



**PENERAPAN MANAJEMEN RISIKO UNTUK MEMINIMALISIR RISIKO
KREDIT MACET PADA LISTRIK PASCA BAYAR
(STUDI KASUS PADA PT. PLN ULP KOLAKA)**

***IMPLEMENTATION OF RISK MANAGEMENT TO MINIMIZE THE RISK
OF NON-PERFORMANCE LOANS IN POSTPAID ELECTRICITY (CASE
STUDY AT PT. PLN ULP KOLAKA)***

Alia Nova¹, Irmayanti², Febyola³, Putri Nur Hayra⁴

Universitas Sains Islam Alkawaddah Warahmah Kolaka

E-mail: alianova342@gmail.com¹, irmayanti1396@gmail.com², febyolaf44@gmail.com³,

pnurhayra@gmail.com⁴

Article history :

Received : 03-02-2025
Revised : 05-02-2025
Accepted : 07-02-2025
Published: 10-02-2025

Abstract

This study discusses the application of risk management in minimizing the risk of bad credit at PT PLN ULP Kolaka. Risk management is a strategic process that involves identifying, analyzing, mitigating, and monitoring risks that can affect the financial stability and sustainability of the company's services. The research method used is descriptive qualitative with the main subject being the Manager of PT PLN ULP Kolaka. The results of the study indicate that the application of risk management is carried out through a technology-based monitoring system, customer classification based on risk level, implementation of a digital payment system, and socialization to the community. The main challenge faced is the low level of customer compliance in paying electricity bills on time. To overcome this, the company needs to strengthen its technological infrastructure, increase public awareness, and expand cooperation with local governments. Integrated and sustainable implementation can increase the effectiveness of risk management and maintain the stability of the company's operations.

Keywords: Management, Risk, Credit

Abstrak

Penelitian ini membahas penerapan manajemen risiko dalam meminimalisir risiko kredit macet di PT PLN ULP Kolaka. Manajemen risiko merupakan proses strategis yang melibatkan identifikasi, analisis, mitigasi, dan pemantauan risiko yang dapat memengaruhi stabilitas keuangan dan keberlanjutan layanan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan subjek utama Manajer PT PLN ULP Kolaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan manajemen risiko dilakukan melalui sistem pemantauan berbasis teknologi, klasifikasi pelanggan berdasarkan tingkat risiko, penerapan sistem pembayaran digital, dan sosialisasi kepada masyarakat. Tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan listrik tepat waktu. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan perlu memperkuat infrastruktur teknologi, meningkatkan kesadaran masyarakat, dan memperluas kerja sama dengan pemerintah daerah. Implementasi yang terintegrasi dan berkelanjutan dapat meningkatkan efektivitas manajemen risiko dan menjaga stabilitas operasional perusahaan.

Kata kunci: Manajemen, Risiko, Kredit



PENDAHULUAN

Manajemen risiko adalah proses yang sistematis dalam mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko yang berpotensi memengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Dalam dunia bisnis, penerapan manajemen risiko sangat penting untuk menjaga stabilitas operasional dan keuangan perusahaan. Risiko yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan kerugian finansial, gangguan operasional, dan penurunan kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengadopsi strategi yang efektif untuk mengurangi dampak negatif dari berbagai risiko.

Dalam implementasi Manajemen Risiko, dalam sebuah instansi harus telah menetapkan kerangka Manajemen Risiko Terintegrasi, yang melibatkan Dewan Komisaris, Direksi, manajemen, dan personel lainnya. Kerangka ini digunakan dalam penyusunan strategi perusahaan, diaplikasikan di seluruh organisasi, dan dirancang untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan kejadian yang berpotensi memengaruhi perusahaan. Tujuannya adalah agar risiko tetap berada dalam batas risiko yang dapat diterima oleh perusahaan, sehingga dapat memberikan pertanggungjawaban yang masuk akal atas pencapaian tujuan perusahaan (Arivianto & Elanda, 2024)

Salah satu sektor yang sangat rentan terhadap risiko adalah industri kelistrikan. Penyedia layanan listrik, seperti PT PLN (Persero), bertanggung jawab dalam menyediakan kebutuhan listrik bagi masyarakat luas. Dalam operasionalnya, PLN menghadapi berbagai tantangan dan risiko, termasuk risiko kredit macet yang berasal dari pelanggan listrik pasca bayar. Dalam sistem pasca bayar, pelanggan menggunakan listrik terlebih dahulu dan membayar tagihan di kemudian hari. Meskipun sistem ini memudahkan pelanggan, namun menciptakan potensi risiko kredit macet ketika pelanggan gagal membayar tagihan tepat waktu.

