

**SISTEM PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN RUMAH TANGGA  
DAN PELANGGAN KECIL (RTPK) PADA PT PERUSAHAAN GAS  
NEGARA TBK AREA LAMPUNG**

**(Laporan Akhir)**

**Oleh**

**ROSA MARLINA**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRAK**

### **SISTEM PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN RUMAH TANGGA DAN PELANGGAN KECIL (RTPK) PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK AREA LAMPUNG**

**Oleh  
ROSA MARLINA**

Laporan akhir ini bertujuan untuk memahami bagaimana Sistem Pengelolaan Piutang Pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung dan sebagai studi banding antara teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan khususnya mata kuliah sistem akuntansi dengan praktik sesungguhnya di PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung. Metode penulisan menggunakan desain penulisan kualitatif, sedangkan sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data yang diperoleh dengan melakukan wawancara dan studi pustaka. Sistem pengelolaan piutang pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung antara lain proses pencatatan piutang menggunakan komputer *batch system* dengan arsip induk piutang secara periodik yaitu setiap bulan, dan pernyataan piutang menggunakan bentuk pernyataan faktur yang belum dibayar. Dalam pengelolaan tagihan yang belum dibayar, PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung membuat kebijakan berupa program restrukturisasi atau perjanjian angsuran/cicilan tunggakan piutang. Dalam pembahasan menunjukkan PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung sudah memiliki Sistem Pengelolaan Piutang dengan baik. Hal ini dapat dilihat adanya pemisahan fungsi dan tanggung jawab masing-masing bagian di PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung.

**Kata kunci:** Sistem, Pengelolaan Piutang

**SISTEM PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN RUMAH TANGGA  
DAN PELANGGAN KECIL (RTPK) PADA PT PERUSAHAAN GAS  
NEGARA TBK AREA LAMPUNG**

**Oleh**

**Rosa Marlina**

**Laporan Akhir**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar  
**AHLI MADYA (A.Md.) AKUNTANSI**

Pada

Program Studi Diploma III Akuntansi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung



**PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI  
FAKULAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

Judul Laporan Akhir : **SISTEM PENGELOLAAN PIUTANG  
PELANGGAN RUMAH TANGGA DAN  
PELANGGAN KECIL (RTPK) PADA PT  
PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK AREA  
LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Rosa Marlina**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1901061016

Program Studi : DIII Akuntansi

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

**MENYETUJUI**

**1. Komisi Penguji**

Penguji Utama



**Dr. Mega Metalia, S.E., M.S.Ak., Akt**  
NIP 19780309 200812 2001

Sekretaris



**Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak.**  
NIP 19861027 201903 2007

**2. Ketua Program Studi D III Akuntansi**



**Dr. Sudrajat, S.E., M.Acc., Akt., CA.**  
NIP. 197309232005011001



MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr.Sudrajat, S.E., M.Acc., Akt., CA.**



Penguji Utama : **Dr.Mega Metalia, S.E., M.S.Ak., Akt**



Sekretaris : **Sari Indah Oktanti Sembiring, S.E., M.S.Ak.**



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



**Dr. Nairobi, S.E., M.Si.**

NIP 19660621 199003 1003



Tanggal Lulus Ujian Laporan Akhir : **21 April 2022**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya menyatakan bahwa Laporan akhir dengan judul :

### **SISTEM PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN RUMAH TANGGA DAN PELANGGAN KECIL (RTPK) PADA PT PERUSAHAAN GAS NEGARA TBK AREA LAMPUNG**

Adalah hasil karya sendiri.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam laporan akhir ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam rangkaian kalimat atau simbol yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik laporan akhir yang saya ajukan ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain namun mengakui seolah-olah sebagai hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia untuk dibatalkan gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas Lampung.

Bandarlampung, 23 April 2022

Yang Memberi pernyataan,



**ROSA MARLINA**

NPM. 1901061016

## **RIWAYAT HIDUP**

Penulis dilahirkan di Bandar Lampung pada tanggal 24 Mei 2001. Penulis adalah anak kedua dari dua bersaudara. Orang tua penulis, Ayah bernama Marzuki Sutomo, Ibu Bernama Yustina.

Pendidikan formal yang telah ditempuh oleh penulis sebagai berikut:

1. TK Handayani, BandarLampung, Lulus pada tahun 2007
2. SDN 2 Gedong Air, BandarLampung, Lulus pada tahun 2013
3. SMPN 4 BandarLampung, Lulus pada tahun 2016
4. SMAN 3 BandarLampung, Lulus pada tahun 2019

Pada tahun 2019 penulis diterima sebagai mahasiswa Diploma III Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung. Pada tanggal 17 Februari sampai 4 Maret 2022 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung.

## **MOTTO**

Janganlah engkau bersedih, sesungguhnya Allah bersama kita  
(Q.S At-Taubah : 40)

Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan  
(Q.S Al Insyirah : 5)



## **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirobbil'alamin Kupersembahkan Laporan Akhir ini untuk:

Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Marzuki Sutomo dan Mak Yustina yang tidak pernah lelah memberikan dukungan, motivasi, dan doa untuk kesuksesanku.

Uniku Jenisa Devy yang aku sayangi dan selalu memberikan arahan dan dukungan untuk menjadi lebih baik.

