

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN
DALAM MENCEGAH TERJADINYATUNGGAKAN
PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR PADA
PERUSAHAAN PDAM TIRTA PANRANNUANGKU
KAB. TAKALAR**

SKRIPSI



**NURFADILA EKAWATI PUTRI
105731112920**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2024

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM MENCEGAH
TERJADINYA TUNGGAKAN PEMBAYARAN TAGIHAN
REKENING AIR PADA PERUSAHAAN PDAM TIRTA
PANRANNUANGKU KAB. TAKALAR**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

NURFADILA EKAWATI PUTRI

NIM: 105731112920

***Untuk Memenuhi Persyaratam Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi
Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
MAKASSAR
2024**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Pantang dalam menyerah, pantang dalam berpatah arang. Tidak ada kata gagal untuk orang yang enggan berhasil. Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah. Sesungguhnya tiada berputus dari rahmat Allah melainkan orang-orang yang kufur." (QS. Yusuf: 87)"

PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas Ridho-Nya serta karunia-Nya skripsi ini telah terselesaikan dengan baik.

Alhamdulillah Rabbil'alamin

Skripsi ini saya persembahkan untuk orang tua saya sangat saya sayangi dan cintai. Terima kasih banyak atas segala motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dukungan dan kasih sayang serta doa yang dengan tulus hati yang tentu takkan bisa penulis balas.

PESAN DAN KESAN

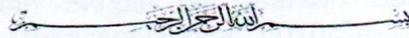
Pesan : skripsi itu bukan tentang siapa yang pintar, tapi tentang siapa yang kuat dengan komitmen mereka untuk berusaha menyelesaikan studinya.

Kesan : banyak hal menyenangkan yang saya dapatkan dikampus ini. Teman-teman yang baik, dosen yang sangat membimbing, dan ilmu dan pengalaman yang tidak tergantikan.



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar

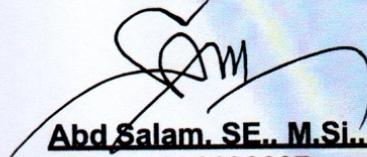
Nama Mahasiswa : Nurfadila Ekawati Putri
No. Stambuk/ NIM : 1057311129220
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan bahwa skripsi ini telah diteliti, diperiksa dan diujikan didepan panitia penguji skripsi strata satu (S1) pada tanggal 31 Agustus 2024 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

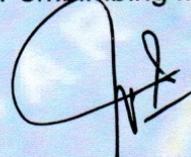
Makassar, 11 September 2024

Menyetujui

Pembimbing I


Abd Salam, SE., M.Si., Ak., CA
NIDN: 0931126607

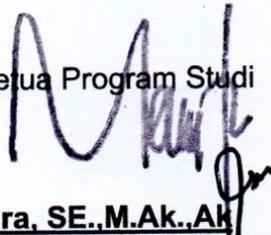
Pembimbing II


Ainun Arizah, S.Pd., M.Si
NIDN: 091129002

Mengetahui,


Dekan

Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi

Mira, SE., M.Ak., Ak
NBM: 128 6844



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas Nama : Nurfadila Ekawati Putri, Nim : 105731112920 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0010/SK-Y/62201/091004/2024 M, Tanggal 26 Safar 1446 H/ 31 Agustus 2024 M. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar **Sarjana Akuntansi** pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 26 Safar 1446 H
31 Agustus 2024 M

PANITIA UJIAN

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. Abd Rakhim Nanda, M.T.IPU
(Rektor Unismuh Makassar) (.....)
2. Ketua : Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
3. Sekretaris : Agusdiwana Suarni, S.E., M.Acc
(Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) (.....)
4. Penguji : 1. Mira, Se., M.Ak (.....)
2. Abd Salam, SE., M.Si. Ak.CA (.....)
3. Masrullah, SE., M.Ak (.....)
4. Endang Winarsih, SE., M.Ak (.....)

Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar



Dr. H. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 407



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadila Ekawati Putri

Stambuk : 105731112920

Program Studi : Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya
Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan
PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar

Dengan ini menyatakan bahwa,

**Skripsi yang saya ajukan di depan Tim penguji adalah ASLI hasil karya
sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapa pun.**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan saya bersedia
menerima sanksi apabila pernyataan ini tidak benar.

Makassar, 31 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



Nurfadila Ekawati Putri

NIM: 105731112920



Dekan,

Dr. Andi Jam'an, S.E., M.Si
NBM: 651 507

Ketua Program Studi,

Mira, SE., M.Ak., Ak.
NBM: 128 6844

**HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Makassar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurfadila Ekawati Putri
Nim : 105731112920
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalti Free Right)** atas karya ilmiah yang berjudul:

**Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya
Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM
Tirta Panrannuangku Kab. Takalar**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Makassar, 31 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


10-11-11

Nurfadila Ekawati Putri
NIM: 105731112920

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*

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur Alhamdulillah penulis penatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayat yang tiada hentinya diberikan kepada hamba-Nya. Shalawat dan salam tak lupa penulis kirimkan kepada Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul "**Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar**"

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program sarjana (S1) pada fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis Bapak Ahmaruddin dan Ibu Sitti Sadaria yang senantiasa memberikan harapan, semangat, perhatian, kasi sayang dan doa tulus. Dan saudara-saudara dan ipar-iparku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini. Dan seluruh keluarga besar atas segala pengorbanan, serta dukungan baik materi maupun moral. Dan doa restu yang telah diberikan demi keberhasilan penulis dalam menuntut ilmu. Semoga apa yang telah mereka berikan kepada penulis menjadi ibadah dan cahaya penerang kehidupan di dunia dan di akhirat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa

adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak . begitu pula penghargaan yang setinggi-tingginya dan terima kasi banyak disampaikan dengan hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag. Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Dr. H. Andi Jam'an. SE., M.Si. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Ibu Mira. SE.,M.Ak. Ak. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Abd Salam, SE., M.Si., Ak., CA. Selaku pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
5. Ibu Ainum Arizah, S.Pd., M.S. selaku Pembimbing II yang telah berkenan membantu selama dalam penyusunan skripsi hingga ujian skripsi.
6. Bapak/Ibu dan Asisten Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar yang tek kenal lelah banyak menuangkan ilmunya kepada penulisan selama mengikuti kuliah.
7. Segenap Staf Dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Dengan segala kerendahan hati, aku ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada mamaku, atau yang selalu kusapa dengan panggilan aji. Terima kasih atas segala perjuangan dan pengorbanan yang telah engkau lakukan untukku, dari hari pertama hingga saat ini. Setiap langkah yang aku tempuh, setiap pencapaian yang aku raih, semuanya tidak lepas dari dukungan dan kasih sayangmu. Aku juga sangat bersyukur atas

motivasi yang selalu engkau berikan, atas kesabaranmu dalam mendengar setiap keluh kesahku. Engkau adalah pendengar terbaik, tempatku berlindung, dan inspirasiku untuk terus berjuang. Semoga Tuhan membalas segala kebaikanmu dengan kebahagiaan yang tiada tara. Aku akan selalu berusaha untuk membuatmu bangga, seperti engkau yang selalu membuatku merasa dicintai. Terima kasih, Aji, untuk segalanya.

