

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG DAN MEKANISME TINDAK LANJUT PIUTANG TAK TERTAGIH PT PLN PERSERO ULP KAWANGKOAN

Figo Sumual¹, Arie F.Kawulur², Jaqueline E.M Tangkau³

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Manado, Tondano

Email : sumualfigo2@gmail.com¹

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengendalian internal piutang dan mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kawangkoan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari permasalahan yang dihadapi perusahaan, yaitu masih adanya piutang pelanggan pascabayar yang tidak tertagih secara optimal sehingga berpotensi memengaruhi likuiditas dan keandalan laporan keuangan perusahaan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Pimpinan Unit, Bagian Keuangan/Administrasi, dan Bagian Pelayanan Pelanggan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian internal piutang di PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan telah berjalan cukup baik dan sistematis, dengan penerapan sistem billing digital yang terintegrasi secara nasional, pemisahan fungsi kerja antarbagian, serta pelaksanaan pengawasan rutin dan evaluasi berkala. Meskipun begitu masih terdapat beberapa hambatan ketika melaksanakannya, seperti adanya keterbatasan petugas lapangan, gangguan sistem informasi dan rendahnya disiplin pelanggan ketika melaksanakan pembayaran tepat waktu. Dalam mengatasi hal tersebut PT PLN menerapkan berbagai strategi untuk meminimalisir hal tersebut.

Kata kunci : Pengendalian Internal, Piutang Tak Tertagih, Tindak Lanjut Piutang, PLN ULP Kawangkoan.

Abstract : This study aims to analyze the internal control of accounts receivable and the follow-up mechanism for uncollectible receivables at PT PLN Customer Service Unit (ULP) Kawangkoan. The research was motivated by the company's issue of uncollected postpaid customer receivables which may affect liquidity and the reliability of financial reporting. This research employs a descriptive qualitative approach with data collected through interviews, observation, and documentation. The informants include the Unit Manager, the Finance/Administration Division, and the Customer Service Division. Data were analyzed through three stages: data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The results indicate that the internal control system of accounts receivable at PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan has been implemented effectively and systematically, supported by a nationally integrated digital billing system, segregation of duties among divisions, and routine monitoring and evaluation. Despite this there are still several challenge in its implementation such as limited field personnel disruptions in the information system and low customer discipline in time payment. To adress these PT PLN has implemented various strategies to minimize their impact.

Keywords : Internal Control, Uncollectible Receivables, Follow-up Mechanism, PLN ULP Kawangkoan.

PENDAHULUAN

PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kawangkoan merupakan salah satu unit pelayanan di bawah PLN yang bertanggung jawab dalam penyediaan dan penagihan jasa listrik kepada pelanggan. Sebagai bagian dari pelaporan periodik perusahaan, PLN ULP Kawangkoan wajib menyusun laporan keuangan yang mencerminkan posisi keuangan secara akurat. Salah satu aspek penting dalam laporan tersebut adalah piutang usaha, yaitu tagihan kepada pelanggan yang timbul akibat sistem pembayaran pascabayar.

Dalam perkembangan dunia usaha yang semakin dinamis dan kompetitif perusahaan sangat dituntut untuk mampu mengelola sumber daya yang dimilikinya secara efektif dan efisien, termasuk dalam hal pengelolaan keuangan. Salah satu aspek penting dalam pengelolaan keuangan

adalah pengendalian terhadap piutang usaha. Piutang merupakan salah satu aset lancar yang memiliki peran strategis dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan, karena berkaitan langsung dengan arus kas yang akan diterima di masa mendatang.

Sebagai perusahaan penyedia listrik dengan jumlah pelanggan yang cukup besar PLN ULP Kawangkoan menghadapi risiko piutang macet yang cukup tinggi, terutama dari pelanggan rumah tangga dan usaha kecil. Kondisi ini dapat menimbulkan perbedaan signifikan antara pendapatan yang diakui secara akuntansi dengan kas yang benar-benar diterima. Jika tidak diimbangi dengan sistem pengendalian internal yang memadai, maka saldo piutang dalam neraca dapat terlihat tinggi namun tidak realistis, sementara laba yang tercatat dalam laporan laba rugi menjadi tidak mencerminkan kondisi keuangan yang sebenarnya.