Mba Ken yang selalu memberikan pengalaman yang mengesankan dan selalu menyempatkan waktunya dalam memberikan informasi terkait data laporan akhir.

## SANWACANA

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa. Karena atas kasih dan karunianya penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **Sistem Pengelolaan Piutang Pelanggan Rumah Tangga Dan Pelanggan Kecil (RTPK) Pada Pt Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung**. Penulis telah banyak menerima bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dalam penyusunan laporan akhir ini. Oleh sebab itu sebagai wujud rasa hormat, penulis menyampaikan terimakasih kepada pihak-pihak berikut ini.

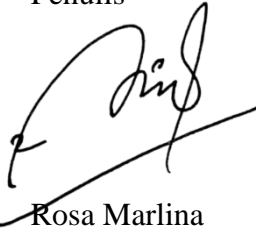
1. Bapak Dr. Nairobi, S.E., M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
2. Ibu Dr. Reni Oktavia, S.E., M.Si., Akt sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung.
3. Bapak Dr. Sudrajat, S.E., M. Acc., Akt. sebagai Ketua Program Diploma III Akuntansi, dan juga sebagai Pembimbing penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
4. Ibu Dr. Mega Metalia, S.E., M.Si., M.S.Ak., Ak., CA. sebagai Penguji Utama pada Ujian Komprehensif penulis yang telah menguji, memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.
5. Ibu Sari Indah Oktanti Simbiring, S.E., M.S.Ak. sebagai Sekretaris Penguji pada Ujian Komprehensif penulis yang telah menguji, memberikan kritik dan saran yang membangun kepada penulis.

6. Jajaran Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, atas segala dedikasi dan edukasi yang diberikan kepada penulis selama menempuh Pendidikan di bangku perkuliahan
7. Para pegawai PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung atas segala ilmu dan data yang diberikan yang berguna untuk Kehidupan saya dan Laporan Akhir saya.
8. Kepada Ayah Marzuki Sutomo yang selalu memberikan motivasi dan semangat, doa dan segala bentuk bantuan saran yang tulus dan ikhlas. Terima kasih Ayah atas semua hal yang telah diberikan.
9. Kepada Mak Yustina yang selalu mendoakan dalam setiap sujudnya. Terima kasih Mak atas kasih sayang, pengertian, dan kesabaran yang tak terbatas.
10. Kepada Uniku Jenisa Devy yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk selalu menjadi yang terbaik.
11. Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung, atas segala keikhlasannya dalam menciptakan suasana aman dan nyaman, serta pelayanan yang luar biasa dalam mengakses segala fasilitas yang tersedia.
12. Teman-teman seperjuangan DIII Akuntansi 2019, lebih kurang 3 tahun bersama dalam suka dan duka, perjuangan dalam menyelesaikan Tugas Akhir bersama-sama.
13. Sahabat saya Hifyatul, Ajeng, Sandra, dan Nadea yang bisa menjadi tempat sharing dan berbagi.
14. Almamater tercinta Universitas Lampung.

15. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Bandarlampung, 21 April 2022

Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Rosa Marlina', written over a horizontal line.

Rosa Marlina

NPM. 1901061016



## DAFTAR ISI

	halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>SANWACANA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penulisan .....	4
1.4 Manfaat Penulisan Laporan Akhir .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Sistem .....	6
2.2 Pengertian Bagan Alir ( <i>Flowchart</i> ) .....	7
2.3 Pengertian Sistem Pengendalian Internal .....	7
2.4 Pengertian Pengelolaan .....	8
2.5 Piutang .....	8
2.5.1 Definisi Piutang .....	8
2.5.1 Jenis Piutang .....	9
2.6 Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih .....	10

2.7 Sistem Pengelolaan Piutang .....	11
2.7.1 Fungsi Yang Terkait .....	11
2.7.2 Dokumen Yang Terkait .....	11
2.7.3 Jaringan Prosedur Yang Membentuk Sistem .....	12
2.7.4 Pengendalian Internal Pengelolaan Piutang .....	14
<b>BAB III METODE DAN PROSES PENYELESAIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Desain Laporan Akhir Bersifat Deskriptif Kualitatif .....	16
3.2 Jenis Dan Sumber Data .....	16
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	17
3.4 Objek Kerja Praktik .....	17
3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik .....	17
3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan .....	18
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Sistem Pengelolaan Piutang Pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung .....	24
4.1.1 Prosedur Pencatatan Piutang .....	17
4.1.2 Prosedur Restrukturisasi Piutang .....	31
4.2 Unsur Pengendalian Internal .....	33
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>34</b>
5.1 Kesimpulan .....	34
5.2 Saran .....	34
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>36</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Laporan Monitoring Piutang Per Tanggal 28 Februari 2022 ....	3
-----------	--	---

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Struktur Organisasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung .....	20
Gambar 4.1	Sistem GIORE .....	25
Gambar 4.2	Sistem CRM .....	28
Gambar 4.3	Sistem RMS ( <i>Revenue Management System</i> ) .....	28
Gambar 4.4	Prosedur Pencatatan Piutang PT PGN Tbk Area Lampung ...	30
Gambar 4.5	Prosedur Restrukturisasi Piutang PT PGN Tbk Area Lampung .....	32



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya perusahaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan usaha di bidang jasa, komersial, atau industri dengan mempunyai tujuan yang sama dalam memperoleh keuntungan. Suatu badan usaha dianggap memiliki kondisi yang baik apabila dapat memperoleh keuntungan yang cukup bahkan terus mengembangkan usahanya dalam rangka persaingan usaha. Kondisi ini sangat memicu manajemen perusahaan dalam menentukan kebijakan pengelola piutang karena piutang merupakan salah satu bagian terbesar dari aktiva lancar yang mempengaruhi pendapatan perusahaan.

