the billing system, customer monitoring, and officer turnover affect the effectiveness of accounts receivable management. While from the external side, the economic condition of customers, government regulations, and internal customer administration are the main factors for late payments. The ratio calculation shows fluctuations in accounts receivable turnover which are influenced by the increase in overdue accounts, especially from customers of government institutions and state-owned enterprises. The implications of this research are expected to be the basis for strategic policy making in improving the effectiveness of collection and management of accounts receivable.*

**Keywords:** *Accounts Receivable Turnover, Average Collection Period, Internal Factors, External Factors*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan perputaran piutang pada PT PLN (Persero) UP3 Kupang, dengan fokus pada faktor internal dan eksternal serta pengukuran tingkat perputaran piutang menggunakan indikator *Receivable Turnover* (RTO) dan *Average Collection Period* (ACP). Metode yang digunakan adalah *mixed methods* dengan model *sequential exploratory*. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi terstruktur dengan pegawai PLN dan pelanggan pascabayar, sementara data kuantitatif berasal dari laporan keuangan PLN UP3 Kupang periode 2020–2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti sistem penagihan, monitoring pelanggan, dan pergantian petugas berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Sedangkan dari sisi eksternal, kondisi ekonomi pelanggan, regulasi pemerintah, dan administrasi internal pelanggan serta kebiasaan pelanggan dalam membayar merupakan faktor utama keterlambatan pembayaran. Perhitungan rasio menunjukkan fluktuasi perputaran piutang yang dipengaruhi oleh meningkatnya piutang tertunggak, terutama dari pelanggan institusi pemerintah. Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan kebijakan strategis dalam meningkatkan efektivitas penagihan dan pengelolaan piutang.

**Kata Kunci:** Perputaran Piutang, Faktor Internal, Faktor Eksternal, *Receivable Turnover*, *Average Collection Period*.

**How to Cite:** Bere, T.N. et al (2025). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pengelolaan Perputaran Piutang Pada Pt Pln (Persero) Up3 Kupang. *Indo-Fintech Intellectuals: Journal of Economics and Business*, 5 (2), 5148-5158. [10.54373/ifjeb.v5i2.3118](https://doi.org/10.54373/ifjeb.v5i2.3118)

## PENDAHULUAN

Setiap perusahaan memiliki tujuan utama untuk memperoleh laba guna menjaga kelangsungan operasionalnya. Namun, keberhasilan dalam mencapai laba tidak hanya ditentukan oleh besarnya penjualan, tetapi juga oleh efektivitas pengelolaan aset, termasuk piutang. Piutang merupakan aset lancar yang timbul dari penjualan kredit, yang mencerminkan kewajiban pelanggan untuk membayar kepada perusahaan atas barang atau jasa yang telah diberikan (Hidayah, 2024).

Dua indikator penting untuk menilai efektivitas pengelolaan piutang adalah rasio perputaran piutang (*receivable turnover ratio*) dan periode penagihan rata-rata (*Avarage Collection Periode*) (Kasmir, 2019). Rasio ini menunjukkan seberapa cepat piutang dikonversi menjadi kas selama satu periode tertentu. Semakin tinggi perputaran piutang, semakin cepat dana yang terikat dalam piutang dapat dikembalikan menjadi uang tunai. Sebaliknya, jika perputaran piutang rendah, ini menunjukkan bahwa piutang membutuhkan waktu lebih lama untuk ditagih, yang dapat menyebabkan penundaan penerimaan kas dan meningkatkan risiko penunggakan piutang (Novica, 2023). Akumulasi piutang dapat mengurangi likuiditas perusahaan, sehingga menghambat kemampuan perusahaan dalam menjalankan operasi sehari-hari dan memenuhi kewajiban jangka pendek (Ridwan, 2020). Piutang sering kali menjadi tantangan dalam pengelolaan keuangan perusahaan, terutama di perusahaan yang menerapkan sistem pembayaran pascabayar (Alam, 2022).

