

Analisis Penerapan Sistem Centralized Payment pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara

Joe Cristhoper Simamora ^{1*}

¹ Politeknik Negeri Medan, Indonesia

* joecristhoper@gmail.com

Abstrak

Urgensi penelitian ini untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan dan mempercepat proses pembayaran dalam mendukung kelancaran pembangunan energi di wilayah tersebut Transformasi digital di sektor keuangan menjadi kunci peningkatan efisiensi, transparansi, dan akurasi pengelolaan transaksi. PT PLN (Persero) sebagai BUMN penyedia listrik nasional turut menerapkan sistem *Centralized Payment* melalui aplikasi *Vendor Invoicing Portal* (VIP) untuk menyederhanakan proses penagihan dan pembayaran. Penelitian ini bertujuan mengevaluasi efektivitas penerapan sistem tersebut di PLN (Persero) UIP Sumatera Bagian Utara (SBU). Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggunakan model *DeLone* dan *McLean* (2003) sebagai kerangka evaluasi yang mencakup enam dimensi: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*, dan *net benefit*. Teknik sampel yang digunakan di penelitian ini adalah purposive sampling. Narasumber penelitian ini adalah manajer Keuangan, asisten manajer keuangan dan karyawan sub-bidang keuangan PT PLN (Persero) UIP SBU yang telah bergabung sebelum penerapan sistem VIP dan memiliki pengalaman intens dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Pemilihan narasumber juga mempertimbangkan aspek kejujuran dan keterbukaan dalam menyampaikan pendapat, untuk meminimalkan bias data. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan panduan wawancara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, terakhir uji keabsahan data dilakukan dengan uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji konfirmasi (*confirmability*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa VIP membantu digitalisasi pembayaran menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien, serta meningkatkan produktivitas dan transparansi kerja. Namun, tantangan seperti ketergantungan pada server pusat dan gangguan jaringan masih mempengaruhi kelancaran proses. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi PLN (Persero) untuk memperbaiki infrastruktur teknis dan pelatihan pegawai, serta sumbangan teoretis bagi pengembangan sistem informasi di BUMN.

Kata Kunci: *Sistem Centralized Payment, Vendor Invoicing Portal, Sistem Informasi, Model Delone dan Mclean, Transformasi Digital*

Pendahuluan

Perkembangan teknologi telah mendorong organisasi untuk mengubah cara kerja dari sistem manual menuju proses digital yang lebih terotomatisasi (Lubis & Nasution, 2023). Transformasi ini terlihat sejalan dengan peningkatan Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI), yang pada tahun 2024 mencapai skor 43,34 yang menunjukkan adanya kemajuan kompetensi digital masyarakat (Badan Pengembangan SDM Kominfo, 2024). Salah satu sektor yang paling terdampak adalah bidang keuangan, yang kini menjadikan digitalisasi sebagai

prioritas untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi dalam pengelolaan transaksi serta pelaporan keuangan (Maisharoh & Ali, 2022).

Penerapan sistem berbasis teknologi memungkinkan proses pembayaran menjadi lebih cepat, meminimalkan pekerjaan manual, dan memungkinkan pemantauan aktivitas keuangan secara *real time* (Andhika, 2025). Hal ini tercermin dalam pertumbuhan pesat volume transaksi digital melalui QRIS sebesar 175,2 persen pada tahun 2024, sebagaimana dilaporkan oleh Gubernur Bank Indonesia Perry Warjiyo” (Agustiana et al., 2025). PT PLN (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) terbesar di Indonesia yang tengah menjalani transformasi digital pada berbagai aspek operasionalnya (Paluakan et al., 2019). Dilansir dari situs resmi PT PLN (Persero) (pln.co.id), PT PLN (Persero) menjalankan penugasan dari pemerintah untuk menjamin ketersediaan dan keandalan pasokan listrik di seluruh wilayah Indonesia, termasuk daerah terpencil dan belum berkembang (Romadhon et al., 2025). Dengan struktur organisasi yang besar serta wilayah operasional yang tersebar luas, PT PLN (Persero) menghadapi tantangan dalam pengelolaan sistem dan proses internal, khususnya di bidang keuangan dan administrasi (Tompoh et al., 2021).

Bentuk inovasi yang diterapkan PT PLN (Persero) dalam pengelolaan keuangannya adalah melalui pembuatan sistem *Centralized Payment*. Sistem ini dirancang untuk menyederhanakan alur proses serta meningkatkan kenyamanan mitra bisnis/vendor dalam melakukan penagihan dan menerima pembayaran. Sebelum menjalankan sistem *Centralized Payment*, PLN (Persero) menghadapi masalah sistem pembayaran yang terpecah-pecah (Rahayu et al., 2025). Mitra kerja yang tersebar di seluruh Indonesia harus mengirim dokumen tagihan ke beberapa unit untuk satu pembayaran saja, sehingga prosesnya jadi berulang dan tidak efisien. Karena prosesnya masih manual, tak jarang juga muncul kesalahan dan ketidakakuratan yang membuat mitra kerja kecewa (Kusumayadi, 2024).