Menurut Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan (PSAK) No. 55 (2018) pinjaman yang diberikan dan piutang adalah aset keuangan non derivatif dengan pembayaran tetap atau lebih telah ditentukan dan tidak mempunyai kuotasi di pasar aktif.. Sedangkan secara harfiah piutang merupakan jenis transaksi yang mengurus penagihan pihak debitur pada seseorang, suatu perusahaan, maupun suatu organisasi yang telah diberikan pada pihak debitur. Menurut Pernyataan Standar Akuntansi (PSAK) No. 71 (2018), bahwa sumber terjadinya piutang digolongkan dalam dua kategori, yaitu piutang usaha dan piutang lain.lain. Piutang usaha meliputi piutang yang muncul karena penjualan pokok atas penyerahan jasa dalam rangka kegiatan usaha

normal perusahaan. Piutang yang timbul dari transaksi di luar usaha kegiatan perusahaan digolongkan piutang lain-lain.

Semua bentuk penjualan kredit kepada pelanggan dari transaksi masa lalu menghasilkan piutang. Dalam kegiatan usaha biasa, piutang dagang dilunasi dalam waktu kurang dari satu tahun, oleh karena itu diklasifikasikan sebagai aset lancar. Pengelolaan piutang yang efektif harus diterapkan untuk memastikan bahwa modal investasi sejalan dengan kemampuan perusahaan untuk tidak menghambat arus kas. Dalam mengambil keputusan mengenai pemberian kredit kepada pelanggan, sebuah bisnis harus menetapkan standar yang efektif untuk mengelola piutang, karena tidak dapat disangkal bahwa pelanggan lebih tertarik untuk membeli produk yang ditawarkan secara kredit dan ini juga membawa hal positif bagi perusahaan dengan meningkatkan penjualan untuk menghasilkan keuntungan yang ditargetkan.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung merupakan cabang operasional penjualan gas bumi di wilayah Sumatera khususnya Sumbagsel. Fungsi Area memiliki tugas melakukan survey pasar (*market research*), melakukan kegiatan penjualan gas, melakukan aktivitas *customer relationship management*, mengelola koordinasi perencanaan dan pelaksanaan pembangunan jaringan pipa gas serta penunjang fasilitas lainnya.

Produk yang ditawarkan oleh PT Perusahaan Gas Negara Tbk ini salah satunya adalah GasKita yaitu produk gas bumi yang diperuntukkan Segmen

Pelanggan. Rumah Tangga, pengguna gas untuk kebutuhan sendiri dengan batas pemakaian sampai dengan 50 m<sup>3</sup>, dan Pelanggan kecil, penggunaan gas untuk kegiatan yang bersifat jasa dan/atau komersial atau non-komersial dengan batas pemakaian sampai dengan 1.000 m<sup>3</sup>. Penjualan gas pada pelanggan tersebut menggunakan sistem pelanggan Pascabayar, yaitu pembayaran tagihan setelah pemakaian.

Dengan penjualan yang cukup tinggi, hal ini akan menyebabkan peningkatan piutang, sehingga semakin tinggi risiko terjadinya piutang tak tertagih dan penurunan nilai piutang. Karena tingginya nilai piutang dan total aktiva lancar di neraca, aktiva lancar yang digunakan untuk menghitung laba perusahaan akan semakin besar dengan bertambahnya piutang tak tertagih. Kerugian akibat piutang tak tertagih diakui sebagai kerugian kredit. Karena akun-akun ini tidak dapat dipulihkan, maka akan sangat mempengaruhi laba operasi bisnis. Semakin tinggi biaya penyiapan untuk kerugian piutang tak tertagih, semakin rendah laba operasi yang diperoleh perusahaan.

No.	Uraian	Rp.	USD	Ekuivalen	%TPP
1	<b>Omzet Januari 2022</b>	<b>1.303.401.948,00</b>	<b>3.599.868,08</b>	<b>53.037.106.125,68</b>	
	a. Pelanggan Komersial dan Industri	266.132.778,00	3.599.868,08	51.999.836.955,68	
	b. Pelanggan Rumah Tangga UMU	4.133.250,00		4.133.250,00	
	c. Pelanggan Rumah Tangga JRG	917.081.900,00		917.081.900,00	
	d. Pelanggan Kecil UMU	47.230.393,00		47.230.393,00	
	e. Pelanggan Kecil JRG	68.823.627,00		68.823.627,00	
			-		
2	<b>Pembayaran Januari 2022</b>	<b>1.122.636.152,00</b>	<b>732.632,65</b>	<b>11.651.299.965,15</b>	<b>21,97%</b>
	a. Pelanggan Komersial dan Industri	266.112.778,00	732.632,65	10.794.776.591,15	20,76%
	b. Pelanggan Rumah Tangga UMU	2.413.750,00	-	2.413.750,00	58,40%
	c. Pelanggan Rumah Tangga JRG	738.055.604,00	-	738.055.604,00	80,48%
	d. Pelanggan Kecil UMU	47.230.393,00	-	47.230.393,00	100,00%
	e. Pelanggan Kecil JRG	68.823.627,00	-	68.823.627,00	100,00%
	<b>Sisa Piutang</b>	<b>180.765.796,00</b>	<b>2.867.235,43</b>	<b>41.385.806.160,53</b>	<b>78,03%</b>