9. Upacapan terima kasih kepada PDAM Panrannuangku Kab. Takalar dan seluruh stafnya atas pemebrian izin kepada peneliti untuk malukan penelitian dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang begitu spesial, yang telah hadir dalam hidupku sejak tahun 2023 hingga saat ini. Terima kasih atas segala kontribusi yang telah engkau berikan dalam penulisan karya ini baik tenaga, waktu, maupun perhatian yang tiada henti. Dukunganmu telah menjadi kekuatan, tawamu menjadi penghibur, dan nasihatmu menjadi penuntun ketika aku merasa bimbang. Engkau selalu ada, mendengarkan keluh kesahku, menyemangati di saat aku hampir menyerah, dan meyakinkan bahwa setiap tantangan pasti bisa dilewati. Untuk semua itu, aku sangat berterima kasih.
11. Kepada nona yang tak kalah penting kehadirannya, pemilik NIM 105731102220. Engkau telah menjadi bagian yang berarti dalam setiap langkah perjalananku, menjadi partner setia dalam segala hal. Terima kasih atas kehadiranmu yang selalu menemani, mendukung, dan menghiburku di saat-saat paling sulit. Engkau telah menjadi pendengar yang sabar untuk setiap keluh kesahku dan sumber semangat yang tak pernah surut, membuatku terus pantang menyerah. Aku sangat bersyukur atas kehadiranmu yang begitu berharga dalam hidupku. Semoga Allah

senantiasa melimpahkan keberkahan dalam setiap langkah yang kita tempuh bersama, menjadikan setiap momen penuh dengan makna dan kebahagiaan.

12. Kepada seseorang yang begitu spesial, yang telah hadir dalam hidupku sejak tahun 2023 hingga saat ini. Aku ingin mengucapkan terima kasih yang mendalam. Engkau telah menjadi bagian penting dari perjalanan hidupku, memberikan warna yang berbeda di setiap langkah yang aku ambil. Terima kasih atas segala kontribusi yang telah engkau berikan dalam penulisan karya ini—baik tenaga, waktu, maupun perhatian yang tiada henti. Dukunganmu telah menjadi kekuatan, tawamu menjadi penghibur, dan nasihatmu menjadi penuntun ketika aku merasa bimbang. Engkau selalu ada, mendengarkan keluh kesahku, menyemangati di saat aku hampir menyerah, dan meyakinkan bahwa setiap tantangan pasti bisa dilewati. Untuk semua itu, aku sangat berterima kasih. Semoga kita terus bisa saling mendukung dan memberi inspirasi di setiap perjalanan yang kita tempuh. Terima kasih telah menjadi cahaya di tengah kegelapan, dan kekuatan di saat aku merasa lemah.
13. Terima kasih untuk sahabat-sahabat tercinta penulis yang selalu menemani proses saya, memberikan dukungan, motivasi dan menjadi tempat keluh kesah, serta memberikan semangat yang luar biasa sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.
14. Rekan-rekan Mahasiswa yang tidak sempat saya sebut namanya di Fakultas Ekonomi dan Bisnis program akuntansi angkatan 2020 yang selalu belajar bersama yang tidak sedikit bantuannya dan dorongan dalam aktivitas studi penulis.

15. Terima kasih teruntuk semua karabat yang tidak bisa saya tulis satu persatu yang telah memberikan semangat, kesabaran, motivasi dan dukungannya sehingga penulis dapat merampungkan penulis skripsi ini.
16. Terakhir, terima kasih sebanyak-banyaknya untuk diri sendiri, Nurfadila Ekawati Putri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah mampu membagi waktu dengan baik dalam menyelesaikan serta mengejar pendidikan. Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagi tekanan diluar keadaan dan tak pernah mau memutuskan untuk menyerah, kamu hebat.

Akhirnya, sungguh penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kepada semua pihak utamanya para pembaca yang budiman, penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritiknya demi kesempurnaan Skripsi ini.

Mudah – mudahan skripsi yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak utamanya kepada Almamater Tercinta kampus Biru Universitas Muhammadiyah Makassar.

Nashrun min Allahu wa Fathun Kariem, Billahi Fii Sabilil Haq, fastabiqul Khairat, wassalamu'alaikum wr. Wb.

Makassar, 19 Juli 2024

Nurfadila Ekawati Putri

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL	i
KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA	ii
MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Peneletian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Teori	8

1. Sistem Pengendalian Intern	8
2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Rekening Air	13
3. Konsep Pembayaran Tunggakan Rekening Air	16
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Kerangka Berfikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	30
A. Jenis Penelitian	30
B. Fokus Penelitian	30
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	30
D. Jenis dan Sumber Data	30
E. Informan	31
F. Teknik Pengumpulan Data	31
G. Metode Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	33
B. Penyajian Data Hasil Penelitian	41
C. Pembahasan	55
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berfikir.....	29
Gambar 4. 1 Struktur organisasi.....	36



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Laporan Tunggalan Rekening Air Pelanggan	5
Tabel 2. 1 Review Penelitian Terdahulu	23



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) secara umum menurut UUD No 5 tahun 1962 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian, kemanfaatan umum berupa penyediaan barang atau jasa untuk memenuhi hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan dengan tata kelola perusahaan yang baik dan memperoleh laba (Ainiyyah, 2022). Struktur pengendalian yang baik dapat mencegah setiap kesalahan dan penyimpangan sehingga akan mengurangi resiko dengan tingkat resiko terendah yang dapat diterima. Sistem pengendalian yang ada di perusahaan bukanlah dimaksudkan untuk meniadakan semua penyelewengan dan kesalahan, namun untuk menekankan terjadinya kesalahan dan penyelewengan dalam batas-batas yang layak dan wajar sehingga dapat diatasi dengan cepat dan tepat.

