

**EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM SAP DAN AP2T PADA  
PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN (PERSERO) AREA  
SURABAYA UTARA**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Diploma 3  
Program Studi Akuntansi/Keuangan dan Perbankan



Oleh :

**RR ELVYRA PRATIWI**

**NIM : 2014410368**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
S U R A B A Y A  
2017**

**EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM SAP DAN AP2T PADA  
PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN (PERSERO)  
AREA SURABAYA UTARA**

Diajukan oleh :

**RR ELVYRA PRATIWI**

**NIM : 2014410368**

Tugas Akhir ini telah dibimbing  
dan dinyatakan telah siap diujikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : 21 - 7 - 2017



(Putri Wulanditya, Se., M.Ak., CPSAK)

Co. Dosen Pembimbing

Tanggal : 21 - 7 - 2017



(Hariadi Yutanto, S.Kom., M.Kom)

**TUGAS AKHIR**  
**EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM SAP DAN AP2T PADA**  
**PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN (PERSERO)**  
**AREA SURABAYA UTARA**

Disusun oleh

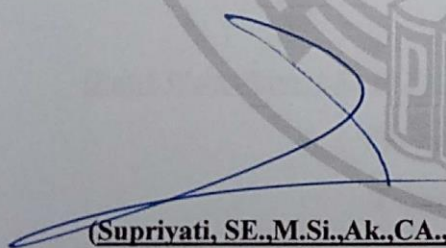
**RR ELVYRA PRATIWI**  
**NIM : 2014410368**

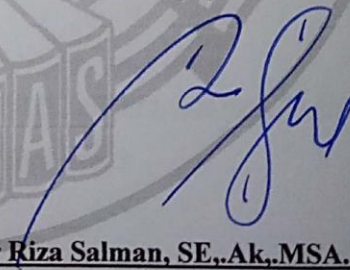
Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir  
pada tanggal 18 Agustus 2017

Tim penguji

**Penguji I**

**Penguji II**

  
**(Supriyati, SE.,M.Si.,Ak.,CA.,CTA)**

  
**(Kautsar Riza Salman, SE.,Ak.,MSA.,CA.,BKP.,SAS)**

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

N a m a : Rr Elvyra Pratiwi  
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 22 Juni 1996  
N.I.M : 2014410368  
Program Studi : Akuntansi  
Program Pendidikan : Diploma 3  
J u d u l : Evaluasi Penggunaan Sistem SAP dan AP2T Pada  
Piutang Tak Tertagih PT PLN (Persero) Area  
Surabaya Utara

### Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing  
Tanggal : 12-9-17



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

Co. Dosen Pembimbing  
Tanggal : 12-9-17



(Hariadi Yutanto, S.Kom., M.Kom)

Pjs. Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal: 12-9-17



(Putri Wulanditya, SE., M.Ak., CPSAK)

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

“SESUNGGUHNYA SESUDAH KESULITAN ITU ADA KEMUDAHAN. MAKA APABILA KAMU TELAH SELESAI (DARI SUATU URUSAN), KERJAKANLAH DENGAN SUNGGUH-SUNGGUH (URUSAN) YANG LAIN” (Q. S AL INSYIRAH 6-7)

“ORANG-ORANG YANG SUKSES TELAH BELAJAR MEMBUAT DIRI MEREKA MELAKUKAN HAL YANG HARUS DIKERJAKAN KETIKA HAL ITU MEMANG HARUS DIKERJAKAN, ENTAH MEREKA MENYUKAINYA ATAU TIDAK.” (ALDUS HUXLEY)

### PERSEMBAHAN

*Alhamdulillah atas rahmat dan hidayahNya saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Saya persembahkan karya tulis ini untuk:*