PT PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bertanggung jawab dalam penyediaan listrik nasional, menghadapi permasalahan tersebut, termasuk di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kupang. PLN memiliki dua jenis pelanggan utama, yaitu pelanggan prabayar dan pascabayar. Sistem pascabayar inilah yang memunculkan piutang usaha, karena pelanggan melakukan pembayaran setelah menerima layanan listrik. Berdasarkan data laporan keuangan PLN UP3 Kupang, total piutang pascabayar menunjukkan fluktuasi yang signifikan dalam tiga tahun terakhir, sebagaimana terlihat pada Tabel 1.1

**Tabel 1.** Laporan Piutang PT PLN (Persero) UP3 Kupang 2020-2023

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Piutang</b>	<b>Piutang Lancar</b>	<b>Piutang Tertunggak</b>
2020	Rp43.790.572.752	Rp20.609.583.759	Rp23.180.988.993
2021	Rp48.299.564.967	Rp23.103.891.254	Rp25.195.673.713
2022	Rp43.124.324.215	Rp21.414.589.600	Rp21.709.734.615
2023	Rp47.567.337.020	Rp24.377.072.385	Rp23.190.264.635

(Sumber: Laporan Piutang PT PLN (Persero) UP3 Kupang)

PLN sendiri telah menetapkan kebijakan standar dalam pengelolaan piutang, seperti ketentuan batas waktu pembayaran maksimal tanggal 20 setiap bulan, prosedur penagihan berjenjang, serta pengelompokan pelanggan berdasarkan kode golongan, yakni kode golongan 0= Pelanggan umum, kode golongan 1= TNI dan POLRI, kode golongan 2= Kelembagaan, kode golongan 3= Pemerintah Daerah, dan kode golongan 4= BUMN dan BUMD. PLN juga memanfaatkan sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk memantau data piutang secara *real-time*. Meskipun demikian, jumlah piutang tertunggak masih tinggi, dan PLN kerap harus melakukan tindakan seperti pemutusan sementara hingga penghapusan status pelanggan aktif jika keterlambatan mencapai tiga bulan berturut-turut.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa pengelolaan piutang di PT PLN (Persero) UP3 Kupang belum sepenuhnya optimal. Hambatan dari faktor internal seperti pergantian petugas, efektivitas sistem penagihan, serta lemahnya pengawasan menjadi faktor penting. Sementara itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi pelanggan, perubahan kebijakan pemerintah, hingga kebiasaan menunda pembayaran pelanggan turut memengaruhi kemampuan perusahaan dalam mengelola piutang secara efektif. (Lilianti, 2019) dalam penelitiannya mengatakan penyebab utama piutang tak tertagih pada PT PLN WS2JB UP3 Palembang dipengaruhi oleh faktor internal, seperti kebijakan kredit dan sistem penagihan, serta faktor eksternal, seperti kesengajaan pelanggan tidak membayar dan kondisi ekonomi pelanggan. (Nurjanah, 2022) dalam penelitiannya menyatakan bahwa piutang yang tidak tertagih tepat waktu berdampak signifikan terhadap likuiditas perusahaan, yang pada akhirnya memengaruhi kemampuan operasional dan profitabilitas perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan kajian yang mendalam mengenai efektivitas pengelolaan piutang dan faktor-faktor yang memengaruhinya, guna meningkatkan kualitas manajemen piutang dan mendukung kesehatan keuangan perusahaan secara berkelanjutan.

## **METODE**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi kasus. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah *Mixed Methods* model *Sequential Exploroty*. *Mixed methods* (Metode penelitian kombinasi) adalah suatu metode penelitian yang menggabungkan antara metode kuantitatif dan metode penelitian kualitatif untuk digunakan secara bersamaan-sama dalam suatu penelitian, sehingga diperoleh data yang lebih komperensif, valid, reliabel, dan objektif (Sugiyono, 2018:475).