Badan Usaha Milik Daerah ini merupakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dimana perusahaan ini bergerak di lingkungan instansi pemerintah yang kegiatan utamanya bergerak dalam bidang pengelolaan, pendistribusian dan penyediaan air bersih bagi masyarakat (Merdayanty, 2022). Sebagai badan usaha, maka pengelolaan harus berdasarkan atas pengelolaan yang sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi untuk dapat memenuhi fungsi ekonominya yaitu optimalisasi laba sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Sehingga perusahaan daerah air minum (PDAM) yang berada di kabupaten takalar dapat

mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, PDAM harus menyadari perlunya manajemen yang baik agar tercapainya pengelolaan yang lebih efektif dalam seluruh bidang kegiatan perusahaan.

Peran Badan Usaha Milih Daerah (BUMD) ini juga mendorong kegiatan perekonomian daerah, menciptakan lapangan kerja, memberikan pelayanan sosial dan memberikan kontribusi terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Muntinah, 2023). Perusahaan Daerah yang menjalankan BUMD secara mandiri mempunyai kewenangan dan tanggung jawab mengelola dan memanfaatkan kekayaan daerah, sehingga menjadikan Perusahaan Daerah sebagai bagian penting dalam menunjang PAD.

Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 mengenai Pedoman Penilaian Fungsi PDAM, dijelaskan bahwa pengembangan PDAM bertujuan untuk menyediakan layanan kepada wilayah daerah (Wiwin et al., 2023). Guna mencapai sasaran tersebut, maka penyelenggaraan, pengelolaan dan pembinaan PDAM harus berdasarkan pada prinsip-prinsip ekonomi dan prinsip badan usaha.

Pengendalian intern juga merupakan bagian utama dalam menjalankan suatu organisasi yang terdiri atas rencana, metode dan prosedur yang digunakan untuk mencapai misi, target atau tujuan dalam meningkatkan keuntungan perusahaan seperti halnya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pengelolaan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat, perusahaan ini mempunyai 2 kepentingan yang harus dipenuhi yaitu sebagai badan usaha yang mencari keuntungan untuk keberlangsungan hidup

perusahaan dan juga sebagai BUMD yang berkewajiban melayani kebutuhan masyarakat (Bumulo, 2018). Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan air bersih membuat perkembangan PDAM semakin meningkat.

Diharapkan kedepannya para pengurus pengelola BUMD, termasuk PDAM, mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen operasional dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan prinsip tersebut, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, perhitungan biaya dan manfaat harus selalu dipertimbangkan, sehingga biaya yang ditetapkan untuk layanan yang diberikan dapat membantu pemerintah daerah meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam penyediaan air bersih dan layanan pemerintah di masa mendatang.

Air merupakan kebutuhan pokok bagi manusia yang harus selalu dapat diakses dalam kehidupan sehari-hari. Kemampuan untuk mendapatkan akses air bersih sangat diinginkan oleh masyarakat di sekitarnya, karena sangat penting untuk menjalankan berbagai aktivitas sehari-hari yang tak terpisahkan dari kebutuhan akan air (Suratmojo et al., 2022). Dalam mengatasi masalah ketersediaan air bersih, wilayah dapat memanfaatkan sumur sebagai salah satu sumber air dan menerapkan pengelolaan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di beberapa tempat. PDAM, yang beroperasi di berbagai wilayah, adalah lembaga administrasi yang ditangani oleh pemerintah provinsi untuk memberikan pelayanan di daerah setempat. Namun, tidak semua badan administrasi di sektor penyediaan air minum memiliki kemampuan untuk mengatasi semua masalah yang muncul. Hal ini bisa terjadi karena selain bertujuan memberikan pelayanan kepada

masyarakat, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga harus memastikan kemampuannya sebagai organisasi yang berorientasi pada keuntungan. Tingkat kesuksesan manajemen dalam menjalankan fungsi organisasi dapat tercermin dari hasil implementasi fungsional organisasi yang sering disebut sebagai implementasi organisasi.

PDAM Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar adalah lembaga pemerintah setempat yang memiliki wewenang dalam menyediakan air minum dan dapat mendapat keuntungan, sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 Tahun 1999. Menurut penelitian oleh Tamiang (2023), hal ini berarti kapasitas produksi PDAM tidak hanya bersifat membantu tetapi juga menghasilkan keuntungan. Untuk mencapai tujuan organisasinya, PDAM perlu memiliki opsi untuk meraih manfaat secara optimal. Manfaat bagi organisasi dapat mencerminkan kondisi kerja dan konsekuensi yang dihadapi PDAM dalam menjalankan fungsi organisasinya dalam periode waktu tertentu.

Fenomena yang ada dalam PDAM di PDAM Tirta Panranuangku penulis tertarik meneliti persoalan tentang apa saja hal-hal yang menyebabkan tunggakan pembayaran tagihan air yang seharusnya dibayar oleh pelanggan dan Masih banyak pelanggan yang tidak membayar tunggakan rekening airnya. Kesadaran dalam membayar tagihan juga masih diragukan, karena PDAM selalu mengingatkan dan mengirimkan surat peringatan jika pelanggan mengalami tunggakan. Penundaan ini berpotensi menyebabkan penurunan pendapatan bagi PDAM. Oleh karena itu, PDAM memutuskan untuk menghentikan penyediaan air bersih kepada pelanggan yang memiliki tunggakan tagihan.

Tidak hanya itu masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan/protes karena pihak PDAM memutuskan aliran air bersih ke rumah pelanggan yang melakukan Tunggakan pembayaran air, sehingga apapun yang dilakukan pihak PDAM menjadi serba salah, padahal pada kenyataannya semua sudah di atur dan disusun sesuai system. Jika pihak PDAM tidak memutuskan saluran air pelanggan yang melakukan tunggakan tentu akan merugikan pihak PDAM. Sampai dengan surat peringatan ketiga, jika pelanggan tetap melakukan penunggakan, maka instalasi pipa akan dihentikan. Sesuai peraturan denda pada pelanggan yang terlambat harus dilunaskan sebelum menyambung kembali pemasangan inslasi pipa.