Penerapan sistem *Centralized Payment*, PT PLN (Persero) membuat platform utama bernama *Vendor Invoicing Portal* (VIP). VIP merupakan sarana pelayanan terpadu satu pintu untuk melakukan pengunggahan dokumen penagihan dan pembayaran dalam bentuk *softcopy*, serta melakukan *monitoring* status penyerahan dan verifikasi dokumen (Lubis et al., 2024). Dengan adanya VIP, proses penagihan menjadi lebih terstruktur, terdigitalisasi, dan memberikan akses informasi yang lebih transparan kepada vendor terkait status tagihan mereka (Laode & Ridzal, 2022). Jadi dapat dikatakan *Centralized Payment* adalah sistem terbaru PT PLN (Persero), sedangkan VIP merupakan platform digital yang digunakan untuk mendukung pelaksanaannya (Ardiansyah et al., 2025).

Unit yang telah menerapkan sistem ini adalah PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan (UIP) Sumatera Bagian Utara (SBU). Seperti dilansir oleh Jurnalistik.co.id, Asisten Manajer Komunikasi PLN (Persero) UIP SBU, Effiaty Polapa, menjelaskan bahwa untuk mendukung transformasi ini, PLN (Persero) melaksanakan sosialisasi dan registrasi implementasi Sistem Digital Tagihan (SIDITA) di lingkungan PT PLN (Persero) UIP SBU. Program ini akan terintegrasi langsung dengan aplikasi *Vendor Invoicing Portal* (VIP) - *Centralized Payment* pada tanggal 13–14 Juni 2023 di PT PLN (Persero) UIP SBU.

Sistem *Centralized Payment* memberikan kemudahan dan mempercepat proses kerja, penerapannya juga menimbulkan tantangan tersendiri (Gunardi et al., 2025). Berdasarkan pengalaman penulis selama magang di PT PLN (Persero) UIP SBU, salah satu kelemahan utama sistem ini adalah ketergantungan tinggi pada stabilitas server pusat. Dalam beberapa situasi, sistem mengalami gangguan bahkan server mati (*down*), yang menyebabkan seluruh proses administrasi dan pembayaran harus dihentikan sementara hingga sistem kembali

normal (Syabana & Yahfizham, 2024). Kondisi ini berdampak pada penurunan efisiensi dan kinerja pegawai, terutama dalam menangani pekerjaan mendesak dan terbatas waktu (Tumanggor & Wibowo, 2021). Hal ini cukup kontras dengan kondisi sebelum penerapan sistem, di mana meskipun dilakukan secara manual, proses administrasi tetap dapat berjalan tanpa hambatan teknis seperti gangguan server (Maidar et al., 2023).

Model yang relevan untuk digunakan dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem *Centralized Payment* adalah model *De Lone* dan *Mc Lean*. Model ini mencakup enam indikator utama, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, tingkat penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih yang diperoleh (Nur et al., 2025). Model ini dipandang sesuai dengan pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini karena menitikberatkan pada bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna menjadi dasar dalam menilai keberhasilan sistem informasi. Analisis penerapan sistem *Centralized Payment* pada PT PLN (Persero) UIP SBU penting dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai bagaimana sistem ini dijalankan dalam mendukung proses administrasi dan keuangan perusahaan (Ceteri et al., 2019).

Penelitian ini juga bertujuan menggali pengalaman pengguna terkait kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT PLN (Persero) untuk melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem sehingga proses administrasi dan keuangan dapat berjalan lebih baik ke depannya. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti merasa perlu melakukan penelitian yang fokus membahas penerapan dan kendala sistem ini secara mendalam. Oleh karena itu, peneliti membuat skripsi dengan judul “Analisis Penerapan Sistem *Centralized Payment* Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara”.

Gap penelitian terkait penerapan sistem *centralized payment* pada PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara terletak pada minimnya studi yang secara khusus mengevaluasi efektivitas, tantangan, dan dampak sistem pembayaran terpusat dalam konteks pembangunan infrastruktur kelistrikan di wilayah Sumatera Bagian Utara. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada penggunaan sistem pembayaran secara umum dalam perusahaan besar tanpa mengkaji secara mendalam bagaimana sistem *centralized payment* dapat mengoptimalkan proses keuangan dalam unit pembangunan yang memiliki karakteristik dan kebutuhan khusus, sehingga terdapat kekosongan pengetahuan yang perlu diisi untuk mendukung pengambilan keputusan manajerial di PT PLN.

Kebaharuan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pendekatan analisis komprehensif yang menggabungkan evaluasi teknis, operasional, dan manajerial terhadap penerapan sistem *centralized payment* di PT PLN Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara, yang belum pernah dibahas secara terperinci sebelumnya. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan sistem tersebut, tetapi juga memberikan rekomendasi berbasis data nyata untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi proses pembayaran, sekaligus menyesuaikan dengan kebutuhan spesifik pembangunan infrastruktur energi di wilayah tersebut, sehingga memberikan kontribusi baru bagi praktik manajemen keuangan di sektor energi dan perusahaan BUMN.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian Utara (UIP SBU) yang beralamat di Jalan Dr. Cipto No. 12, Medan Polonia, Kota Medan, Sumatera Utara. Lokasi ini dipilih karena PT

PLN (Persero) UIP SBU merupakan unit yang telah menerapkan sistem *Centralized Payment* dalam aktivitas kerja karyawannya, sehingga sesuai dengan fokus penelitian ini. Pelaksanaan penelitian ini berlangsung mulai bulan Februari hingga Juni 2025.