Dalam penelitian ini penelitian kualitatif terlebih dahulu untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang memengaruhi pengelolaan perputaran piutang Pada tahap kedua, dilakukan analisis kuantitatif untuk mengukur tingkat perputaran piutang menggunakan dua indikator utama, yaitu Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turnover*) dan Periode Penagihan Rata-rata (*Average Collection Periode*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan wawancara semi terstruktur, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan, yakni teknik analisis data kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk analisis kuantitatif menggunakan analisis rasio keuangan untuk menghitung Perputaran Piutang (*Receivable Turnover*) dan Periode Penagihan Rata-rata (*Average Collection Periode*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Analisa Faktor Internal yang Mempengaruhi Pengelolaan Piutang PT PLN (Persero) UP3 Kupang

#### 1. Kebijakan Pembayaran Pascabayar dan Sistem Penagihan

Kebijakan pembayaran yang ditetapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Kupang mengacu pada Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dan peraturan Direktu PT PLN, yang menetapkan bahwa pelanggan pasca bayar adalah pelanggan Non-tarif R atau pelanggan yang bukan rumah tangga dan juga menetapkan batas pembayaran tagihan listrik maksimal pada tanggal 20 setiap bulan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran hingga tanggal yang ditentukan, maka PLN berhak melakukan pemutusan sementara dan jika di bulan kedua juga pelanggan belum membayar maka akan dilakukan pemutusan meter serta di bulan ketika pelanggan belum juga membayar tagihan maka PLN akan melakukan bongkar rampung atau pemutusan total dan dicabut menjadi pelanggan PLN. Selain itu PLN juga menetapkan denda sebesar 3% kepada pelanggan yang terlambat membayar tagihan. Denda tersebut diberikan kepada pelanggan kode golongan tertentu yang pembayaran tidak terpusat yakni untuk kode golongan 0, dan 4 sedangkan untuk kogol 1,2 dan 3 tidak dikenakan denda karena pembayaran terpusat. Kebijakan ini bertujuan untuk mengurangi risiko piutang tak tertagih dan meningkatkan efektivitas perputaran piutang.

Namun, dalam implementasinya terdapat tantangan terutama pada pelanggan kode golongan 1 (TNI dan Polri) dan kode golongan 2 (Kelembagaan), yang proses pembayarannya terpusat dan memerlukan prosedur administratif yang lebih panjang,

sehingga terjadinya keterlambatan pembayaran.

## 2. Monitoring dan Evaluasi Pelanggan

Berdasarkan hasil penelitian monitoring yang dilakukan PLN sudah baik karena PT PLN (Persero) UP3 Kupang telah mengadopsi sistem berbasis teknologi seperti Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dan *Enterprise Information System* (EIS) dalam memonitoring pelanggan pasca bayar untuk melihat perkembangan piutang secara *real-time*.

Dengan monitoring piutang secara *real-time* PLN bisa mengetahui perkembangan piutang dan mengetahui sejauh mana pelanggan yang belum melunasi tagihan listrik ketika hampir jatuh tempo, sehingga PLN akan memberikan peringatan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan listrik. Hal ini tentunya akan mencegah terjadinya keterlambatan pembayaran. Selain itu juga PLN UP3 Kupang melakukan evaluasi piutang setiap bulan, terutama terhadap pelanggan yang memiliki tunggakan. Evaluasi berkala ini memungkinkan PLN untuk menyesuaikan strategi penagihan, guna meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang.

## 3. Pergantian Petugas Penagihan

Pergantian petugas penagihan di PT PLN (Persero) memiliki dampak signifikan terhadap efektivitas pengelolaan piutang. Di karenakan petugas lama memiliki pemahaman yang lebih baik terhadap pola pembayaran pelanggan. Ketika terjadi pengantian petugas, proses penagihan sering mengalami kendala, karena petugas baru harus membangun kembali komunikasi yang efektif, menjalin hubungan dengan pelanggan, serta memahami tugas dan prosedur dalam penagihan. Sehingga pengawasan. Selain itu juga pergantian petugas baru sangat berpengaruh pada efektivitas penagihan apalagi petugas baru harus mempelajari medan dan situasi pelanggan. Di sisi lain adanya pergantian petugas baru maka pengawasan piutang juga tidak akan stabil karena harus adanya penyesuaian.