Berikut data laroran tunggakan pembayaran rekenig air pelanggan di PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar:

Tabel 1. 1 Laporan Tunggakan Rekening Air Pelanggan

Keterangan	Bulan	Tahun	
		2022 (Rp)	2023 (Rp)
Laporan Tunggakan Rekening Air Pelanggan	Januari	10.614.100	7.117.000
	Februari	10.509.400	6.898.200
	Maret	8.483.300	6.090.000
	April	7.058.600	7.229.700
	Mei	8.940.300	7.233.600
	Juni	9.594.100	13.871.500
	Juli	7.713.700	15.426.400
	Agustus	7.229.800	10.195.300
	September	12.478.100	13.089.500
	Oktober	10.082.700	13.269.500
	November	7.590.800	8.322.300
	Desember	6.754.700	15.114.200
Jumlah		107.049.600	123.847.200

Sumber: PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan

dalam laporan tunggakan pembayaran air dari tahun 2022 ke 2023. Jumlah tunggakan pada tahun 2022 mencapai Rp 107.049.600, meningkat menjadi Rp 123.847.200 pada tahun 2023, atau mengalami kenaikan sebesar 0,16%. Oleh karena itu disarankan bagi perusahaan untuk menerapkan pengendalian intern terhadap tunggakan guna mengurangi risiko piutang yang tidak tertagih dan mencapai tujuan perusahaan secara optimal.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panranuangku Kabupaten Takalar”.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang penulis paparkan dalam penelitian adalah “Bagaimana Penerapan Sistem Pengendalian Intern dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air?”

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui penerapan sistem pengendalian intern dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan rekening air.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian, diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat kepada perusahaan khususnya pada pengendalian intern dalam meningkatkan aktivitas usaha untuk memperoleh pendapatan, dan juga dapat disajikan sebagai salah satu bahan penelitian jika perusahaan berminat melakukan riset lebih lanjut.

2. Bagi pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang tertarik terhadap pengendalian intern serta sebagai perbandingan bagi tulisan lain yang sejenis dan juga sebagai informasi dalam menelaah lebih lanjut.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Sistem Pengendalian Intern

a. Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Sistem pengendalian intern adalah serangkaian prosedur, kebijakan, dan mekanisme yang diterapkan oleh manajemen dan dewan direksi suatu organisasi untuk memberikan keyakinan yang memadai tentang pencapaian tujuan organisasi, efisiensi operasional, dan kepatuhan terhadap peraturan dan kebijakan yang berlaku (SIAHAAN, 2022). Ini melibatkan pemantauan aktivitas organisasi, evaluasi pengendalian, serta tindakan perbaikan yang diperlukan untuk memastikan bahwa risiko diidentifikasi dan dikelola dengan baik.

Pengendalian internal biasanya akan mutlak diperlukan seiring dengan tumbuh dan berkembangnya transaksi/bisnis perusahaan. Untuk menjalankan pengendalian internal secara baik tentu saja harus diikuti dengan kerelaan perusahaan untuk mengeluarkan beberapa tambahan biaya.

Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/UU serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Pengendalian internal dilakukan untuk

memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen (Sabardi et al., 2021).

Adanya penerapan sistem pengendalian internal secara ketat maka diharapkan seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik menuju tercapainya maksimalisasi profit. Bahkan tidak hanya dari segi operasional saja yang akan berjalan dengan tertib dan baik sesuai prosedur, akan tetapi dari segi finansial perusahaan juga dapat lebih termonitor dengan baik.

Sedangkan Menurut (Idawati, 2019) pengendalian internal adalah suatu cara bukan merupakan suatu hasil akhir akan tetapi berisi serangkaian tindakan yang menyeluruh dan terintegrasi dalam infrastruktur organisasi. Pengendalian intern tidak akan tercapai hanya dengan menyediakan prosedur dan formulir, tetapi juga tindakan-tindakan dan sikap orang dalam setiap tindakan dalam suatu organisasi, termasuk pucuk pimpinan organisasi tersebut.

Menurut (Subagyo, 2018) pengendalian intern mempunyai arti sempit dan luas, yaitu:

- 1) Dalam arti sempit pengendalian intern merupakan pengecekan, penjumlahan baik jumlah mendaftar (*cross footing*) maupun penjumlahan menurun (*footing*).
- 2) Dalam arti luas, pengendalian intern tidak hanya meliputi pengecekan tetapi meliputi semua alat-alat yang digunakan manajemen untuk mengadakan pengawasan.

b. Komponen Sistem Pengendalian Internal

(Rai, 2018) mengelompokkan komponen SPI menjadi lima bagian, yaitu:

1) Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian (*control environment*) adalah kondisi lingkungan organisasi yang menetapkan corak suatu organisasi dan memengaruhi kesadaran akan pengendalian. Lingkungan pengendalian merupakan dasar untuk semua komponen pengendalian internal, meliputi integritas dan nilai etika, komitmen terhadap kompetensi, partisipasi dewan komisaris atau komite audit, filosofi dan gaya operasi manajemen, struktur organisasi, pemberian wewenang dan tanggungjawab, serta kebijakan dan praktik sumber daya manusia.

2) Penaksiran risiko

Penaksiran risiko (*risk assesment*) adalah proses yang meliputi identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko yang dihadapi oleh manajemen, yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi dalam penentuan area kunci dengan menggunakan pendekatan faktor pemilihan, penaksiran risiko, termasuk dalam aktivitas identifikasi risiko manajemen.

3) Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian (*control activities*) adalah kebijakan dan prosedur yang membantu menjamin bahwa arahan manajemen dilaksanakan. Aktivitas pengendalian dapat meliputi review kinerja, pengolahan informasi, pengendalian fisik, serta pemisahan tugas.

4) Informasi dan komunikasi

Informasi dan komunikasi (*information and communication*) adalah pengidentifikasian, penangkapan, dan pertukaran informasi yang memungkinkan setiap orang dapat melaksanakan tanggung jawab mereka. Sistem informasi menghasilkan laporan atas hal-hal yang terkait dengan operasional, keuangan, dan kepatuhan peraturan.