**Keterangan:**

- a. Kurs Jisdor24 Februari 2022 Rp./USD 14.371,00

Tabel 1.1 Laporan Monitoring Piutang Per Tanggal 28 Februari 2022

Sumber : PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung, Maret 2022

Dilihat dari Laporan Monitoring Piutang pada PT Perusahaan Gas Negara Area Lampung, persentase rata-rata tingkat penagihan piutang pada pelanggan Rumah Tangga per tanggal 28 Februari 2022 hanya mencapai 69,44%, sedangkan rata-rata tingkat penagihan piutang pada Pelanggan Kecil mencapai hingga 100%. Persentase tingkat penagihan piutang diperoleh dari hasil pembagian omzet penjualan dengan penerimaan kas pembayaran piutang pelanggan.

Dari landasan di atas dapat dikatakan bahwa pentingnya pengelolaan piutang suatu perusahaan dalam tercapainya target pembayaran piutang pelanggan. Hal ini mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang pengelolaan piutang dengan judul “Sistem Pengelolaan Piutang Pelanggan Rumah Tangga Dan Pelanggan Rumah Tangga Dan Pelanggan Kecil Pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Permasalahan yang timbul atas latar belakang diatas adalah “Apakah sistem pengelolaan piutang pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung telah berjalan dengan baik?”.

## **1.3 Tujuan Penulisan**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui sistem pengelolaan piutang pelanggan Rumah



Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung.

#### **1.4 Manfaat Penulisan Laporan Akhir**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan akhir ini, yaitu:

a. Bagi Penulis

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan dari teori yang didapat dalam mata kuliah yang dipelajari dengan kenyataan di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan salah satu bahan untuk pertimbangan didalam mengambil suatu keputusan.

c. Bagi Pihak Lain

Laporan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan pembaca sehingga dapat dipergunakan sebagai referensi untuk penelitian lainnya yang berkaitan dengan judul dari tugas akhir ini.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Sistem**

Menurut Prehanto (2020) sistem adalah bagian-bagian komponen dikumpulkan yang memiliki hubungan satu sama lain dan memiliki pendekatan yang ditekankan dalam sebuah prosedur jaringan kerja secara saling hubung, mengelompok serta bekerja sama untuk mendapatkan pencapaian sasaran yang diinginkan.

Sedangkan menurut Kurniawan (2020) sistem harus berisi lebih dari satu bagian yang menghubungkan masing-masing komponen agar tercapai tujuan yang sama. Sistem disebut sebagai subsistem apabila dipandang dari hubungannya dengan sistem lain yang lebih besar, subsistem menjadi sebuah sistem apabila menjadi fokus perhatian.

Dari uraian pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi atau materi untuk mencapai suatu tujuan.

## 2.2 Pengertian Bagan Alir (*Flowchart*)

Menurut Mardia, dkk (2021) bagan alir (*flowchart*) merupakan kumpulan dari notasi diagram simbolik yang menunjukkan aliran data dan urutan operasi dalam sistem. Bagan alir (*flowchart*) merupakan metode teknik analisis yang dipergunakan untuk mendeskripsikan sejumlah aspek dari sistem informasi secara jelas, ringkas dan logis.

## 2.3 Pengertian Sistem Pengendalian Internal

Menurut Sofia (2018) sistem pengendalian internal merupakan rencana organisasi dan metode bisnis yang dipergunakan untuk menjaga aset, memberikan informasi yang akurat dan andal, mendorong dan memperbaiki efisiensi jalannya operasi, serta mendorong kesesuaian dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

Menurut Mulyadi (2016) sistem pengendalian internal meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Beberapa komponen dalam sistem pengendalian internal antara lain:

- a. Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas.
- b. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap aset, utang, pendapatan, dan beban.

- c. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap organisasi.
- d. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

## **2.4 Pengertian Pengelolaan**

Pengelolaan merupakan proses melakukan kegiatan tertentu dengan menggerakkan tenaga orang lain dan memberikan pengawasan pada semua hal yang terlibat dalam pelaksanaan kebijaksanaan untuk mencapai tujuan.

(KBBI)

## **2.5 Piutang**

### **2.5.1 Definisi Piutang**

Piutang merupakan suatu pos aset lancar dalam neraca perusahaan yang dihasilkan dari penjualan barang, jasa, atau pemberian kredit dari debitur. Dalam hal ini, diharapkan dapat diselesaikan dengan menerima sejumlah uang dan pembayaran hanya akan dilakukan oleh pihak luar setelah tanggal transaksi jual beli.