PT PLN ULP Kolaka merupakan salah satu unit layanan pelanggan yang menghadapi permasalahan kredit macet tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh, terdapat peningkatan jumlah pelanggan yang menunggak pembayaran tagihan listrik dari tahun ke tahun. Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet di wilayah Kolaka antara lain adalah kondisi ekonomi masyarakat yang beragam, kurangnya kesadaran pelanggan tentang kewajiban membayar tagihan tepat waktu, serta minimnya edukasi terkait konsekuensi dari keterlambatan pembayaran.

Dampak dari risiko kredit macet sangat signifikan bagi PT PLN ULP Kolaka. Kredit macet dapat memengaruhi arus kas perusahaan, mengurangi kemampuan PLN dalam memberikan pelayanan yang optimal, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi PLN untuk menerapkan manajemen risiko yang efektif guna meminimalisir risiko kredit macet tersebut.

Langkah-langkah manajemen risiko yang telah dilakukan oleh PT PLN ULP Kolaka meliputi identifikasi pelanggan dengan riwayat tunggakan, peningkatan edukasi pelanggan mengenai pentingnya pembayaran tagihan listrik tepat waktu, serta pengawasan yang lebih ketat terhadap pelanggan yang berpotensi menunggak. Selain itu, PLN juga menerapkan sistem pembayaran yang lebih mudah diakses oleh pelanggan guna mendorong kepatuhan dalam membayar tagihan. Namun, meskipun berbagai langkah telah diambil, permasalahan kredit macet masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan manajemen risiko di PT PLN ULP Kolaka dalam mengelola



risiko kredit macet pada pelanggan listrik pasca bayar. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam serta rekomendasi yang dapat membantu PLN dalam meningkatkan efektivitas manajemen risiko mereka.

Tinjauan Pustaka

1. Manajemen

Manajemen adalah sebuah proses untuk mengatur sesuatu yang dilakukan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan cara bekerja sama memanfaatkan sumber daya yang dimiliki. Secara etimologi, kata manajemen diambil dari bahasa Prancis kuno, yakni “*management*” yang artinya adalah seni dalam mengatur dan melaksanakan. Manajemen dapat juga didefinisikan sebagai upaya perencanaan, pengkoordinasian, pengorganisasian, dan pengontrolan sumber daya untuk mencapai sasaran secara efisien dan efektif. Efektif dalam hal ini adalah untuk mencapai tujuan sesuai perencanaan dan efisiensi untuk melaksanakan pekerjaan dengan benar dan terorganisir.

Definisi manajemen, menurut beberapa tokoh manajemen, antara lain:

- a. James af stoner, “proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan”.
- b. Henry fayol, “manajemen adalah proses memprediksi, merencanakan, mengatur, mengkoordinasi, memerintahkan, dan mengendalikan kegiatan orang lain untuk mencapai target bersama”.(Prihatini & Dewi, 2021)

2. Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah seperangkat kebijakan, prosedur yang lengkap, yang dipunyai organisasi, untuk mengelola, memonitor, dan mengendalikan eksposur organisasi terhadap risiko. Menurut Leo Victor Manajemen resiko adalah penentuan sasaran dan melihat atau memperkirakan peristiwa apa saja yang dapat mengganggu pencapaian sasaran.

Tujuan dari manajemen risiko adalah menciptakan dan melindungi nilai, manajemen risiko meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan mendukung sasaran. Manajemen risiko meningkatkan kinerja, mendorong inovasi, dan mendukung sasaran. Prinsip-prinsip manajemen risiko memberikan panduan mengenai bagaimana karakteristik manajemen risiko yang efektif dan efisien, juga menyampaikan nilai-nilai yang dikandungnya, dan dan menjelaskan maksud serta tujuannya. Prinsip-prinsip ini merupakan landasan untuk mengelolah risiko dan harus dipertimbangkan ketika akan menetapkan proses manajemen risiko. Manajemen risiko yang efektif memerlukan elemen-elemen yang sebagai berikut:

- a. Terintegrasi

Manajemen risiko adalah bagian terpadu dari semua kegiatan organisasi.