Dampak langsung terhadap stabilitas keuangan PLN. Semakin tinggi piutang tak tertagih, semakin besar pula risiko terganggunya likuiditas dan arus kas perusahaan. Hal ini dapat memengaruhi kemampuan PLN dalam memenuhi kewajiban jangka pendek, mendanai operasional, serta membiayai investasi di sektor kelistrikan. Dengan begitu sistem pengendalian internal yang efektif dan mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih berperan penting dalam menjaga kelanjutan dan kinerja keuangan pada perusahaan (Kasiala, 2022).

Selain itu penelitian ini juga menegaskan peran strategis PT PLN dalam mendukung pembangunan daerah dan juga nasional sebagai penyedia listrik. Namun, tingginya tingkat piutang tak tertagih dapat menurunkan kemampuan perusahaan untuk berinvestasi dalam peningkatan infrastruktur dan pelayanan public (Dahlia, 2021).

KAJIAN TEORI

Teori Akuntansi

Akuntansi diartikan sebagai sebuah sistem informasi yang berperan dalam mengidentifikasi, mencatat, serta menyampaikan berbagai aktivitas ekonomi organisasi untuk beberapa pihak yang mempunyai kepentingan dari informasi tersebut. Dengan demikian, akuntansi tidak hanya sebatas mencatat transaksi, tetapi juga memegang peranan penting dalam menyediakan data yang dibutuhkan oleh tiap pemangku kepentingan sebagai pengambilan keputusan akhir yang tepat (Halim et al., 2021).

Menurut konsep yang berkembang dalam literatur akuntansi, fungsi utama akuntansi tidak hanya terbatas pada pencatatan transaksi, tetapi juga mencakup penyediaan informasi yang relevan, andal, dan tepat waktu. Hal ini penting agar setiap keputusan yang diambil berdasarkan informasi tersebut dapat mencerminkan kondisi ekonomi yang sebenarnya. Dalam konteks perusahaan jasa seperti PLN, akuntansi berperan penting dalam mencatat pendapatan yang diakui secara akrual, termasuk piutang usaha yang timbul dari sistem pembayaran pascabayar

Akuntansi Piutang

Piutang merupakan hak perusahaan atas sejumlah pembayaran dari pihak lain (debitur) akibat transaksi penjualan barang, jasa, maupun pinjaman yang diberikan. Piutang termasuk aset lancar dalam laporan posisi keuangan karena diharapkan dapat ditagih dalam jangka waktu satu tahun.

Dalam praktiknya, piutang sering kali muncul akibat kebijakan kredit yang diterapkan perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar. Namun, kebijakan ini juga membawa konsekuensi berupa risiko keterlambatan pembayaran hingga ketidakmampuan pelanggan dalam melunasi kewajibannya. Oleh karena itu, perusahaan harus memiliki sistem pengelolaan piutang yang baik agar dapat menjaga keseimbangan antara peningkatan pendapatan dan risiko kerugian.

Piutang Tak Tertagih

Piutang tak tertagih adalah bagian dari piutang yang tidak dapat dikumpulkan dari pelanggan karena berbagai faktor, seperti kondisi ekonomi pelanggan, kelalaian dalam pembayaran, atau bahkan kebangkrutan. Piutang jenis ini menjadi salah satu risiko utama dalam pengelolaan keuangan perusahaan, karena dapat mengurangi nilai aset dan berdampak langsung terhadap laba perusahaan.

Dalam akuntansi, piutang tak tertagih biasanya diakui melalui pembentukan cadangan kerugian piutang (allowance for doubtful accounts) berdasarkan prinsip kehati-hatian (prudence). Pendekatan ini bertujuan agar laporan keuangan dapat menyajikan nilai piutang yang lebih realistis, yaitu sebesar jumlah yang diperkirakan dapat ditagih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diteliti (Sugiono, 2024). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap mekanisme pascabayar yang diterapkan oleh PT PLN Persero ULP Kawangkoan, khususnya dalam kaitannya dengan munculnya piutang tak tertagih serta upaya pengendaliannya.