5) Pemantauan

Pemantauan (*monitoring*) adalah kondisi dimana seluruh pengendalian organisasi harus dimonitor untuk menilai mutu dari sistem pengendalian tersebut. Kelemahan dalam sistem pengendalian harus dilaporkan kepada manajemen tingkat atas. Selain itu, harus dilakukan evaluasi yang independen atas sistem pengendalian internal. Frekuensi dan lingkup evaluasi bergantung pada penaksiran risiko serta efektivitas prosedur pengawasan.

c. Tujuan Pengendalian Intern

Tujuan utama pengendalian intern Menurut (Muna & Haris, 2018) yaitu sebagai berikut:

1) Operations/performance objectives

Adanya aktivitas yang efisien dan aktif dalam hubungannya dengan misi dasar dan kegiatan usaha organisasi, termasuk standar kinerja dan pengamanan sumber daya. Secara rincitujuan ini berhubungan erat dengan:

- a) Efektivitas dan efisiensi dari kinerja dari sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya.
- b) Melindungi perusahaan dari kerugian.

c) Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dari tujuan dengan efisiensi dan disertai dengan integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan.

d) Berbagai pihak (pegawai, vendor maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka dibelakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

2) Information/financial reporting objectives

Adanya informasi mengenai keuangan dan informasi untuk manajemen yang bebas dan dapat dipercaya, lengkap dan tepat waktu, termasuk penyiapan laporan keuangan yang handal serta mencegah penggelapan informasi kepada publik. Secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan:

a) Penyiapan laporan yang tepat waktu, bebas dan dapat dipercaya (*reliable*), dan sesuai dengan kebutuhan untuk mengambil keputusan,

b) Laporan tahunan, laporan keuangan lainnya, dan penjelasan keuangan maupun laporan kepada pemilik saham, pengawasan, regulator, dan pihak luar lainnya, yang kesemuanya harus bebas dan dapat dipercaya serta tepatwaktu.

3) Compliance objectives

Adanya kepatuhan kepada hukum dan peraturan yang berlaku. Tujuan ini untuk memastikan bahwa kegiatan usaha perusahaan patuh kepada hukum, peraturan, rekomendasi dari regulator, kebijakan dan prosedur intern perusahaan.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tunggakan Rekening Air

a. Kepuasan Pelanggan.

1) Definisi kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Noviyanti, 2018). Oleh karena itu memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

Kepuasan pelanggan adalah cara yang terbaik untuk menahan pelanggan dari gempuran pesaing. Karena puas, mereka tetap loyal. Kepuasan pelanggan adalah strategi yang ofensif karena pelanggan yang puas akan menyebarkan *word of mouth* dan mampu menarik pelanggan baru.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Selain itu, masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain: *expectations*, *objectives*, *perceived performance*, dan *attribute satisfaction* dan *information satisfaction* (Hanum, 2019).

a) *Expectation* (Harapan)

Harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam menentukan kualitas suatu produk (barang atau jasa) dan

kepuasan pelanggan. Pada dasarnya terdapat hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Oleh karena itu, harapan pelanggan yang melatar belakangi mengapa dua organisasi pada bisnis yang sama dapat dinilai berbeda oleh pelanggannya dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya. Pengertian ini didasarkan pada pandangan bahwa harapan merupakan standar prediksi.

b) Objective (Tujuan)

Objective dikaitkan dengan kebutuhan yang paling mendasar, tujuan hidup, atau keinginan yang lebih konkret/nyata menurut kepercayaan seseorang dalam pencapaian tujuan akhir. Jadi tingkat keinginan yang lebih rendah atau yang lebih tinggi dapat dihungkan dengan cara untuk mencapai tujuan (Hanum, 2019).

c) *Perceived performance* (Capaian yang dirasa)

Perceived performance adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi saat sekarang dan diharapkan mempunyai pengaruh langsung dan pengaruh positif terhadap *overall customer satisfaction*. Sedangkan komponen utama dari *consumption experience* yaitu:(1) kebiasaan, yakni tingkat dimana penawaran perusahaan dibiasakan untuk memenuhi/menemukan kebutuhan konsumen yang heterogen dan (2) *reliabilitas* yakni tingkat penawaran perusahaan yang *reliable* (andal), terstandarisasi,

dan bebas dari kekurangan (Hanum, 2019).

d) Attribute *satisfaction* dan *information satisfaction* (Atribut kepuasan dan kepuasan informasi)

Attribute satisfaction sebagai pertimbangan kepuasan konsumen yang subjektif yang dihasilkan dari observasi mengenai performance produk, oliver (Hanum, 2019). Mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada beberapa faktor atau dimensi.

b. Perilaku Konsumen

1) Definisi perilaku konsumen

Perilaku konsumen adalah proses dan aktivitas ketika seseorang berhubungan dengan pencarian, pemilihan, pembelian, serta pengevaluasian produk dan jasa demi memenuhi kebutuhan dan keinginan.

2) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Hal ini berarti konsumen berasal lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda terhadap suatu jenis pelayanan jasa. Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (Al Farisi, 2020) adalah sebagai berikut:

a) Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap

perilaku konsumen. Faktor kebudayaan terdiri dari budaya, sub budaya, kelas sosial.

b) Faktor sosial

Selain faktor budaya perilaku konsumen dipengaruhi oleh faktor-faktor sosial seperti kelompok acuan, keluarga, serta status sosial.

c) Faktor pribadi

Faktor pribadi yang memberikan kontribusi terhadap perilaku konsumen terdiri dari, usia dan tahap siklus hidup, pekerjaan lingkungan ekonomi, gaya hidup, kepribadian dan konsep diri.

d) Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang dipengaruhi oleh empat faktor psikologi utama yaitu, motivasi pembelajaran, serta keyakinan dan pendirian.

3. Konsep Pembayaran Tunggalan Rekening Air

a. Pengertian pembayaran

Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Adapun yang menjadi peraturan tentang pembayaran rekening air di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah sebagai berikut:

- 1) Pembayaran rekening pemakaian air dilakukan setiap bulan pada tempat yang telah ditentukan dengan jadwal waktu pembayaran dan areal masing-masing pelanggan serta membawa rekening

yang terakhir.

2) Pembayaran melampaui jadwal waktu pembayaran yang telah ditentukan akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

a) Sampai dengan 3 (tiga) minggu dari jadwal waktu pembayaran dikenakan denda sesuai peraturan PDAM yang berlaku

b) Lebih dari 3 (tiga) minggu dari jadwal waktu pembayaran dikenakan penyeselangan tanpa pemberitahuan dan atau dikenakan uang penyeselangan/denda.

c) Lebih dari 2 (dua) bulan dari jadwal waktu pembayaran dikenakan pencabutan meter air tanpa pemberitahuan lebih dulu, dikenakan denda dan penyambungan kembali paling lambat 7 (tujuh) hari kerja setelah melunasi seluruh denda dan tunggakan rekening air tersebut.

b. Pengertian tunggakan

Menurut (Rahmadani & Kurniawan, 2020) pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

Tunggakan adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo menurut perjanjian, tetapi belum atau tidak dilakukan pembayaran sepenuhnya atas utang atau kewajiban tersebut oleh pihak yang berutang atau yang harus memenuhi kewajiban tersebut.

c. Pengertian rekening

Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi- transaksi

keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya. Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya (Ardhianto & SHI, 2019).