- b. Terstruktur dan menyeluruh

Pendekatan yang terstruktur dan komprehensif pada manajemen risiko memberikan hasil



yang konsisten dan dapat dibandingkan.

c. Disesuaikan dengan kebutuhan penggunanya

Kerangka kerja dan proses manajemen risiko harus disesuaikan dengan penggunanya dan sebanding dengan konteks internal serta eksternal, termasuk juga terhadap sasaran terkait.

d. Inklusif

Keterlibatan para pemangku kepentingan secara memadai dan tepat waktu, akan membuat mereka mau berbagai pengetahuan, pandangan, dan persepsinya untuk menjadi bahan pertimbangan. Hasil dari proses ini adalah meningkatnya kesadaran para pihak terkait dan penerapan manajemen risiko yang matang.

e. Dinamis

Risiko dapat mencul, berubah atau hilang ketika terjadi perubahan konteks eksternal ataupun konteks internal. Manajemen risiko akan mengidentifikasi, memindai, dan memahami, serta menangani perubahan dan peristiwa yang terjadi secara memadai dan tepat waktu.

f. Informasi terbaik yang tersedia

Masukan bagi manajemen risiko berdasarkan informasi historis dan informasi terkini dan juga prediksi atau harapan kedepan. Manajemen risiko secara tegas menyatakan memahami keterbatasan dari informasi yang tersedia dan ketidakpastian yang melikat pada informasi dan harapan tersebut.

g. Faktor budaya dan manusia

Budaya dan perilaku manusia akan sangat mempengaruhi penerapan seluruh aspek manajemen risiko pada setiap tingkatan.

h. Perbaikan sinambung

Manajemen risiko melakukan perbaikan terus menerus berdasarkan pengalaman dan pembelajaran (Profitability et al., 2019)

3. Risiko kredit

Risiko (*credit risk*) adalah risiko kerugian yang diderita bank, terkait dengan kemungkinan bahwa pada saat jatuh tempo, counterparty-nya gagal memenuhi kewajiban kewajibannya. Menurut Tampubolon, risiko kredit adalah eksposur yang timbul sebagai akibat kegagalan pihak lawan (*counterparty*) memenuhi kewajibannya.

Risiko ini timbul karena kinerja satu atau lebih debitur yang buruk. Kinerja debitur yang buruk ini dapat berupa ketidakmampuan atau ketidakmauan debitur untuk memenuhi sebagian atau seluruh isi perjanjian kredit yang telah disepakati bersama sebelumnya. Dalam hal ini yang menjadi perhatian bank bukan hanya kondisi keuangan dan nilai pasar dari jaminan kredit termasuk collateral tetapi juga karakter dari seseorang itu sendiri (Ilmu et al., 2023)

Untuk menentukan kualitas kredit maka diperlukan adanya ukuran tertentu. kredit dikategorikan sebagai berikut:

a. Lancar, yaitu kredit yang perjalanannya lancar atau memuaskan, artinya segala kewajiban



terbayarkan.

- b. Dalam perhatian khusus, yaitu kredit yang selama 1-2 bulan mutasinya mulai tidak lancar atau mulai menunggak.
- c. Kurang lancar, yaitu kredit yang selama 3-6 bulan mutasinya tidak lancar pembayarannya, Usaha-usaha pendekatan telah dilakukan tetapi hasilnya tetap kurang baik.
- d. Diragukan, yaitu kredit yang telah tidak lancar dan pada jatuh temponya belum juga dapat diselesaikan oleh yang bersangkutan.
- e. Macet. Bila usaha penyelesaian atau pengaktifan kembali kredit yang tidak lancar tidak berhasil, kredit tersebut dikategorikan ke dalam kredit macet (Natalia, 2025)

4. Listrik Pascabayar

Listrik pascabayar (reguler) merupakan sistem pelayanan penjualan tenaga listrik dimana pelanggan membayar listrik setelah penggunaan. Kelemahan penggunaan listrik pascabayar, antara lain:

- a. Jika terlambat membayar listrik, maka aliran listrik akan diputus
- b. Tidak bisa mengontrol aliran pemakaian energi listrik
- c. Jika pagar rumah dikunci maka petugas baca meter tidak membaca pemakaian energi listrik dirumah (Silalahi et al., 2022)