- 1) Kedua orang tuaku yang senantiasa mendukung, memberikan motivasi serta kasih sayang yang teramat besar dan tak ternilai harganya.
- 2) Ferdhi A.H., terima kasih telah selalu sabar, selalu ada disaat susah maupun senang, selalu memberikan bantuan jika aku mengalami kesesusahan, dan selalu memberikan motivasi secara penuh untukku.
- 3) Mbak Rina Hariati, terima kasih telah memberikan dukungan agar segera menyelesaikan Tugas Akhirku.
- 4) Sailormoon, terima kasih telah bersahabat denganku sejak semester 1 s/d semester 6 wahai tim rumpik. Kalian selalu memberikan motivasi, masukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Kalian mah the best pokoknya !
- 5) Septarainita Anggraini, terima kasih sahabat sejak kecil yang selalu menemaniku disaat susah maupun senang dan selalu mengerti diriku. Semoga dirimu cepat lulus juga ya,tak !
- 6) Winclarvyrlin, Mbak Ina, IPA 4 Squad, Jujistu Trimurti, UPKM Entrepreneur Club STIE Perbanas Surabaya terima kasih selalu memberikan dukungan dan motivasi yang banyak kepadaku untuk menyelesaikan TA. Semoga kalian cepat lulus ya guys.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM SAP DAN AP2T PADA PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN (PERSERO) AREA SURABAYA UTARA”.

Keberhasilan penulis dalam melaksanakan penulisan Tugas Akhir tidak lepas dari bantuan dan dorongan beberapa pihak. Untuk itulah pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Lutfi, SE.,M.Fin., selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Drs. Ec. Mochammad Farid, MM, selaku Ketua Program Studi Diploma 3.
3. Putri Wulanditya, Se., M.Ak., CPSAK, selaku Dosen Wali dan Dosen Pembimbing yang telah memotivasi dan memberikan bimbingan serta doa sampai dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Hariadi Yutanto, S.Kom., M.Kom, selaku Co-Dosen Pembimbing yang telah memberikan dukungan dan bimbingan serta doa sampai dengan terselesaikannya Tugas Akhir ini.
5. Adriansyah, selaku *Manager* PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
6. Erna Purnamawati, selaku *Assistant Manager* Pelayanan dan Administrasi PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
7. RA. Lessetijo Widjajanti, selaku *Supervisor* Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.

8. Anas Deni Wibowo, selaku *Supervisor* Administrasi Umum PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
9. Trenyuh Ning Latri, selaku Staf Akuntansi PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
10. Dwiyani Sudjarwo, selaku Staf Piutang Tak Tertagih PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara.
11. Kedua orang tua yang memberikan dorongan dan motivasi dalam melaksanakan pembuatan Tugas Akhir hingga terselesaikan.

Menyadari dalam penulisan Tugas Akhir masih banyak terdapat kekurangan, maka penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang telah diperbuat. Semoga Tugas Akhir yang penulis buat dapat bermanfaat bagi beberapa pihak.

Surabaya, 19 Juli 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS TUGAS AKHIR.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
HALAMAN MOTTO & PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Metode Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Akuntansi.....	10
2.2 Piutang.....	18
2.3 Piutang Tak Tertagih.....	23
2.4 Enterprise Resource Planning (ERP).....	29
2.5 WEB-ERP.....	35
BAB III GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	38
3.1 Sejarah Berdirinya PT PLN (Persero).....	38
3.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	43
3.3 Struktur Organisasi.....	44
3.4 Job Description.....	46
3.5 Profil Usaha.....	49
BAB IV PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Obyek Penelitian.....	54
4.2 Alur Piutang Tak Tertagih.....	55
4.3 Evaluasi Sistem AP2T dan SAP.....	63



BAB V	PENUTUP.....	75
	5.1 Kesimpulan .....	75
	5.2 Saran.....	77
	5.3 Implikasi Peneletian.....	77

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 4.1 : Aktivitas dan Permasalahan Piutang Tak Tertagih 74