Sampel dalam penelitian kualitatif merupakan seluruh orang, dokumen dan peristiwa yang dicermati, diobservasi atau diwawancarai sebagai sumber informasi yang dianggap ada hubungannya dengan permasalahan penelitian. Teknik sampel yang digunakan di penelitian ini adalah *purposive sampling*. Narasumber penelitian ini adalah manajer Keuangan, asisten manajer keuangan dan karyawan sub-bidang keuangan PT PLN (Persero) UIP SBU yang telah bergabung sebelum penerapan sistem VIP dan memiliki pengalaman intens dalam berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Pemilihan narasumber juga mempertimbangkan aspek kejujuran dan keterbukaan dalam menyampaikan pendapat, untuk meminimalkan bias data.

Data primer atau utama dalam penelitian ini adalah pernyataan narasumber yang merupakan karyawan PT PLN (Persero) UIP SBU yang terlibat secara langsung dalam sistem *Centralized Payment*. Narasumber yang dipilih meliputi pegawai dari beberapa posisi yang berkaitan dengan proses penggunaan sistem, seperti manajer keuangan, asisten manajer bagian keuangan dan personil yang menangani verifikasi pembayaran di aplikasi *Vendor Invoicing Portal* (VIP). Pemilihan narasumber ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar mencerminkan pengalaman dan kendala nyata yang dihadapi pengguna sistem *Centralized Payment* dalam pelaksanaannya. Sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi perusahaan, laporan tahunan, arsip internal, serta literatur lain seperti buku, jurnal ilmiah, hasil penelitian terdahulu, dan situs web yang berhubungan dengan sistem *Centralize Payment*, dan *Vendor Invoicing Portal* di lingkungan PT PLN (Persero) UIP SBU.

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan panduan wawancara. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi) (Sugiyono, 2025). Pengumpulan data dapat berlangsung sehari-hari bahkan berbulan-bulan, sehingga jumlah data yang diperoleh menjadi sangat banyak. Pada tahap awal, peneliti melakukan penjelajahan umum terhadap situasi sosial atau objek yang diteliti; semua yang dilihat dan didengar dicatat secara menyeluruh. Dengan demikian, peneliti akan mengumpulkan data yang sangat kaya dan bervariasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dalam konteks alamiah atau keadaan yang alami (*natural setting*), menggunakan sumber data primer.

Teknik analisis data dilakukan melalui analisis deskriptif dengan cara memilih data yang penting, baru, unik, dan relevan dengan rumusan masalah atau pertanyaan penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Reduksi data dilakukan dengan merangkum dan memilih informasi yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, serta menelusuri tema dan pola yang muncul. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk narasi ringkas, bagan alir, diagram hubungan antar kategori, atau bentuk visual sederhana lain. Terakhir uji keabsahan data dilakukan dengan uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji dependabilitas (*dependability*), dan uji konfirmasi (*Confirmability*).

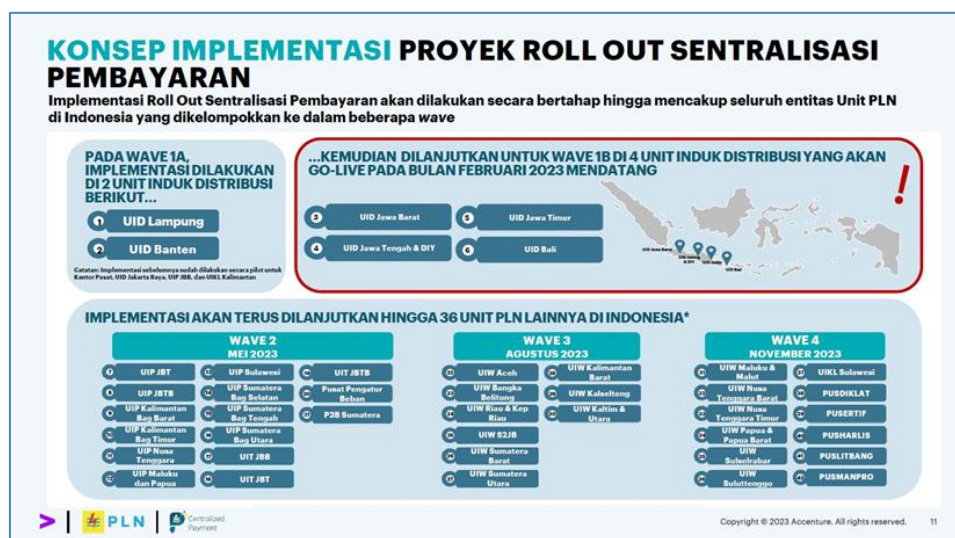
Hasil dan Pembahasan

Implementasi Sistem Centralized Payment di PT PLN (Persero) UIP SBU

Centralized Payment diciptakan sebagai solusi atas berbagai tantangan yang dihadapi PT PLN (Persero) dalam proses pengadaan dan pembayaran, terutama terkait volume transaksi