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Kolaka. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ialah sumber data primer. Pada pengumpulan datanya menggunakan pengamatan langsung dan data dokumen pendapatan PT. PLN (Persero) ULP Kolaka serta studi pustaka yang mendukung pelaksanaan penelitian ini. Penelitian ini akan dianalisis secara kualitatif tentang penerapan manajemen risiko untuk meminimalisir risiko kredit macet pada listrik pasca bayar, kemudian akan dianalisis secara kualitatif yang dihubungkan dengan hasil wawancara maupun studi pustaka yang mendukung penelitian ini dan dianalisis untuk melihat peranan manajemen risiko tersebut. Langkah – langkah penelitian ini akan dilakukan sebagai berikut: (1) Meminta izin penelitian di PT. PLN (Persero) ULP Kolaka, (2) Wawancara, (3) Pengumpulan Data, (4) Pengolahan Data, (5) Penyusunan Laporan, dan (6) Penulisan Laporan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil wawancara dengan Manajer PLN ULP Kolaka, menyatakan bahwa Manajemen risiko merupakan proses penting dalam operasional perusahaan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengendalikan risiko yang dapat memengaruhi kinerja perusahaan. Dalam konteks PT PLN ULP Kolaka, penerapan manajemen risiko dilakukan untuk meminimalisir risiko kredit macet atau gagal bayar yang disebabkan oleh pelanggan yang tidak mampu atau tidak mau membayar tagihan listrik tepat waktu. Risiko ini memiliki dampak langsung terhadap stabilitas keuangan perusahaan serta kelangsungan pelayanan kepada masyarakat.



Dalam penerapannya, PT PLN ULP Kolaka telah mengadopsi berbagai langkah strategis yang mencakup identifikasi, pengukuran, mitigasi, dan pemantauan risiko. Proses identifikasi dilakukan dengan mengumpulkan data historis terkait pelanggan yang sering menunggak pembayaran. Data ini dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor utama yang menyebabkan terjadinya kredit macet, seperti ketidakmampuan finansial pelanggan, perubahan ekonomi yang signifikan, serta adanya pelanggan yang secara sengaja menunda pembayaran.

Proses pengukuran dan penilaian risiko dilakukan melalui sistem pemantauan berbasis teknologi yang memungkinkan perusahaan untuk memantau pembayaran secara real-time. Dengan sistem ini, pelanggan yang berpotensi menunggak dapat segera terdeteksi dan diberikan peringatan dini. PLN juga mengklasifikasikan pelanggan berdasarkan tingkat risiko yang dihitung dari riwayat pembayaran mereka. Pelanggan dengan catatan pembayaran yang buruk akan dipantau lebih ketat dan dikenakan kebijakan pembayaran yang lebih tegas untuk mengurangi potensi gagal bayar di masa mendatang.

Untuk memitigasi risiko kredit macet, PT PLN ULP Kolaka telah menerapkan berbagai kebijakan dan prosedur operasional standar. Salah satu langkah yang signifikan adalah penerapan sistem pembayaran digital yang memudahkan pelanggan dalam melakukan pembayaran kapan saja dan di mana saja. Dengan sistem ini, pelanggan memiliki akses yang lebih mudah untuk membayar tagihan mereka, sehingga risiko keterlambatan dapat diminimalisir. Selain itu, perusahaan juga memberikan berbagai opsi pembayaran, seperti pembayaran melalui bank, aplikasi mobile banking, dan layanan pembayaran digital lainnya.

Selain mempermudah proses pembayaran, PT PLN ULP Kolaka juga memberikan peringatan kepada pelanggan yang telah melewati batas waktu pembayaran. Peringatan ini diberikan melalui pesan teks (SMS), email, dan telepon langsung dari petugas terkait. Jika pelanggan tetap tidak membayar setelah beberapa kali peringatan, perusahaan akan memberikan surat teguran resmi. Dalam kasus tertentu, jika pelanggan terus menunggak pembayaran, PLN akan melakukan pemutusan sementara aliran listrik hingga pelanggan melunasi tagihan yang tertunggak.

Perusahaan juga secara aktif melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar tagihan listrik tepat waktu untuk memastikan layanan listrik yang stabil dan berkelanjutan. Sosialisasi ini dilakukan melalui berbagai media komunikasi, termasuk media sosial, brosur, dan kampanye langsung di lapangan. Dengan meningkatkan kesadaran pelanggan, perusahaan berharap dapat mengurangi jumlah pelanggan yang menunggak secara signifikan.