Tujuan pemakaian rekening adalah untuk mencatat data yang akan menjadi dasar penyusunan laporan keuangan. Jumlah rekening yang perlu diadakan dalam pembukuan suatu perusahaan tergantung kepada kebutuhan. Kumpulan rekening yang digunakan dalam pembukuan suatu perusahaan disebut Buku Besar atau General Ledger.

B. Penelitian Terdahulu

Dolli Paulina Surupati melakukan penelitian dengan judul Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern atas penjualan dan penagihan piutang pada PT. Laris manis utama cabang manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluas penerapan sistem pengendalian intern atas penjualan dan piutang pada PT. Laris Manis Utama. Hasil penelitian menunjukkan pengendalian intern penjualan yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat, serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, belum efektif jika dibandingkan dengan teori, (Dolli pauliana surupati, 2018).

Arya pratama dera, jullie J. Sondakh dan Jessy D.L warongan melakukan penelitian dengan judul Analisis efektifitas sistem pengendalian intern piutang dan kerugian piutang tak tertagih pada PT.Surya Wenang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-

unsur pengendalian internal piutang yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik, (Arya pratama dera, jullie J. Sondakh dan Jessy D.L warongan, 2018).

Santi puspita melakukan penelitian dengan judul Analisis sistem pengendalian intern piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada PT. Cakrawala Multi Finance Palembang. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kredit bermasalah dari tahun 2015, 2016, dan 2017 sebesar 50,38%, 53,83%, 56,83% itu bertanda perusahaan masih memiliki kekurangan jika dinilai dari keempat unsur pengendalian intern (Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya, praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi, karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab), (Santi puspita, 2018).

Gabriella argaretha kaligis, Ventje ilat, Winston pontoh melakukan penelitian dengan judul Analisis penerapan sistem pengendalian intern kas pada dinas pendapatan daerah kota bitung. Penelitian ini bertujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang berasal dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung yang diperoleh melalui wawancara dan informasi lain yang berkaitan dalam penelitian ini, serta data yang didapat

dari lembaga pengumpulan data dan kepustakaan. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran yang mengenai prosedur penerimaan kas keluar serta pengendalian internal yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah kota bitung sudah efektif dan sudah memenuhi unsur-unsur internal control, (Gabriella argaretha kaligis, ventje ilat, winston pontoh, 2022).

Muhammad Adriansyah dan nurwani melakukan penelitian dengan judul Analisis faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) tirtanadi cabang medan kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan antara lain; 1) Meter air pelanggan tertimbun; 2) Pintu pagar rumah pelanggan terkunci; 3) Air pelanggan kecil atau mati total; 4) Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas; 5) Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran; 6) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan; 7) Pendapatan perkapita pelanggan menurun akibat pandemic covid-19, (Muhammad Adriansyah dan nurwani, 2022).

Dian oktaviani dan Ludwina harahap melakukan penelitian dengan judul Analisis pengendalian internal terhadap piutang lease: studi kasus pada perusahaan pembiayaan PT. FIF. Hasil menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal PT. FIF belum cukup memadai. Lingkungan pengendalian, penilaian resiko sudah berjalan efektif dengan adanya struktur organisasi, ketentuan, dan penerapan SOP terutama pada divisi collection. Aktivitas pengendalian belum cukup berjalan secara efektif, terlihat pada belum adanya pemisahan tugas dan pendokumentasian yang baik. Informasi dan komunikasi sudah berjalan, baik secara top down maupun

bottom up. Unsur pengendalian terakhir yaitu aktivitas pemantauan belum berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang kelemahan pengendalian internal dan perkembangan di bidang pengendalian internal. Implikasi praktisnya berupa masukan bagi perusahaan dan entitas bisnis lain untuk memperkuat sistem pengendalian internalnya, (Dian oktaviani dan Ludwina harahap, 2022).

Dahlia melakukan penelitian dengan judul Analisis pengendalian piutang untuk meminimalkan piutang tak tertagih PT. PLN (PERSERO) unit layanan pelanggan manjene. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian piutang pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Majene untuk meminimalkan piutang tak tertagihnya belum efektif karena jumlah piutang yang masih dalam jumlah besar, (Dahliah,2022).

Gary Hamel melakukan penelitian dengan judul Evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Nusantara Surya Sakti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas sistem pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara Surya Sakti Amurang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan penerapan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara surya sakti amurang cukup efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-unsur pengendalian internpiutang usaha yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik, (Gary hamel, 2023).

Nurhayati, Salmia pohan, dan Muhammad nursidin melakukan penelitian dengan judul Analisis pengendalian piutang tak tertagih terhadap tunggakan pembayaran rekening air pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi. Hasil dari penelitian dan

perhitungan data mengenai pengendalian piutang tak tertagih terhadap tunggakan pembayaran rekening air pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi Kabupaten Karo. Dari sini kita dapat menyimpulkan : Penagihan utang oleh PDAM cabang Tirtanadi Berastagi tidak efektif. Hal ini tercermin dari rasio perputaran utang pada tahun 2018 mencapai 3,58 level terendah dalam empat tahun terakhir. Penagihan utang oleh PDAM cabang Tirtanadi Berastagi tidak efektif. Hal ini dibuktikan dengan perputaran piutang dari tahun ke tahun yang fluktuatif selama empat tahun terakhir. mulai dari tahun 2018 mencapai titik lebih rendah sebanyak 3,54 dari pada tahun-tahun berikutnya, dimana tahun 2019 sebanyak 3,59 kali, ditahun 2020 sebanyak 5,32 kali, dan ditahun terakhir yaitu tahun 2021 sebanyak 3,90 kali mengalami penurunan dari tahun 2020, (Nurhayati, Salmia pohan, dan Muhammad nursidin, 2023).

Assyifa nurul haq dan Anita handayani melakukan penelitian dengan judul Analisis pengendalian intern piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada PT. XYZ. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal piutang di PT XYZ belum dilakukan secara efektif. Hal tersebut dilihat dari faktor penyebab meningkatnya piutang tak tertagih, dimana sistem perusahaan yang belum optimal dalam mengelola piutang dan penerimaan, keterbatasan petugas pembukuan dalam melacak penerimaan pembayaran dari pelanggan, dan perusahaan belum melakukan kebijakan penagihan yang jelas dan konsisten dengan menentukan jatuh tempo pembayaran yang jelas serta konsekuensi yang tegas bagi pelanggan yang tidak mematuhi kebijakan pembayaran, serta kurangnya pengawasan internal untuk mengelola piutang perusahaan, (Assyifa nurul haq dan Anita

handayani, 2024).