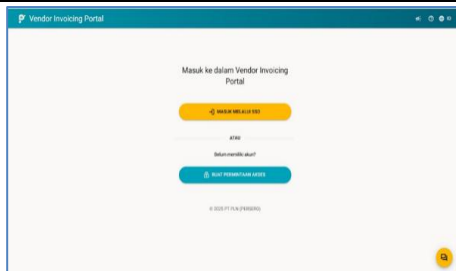
yang semakin meningkat namun belum ditunjang oleh proses yang terintegrasi dan teknologi yang memadai. Sebagai bagian dari agenda transformasi PT PLN (Persero) menuju perusahaan listrik terkemuka di kawasan Asia Tenggara serta menjadi pilihan utama pelanggan dalam solusi energi, program ini dirancang untuk memperkuat tata kelola dan kinerja perusahaan melalui standarisasi, digitalisasi, serta peningkatan proses bisnis, khususnya pada area pembayaran.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi fondasi utama dalam membangun sistem pembayaran yang terintegrasi, akurat, dan andal. Melalui penerapan sistem ini, proses pembayaran diharapkan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan efisien, sekaligus meminimalkan potensi kesalahan administratif dan risiko ketidaksesuaian data. Selain itu, transparansi pada setiap tahapan pembayaran akan semakin meningkat, sehingga memudahkan proses monitoring, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Pada akhirnya, implementasi program ini diharapkan mampu memberikan manfaat berkelanjutan, meningkatkan kepercayaan mitra, serta mendukung produktivitas dan profesionalisme seluruh pegawai PT PLN (Persero).



Gambar Implementasi

Keterangan



Vendor Invoicing Portal atau yang sering disebut VIP adalah sebuah aplikasi terpadu yang memudahkan proses penagihan dan pembayaran antara PT PLN (Persero) dan vendor-vendornya, dengan cara mengunggah dokumen dalam bentuk softcopy ke aplikasi ini.



Diagram ini menggambarkan alur sistem *Centralized Payment* untuk mengeluarkan SPTJP (Surat Pernyataan Tanggung Jawab Penuh) melalui aplikasi VIP PT PLN (Persero).



Setelah proses pembuatan dan persetujuan SPTJP selesai, proses berpindah ke bagian keuangan unit dan pusat untuk memverifikasi tagihan fisik (*hardcopy*) serta melakukan proses pembayaran di SAP. Diagram alur diatas merupakan gambaran alur penerimaan dan verifikasi tagihan vendor secara terpusat di PT PLN (Persero) melalui integrasi antara *Vendor Invoicing Portal* (VIP) dan sistem SAP.

Hasil penelitian ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan beberapa Narasumber yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan tagihan dan penggunaan sistem *Centralized Payment*, khususnya aplikasi VIP di lingkungan PT PLN (Persero) UIP SBU. Hasil wawancara disusun berdasarkan dua bagian pokok, yaitu pemahaman narasumber terhadap baik sistem maupun aplikasi penerapannya dan evaluasi keberhasilan sistem berdasarkan model kesuksesan sistem informasi.

Wawancara Terhadap Pemahaman Narasumber

Tabel 2. Hasil Wawancara Pemahaman Narasumber

Narasumber	Hasil Wawancara
Narasumber 1	"Iya tahu, sistem <i>Centralized Payment</i> adalah pemusatan pembayaran yang bertujuan menyajikan informasi status pembayaran secara <i>real time</i>, terdigitalisasi, tersentralisasi dan terintegrasi" "Iya, saya pengguna <i>role</i> VIP, dalam melakukan verifikasi tagihan pembayaran"
Narasumber 2	"Tahu, <i>Centralized Payment</i> adalah pemusatan pembayaran yang dilakukan di PLN pusat secara <i>digital</i>" "Ya, aplikasi VIP adalah pendukung dalam penerapan sentralisasi pembayaran dimana semua tagihan diinput kedalam aplikasi VIP oleh vendor sehingga vendor dapat mengecek status pembayarannya"
Narasumber 3	"<i>Centralized Payment</i> merupakan suatu sistem yang bersifat terpusat yang diterapkan di PT PLN. Sistem ini akan memproses pembayaran secara digital untuk seluruh untuk PT PLN" "Ya. Aplikasi VIP merupakan aplikasi yang digunakan untuk memproses pembayaran mulai dari <i>submit</i> tagihan, <i>approval</i>, sampai dengan pembayaran tagihan yang dapat dimonitor oleh user-user terkait"

Berdasarkan pernyataan Narasumber 1, 2, dan 3, dapat disimpulkan bahwa para Narasumber memiliki pemahaman yang baik terhadap konsep dan implementasi sistem

Centralized Payment di PT PLN (Persero). Mereka sepakat bahwa *Centralized Payment* merupakan sistem pembayaran yang bersifat terpusat, terdigitalisasi, dan dikelola langsung oleh PT PLN (Persero) pusat, dengan tujuan utama untuk menyederhanakan proses dan menyajikan informasi pembayaran secara *real-time*. Ketiga narasumber juga memahami bahwa aplikasi *Vendor Invoicing Portal* (VIP) berperan penting dalam mendukung sistem ini, mulai dari proses *input* tagihan oleh vendor, proses verifikasi, approval, hingga pemantauan status pembayaran. Dengan demikian, pemahaman para Narasumber terhadap pokok pembahasan menunjukkan bahwa mereka adalah pengguna aktif dan relevan dalam memberikan data untuk penelitian ini. Penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa implementasi suatu program pada PT PLN yang menggunakan 6 program bisa mendukung terlaksanakannya kegiatan program pada PT PLN dengan baik dengan mengidentifikasi permasalahan serta memberikan saran perbaikan (Attani, 2024).