## 2. Analisis Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Pengelolaan Piutang

### 1. Kondisi Ekonomi Pelanggan

Pendapatan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam membayar tagihan tepat waktu. Pelanggan yang memiliki kondisi ekonomi stabil akan menjamin lancarnya proses pembaharuan tagihan listrik begitu pula sebaliknya pelanggan yang kondisi ekonomi tidak stabil tentunya akan mudah mengalami risiko

keterlambatan pembayaran. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan pelanggan yang sering menungak karena kondisi ekonomi adalah pelanggan kode golongan 0 (Pelanggan Umum) dan 4 (BUMD) khususnya pada sektor bisnis. Hal ini dikarenakan pendapatan dari usaha mereka yang sering fluktuasi sehingga mengalami keterlambatan dalam membayar tagihan. Keterlambatan pembayaran sering kali bukan disebabkan oleh kurangnya pemahaman terhadap kebijakan pembayaran yang ditetapkan oleh PLN, melainkan akibat ketidakstabilan ekonomi pelanggan.

## **2. Regulasi Pemerintah**

Regulasi pemerintah yang mengatur pembayaran tagihan listrik oleh instansi pemerintah sering kali menyebabkan keterlambatan pembayaran. Khususnya untuk pelanggan dengan kode golongan 1 (TNI dan POLRI) dan 2 (Kelembagaan) yang di mana kebijakan terkait pembayaran terpusat serta PLN tidak bisa melakukan pemutusan jika kedua kode golongan ini terlambat melakukan pembayaran tagihan sesuai dengan tanggal jatuh tempo. Selain itu juga proses pencairan anggaran pada beberapa pelanggan dengan kode golongan 1 dan 2 yang memerlukan legalisasi berjenjang menyebabkan pembayaran melebihi batas waktu yang ditentukan. Hal ini berdampak pada meningkatnya piutang tertunggak di PT PLN (Persero) UP3 Kupang..

## **3. Administrasi Internal Pelanggan**

Administrasi pelanggan sangat mempengaruhi kelancaraan pembayaran tagihan listrik. Proses administrasi internal pelanggan yang memerlukan prosedur panjang sering kali menyebabkan keterlambatan pembayaran hingga melewati jatuh tempo. Beberapa pelanggan, khususnya dari pelanggan kode golongan 1(TNI dan POLRI), kode golongan 2 (Kelembagaan), dan kode golongan 3 (Pemerintah Daerah), menghadapi kendala dalam sistem pencairan dana, proses persetujuan yang panjang, serta perubahan manajemen yang memperlambatkan pengambilan keputusan terkait pembayaran tagihan listrik.

## **4. Kebiasaan Pelanggan**

Kebiasaan pelanggan dalam membayar tagihan juga menjadi faktor eksternal yang mempengaruhi perputaran piutang. Beberapa pelanggan cenderung lupa melakukan pembayaran hingga jatuh tempo atau setelah mendapatkan peringatan dari PLN. Meskipun PLN telah memberikan pemberitahuan secara langsung maupun *via whatsapp* terkait pembayaran, tetapi kebiasaan pelanggan yang sering kali lupa membayar di karenakan sibuk dengan aktivitas yang lain sehingga terjadinya

penunggakan. Pelanggan-pelanggan ini yang tidak disiplin inilah yang cenderung menyebabkan akumulasi piutang yang lebih tinggi. Oleh karena itu, peningkatan edukasi pelanggan mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu dapat membantu mengurangi jumlah piutang tertunggak.