Tabel 2. 1
Review Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti Dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dolli Pulina Surupati (2018)	Evaluasi penerapan sistem pengendalian intrn atas penjualan dan penagihan piutang pada PT. Laris manis utama cabang Manado	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pengendalian intern penjualan yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat, serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, belum efektif jika dibandingkan dengan teori.
2.	Arya Pratama dera, jullieJ. Sondakh dan Jessy D.L warongan (2018)	Analisis efektifitas sistem pengendalian intern piutang dan kerugian piutang tak tertagih pada PT. Surya Wenang Manado	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari ditetapkannya unsur-unsur pengendalian internal piutang yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik.
3.	Santi Puspita (2018)	Analisis sistem pengendalian intern piutang dalam meminimalisir piutang tak tertagih pada Pt. Cakrawala Multi Finance Palembang	Kualitatif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kredit bermasalah dari tahun 2015, 2016, dan 2017 sebesar 50,38%, 53,83% 56,83% itu bertanda perusahaan masih memiliki kekurangan jika dinilai dari keempat unsur pengendalian intern (Struktur organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas, sistem wewenang

				dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan, dan biaya, praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi, karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawab).
4.	Gabriella argaretha kaligis, ventje ilat, winston pontoh (2022)	Analisis penerapan sistem pengendalian intern kas pada dinas pendapatan daerah kota bitung.	Kualitatif	Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran yang mengenai prosedur penerimaan kas keluar serta pengendalian internal yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah kota bitung sudah efektif dan sudah memenuhi unsur-unsur internal control.
5.	Muhammad Adriansyah, Nurwani (2022)	Analisis faktor- faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air pelanggan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirtanadi Cabang medan kota	Deskriptif Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan antara lain; 1) Meter air pelanggan tertimbun; 2) Pintu pagar rumah pelanggan terkunci; 3) Air pelanggan kecil atau mati total; 4) Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas; 5) Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran; 6) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan; 7) Pendapatan perkapita pelanggan menurun akibat pandemic covid-19
6.	Dian Oktavian, Ludwina Harahap (2022)	Analisis pengendalian internal terhadap piutang lease: studi kasus pada perusahaan pembiayaan PT.FIF	Deskriptif	Hasil menunjukkan bahwa penerapan sistem pengendalian internal PT. FIF belum cukup memadai. Lingkungan pengendalian, penilaian resiko sudah berjalan efektif dengan adanya struktur organisasi, ketentuan, dan

				<p>penerapan SOP terutama pada divisi collection. Aktivitas pengendalian belum cukup berjalan secara efektif, terlihat pada belum adanya pemisahan tugas dan pendokumentasian yang baik. Informasi dan komunikasi sudah berjalan, baik secara top down maupun bottom up. Unsur pengendalian terakhir yaitu aktivitas pemantauan belum berjalan dengan baik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur tentang kelemahan pengendalian internal dan perkembangan di bidang pengendalian internal. Implikasi praktisnya berupa masukan bagi perusahaan dan entitas bisnis lain untuk memperkuat sistem pengendalian internalnya.</p>
7.	Dahlia (2022)	Analisis pengendalian piutang untuk meminimalkan piutang tak tertagih PT.PLN (PERSERO) unit layanan pelanggan majene	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian piutang pada PT. PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Majene untuk meminimalkan piutang tak tertagihnya belum efektif karena jumlah piutang yang masih dalam jumlah besar.
8.	Gary hamel (2023)	Evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT.nusantara surya sakti	Metode Campuran	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan penerapan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara surya amurang cukup efektif. Hal ini terlihat dari ditetapkannya unsur-unsur

				pengendalian intern piutang usaha yang layak dan memandai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik.
9.	Nurhayati, Salmia Pohan, dan Muhammad Nursidin (2023)	Analisis pengendalian piutang tak tertagih terhadap tunggakan pembayaran rekening air pelanggan perusahaan daerah air minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi	Deskriptif Kualitatif	Hasil dari penelitian dan perhitungan data mengenai pengendalian piutang tak tertagih terhadap tunggakan pembayaran rekening air pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi Kabupaten Karo Dari sini kita dapat menyimpulkan : Penagihan utang oleh PDAM cabang Tirtanadi Berastagi tidak efektif. Hal ini tercermin dari rasio perputaran utang pada tahun 2018 mencapai 3,58 level terendah dalam empat tahun terakhir. Penagihan utang oleh PDAM cabang Tirtanadi Berastagi tidak efektif. Hal ini dibuktikan dengan perputaran piutang dari tahun ke tahun yang fluktuatif selama empat tahun terakhir. mulai dari tahun 2018 mencapai titik lebih rendah sebanyak 3,54 dari pada tahun- tahun berikutnya, dimana tahun 2019 sebanyak 3,59 kali, ditahun 2020 sebanyak 5,32 kali, dan ditahun terakhir yaitu tahun 2021 sebanyak 3,90 kali mengalami penurunan dari tahun 2020.
10.	Assyifa NurulHaq, Anita Handayani (2024)	Analisis pengendalian intern piutang dalam meminimalkan risiko piutang tak tertagih pada PT. XYZ	Kualitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian internal piutang di PT XYZ belum dilakukan secara efektif. Hal tersebut dilihat dari faktor penyebab meningkatnya piutang tak tertagih, dimana sistem

				<p>perusahaan yang belum optimal dalam mengelola piutang dan penerimaan, keterbatasan petugas pembukuan dalam melacak penerimaan pembayaran dari pelanggan, dan perusahaan belum melakukan kebijakan penagihan yang jelas dan konsisten dengan menentukan jatuh tempo pembayaran yang jelas serta konsekuensi yang tegas bagi pelanggan yang tidak mematuhi kebijakan pembayaran, serta kurangnya pengawasan internal untuk mengelola piutang perusahaan.</p>
--	--	--	--	---

C. Kerangka Berfikir

Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kabupaten Taklar merupakan perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan air minum bagi warga masyarakat khususnya di Kabupaten Takalar dimana dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan maka perlu dilakukan evaluasi mengenai pengendalian intern. Masyarakat kabupaten Takalar memerlukan air bersih untuk mendukung aktifitas mereka sehari-hari, namun persediaan air bersih mulai berkurang karena sumber dayanya yang terbatas.