Wawancara Terhadap Model Delone dan Mclean

Evaluasi keberhasilan penerapan sistem *Centralized Payment* dilakukan berdasarkan enam indikator utama dari model DeLone dan McLean (2003), yaitu: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*). Berikut ringkasan hasil wawancara berdasarkan masing-masing indikator.

Tabel 3. Hasil Wawancara Dimensi Kualitas Informasi

Indikator	Hasil Wawancara
Keakuratan	"Informasi yang ditampilkan di aplikasi VIP itu akurat dan sesuai sama kondisi di lapangan. Soalnya, datanya disajikan secara <i>real time</i> , jadi apa yang terjadi langsung kelihatan di sistem. Selain itu, prosesnya juga transparan, kita bisa tahu suatu dokumen sudah sampai tahap mana.
Ketepatan waktu	"Sistem VIP selalu menampilkan informasi secara <i>real time</i> , sehingga setiap perubahan atau pembaruan status dokumen dapat langsung terlihat oleh pengguna tanpa harus menunggu pembaruan manual."
Format	"Tampilan aplikasi VIP tergolong mudah dipahami, karena teks, tombol, dan fitur-fitur utama disusun secara jelas dan mudah ditemukan. Informasi yang dibutuhkan dapat diakses secara langsung tanpa harus melalui proses pencarian yang berbelit."
Kelengkapan	"Iya, sudah cukup lengkap. Karena semua menu yang dibutuhkan untuk proses tagihan, mulai dari unggah dokumen sampai pemantauan status, sudah tersedia dan sesuai dengan peran masing-masing pengguna."
Relevansi	"Informasinya sangat membantu, karena VIP mempermudah dalam memastikan kelengkapan dan kesesuaian dokumen sebelum dilanjutkan ke tahap berikutnya."

Berdasarkan keterangan para Narasumber pada Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa informasi yang disajikan dalam aplikasi VIP dianggap sangat relevan dan membantu dalam mendukung kelancaran pekerjaan serta pengambilan keputusan. Relevan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa suatu informasi dapat dikatakan relevan jika mampu mempengaruhi keputusan pemakai dengan mengevaluasi peristiwa masa lalu, masa kini atau masa depan, serta dapat menegaskan atau memperbaiki hasil evaluasi sebelumnya (Rantika, 2024).

Tabel 4. Hasil Wawancara Dimensi Kualitas Sistem

Indikator	Hasil Wawancara
Kemudahan Penggunaan	"Tidak terlalu sering, seringnya itu setiap akhir semester ketika <i>load</i> tagihan tindi di Indonesia. Akhir semester itu maksudnya tutup periode pelaporan setiap enam bulan di PLN. Di mana semua unit di Indonesia mengunggah tagihan vendor sekaligus sehingga volume data sangat besar dan sering membuat sistem VIP <i>overload</i> ."
Kemudahan Pembelajaran	"Enggak, kurang dari 1 hari juga sudah bisa paham, dan dalam 1 minggu sudah terbiasa. Mudah juga, Karena tampilan VIP itu mudah dan instruksi menunya juga tidak rumit"

Berdasarkan hasil wawancara para narasumber pada Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa aplikasi *Vendor Invoicing Portal* (VIP) memiliki tingkat kemudahan penggunaan dan kemudahan pembelajaran yang baik. Narasumber menyampaikan bahwa gangguan sistem relatif jarang terjadi dan umumnya muncul pada periode tertentu, khususnya pada akhir semester ketika seluruh unit di Indonesia secara bersamaan mengunggah tagihan vendor. Kondisi tersebut menyebabkan lonjakan volume data yang berpotensi membuat sistem mengalami *overload*. Dari aspek kemudahan pembelajaran, para pengguna menyatakan bahwa aplikasi VIP dapat dipahami dalam waktu yang relatif singkat tanpa memerlukan pelatihan intensif. Dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan instruksi menu yang jelas, pengguna mampu mempelajari serta membiasakan diri menggunakan sistem hanya melalui pengalaman langsung (*learning by doing*). Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi VIP dirancang secara user-friendly dan mendukung proses adaptasi pengguna baru secara cepat dan efektif.

Tabel 5. Hasil Wawancara Dimensi Kualitas Pelayanan

Indikator	Hasil Wawancara
Pemahaman	"Ya, semua memahami karena dipercaya memegang masing-masing <i>role</i> pada VIP"
Pelatihan	"Latihan dilakukan sebelum <i>Go-Live</i> , sebelum aplikasi di <i>launching</i> kami sudah diajari satu-satu, diberi diklat jadi diharapkan pengguna sudah mahir sebelum <i>launching</i> dan <i>Go-Live</i> "
Empati	"Sejak pakai VIP, suasana kerja jadi lebih praktis dan efisien. Karena semuanya sudah digital, koordinasi antar tim juga jadi lebih cepat. Tidak perlu bawa-bawa dokumen fisik ke banyak meja kayak dulu."