Menurut Pertiwi, dkk (2020) piutang adalah klaim perusahaan atas uang, barang, atau jasa kepada pihak lain akibat transaksi di masa lalu. Piutang dinyatakan sebesar jumlah kotor tagihan dikurangi dengan taksiran jumlah yang tidak dapat ditagih.

Sedangkan menurut Stiawan (2021) piutang adalah aktiva yang diharapkan dan mungkin diterima dimasa yang akan datang oleh sebuah perusahaan, atas penjualan barang atau jasa dari operasional secara kredit. Piutang sering disebut sebagai tagihan oleh banyak akuntan. Tagihan yang dimaksud adalah sejumlah uang yang ada di luar kas perusahaan dan masih menjadi kewajiban perusahaan untuk menagihnya dari yang berhutang.

### 2.5.2 Jenis Piutang

Menurut Warren, dkk (2015) jenis piutang terbagi menjadi tiga, yaitu:

#### a. Piutang Usaha

Transaksi paling umum yang menghasilkan piutang adalah penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang dicatat sebagai debit pada akun piutang usaha. Akun tersebut biasanya diharapkan dapat ditagih dalam waktu dekat, seperti 20 atau 60 hari setelah transaksi. Piutang ini diklasifikasikan sebagai aset lancar yang dilaporkan pada posisi keuangan.

#### b. Wesel Tagih

Wesel tagih adalah pernyataan jumlah utang pelanggan dalam bentuk tertulis yang formal. Wesel tagih umumnya digolongkan sebagai aset lancar pada laporan posisi keuangan selama masih dapat ditagih dalam jangka waktu setahun.

c. Piutang Lain-Lain

Piutang lain-lain meliputi piutang bunga, piutang pajak, dan piutang pegawai atau karyawan. Piutang lain-lain biasanya ditampilkan secara individual di neraca. Jika piutang diharapkan dapat dipulihkan dalam waktu setahun, maka piutang tersebut diklasifikasikan sebagai aset lancar. Jika diperkirakan selama satu tahun atau lebih, maka akan diklasifikasikan sebagai aset tetap dan dicatat di bawah pos investasi.

## **2.6 Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih**

Pada hakekatnya debitur tidak menghendaki jaminan atau barang lainnya diambil untuk menutupi utang debitur, mereka tetap akan menginginkan perpanjangan pembayaran utangnya. Faktor penyebab kegagalan debitur dalam memenuhi kewajibannya adalah keadaan ekonomi yang lemah, keinginan dan kepedulian debitur untuk membayar utang sangat rendah, nilai jaminan lebih rendah dari jumlah piutang, dan pembinaan kreditur terhadap debitur sangat kurang.

## 2.7 Sistem Pengelolaan Piutang

Menurut Mulyadi (2016) sistem akuntansi Piutang dapat dijabarkan sebagai berikut:

### 2.7.1 Fungsi Yang Terkait

#### a. Fungsi Akuntansi

Pencatatan piutang dilakukan oleh fungsi akuntansi. Tugas fungsi akuntansi dalam hubungannya dengan pencatatan piutang adalah:

1. Menyelenggarakan catatan piutang kepada setiap debitur
2. Menghasilkan pernyataan piutang secara periodik dan mengirimkannya ke setiap debitur
3. Menyelenggarakan catatan Riwayat kredit debitur untuk memudahkan penyediaan data.

#### b. Fungsi Penagihan

Fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat dan mengirimkan faktur penjualan kepada pelanggan, serta menyediakan *copy* faktur bagi kepentingan pencatatan transaksi penjualan oleh fungsi akuntansi.

### 2.7.2 Dokumen yang terkait

Dokumen pokok yang dapat digunakan sebagai dasar pencatatan ke dalam kartu piutang adalah:

#### a. Faktur penjualan

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan timbulnya piutang dari transaksi penjualan kredit.

b. Bukti kas masuk

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang transaksi pelunasan piutang dari debitur.

c. Surat tagihan

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan retur penjualan.

d. Bukti memorial

Dalam pencatatan piutang, dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan.

### 2.7.3 Jaringan Prosedur Yang Membentuk Sistem

a. Prosedur Pencatatan Piutang

Prosedur pencatatan piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang perusahaan kepada setiap debitur. Dalam akuntansi piutang, secara periodik dihasilkan pernyataan piutang yang dikirimkan kepada setiap debitur. Pernyataan piutang ini merupakan unsur pengendalian internal yang baik dalam pencatatan piutang.

Ada empat metode pencatatan piutang ke dalam buku pembantu piutang

1. Metode konvensional

Dalam metode ini, *posting* ke dalam kartu piutang dilakukan berdasarkan data yang dicatat dalam jurnal.



2. Metode *posting* langsung

Metode *posting* langsung ke dalam kartu piutang dibagi menjadi dua golongan berikut ini:

- (i) Metode *posting* harian; *posting* langsung ke dalam kartu piutang dengan tulisan tangan; jurnal hanya menunjukkan jumlah total harian saja (tidak rinci) dan *posting* langsung ke dalam kartu piutang dan pernyataan piutang.
- (ii) Metode *posting* periodik; *posting* ditunda dan penagihan bersiklus (*cycle billing*).