Data yang digunakan berupa data kualitatif yang bersumber dari data primer melalui wawancara dengan pimpinan unit, bagian keuangan, dan pelayanan pelanggan, serta data sekunder berupa dokumen dan laporan perusahaan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya, data dianalisis dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber dan metode pengumpulan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini meneliti pengendalian internal piutang dan mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kawangkoan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana sistem pengendalian internal diterapkan dalam pengelolaan piutang pelanggan pascabayar, bagaimana mekanisme tindak lanjut dilakukan terhadap piutang yang tidak tertagih, serta hambatan dan strategi apa saja yang diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas pengendalian tersebut. Temuan penelitian ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang mengkaji topik serupa tentang pengendalian internal dan piutang perusahaan.

Penelitian oleh (Simanjuntak, 2022) dalam "*Analisis Pengendalian Internal terhadap Pengelolaan Piutang di PT PLN (Persero) UP3 Medan*" menyimpulkan bahwa sistem digitalisasi billing PLN sangat efektif dalam mengurangi kesalahan pencatatan dan mempercepat pelaporan keuangan. Hal ini juga sejalan dengan temuan penelitian di PLN ULP Kawangkoan, di mana sistem billing yang terintegrasi membantu meningkatkan akurasi data dan efisiensi pelaporan.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat kesimpulan penelitian terdahulu bahwa pengendalian internal yang efektif memerlukan integrasi antara sistem digital, kebijakan administratif, dan pengawasan lapangan yang berkelanjutan. Selain itu, keberhasilan pengendalian piutang juga sangat bergantung pada faktor manusia, baik dari sisi karyawan internal maupun perilaku pelanggan sebagai pihak eksternal.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan pola yang konsisten bahwa: Sistem pengendalian internal yang kuat akan membantu perusahaan menekan risiko piutang macet dan meningkatkan akurasi laporan keuangan. Sumber daya manusia dan perilaku pelanggan telah menjadi faktor dominan dalam menentukan efektifitas sebuah pengendalian piutang, disamping itu juga digitalisasi sistem akuntansi dan penagihan sudah terbukti mampu meningkatkan efisiensi serta transparansi pelaporan keuangan.

Penelitian ini menegaskan bahwa pengendalian piutang bukan hanya persoalan teknis atau administratif, melainkan juga mencakup aspek manajerial dan sosial yang menuntut sinergi antara teknologi, kebijakan, dan kesadaran kolektif baik dari karyawan maupun pelanggan.

Pengendalian Internal Piutang di PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan

Pengendalian internal piutang merupakan suatu sistem dan prosedur yang dirancang untuk memastikan bahwa setiap transaksi piutang dicatat dengan benar, dikelola secara efisien, serta dilindungi dari risiko kehilangan atau kecurangan. Menurut COSO (Committee of Sponsoring Organizations), sistem pengendalian internal yang efektif terdiri dari lima unsur utama, yaitu: lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.

Dalam konteks perusahaan jasa seperti PT PLN Persero pengendalian internal piutang menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan pendapatan dan likuiditas perusahaan. Dari hasil wawancara dengan pimpinan unit dan bagian keuangan diketahui bahwa PT PLN Persero ULP Kawangkoan telah menerapkan sistem pengendalian internal piutang yang cukup baik melalui sistem billing digital yang terintegrasi secara nasional. Setiap transaksi pelanggan pascabayar secara otomatis tercatat dalam sistem pusat, sehingga meminimalkan risiko kesalahan pencatatan. Selain itu, telah diterapkan prinsip pemisahan fungsi (segregation of duties), di mana bagian keuangan bertanggung jawab pada pencatatan dan pelaporan, sedangkan bagian pelayanan pelanggan menangani penagihan dan komunikasi dengan pelanggan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Sari, 2019) pada PT Telkom Indonesia yang menyatakan bahwa efektivitas pengendalian piutang dipengaruhi oleh sistem pencatatan otomatis dan pemisahan fungsi kerja. Selain itu, hasil ini juga mendukung penelitian (Rahman, 2020) di PT Pertamina yang menekankan pentingnya monitoring rutin terhadap saldo piutang untuk menjaga keakuratan laporan keuangan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PLN ULP Kawangkoan telah menjalankan pengendalian internal yang baik, namun perlu penguatan dalam aspek sumber daya manusia dan teknologi sistem informasi agar lebih optimal.