Hasil wawancara Narasumber mengenai kualitas pelayanan pada Tabel 5 menegaskan bahwa implementasi VIP tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mendorong terciptanya lingkungan kerja yang transparan dan kolaboratif. Dengan akses informasi yang terbuka dan proses koordinasi antar tim menjadi lebih mudah, komunikasi menjadi lebih lancar, dan potensi miskomunikasi dapat diminimalisir. Hal ini memperkuat iklim kerja yang saling mendukung dan mempercepat penyelesaian tugas lintas bagian. Relevan dengan penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa data yang terintegrasi dapat membantu proses bisnis dan memudahkan pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan (Angelina Layongan et al., 2022). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan temuan yang mengatakan bahwa pemanfaatan teknologi informasi yang berpadu dengan pendekatan partisipatif dapat memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi dan akurasi pelayanan yang menciptakan sistem informasi yang lebih akurat, *real-time*, dan berkelanjutan (Aziz, 2025).

Tabel 6. Hasil Wawancara Dimensi Penggunaan

Indikator	Hasil Wawancara
Penggunaan	"Sangat penting, karena sistem ini benar-benar mendukung kami dalam menjalankan tugas. Selain itu VIP juga bikin proses lebih transparan dan bisa dilacak dengan mudah kalau ada kendala."

Berdasarkan hasil wawancara Narasumber mengenai penggunaan pada Tabel 6, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem VIP merupakan bagian yang krusial dalam mendukung kelancaran proses kerja. VIP tidak hanya mempercepat dan mempermudah pelaksanaan tugas, tetapi juga menjadi pusat kendali utama dalam alur pembayaran. Ketergantungan terhadap sistem ini menandakan bahwa tanpa VIP, banyak proses kerja penting, khususnya yang berkaitan dengan pembayaran dan verifikasi dokumen, akan mengalami hambatan. Oleh karena itu, kehadiran VIP sangat penting untuk menjaga efisiensi, transparansi, dan kesinambungan operasional di lingkungan kerja.

Tabel 7. Hasil Wawancara Dimensi Kepuasan Pengguna

Indikator	Hasil Wawancara
Kepuasan Pengguna	“Yang saya rasakan, pekerjaan jadi jauh lebih efisien dan tidak seberat sebelumnya karena semuanya bisa dilakukan di depan layar.” Narasumber kedua juga setuju dengan pernyataan tersebut menambahkan: “Pekerjaan jadi jauh lebih mudah, karena sistemnya <i>online</i> dan terdigitalisasi, nggak perlu lagi urus berkas fisik atau bolak-balik nyari dokumen.”

Berdasarkan informasi pada Tabel 7, maka dapat disimpulkan bahwa penggunaan VIP memberikan manfaat nyata dalam mempermudah penyelesaian pekerjaan. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual kini menjadi otomatis, sehingga pekerjaan terasa lebih efisien, ringan, dan terstruktur. Berdasarkan tanggapan dari para narasumber, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem VIP memberikan dampak positif yang signifikan, baik dari segi manfaat fungsional maupun tingkat kepuasan pengguna.

Tabel 8. Hasil Wawancara Dimensi Manfaat Bersih

Indikator	Hasil Wawancara
Produktivitas	“Ya, betul, VIP memudahkan saya memantau alur tagihan dan realisasi anggaran secara langsung jadi lebih mudah mengontrol alokasi dana.”
Kontrol Manajemen	“Melalui SLA (<i>Service Level Agreement</i>) batas <i>deadline</i> masing. Dapat melihat dan mengingatkan jika sudah melewati batas hari. Maksimal 6 hari kerja sejak tagihan diinput”
Inovasi	“Ya, sudah. Sistem ini memudahkan untuk <i>cross-check</i> antara data kontrak, <i>invoice</i> , dan pajak, jadi proses verifikasi jadi lebih cepat dan minim kesalahan.”

Berdasarkan informasi yang disajikan pada Tabel 8, maka dapat disimpulkan bahwa sistem VIP tidak hanya menyediakan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, tetapi juga selalu melakukan pembaruan secara berkala untuk menyesuaikan dengan dinamika pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem dirancang untuk tetap relevan dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, baik dari sisi fungsionalitas maupun pembaruan informasi. VIP memberikan kemudahan dalam akses data yang akurat sehingga mendukung kelancaran serta ketepatan dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Relevan dengan penelitian terdahulu yang mengemukakan bahwa setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia. Inovasi tersebut diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam melakukan aktivitas manusia (Istiyana, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap beberapa narasumber dari PT PLN (Persero) UIP SBU, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *Centralized Payment* melalui aplikasi VIP menunjukkan efektivitas yang cukup tinggi dilihat dari berbagai dimensi. Pada fase pembuatan, sistem menunjukkan kualitas informasi yang sangat baik, terutama dari aspek keakuratan dan ketepatan waktu. Narasumber menyatakan bahwa informasi yang tersedia di VIP disajikan secara *real time*, transparan, dan sesuai dengan kondisi di lapangan, sehingga meminimalisir terjadinya kesalahan atau human *error*. Selain itu, dari segi kualitas sistem, mayoritas pengguna merasa bahwa sistem VIP cukup mudah digunakan dan dipelajari. Tampilan yang sederhana dan menu yang sesuai dengan peran pengguna sangat mendukung aktivitas kerja harian. Adapun dari aspek kualitas layanan, pelatihan yang diberikan perusahaan dinilai cukup membantu pengguna baru dalam memahami proses, dan ada dukungan empati yang terlihat dari perancangan sistem yang mendorong kerja sama dan koordinasi antar departemen.