Pemantauan dan evaluasi menjadi langkah akhir yang tidak kalah penting dalam proses manajemen risiko. PT PLN ULP Kolaka secara berkala mengevaluasi efektivitas dari kebijakan yang telah diterapkan untuk mengurangi risiko kredit macet. Evaluasi ini dilakukan dengan membandingkan data jumlah pelanggan yang menunggak sebelum dan sesudah penerapan kebijakan baru. Jika ditemukan bahwa kebijakan tertentu tidak memberikan hasil yang optimal, perusahaan akan melakukan penyesuaian atau menggantinya dengan kebijakan yang lebih efektif dan relevan dengan kondisi terkini.

Dalam penerapan manajemen risiko ini PLN ULP Kolaka juga menghadapi tantangan yaitu tingkat kepatuhan pelanggan juga menjadi tantangan yang signifikan. Meskipun perusahaan telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran masyarakat, masih ada pelanggan yang



enggan membayar tagihan tepat waktu dengan berbagai alasan, termasuk alasan ekonomi dan budaya pembayaran yang kurang disiplin. Untuk mengatasi masalah ini, perusahaan perlu meningkatkan program sosialisasi dan memperluas kerja sama dengan pemerintah daerah dalam memberikan edukasi yang lebih intensif kepada masyarakat.

Penerapan manajemen risiko di PT PLN ULP Kolaka telah menunjukkan hasil yang cukup positif dalam meminimalisir risiko kredit macet. Melalui identifikasi yang akurat, pengukuran yang tepat, mitigasi yang efektif, dan pemantauan yang terus-menerus, perusahaan mampu mengurangi jumlah pelanggan yang menunggak pembayaran. Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, perusahaan perlu terus meningkatkan infrastruktur teknologi, memperkuat sistem pemantauan, serta memperluas program sosialisasi kepada masyarakat agar kesadaran akan pentingnya pembayaran listrik tepat waktu semakin meningkat. Dengan langkah-langkah yang terintegrasi dan berkelanjutan, PT PLN ULP Kolaka dapat menjaga stabilitas keuangan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Penerapan manajemen risiko di PT PLN ULP Kolaka terbukti efektif dalam mengurangi risiko kredit macet melalui berbagai langkah strategis seperti identifikasi, pengukuran, mitigasi, dan pemantauan risiko. Penggunaan teknologi pemantauan real-time, klasifikasi pelanggan berdasarkan risiko, serta penerapan sistem pembayaran digital memudahkan pengendalian risiko kredit. Selain itu, upaya sosialisasi yang intensif kepada masyarakat turut meningkatkan kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu. Namun, tantangan seperti rendahnya tingkat kepatuhan pelanggan dan faktor budaya masih menjadi hambatan yang perlu diatasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan infrastruktur teknologi, penguatan sistem pemantauan, dan perluasan program edukasi untuk memastikan penerapan manajemen risiko yang lebih optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arivianto, Y., & Elanda, Y. (2024). *Operation Technology And Penerapan Manajemen Risiko Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Pt . Pln (Persero) Sub Bidang Ultg Bali Utara Abstrak Pendahuluan Risiko Merupakan Suatu Faktor Yang Tidak Bisa Diabaikan Dan Seringkali Muncul Tanpa Diundang , Memberi*. 1(2).
- Ilmu, F., Universitas, A., & Malang, B. (2023). *Penerapan Manajemen Risiko Untuk Meminimalisir Risiko Kredit Macet*.
- Natalia, P. (2025). *Analisis Pengaruh Risiko Kredit , Risiko Pasar , Efisiensi Operasi , Modal , Dan Likuiditas Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan (Studi Kasus Pada Bank Usaha Milik Negara Yang Terdaftar Di Bei)*. 1(2), 62–73.
- Prihatini, A. E., & Dewi, R. S. (2021). Azaz Azaz Manajemen. In *Istana Agency*.
- Profitability, J., Ekonomi, F., Bisnis, D., Ibrahim, L., Yanty, I., Manajemen, P. S., & Makassar, U. M. (2019). *Analisis Penerapan Manajemen Risiko*. 3(2), 14–30.
- Silalahi, W., Purba, D. H. P., Silalahi, M. P., & Indonesia, U. M. (2022). *Pendapatan Listrik Pascabayar Pada Pt Perusahaan Listrik Negara (Persero) Area*. 10(2).