3. Metode pencatatan tanpa buku pembantu

Dalam metode pencatatan piutang ini, tidak digunakan buku pembantu piutang. Faktur penjualan beserta dokumen pendukungnya yang diterima dari Bagian Penagihan, oleh Bagian Piutang diarsipkan menurut nama pelanggan dalam arsip faktur yang belum dibayar. Arsip faktur penjualan ini berfungsi sebagai catatan piutang.

4. Metode pencatatan dengan menggunakan computer

Dalam sistem komputer dibentuk dua macam arsip, arsip transaksi dan arsip induk. Secara harian, arsip transaksi digunakan untuk memutakhirkan arsip induk piutang. Secara periodik, arsip induk piutang digunakan untuk menghasilkan berbagai macam laporan bagi manajemen.

b. Prosedur Pernyataan Piutang

Pernyataan piutang adalah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitor pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya. Pernyataan piutang dapat berbentuk berikut ini:

1. Pernyataan saldo akhir bulan
2. Pernyataan satuan
3. Pernyataan saldo berjalan dengan akun konvensional
4. Pernyataan faktur yang belum dilunasi

2.7.4 Pengendalian Internal Pengelolaan Piutang

Pengendalian internal piutang adalah salah satu cara yang perusahaan lakukan untuk mengantisipasi kemungkinan piutang tak tertagih. Dengan adanya pengendalian piutang ini diharapkan perusahaan dapat meminimalisasi kerugian yang ditimbulkan dari piutang tak tertagih tersebut. Menurut Mulyadi (2016), unsur pengendalian internal yang digunakan pada sistem akuntansi piutang adalah sebagai berikut:

- a. Memisahkan fungsi pegawai atau bagian yang menangani transaksi penjualan dari Fungsi Akuntansi.
- b. Pegawai yang menangani akuntansi piutang harus dipisahkan dari fungsi penerimaan hasil piutang.
- c. Semua transaksi pemberian kredit, pemberian pemotongan, dan penghapusan piutang harus mendapatkan persetujuan dari pejabat yang wewenang.

- d. Piutang harus dicatat dalam buku-buku tambahan piutang.
- e. Perusahaan harus membuat daftar piutang berdasarkan umurnya.

## **BAB III**

### **METODE DAN PROSES PENYELESAIAN**

#### **3.1 Desain Laporan Akhir Bersifat Deskriptif Kualitatif**

Desain deskriptif merupakan kerangka kerja untuk mengkaji suatu objek, rangkaian kondisi, sistem pemikiran, atau kelas kejadian untuk memperoleh data dengan melakukan pengamatan secara langsung pada objek pengamatan yang dilakukan di PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk Area Lampung. Pengumpulan data dilakukan oleh penulis selama kunjungan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berlangsung selama kurang lebih 40 hari dari tanggal 17 Januari 2022 sampai dengan 4 Maret 2022.

#### **3.2 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang dikumpulkan dalam penulisan ini adalah data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, diperoleh dari narasumber-narasumber yang berhubungan dengan objek dalam penulisan Tugas Akhir.
- b. Data sekunder, diperoleh dari buku-buku literatur, dokumen resmi perusahaan seperti Laporan Monitoring Piutang, daftar rekap piutang pelanggan, flowchart, dan dokumen pendukung lainnya.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penulisan ini, penulis menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

a. Metode Wawancara

Wawancara yang dilakukan untuk mencari data mengenai sistem serta kebutuhan-kebutuhan lain yang diperlukan.

b. Metode Studi Pustaka

Pengumpulan informasi yang dibutuhkan dilakukan dengan mencari referensi-referensi yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi obyek dalam penulisan.

c. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan pengamatan terhadap suatu proses kegiatan perusahaan yang telah dilakukan penulis selama mengikuti praktik kerja lapangan.

### **3.4 Objek Kerja Praktik**

#### **3.4.1 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik**

Praktik kerja lapangan dilaksanakan di PT Perusahaan Gas Negara (PGN) Tbk Area Lampung yang beralamat di Gedung Graha Sucofindo Lt. 3 Jalan Gatot Subroto No. 161, Kel. Pecoh Raya, Kec. Teluk Betung Selatan, Kota Bandar Lampung. Lokasi kantor menempati gedung PT Sucofindo yang memiliki lokasi strategis karena terletak di jalur utama menuju pusat kota sehingga mudah di temukan oleh pelanggan maupun calon pelaggan. Pemilihan lokasi kantor tersebut didasarkan pada

gedung yang menyediakan lahan parkir luas dan fasilitas gedung yang memadai. Posisi kantor juga berdekatan dengan lokasi kantor tiga anak perusahaan lainnya dan juga stasiun penerimaan yang akan memudahkan dalam koordinasi. Dilaksanakan mulai tanggal 17 Januari 2022 hingga 4 Maret 2022.

### 3.4.2 Gambaran Umum Perusahaan

#### a. Profil Singkat Perusahaan

PT Perusahaan Gas Negara adalah perusahaan nasional Indonesia atau Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbesar di bidang distribusi dan transmisi/transportasi gas bumi yang berperan besar dalam pemenuhan gas bumi domestik. Kegiatan Perusahaan dan entitas anak (Bersama-sama disebut “Grup”) meliputi perencanaan, pembangunan, pengelolaan dan usaha hilir bidang gas bumi yang meliputi kegiatan pengolahan, pengangkutan, penyimpanan dan niaga, perencanaan, pembangunan, pengembangan produksi, penyediaan, penyaluran dan niaga gas buatan; dan jasa telekomunikasi; serta pengelolaan properti Perusahaan dan penyediaan jasa tenaga kerja.