### 3. Analisis Rasio Keuangan

**Tabel 2.** Laporan Keuangan PT PLN (Persero) UP3 Kupang 2020-2023

TAHUN	TOTAL PENJUALAN KREDIT	TOTAL PIUTANG
2020	Rp230.257.227.156	Rp43.790.572.752
2021	Rp222.808.024.847	Rp48.299.564.967
2022	Rp243.782.528.455	Rp43.124.324.215
2023	Rp301.941.787.663	Rp47.567.337.020

(Sumber: Laporan keuangan PT PLN (Persero) UP3 Kupang)

#### 1. Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turnover Ratio*)

Rumus Perhitungan Rasio perputaran Piutang:

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan Bersih}}{\text{Saldo Piutang Rata – rata}}$$

Rumus Perhitungan Rata-rata Piutang

$$\text{Saldo Piutang Rata-rata} = \frac{\text{Total Piutang awal} + \text{Total Piutang akhir}}{2}$$

#### 2. Rasio Periode penagihan rata-rata piutang (*Average collection Periode*)

Rumus perhitungan periode penagihan rata-rata

$$\text{Periode Pemagihan rata – rata} = \frac{\text{Jumlah hari dalam setahun}}{\text{Perputaran Piutang}}$$

**Tabel 3.** Perhitungan Saldo Piutang Rata-Rata

**PT PLN (Persero) UP3 Kupang 2020-2023**

TAHUN	TOTAL PIUTANG AWAL	TOTAL PIUTANG AKHIR	SALDO PIUTANG RATA-RATA
2020	-	Rp43.790.572.752	RP43.790.572.752
2021	Rp43.790.572.752	Rp48.299.564.967	RP46.045.068.860
2022	Rp48.299.564.967	Rp43.124.324.215	RP45.711.944.591
2023	Rp43.124.324.215	Rp47.567.337.020	RP45.345.830.618

**Tabel 4.** Perhitungan Perputaran Piutang (*Receivable Turnover*)**PT PLN UP3 Kupang 2020-2023**

TAHUN	TOTAL PENJULAN	TOTAL PIUTANG RATA-RATA	RTO
2020	Rp230.257.227.156	Rp43.790.572.752	5,26
2021	RP222.808.024.874	RP46.045.068.860	4,84
2022	RP243.872.528.455	RP45.711.944.591	5,33
2023	Rp301.941.787.663	RP45.345.830.618	6.66

**Tabel 5.** Perhitungan Periode Penagihan rata-rata (*Average Collection Periode*)**PT PLN (Persero) UP3 Kupang 2020-2023**

TAHUN	JUMLAH HARI DALAM SETAHUN	RTO	ACP
2020	366 hari	5,26	69,58 hari
2021	365 hari	4,84	75,41 hari
2022	365 hari	5,33	68,48 hari
2023	365 hari	6,66	54,80 hari

Secara keseluruhan, fluktuasi saldo piutang rata-rata pada tabel 1.3 selama empat tahun terakhir menunjukkan dinamika dalam proses penjualan dan penagihan yang dilakukan oleh PT PLN UP3 Kupang. Peningkatan saldo piutang rata-rata dapat menjadi indikasi dari banyaknya piutang yang belum tertagih, sedangkan penurunan menunjukkan perbaikan dalam pengelolaan piutang. Nilai saldo piutang rata-rata yang tinggi dalam jangka waktu lama dapat menghambat arus kas masuk perusahaan dan berpengaruh terhadap likuiditas. Oleh karena itu, pemantauan dan evaluasi saldo piutang rata-rata secara periodik menjadi penting untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Perputaran piutang merupakan salah satu aspek fundamental dalam mengukur efektivitas pengelolaan piutang suatu perusahaan, yang mencerminkan seberapa cepat perusahaan dapat mengonversi piutang menjadi kas. Perputaran piutang diukur menggunakan rasio *Receivable Turnover* (RTO) dan *Average Collection Period* (ACP). Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan keuangan PT PLN (Persero) UP3 Kupang tabel 1.4 menunjukkan, nilai RTO mengalami fluktuasi dalam tiga tahun terakhir, dengan RTO tertinggi tercatat pada tahun 2023 (6,66) dan RTO terendah pada tahun 2021 (4,84). Hal ini menunjukkan bahwa pada tahun 2023, piutang lebih cepat tertagih dibandingkan tahun lainnya, ini menunjukkan peningkatan efektivitas dalam proses penagihan sedangkan pada tahun 2021, proses penagihan berjalan lebih lambat, yang dapat berdampak pada menurunnya likuiditas perusahaan. Semakin tinggi rasio perputaran piutang, semakin cepat dana yang tertanam dalam piutang dapat dikembalikan menjadi kas.