Fase pengalaman pemakaian, hasil wawancara menunjukkan bahwa aplikasi VIP digunakan secara aktif oleh para pengguna dalam menunjang pekerjaan sehari-hari. Pengguna

menyampaikan bahwa mereka terbiasa mengakses VIP untuk kebutuhan verifikasi, pelacakan status dokumen, hingga pengambilan keputusan. Kepuasan terhadap sistem VIP juga ditunjukkan dari berbagai testimoni narasumber yang merasa sistem ini membantu pekerjaan menjadi lebih terstruktur dan efisien, serta mempermudah proses pelaporan dan koordinasi antar bagian. Mereka juga merasa dimudahkan dalam menjalankan tugas karena sistem telah mengurangi beban administratif dan mempercepat alur kerja yang sebelumnya manual dan terfragmentasi.

Fase dampak pemakaian, sistem VIP dirasakan memberikan dampak positif berupa peningkatan produktivitas kerja dan efektivitas kontrol manajemen. Dengan sistem yang transparan dan terdigitalisasi, pengguna dapat dengan mudah memantau status pembayaran, menganalisis kendala, serta merespons permasalahan dengan cepat. Beberapa narasumber juga menyebutkan bahwa fitur-fitur dalam VIP memungkinkan mereka mengakses informasi dari mana saja dan kapan saja, sehingga sangat mendukung pengambilan keputusan yang tepat waktu. Dari sisi inovasi, pengguna merasa bahwa VIP telah membawa pembaruan signifikan dalam proses kerja, menggantikan metode lama yang manual dengan sistem digital yang lebih modern dan efisien.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem *Centralized Payment* melalui aplikasi VIP di PT PLN (Persero) UIP SBU telah berjalan secara efektif, meskipun masih menghadapi beberapa tantangan teknis. Pada fase pembuatan sistem, aplikasi VIP mampu menyajikan informasi yang akurat, *real-time*, lengkap, dan relevan sehingga mendukung kelancaran pekerjaan pengguna. Antarmuka yang sederhana serta dukungan layanan dan pelatihan yang memadai turut memudahkan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan sistem. Selanjutnya, pada fase pengalaman pemakaian, tingkat penggunaan VIP tergolong sangat tinggi karena hampir seluruh proses verifikasi dan pembayaran dilakukan melalui sistem ini, yang menunjukkan bahwa VIP telah terintegrasi secara penuh dengan aktivitas kerja harian. Pada fase dampak pemakaian, aplikasi VIP memberikan kontribusi nyata bagi perusahaan melalui peningkatan produktivitas kerja pegawai, penguatan kontrol manajemen, serta dorongan terhadap inovasi digital di lingkungan kerja. Secara keseluruhan, penerapan sistem *Centralized Payment* melalui aplikasi VIP terbukti efektif dalam mendukung proses keuangan di PT PLN (Persero) UIP SBU dengan meningkatkan efisiensi, transparansi, serta pencapaian target kinerja perusahaan.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem *Centralized Payment* mampu mempercepat proses pembayaran, meningkatkan kemudahan akses, serta menciptakan transparansi yang lebih baik, sehingga mendukung kinerja yang lebih efisien dan tepat waktu. Selain itu, sistem ini membantu perusahaan dalam mengelola keuangan secara lebih terstruktur dan meminimalkan potensi kesalahan dalam proses pembayaran. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu unit kerja, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh unit PT PLN (Persero). Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan objek penelitian, misalnya dengan membandingkan penerapan sistem *Centralized Payment* di unit PT PLN (Persero) lainnya atau dengan melibatkan pengguna eksternal seperti vendor guna memperoleh hasil yang lebih komprehensif.