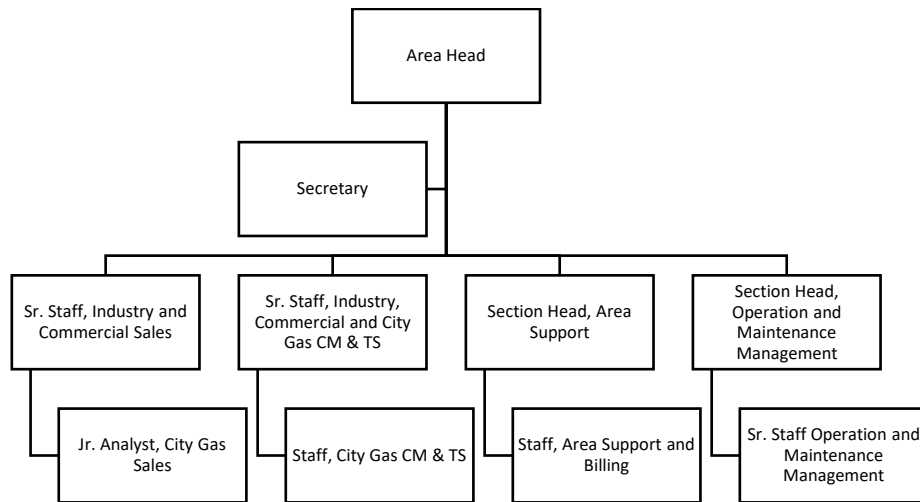
Pada saat ini PT Perusahaan Gas Negara telah menjadi anggota dari PT Pertamina dengan hilangnya identitas Persero. Pembentukan induk usaha (*holding*) badan usaha milik negara di sektor minyak dan gas dengan menggabungkan PT Perusahaan Gas

Negara ke dalam PT Pertamina. Penggabungan perusahaan ini dilakukan pemerintah dengan mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas kegiatan usaha dari dua perusahaan yang memiliki bidang usaha yang sama yaitu penjualan gas bumi. PT Perusahaan Gas Negara di bawah PT Pertamina memiliki saham sebesar 56,96% dan saham untuk publik 43,04%.

PT Perusahaan Gas Negara Tbk mengalami pertumbuhan dari tahun ketahun, hal ini ditandai dengan perkembangan dan perluasan wilayah cakupan. Bisnisnya tidak hanya fokus pada penjualan gas, tetapi juga merambah pada kegiatan usaha lain dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan afiliasi PT Perusahaan Gas Negara.

Sampai dengan 31 Desember 2019, PGN telah beroperasi di 17 Provinsi yang meliputi 66 Kabupaten Kota, termasuk kantor area Lampung. PT Perusahaan Gas Negara Area Lampung berdiri sejak tahun 2015 sebagai terminal gas penerima yang akan menyalurkan/memasok gas alam ke wilayah Jawa dan Kalimantan melalui pipa bawah laut. Seiring berjalannya waktu, peluang usaha di wilayah Lampung semakin terbuka karena dilewati pipa transmisi dan terdapat terminal gas sehingga pengoperasian kegiatan penjualan mencakup di area Lampung.

## b. Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung

*Sumber : PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung, Maret 2022*

### Deskripsi Tugas:

Adapun tujuan dan peran masing-masing jabatan yang terdapat dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

#### 1. *Area Head*

Memiliki tugas dalam melaksanakan penjualan gas bumi, pengoperasian dan pemeliharaan jaringan beserta fasilitasnya memberikan dukungan fasilitas dan Layanan Umum untuk kelancaran operasi area dengan berperan dalam:

- (i) Mengendalikan kegiatan penjualan dan layanan pelanggan.
- (ii) Mengendalikan pelaksanaan program promosi.
- (iii) Mengendalikan kegiatan operasi dan pemeliharaan jaringan pipa.
- (iv) Mengendalikan kegiatan penerimaan dan penyaluran gas bumi.
- (v) Mengendalikan kegiatan administrasi umum.

#### 2. *Secretary*

- (i) Membantu pekerjaan Area Head.



- (ii) Mengkoordinasi kegiatan administratif Surat Masuk dan Surat Keluar, Tata Kelola pembayaran, dan laporan realisasi RKAP.
- (iii) Mengkoordinasi kegiatan administratif kepegawaian seperti perjalanan dinas, pengajuan cuti, pelanggaran disiplin, usulan *training*.
- (iv) Melakukan pengadaan perlengkapan kantor.
- (v) Menyiapkan rapat dan menerima tamu pimpinan.

### 3. *Senior Staff, Industry and Commercial Sales*

- (i) Mengevaluasi dan melakukan kegiatan penjualan gas pada *sales area* untuk pelanggan Komersial Industri (KI).
- (ii) Mengevaluasi dan melakukan pembinaan relasi dengan calon pelanggan Komersial Industri (KI) dan instansi daerah tersebut.
- (iii) Mengevaluasi dan melakukan koordinasi penyediaan layanan utilisasi peralatan gas kepada pelanggan Komersial Industri (KI).