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Prosedur Penerimaan Kas dari Piutang	14
Gambar 2.2 : Sejarah Sistem ERP	30
Gambar 2.3 : Konsep Dasar ERP	31
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi	45
Gambar 3.2 : Profil Usaha PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara	49
Gambar 4.1 : Alur Piutang Tak Tertagih	57
Gambar 4.2 : Alur Piutang Tak Tertagih dalam AP2T	59
Gambar 4.3 : Alur Piutang Tak Tertagih dalam SAP	60
Gambar 4.4 : Laporan Pelunasan Piutang Tak Tertagih bulan Mei 2015	64
Gambar 4.5 : Daftar Usulan Piutang Tak Tertagih bulan Mei 2015	65
Gambar 4.6 : Hasil Input Gabungan Piutang Tak Tertagih bulan Mei 2015	66
Gambar 4.7 : Laporan Pelunasan Piutang Tak Tertagih bulan Juni 2015	67
Gambar 4.8 : Daftar Usulan Piutang Tak Tertagih bulan Juni 2015	68
Gambar 4.9 : Hasil Input Gabungan Piutang Tak Tertagih bulan Juni 2015	69
Gambar 4.10 : Kesalahan Pencatatan Jurnal Piutang Tak Tertagih pada SAP bulan Juni 2015	71
Gambar 4.11 : Jurnal Pembatalan Piutang Tak Tertagih pada SAP bulan Juni 2015	72
Gambar 4.12 : Jurnal Koreksi Piutang Tak Tertagih pada SAP bulan Juni 2015	73

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Penelitian dari PT PLN (Persero) Area Surabaya Utara
- Lampiran 2 : Berita Acara Wawancara
- Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 4 : Jawaban dari Pertanyaan Wawancara
- Lampiran 5 : Surat Penelitian Penghapusan Piutang Tak Tertagih
- Lampiran 6 : Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Sementara Sambungan Tenaga Listrik
- Lampiran 7 : Surat Pemberitahuan Pelaksanaan Pemutusan Rampung Sambungan Tenaga Listrik
- Lampiran 8 : Surat Perintah Kerja
- Lampiran 9 : Berita Acara Pemutusan Rampung
- Lampiran 10 : Daftar Pemeriksaan KWH Meter

# EVALUASI PENGGUNAAN SISTEM SAP DAN AP2T PADA PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN (PERSERO) AREA SURABAYA UTARA

Rr Elvyra Pratiwi

2014410368

[2014410368@students.perbanas.ac.id](mailto:2014410368@students.perbanas.ac.id)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

## ABSTRAK

Timbulnya piutang tak tertagih pada PT PLN disebabkan adanya tunggakan tagihan dari pelanggan. PT PLN Area Surabaya Utara mempunyai dua sistem untuk mengendalikan piutang tak tertagih tersebut yaitu dengan sistem Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dan *System, Application, and Product in data processing* (SAP). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem AP2T dan SAP sudah berjalan dengan baik dan efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode wawancara yang dilakukan dengan Staf Akuntansi dan Staf Piutang Tak Tertagih, metode dokumentasi untuk mengambil data piutang tak tertagih dengan tangkapan layar yang berada pada sistem AP2T serta SAP dan metode observasi terhadap sistem AP2T dan SAP. Berdasarkan hasil penelitian evaluasi penggunaan sistem AP2T dan SAP pada piutang tak tertagih ditemukan adanya kesalahan yang terjadi pada saat penginputan data piutang tak tertagih ke dalam kedua sistem tersebut. Kesalahan tersebut disebabkan oleh pengguna sistem yang kurang teliti. Implikasi penelitian ini untuk Staf Akuntansi maupun Staf Piutang Tak Tertagih.

Kata kunci : piutang tak tertagih, sistem, SAP, AP2T

# USAGE EVALUATION OF SAP AND AP2T SYSTEMS ON BAD DEBTS AT PT PLN (PERSERO) NORTH SURABAYA REGION

Rr Elvyra Pratiwi  
2014410368

[2014410368@students.perbanas.ac.id](mailto:2014410368@students.perbanas.ac.id)

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya

## ABSTRACT

*Incidence of bad debts on PT PLN due to arrears from customers. PT PLN North Surabaya Region has two systems to controlling those bad debts with Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) and System, Application, and Product in data processing (SAP). This study attempt to understanding AP2T and SAP systems are running well and effective. Methods that used in this study are interview method which is done with Accounting Staff and Bad Debts Staff, documentation method to retrieve bad debts data by screenshots AP2T and SAP systems, and observation method of AP2T and SAP systems. Based on the usage evaluation of AP2T and SAP sytems on bad debts found an error that occurs when inputing bad debts data into both systems. Those error caused by system user that are not careful enough. This study implications for Accounting Staff as well as Bad Debts Staff.*

**Keyword :** *bad debts, system, SAP, AP2T.*