Acknowledgment

Daftar Pustaka

- Agustiana, A., Putri, T. M., Nurvianti, R. A., Utami, L. D., Soliha, I., & Syahwildan, M. (2025). Analisis Kritis QRIS dan GPN dalam Memperkuat Kedaulatan Ekonomi Digital Indonesia (Tinjauan Laporan USTR 2025). *Ikraith-Ekonomika*, 8(2), 708–720.
- Andhika, M. M., Ariani, M., & Budiarto, B. (2025). Tantangan Perkembangan Teknologi melalui Metode Pembayaran QRIS bagi UMKM dan Konsumen. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(1), 1522–1539.
<https://doi.org/10.31955/mea.v9i1.5233>
- Ardiansyah, T., Teofilus, T., & Padmalia, M. (2025). Kualitas Layanan Digital Perspektif ES-Qual dan E-ReCS-Qual: Studi Empiris pada Aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. *Jurnal Locus Penelitian dan Pengabdian*, 4(9), 8513–8528.
<https://doi.org/10.58344/locus.v4i9.4205>
- Attani, M., Pujani, V., & Yeni, Y. (2024). Analisis Implementasi Transformasi PPLN pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sumatera Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1095–1108.
<https://doi.org/10.31955/mea.v8i2.4240>
- Aziz, A. (2025). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Implementasi Aplikasi Pecel Cibadak sebagai Sistem Informasi Terintegrasi di Tingkat Kelurahan. *Journal Social Society*, 5(2), 932–944. <https://doi.org/10.54065/jss.5.2.2025.808>
- Ceteri, F., Arafat, Y., & Nurmala, N. (2019). Analisis Sistem Pengendalian Intern atas Sistem Akuntansi Penerimaan dan Pengeluaran Kas pada PT PLN (Persero) U1WS2JB Area Palembang ULP Ampera. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 2(1), 1–11.
<https://doi.org/10.31851/jmediasi.v2i1.4894>
- Gunardi, G., Ismawati, L., Ibrahim, M., Anggareni, K. F., Pengestu, B., Marliyanti, R., & Zahro, F. (2025). Penerapan Sistem Informasi Keuangan pada Perusahaan PT PLN dan PT Telkom Indonesia. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 8(1), 120–129.
<https://doi.org/10.25134/ijsm.v8i1.11179>
- Istiyana, A. N. (2020). Evaluasi Kesuksesan dan Keberterimaan Sistem Informasi Anggaran PT PLN (Persero). *Akunsika: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(2), 158–172.
<https://doi.org/10.31963/akunsika.v1i2.2156>
- Kusumayadi, F. (2024). Pengaruh Kepemimpinan Situasional dan Pola Komunikasi terhadap Disiplin Kerja Karyawan pada PT PLN Tarakan Mitra PT PLN (Persero) ULP Woha. *Jurnal Penkomi: Kajian Pendidikan dan Ekonomi*, 7(1), 132–141.
<https://doi.org/10.33627/pk.v7i1.1720>
- Laode, K., & Ridzal, N. A. (2022). Pengaruh Good Corporate Governance terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Baubau. *Journal of Culture Accounting and Auditing*, 1(2), 27–43. <https://doi.org/10.30587/jcaa.v1i2.4832>
- Lubis, A. Z., Rizti, M., & Nasution, A. I. L. (2024). Kinerja Bisnis PT PLN (Persero) ULP Medan Timur: Mengatasi Tunggakan melalui Pendekatan Terpadu. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 185–190. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v3i1.3077>
- Lubis, N. S., & Nasution, M. I. P. (2023). Perkembangan Teknologi Informasi dan Dampaknya pada Masyarakat. *Kohesi: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(12), 41–50.
<https://doi.org/10.3785/kohesi.v1i12.1311>

- Maidar, M., Fatma, S., & Taufiq, T. (2023). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Sistem Pengendalian Internal pada PT PLN (Persero) Unit Layanan PLTD Lueng Bata di Banda Aceh Tahun 2022. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah (JAM)*, 13(1). <https://doi.org/10.37598/jam.v13i1.1784>
- Maisharoh, T., & Ali, H. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Infrastruktur Teknologi Informasi: Keuangan, Fleksibilitas TI, dan Kinerja Organisasi. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 333–343. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.823>
- Nur, M., Hafid, K., Rahmatillah, R., & Harianti, H. (2025). Pemanfaatan PLN Mobile sebagai Solusi Digital untuk Kemudahan Pelanggan dalam Layanan Kelistrikan PT PLN UP3 Pinrang. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 3(2), 302–309. <https://doi.org/10.61722/jiem.v3i2.3803>
- Rahayu, P. D., Putri, S. K., Nabila, Z., & Savitrah, R. M. (2025). Upaya Mengurangi Keterlambatan Pembayaran Listrik Pascabayar di PT PLN (Persero) ULP Kalisat. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 543–547. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.151>
- Romadhon, S. M., Sutiarnoto, S., & Siregar, M. (2025). Kedudukan PT PLN Indonesia Power sebagai Badan Usaha Subholding PT PLN (Persero) dalam Terjadinya Kepailitan. *Journal of Science and Social Research*, 8(2), 1728–1739. <https://doi.org/10.54314/jssr.v8i2.2978>
- Syabana, A. (2024). Manajemen Proyek Sistem Informasi Layanan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Medan Kota Berbasis Website. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Informasi*, 3(1), 639–648. <https://doi.org/10.62712/juktisi.v3i1.162>
- Tempoh, R., Karamoy, H., & Pinatik, S. (2021). Analisis Penggunaan Anggaran Biaya Administrasi Umum terhadap Peningkatan Kinerja Supervisor pada PT PLN (Persero) UP2B Sistem Minahasa. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 9(3), 1753–1761. <https://doi.org/10.35794/emba.v9i3.35970>
- Tumanggor, B. F., & Wibowo, E. K. (2021). Motivasi Kerja dan Kinerja Pegawai Negeri Sipil Pascaimplementasi Kebijakan Pengalihan Jabatan Struktural Eselon III, IV, dan V ke Jabatan Fungsional di Pemerintah Pusat dan Daerah. *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 3(1). <https://doi.org/10.32834/jsda.v3i1.275>