Sebaliknya, jika rasio rendah, maka perusahaan harus meningkatkan efektivitas kebijakan penagihan agar dapat mempercepat pengembalian piutang.

Selanjutnya *Average Collection Period* (ACP) sebagai indikator untuk menilai rata-rata waktu yang dibutuhkan perusahaan dalam menagih piutangnya. Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1.5, ACP menunjukkan tren penurunan dari 75,4 hari pada tahun 2021 menjadi 54,8 hari pada tahun 2023, yang berarti bahwa dalam kurun waktu tiga tahun terakhir, PT PLN UP3 Kupang berhasil mempercepat proses penagihan hingga sekitar 21 hari lebih cepat. Penelitian oleh Harahap, (2015) menunjukkan bahwa penurunan ACP yang signifikan mengindikasikan peningkatan efektivitas dalam pengelolaan arus kas, karena dana yang tertanam dalam piutang dapat dikonversi menjadi kas dalam waktu yang lebih singkat. Sebaliknya, nilai ACP yang tinggi, seperti yang terjadi pada tahun 2021, menunjukkan bahwa perusahaan masih mengalami kendala dalam pengelolaan piutang, yang berpotensi menghambat likuiditas dan meningkatkan risiko piutang tak tertagih.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor internal seperti sistem penagihan dan efektivitas pengawasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perputaran piutang. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa faktor eksternal seperti kondisi ekonomi pelanggan juga berperan dalam keterlambatan pembayaran.

Peningkatan *Receivable Turnover* (RTO) dan penurunan *Average Collection Period* (ACP) pada tahun 2023 merupakan indikasi positif bahwa PT PLN UP3 Kupang telah berhasil meningkatkan efektivitas pengelolaan piutangnya. Namun, untuk mempertahankan tren positif ini, PLN perlu terus mengoptimalkan kebijakan penagihan, meningkatkan pengawasan terhadap pelanggan dengan riwayat keterlambatan pembayaran, serta mengevaluasi prosedur administrasi pembayaran untuk pelanggan instansi pemerintah agar proses pencairan dana lebih cepat. Sehingga, perusahaan dapat memastikan arus kas yang lebih stabil, mengurangi risiko piutang tak tertagih, dan meningkatkan efisiensi keuangan secara keseluruhan. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap kebijakan piutang dan strategi penagihan tetap diperlukan untuk menjaga stabilitas keuangan perusahaan di masa mendatang.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian, pengelolaan perputaran piutang pada PT PLN (Persero) UP3 Kupang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang saling terkait. Secara internal, kendala berasal dari kebijakan pembayaran pascabayar dan sistem penagihan yang meskipun sudah sistematis, masih menghadapi hambatan birokrasi terutama untuk pelanggan instansi pemerintah dan TNI/POLRI. Efektivitas monitoring melalui sistem *digital* juga sangat

bergantung pada kualitas SDM dan komunikasi antara petugas dan pelanggan. Selain itu, pergantian petugas penagihan berpengaruh terhadap hubungan interpersonal yang memengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran. Sementara itu, faktor eksternal seperti kondisi ekonomi pelanggan, regulasi pemerintah, administrasi internal pelanggan instansi, serta kebiasaan menunda pembayaran turut memperlambat proses pelunasan tagihan. Beberapa pelanggan menunggu teguran sebelum membayar, meskipun memiliki kemampuan finansial, sehingga memperburuk siklus perputaran piutang.