### 4. *Junior Analyst, City Gas Sales*

- (i) Pengumpulan data untuk keperluan *market research* pada pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) di *sales area*.
- (ii) Pelaksanaan kegiatan pemasaran perusahaan pada pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) di *sales area*.
- (iii) Kegiatan penjualan gas pada *sales area* untuk calon pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK).
- (iv) Pembinaan relasi dengan calon pelanggan Rumah Tangga dan Pelanggan Kecil (RTPK) di daerah terkait.

### 5. *City Gas Customer Management & Technical Services*

- (i) Melakukan penagihan biaya pemakaian gas pada pelanggan rumah tangga.

- (ii) Menangani segala bentuk pengaduan kerusakan atau gangguan dan keluhan pelanggan.

#### 6. *Area Support and Billing*

- (i) Mengevaluasi dan melaksanakan administrasi kegiatan penjualan gas.
- (ii) Mengevaluasi pengelolaan data *sales order* berdasarkan kontrak.
- (iii) Mengevaluasi dan melakukan pengelolaan administrasi pelanggan dalam penghentian sementara aliran gas, berhenti berlangganan gas, dan kegiatan lainnya.
- (iv) Penerbitan *billing* untuk seluruh pelanggan yang sudah dilakukan *Gas In*.
- (v) Koordinasi dengan fungsi keuangan dalam *monitoring* pembayaran tagihan, denda, jaminan pembayaran dan piutang pelanggan.

#### 7. *Operation and Maintenance Management*

- (i) Mengawasi kinerja pekerjaan pemeliharaan dan perawatan penggunaan seluruh alat dan mesin yang digunakan.
- (ii) Mengatur proses pengaturan dan pemantauan yang berhubungan dengan perawatan segala sarana dan prasarana selama proses operasional.

#### c. Visi dan Misi Perusahaan

##### **Visi**

Menjadi perusahaan gas nasional termuka dan terpercaya berstandar kelas dunia dalam penyediaan infrastruktur dan pemanfaatan Gas Bumi.

**Misi**

Menjalankan bisnis gas di bidang *midstream*, *downstream*, dan usaha pendukung lainnya yang berkomitmen untuk meningkatkan nilai bagi seluruh pemangku kepentingan dengan melakukan:

1. Niaga gas bumi dan LNG sebagai penggerak pertumbuhan ekonomi nasional berdasarkan prinsip-prinsip komersial yang kuat.
2. Penyediaan infrastruktur gas bumi dan LNG secara terintegrasi.
3. Pengusahaan kegiatan jasa pendukung penyediaan infrastruktur dan pemanfaatan gas bumi melalui pemilihan teknologi yang tepat guna.
4. Pengembangan bisnis melalui pemanfaatan gas bumi untuk industri berbasis gas dan turunnya

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai sistem pengelolaan piutang pada PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung, maka penulis dapat memberikan kesimpulan bahwa prosedur pencatatan piutang dan penyertaan piutang sudah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan perusahaan dengan baik.

Oleh karena itu, faktor gagalnya pemenuhan target penagihan piutang perusahaan bukan berasal dari kesalahan pengelolaan internal. Melainkan pihak luar yang belum melaksanakan kewajiban pembayaran, sehingga nilai piutang menjadi tinggi dan mengakibatkan target penagihan piutang menjadi rendah.

#### **5.2 Saran**

PT Perusahaan Gas Negara Tbk Area Lampung telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menangani pengelolaan piutang. Untuk lebih meningkatkan efisiensi operasional, masukan penulis menganjurkan perusahaan agar dapat mengembangkan sistem dan prosedur yang ada pada perusahaan seiring dengan pertumbuhan perusahaan. Kepada pelanggan yang belum melaksanakan kewajiban pembayarannya, perusahaan dapat selalu

melakukan *follow up* dengan mengecek secara berkala pelanggan yang belum bayar dan menelpon atau mendatangi pelanggan tersebut sehingga kemungkinan tagihan untuk dibayar akan menjadi lebih besar. Oleh karena itu, perusahaan juga dituntut untuk meningkatkan pengawasan terhadap pegawai dan fungsi-fungsi yang terkait.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ikatan Akuntan Indonesia. 2018. *SAK (Standar Akuntansi Keuangan)*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- Kurniawan, Taufan Adi. 2020. *Sistem Informasi Akuntansi Dengan Pendekatan Simulasi*. Sleman: Deepublish.
- Mardia, dkk. 2021. *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pertiwi, Imanda firmantyas Putri, dkk. 2020. *Pengantar Akuntansi Lanjutan*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Prehanto, Dedy Rahman. 2020. *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Romney, Marshall B. dan Paul John Steinbart. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.
- Sofia, Irma Paramita. 2018. *Modul Sistem Informasi Akuntansi*. Tangerang Selatan: Universitas Pembangunan Jaya.
- Stiawan, Evan. 2021. *Bahan Ajar Manajemen Keuangan (Konsep Laporan Keuangan Dan Obligasi)*. Bengkulu: CV. Sinar Jaya Berseri.