Mekanisme Tindak Lanjut Piutang Tak Tertagih di PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan

Mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih adalah rangkaian prosedur yang diterapkan perusahaan demi menangani piutang yang belum juga dilunasi setelah melewati jatuh tempo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PLN ULP Kawangkoan telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur mekanisme tindak lanjut terhadap piutang pelanggan yang tidak tertagih. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan unit dan bagian pelayanan pelanggan, tahapan yang dilakukan dimulai dari pemberitahuan otomatis melalui sistem billing, kemudian penagihan langsung oleh petugas lapangan, dan apabila pelanggan tetap tidak melakukan pembayaran, dilakukan pemutusan sementara aliran

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan (Wulandari, 2021) di PDAM Surabaya yang menyebutkan bahwa proses penagihan dan pemutusan sementara efektif dilakukan jika didukung oleh sistem administrasi yang tertib dan koordinasi antarbagian. Selain itu, penelitian ini memperkuat temuan (Simanjuntak, 2022) di PLN UP3 Medan yang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem billing sangat membantu dalam mendeteksi pelanggan menunggak secara real time. Dengan demikian, mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih di PLN ULP Kawangkoan telah berjalan sesuai teori dan praktik terbaik perusahaan publik, meskipun masih membutuhkan peningkatan pada aspek efisiensi pelaksanaan lapangan.

Hambatan dan Strategi Pengendalian Piutang di PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan

Hambatan dan strategi pengendalian piutang berkaitan erat dengan kemampuan perusahaan dalam menghadapi berbagai kendala operasional, teknis, maupun perilaku pelanggan

yang dapat memengaruhi efektivitas sistem pengawasan. Menurut teori sistem pengendalian (Anthony & Govindarajan, 2012), setiap organisasi perlu merancang strategi adaptif untuk menghadapi hambatan yang muncul, seperti keterbatasan sumber daya, gangguan sistem, dan risiko moral hazard dari pihak eksternal.

Dari hasil wawancara ditemukan hambatan dalam pengendalian piutang pada PT PLN Persero ULP Kawangkoan antara lain keterbatasan SDM lapangan, gangguannya sistem billing, proses administrasi yang masih manual, serta rendahnya kesadaran pelanggan untuk membayar tagihan listrik tepat waktu. Keterbatasan jumlah petugas inilah yang menyebabkan pengawasan piutang menjadi kurang optimal, terutama ketika berada pada wilayah dengan jumlah pelanggan yang besar.

Strategi yang efektif haruslah bersifat komprehensif yang mencakup aspek penguatan SDM, penggunaan teknologi, serta pembinaan hubungan dengan pelanggan. Dari hasil wawancara, diketahui bahwa hambatan utama dalam pengendalian piutang di PLN ULP Kawangkoan meliputi keterbatasan SDM lapangan, gangguan sistem billing, proses administrasi manual, dan rendahnya kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan listrik. Keterbatasan jumlah petugas membuat pengawasan piutang tidak berjalan maksimal, terutama di wilayah dengan cakupan pelanggan yang luas.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian (Rahman, 2020) dan (Wulandari, 2021) yang menyimpulkan bahwa efektivitas pengendalian piutang bergantung pada kombinasi antara kebijakan internal, sistem teknologi informasi, dan manajemen hubungan pelanggan. Dengan demikian, strategi pengendalian yang diterapkan oleh PLN ULP Kawangkoan dapat dianggap cukup efektif karena menyesuaikan antara tuntutan efisiensi perusahaan dan kondisi sosial ekonomi pelanggan di lapangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengendalian internal piutang dan mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih pada PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan, dapat disimpulkan bahwa secara umum sistem pengendalian yang diterapkan telah berjalan dengan cukup baik dan terstruktur. Hal ini ditunjukkan melalui adanya sistem billing digital yang terintegrasi, pemisahan tugas yang jelas antarbagian, serta pelaksanaan pengawasan dan evaluasi secara berkala. Sistem tersebut mampu mendukung pencatatan transaksi secara lebih akurat dan meminimalkan potensi kesalahan administratif.