Analisis rasio keuangan menunjukkan bahwa tingkat rasio keuangan *Receivable Turnover* (RTO) *Average collection Period* (ACP), menunjukkan bahwa efektivitas pengelolaan piutang di PT PLN (Persero) UP3 Kupang masih fluktuatif dan cenderung kurang optimal. Meskipun demikian jika dilihat Perputaran piutang dari tahun 2020-2023. Pada tahun 2023 perputaran piutang menunjukkan bahwa piutang lebih cepat tertagih dibandingkan tahun sebelum, ini menunjukkan peningkatan efektivitas dalam proses penagihan. Selanjutnya periode pengumpulan rata-rata juga menunjukkan bahwa di tahun 2023 perusahaan mampu meningkatkan waktu penagihan yang lebih singkat dari tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan RTO dan penurunan ACP menegaskan bahwa strategi yang diterapkan oleh PLN dalam beberapa tahun terakhir berhasil meningkatkan efisiensi pengelolaan piutang. Oleh karena itu, dibutuhkan peningkatan strategis pengelolaan piutang yang lebih responsif terhadap karakteristik pelanggan guna meningkatkan efektivitas penagihan dan mempercepat perputaran kas.

## REKOMENDASI

Bagi PT PLN (Persero) UP3 Kupang, disarankan untuk menerapkan strategi penagihan yang terstruktur dan disesuaikan dengan karakteristik pelanggan. Untuk instansi pemerintah dan BUMN, perlu dilakukan komunikasi dan koordinasi kelembagaan secara intensif guna mempercepat proses pembayaran. Bagi pelanggan umum, pemanfaatan teknologi seperti PLN *Mobile* dan *WhatsApp blast* harus dioptimalkan, disertai edukasi rutin terkait pentingnya membayar tepat waktu. Pergantian petugas penagihan juga perlu dilakukan secara bertahap dengan pelatihan yang memadai agar efektivitas penagihan tetap terjaga. Selain itu, evaluasi internal melalui sistem digital seperti AP2T dan EIS perlu dimaksimalkan dengan peningkatan kompetensi SDM dan analisis data untuk mengidentifikasi potensi tunggakan. Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik lanjutan seperti regresi berganda atau SEM, serta memperluas cakupan responden agar hasil penelitian lebih representatif dan bermanfaat bagi pengelolaan piutang di sektor publik maupun swasta.

## REFERENSI

- Alam, I. A., & Pangestu, K. S. (2022). Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Dalam Meminimalisir Piutang Macet Pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang. *Jurnal Manajemen*, 16(2).
- Hidayah, K. (2024). Analisis Rasio Piutang Untuk Menilai Piutang Tak Tertagih dan Aktivitas Penagihan Piutang Pada PT BSM. *Kampus Akademik Publising*, 2, 81–91. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i8.2169>
- Lilianti, E., Valianti, R. M., & Pratiwi, S. (2019). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 1(2), 80–100. <https://doi.org/10.31851/jmediasi.v1i2.3531>
- Nociva, Lady. (2023). Analisis Tingkat Perputaran Piutang Pada PT. Inti Sukses Sumatera Tahun 2021. *Jurnal Riset Akuntansi, Perpajakan dan Auditing*, 1(1), 46–59. <https://doi.org/10.62194/865ffe82>
- Nurjanah, G. L., & Handayani, A. (2022). Analisis Perputaran Piutang pada Perusahaan. *Jurnal Ekobistek*, 420–426. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v11i4.464>
- Ridwan, M. (2020). Pengaruh Perputaran Kas dan Perputaran Piutang terhadap Return Universitas Pamulang on Asset. *JURNAL MAHASISWA AKUNTANSI (JAMAK)*, 1, 75–85.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (6 ed.). ALFABETA, CV.