

## ABSTRAK

**Nurfadila Ekawati Putri 2024. Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing Oleh : Abd Salam dan Ainum Arizah.**

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis sistem pengendalian intern dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian ini pada perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. Hasil penelitian ini meneliti peran sistem pengendalian intern di PDAM Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar dalam mencegah tunggakan pembayaran tagihan air. Sistem ini melibatkan pembagian tanggung jawab yang jelas di antara divisi penagihan, pencatatan meter, verifikasi, dan teknik lapangan, serta langkah-langkah seperti kunjungan pelanggan, pengiriman surat peringatan, dan penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK). Penunggakan pembayaran rekening air di PDAM juga menghadapi tantangan selama musim kemarau yang mengurangi pasokan air dan kepatuhan pelanggan. Untuk mengatasi hal ini, PDAM menerapkan kebijakan diskon pembayaran, berbagai metode pembayaran, serta edukasi dan komunikasi yang efektif kepada pelanggan. Penerapan sistem pengendalian intern yang ketat dan terstruktur ini menunjukkan komitmen PDAM dalam menjaga kualitas layanan dan keberlanjutan operasional, serta diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan pelanggan dan mengurangi risiko tunggakan pembayaran.

**Kata Kunci : sistem pengendalian intern, tunggakan pembayaran**

## **ABSTRACT**

**Nurfadila Ekawati Putri 2024. *Analysis of the Internal Control System in Preventing Arrears in Payment of Water Account Bills at the PDAM Company Tirta Panrannuangku Kab. Takalar.* Thesis. Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Makassar. Supervised by: Abd Salam and Ainum Arizah.**

The aim of this research is to determine the analysis of the internal control system in preventing arrears in paying water bills at the PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The type of data used in this research is primary data obtained from PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. Data collection techniques in this research are observation techniques, interview techniques and documentation. The location of this research is the PDAM company Tirta Panrannuangku Kab. Takalar. The results of this research examine the role of the internal control system at PDAM Tirta Panrannuangku Takalar Regency in preventing arrears in water bill payments. This system involves a clear division of responsibilities among the billing, meter recording, verification, and field engineering divisions, as well as steps such as customer visits, sending warning letters, and issuing Work Orders (SPK). Water bill arrears at PDAM also face challenges during the dry season which reduces water supply and customer compliance. To overcome this, PDAM implements payment discount policies, various payment methods, as well as effective education and communication with customers. The implementation of this strict and structured internal control system shows PDAM's commitment to maintaining service quality and operational sustainability, and is expected to increase customer compliance and reduce the risk of payment arrears.

**Keywords:** *internal control system, single payment*