Mekanisme tindak lanjut terhadap piutang tak tertagih juga telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, dimulai dari pemberitahuan kepada pelanggan, penagihan langsung oleh petugas, hingga penerapan sanksi berupa pemutusan sementara aliran listrik. Proses ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki standar operasional yang jelas dalam menangani piutang bermasalah, sehingga dapat menjaga stabilitas arus kas dan keandalan laporan keuangan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pengendalian tersebut. Hambatan utama meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia di lapangan, gangguan pada sistem informasi, serta rendahnya tingkat kesadaran pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Faktor-faktor ini menunjukkan bahwa keberhasilan pengendalian piutang tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga dipengaruhi oleh aspek manusia dan kondisi eksternal.

Untuk mengatasi kendala tersebut, perusahaan telah melakukan berbagai upaya strategis seperti meningkatkan koordinasi antarbagian, melakukan rekonsiliasi data secara rutin, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi digital dalam proses penagihan. Selain itu, pendekatan persuasif kepada pelanggan juga menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kepatuhan pembayaran.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal piutang dan mekanisme tindak lanjut piutang tak tertagih di PT PLN (Persero) ULP Kawangkoan telah berjalan secara efektif, transparan, dan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh perusahaan pusat. Meskipun demikian, masih diperlukan peningkatan pada aspek sumber daya manusia dan teknologi informasi agar kinerja pengendalian dapat lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2012). *Management Control Systems*. McGraw-Hill Education.
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924. <https://doi.org/10.35870/emt.v7i4.1516>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Internal Control – Integrated Framework*. COSO.
- Dahlia, D. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Piutang Tak Tertagih Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Majene. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Syariah (Jurnal Akunsyah)*, 1(1), 12–22. <https://doi.org/10.30863/akunsyah.v1i1.2997>
- Halim, E. M., Tinangon, J., Pinatik, S., Akuntansi, J., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2021). Analisis Penerapan Sak Emkm Atas Persediaan Pada Cv. Jaya Makmur. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 16(1), 53–61.
- Kasiala, M. Y., Mamuaya, N., & Manengkey, J. (2022). Analisis Pengendalian Intern Piutang Pada PT. Feni Haltim Cabang Buli Provinsi Maluku Utara. *Jurnal Akuntansi Manado (JAIM)*, 3(1), 67–77. <https://doi.org/10.53682/jaim.v3i1.2460>
- Lingga, D., Manaroinsong, J., Manengkey Jurusan Akuntansi, J. J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2024). *Pengaruh Penjualan Kredit Dan Piutang Tak Tertagih Terhadap Profitabilitas Pada Perusahaan Pt Astra Otoparts Tbk Yang Terdaftar Di Bei*. 2(4), 26–32.
- Mosey, S., Tanor, L. A. O., & Sumampouw, O. (2021). Piutang Usaha Pada Pt . Mutiara Multi Finance. *Jurnal Akuntansi Manado*, 2(2), 228–239.
- Rahman, A. (2020). Evaluasi Pengendalian Internal atas Piutang Dagang pada PT Pertamina (Persero). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 15(2), 45–57.
- Ramlah, S., Aisyah, N., & Erfin, E. (2023). Pembentukan Piutang tak Tertagih Melalui Metode Dana Cadangan. *YUME : Journal of Management*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.37531/yum.v6i1.3400>
- Sari, D. P. (2019). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha pada PT Telkom Indonesia Tbk. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(1), 33–42.
- Simanjuntak, R. (2022). Analisis Pengendalian Internal terhadap Pengelolaan Piutang di PT PLN (Persero) UP3 Medan. *Jurnal Akuntansi & Manajemen*, 17(3), 110–122.
- Sugiono. (2024). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January).
- Waruwu, M. (2022). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Metode Penelitian Kualitatif, Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 2896–2910. <https://doi.org/10.36706/jbti.v9i2.18333>
- Wekke, I. S. (2020). Metode Penelitian Sosial. In *Bandung* (Issue September).
- Wulandari, M. (2021). Mekanisme Penagihan dan Penghapusan Piutang Tak Tertagih pada PDAM Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(4), 56–68.