Tarif air bersih yang dibebankan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) kepada pelanggannya diupayakan agar dapat meringankan pelanggan. Diharapkan dengan rumusan tarif yang sesuai, pelanggan memiliki kemampuan untuk membayar sehingga pembayaran pelanggan akan cukup tinggi yang pada akhirnya akan mendukung orientasi bisnis dan sosial yang sudah direncanakan. Demikian upaya yang dilakukan oleh PDAM tetap menghadapi kendala yang dihadapi oleh perusahaan yang

terkait dengan tarif pembayaran pelanggan yang tidak mencapai 100%. Untuk memenuhi segala pelayanan kebutuhan dan informasi kepada pelanggan, pihak PDAM mengarahkan humas sebagai bagian yang mengatur alur informasi berbagai peraturan dari perusahaan kepada publik (masyarakat).

Adapun upaya yang dilakukan oleh perusahaan adalah dengan melakukan pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air, hal ini perlu diperhatikan untuk mengatasi terjadinya peningkatan tunggakan pembayaran tagihan rekening air sehingga dapat ditentukan kebijaksanaan pengendalian intern yang diperlukan oleh perusahaan agar masalah-masalah yang menyangkut tentang tunggakan pembayaran tagihan rekening air dapat dikelola dengan baik. Salah satu tujuan dilakukannya dalam melakukan Pengendalian intern yaitu suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Hal tersebut berperan penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan dan melindungi sumber daya organisasi, baik yang berwujud seperti (mesin dan lahan) maupun yang tidak berwujud seperti (reputasi atau hak kekayaan seperti merek dagang).

Tunggakan adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo menurut perjanjian, tetapi belum atau tidak dilakukan pembayaran sepenuhnya atas utang atau kewajiban tersebut oleh pihak yang berutang atau yang harus memenuhi kewajiban tersebut.

Kerangka teoritis yang menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent yaitu mengenai pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air adalah sebagai

berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka berfikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dimana data diperoleh dalam bentuk deksriptif visual yang meliputi kata-kata dan gambar.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan/urgensi dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini. Penelitian akan difokuskan pada "Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian berada di Kantor PDAM Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar Kecamatan Pattalassang Sulawesi Selatan, di Jalan B. Aminullah No. 4, di mulai bulan Mei-juli 2024

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Penelitian ini menggunkana jenis data primer, dimana seluruh informasi dikumpulkan melalui wawancara.

2. Sumber Data

Sumbet data yang utama dalam penelitian ini adalah data primer, yang artinya data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber utama.

Dikumpulkan khusus untuk menjawab pertanyaan penelitian sesuai dengan kebutuhan peneliti. Dalam konteks penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara.

E. Informan

Informan penelitian adalah individu atau kelompok yang memberikan data atau informasi kepada peneliti dalam rangka studi penelitian tertentu (Hidayat & Purwokerto, 2019). Informan penelitian memiliki peran penting dalam proses penelitian karena mereka menyediakan wawasan, pengalaman, dan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan peneliti. Informan peneliti adalah sumber informasi yang berharga dalam proses penelitian dan membantu penelitian memahami dari fenomena yang diteliti dengan baik. Adapun informan yang diwawancarai oleh yaitu, Kasubag Penagihan dan Kabag Stauan Pengawasan Intern

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai metode pendukung dalam penulisan skripsi ini, sebagai berikut:

1. Studi Keperpustakaan

Penelitian ini untuk memperoleh data secara teoritis dan fenomena yang relevan melalui studi keperpustakaan, buku-buku, dan literatur yang berkaitan erat dengan sistem pengendalian intern.

2. Dokumentasi

Dokumentasi perlu dicermati bahwa yang dimaksud dengan dokumentasi tidak hanya foto-foto saja. Dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi

(Feriyanto, 2024).

3. Wawancara

Wawancara (*Interview*), dilakukan pada PDAN Tirta Panrannuangku Kab. Takalar dengan pihak yang berwenagn atau pihak berhubungan dengan objek yang siteliti untuk mendapatkan informasi tentang sistem pengendalian intern yang berlauku pada perusahaan.

G. Metode Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian, metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Tujuannya adalah menganalisis data studi kasus dengan cara menemukan, mengumpulkan, mengkalsifikasi, menginterpretasikan. Data yang terkait sistem pengendalian intern PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar dan informasi terkait tunggakan pembayaran tagihan rekening air dikumpulkan dari berabagai sumber, seperti dokumen dan wawancara.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar

Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kabupaten Takalar merupakan Badan Usaha Milik Pemerintah Kabupaten Takalar yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 15 Tahun 2003 tentang Perusahaan Daerah Air Minum. Sejarah berdirinya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar yang bermula dari Badan Pengelola Air Minum (BPAM) didirikan pada tanggal 12 Desember 1980 dan mulai beroperasi pada bulan Juli 1981. Tahun 1991 Menteri Pekerjaan Umum menyerahkan pengelolaan BPAM kepada PDAM dengan keputusan Nomor: 665/KPTS/XII/1991 tanggal 12 Desember 1991. Pada tahun 1993, PDAM Kabupaten Takalar mendapat pengesahan dari Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Provinsi Sulawesi Selatan dengan keputusan Nomor SK.547/VIII/1993 yang diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Takalar Nomor 10 tahun 1993 seri D Nomor 5 tanggal 8 September 1993, dan saat ini PDAM Takalar menjadi PERUMDA sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Takalar Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Bentuk Hukum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Takalar Menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar.

2. Visi dan misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar

a. Visi

Terdapat dalam pelayanan dan menjadi perusahaan yang mandiri, sehat, mampu mensejahterakan karyawan sehat menjadi kebanggaan warga "Butta Panrangnuangku".

b. Misi

Sedangkan misi yang diemban oleh PDAM Kabupaten Takalar saat ini adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan kinerja perusahaan menuju pelayanan berorientasi 4K
- 2) Mengoptimalkan SPAM yang ada.
- 3) Meningkatkan dan memelihara ketersediaan pasokan air baku.
- 4) Meningkatkan cakupan pelayanan air minum.
- 5) Meningkatkan kompetensi dan motivasi kerja PDAM.

Sedangkan tujuannya adalah :

Untuk memudahkan evaluasi kegiatan yang ditetapkan dan memudahkan penyusunan program baru yang dapat mengakomodasi deviasi yang terjadi.

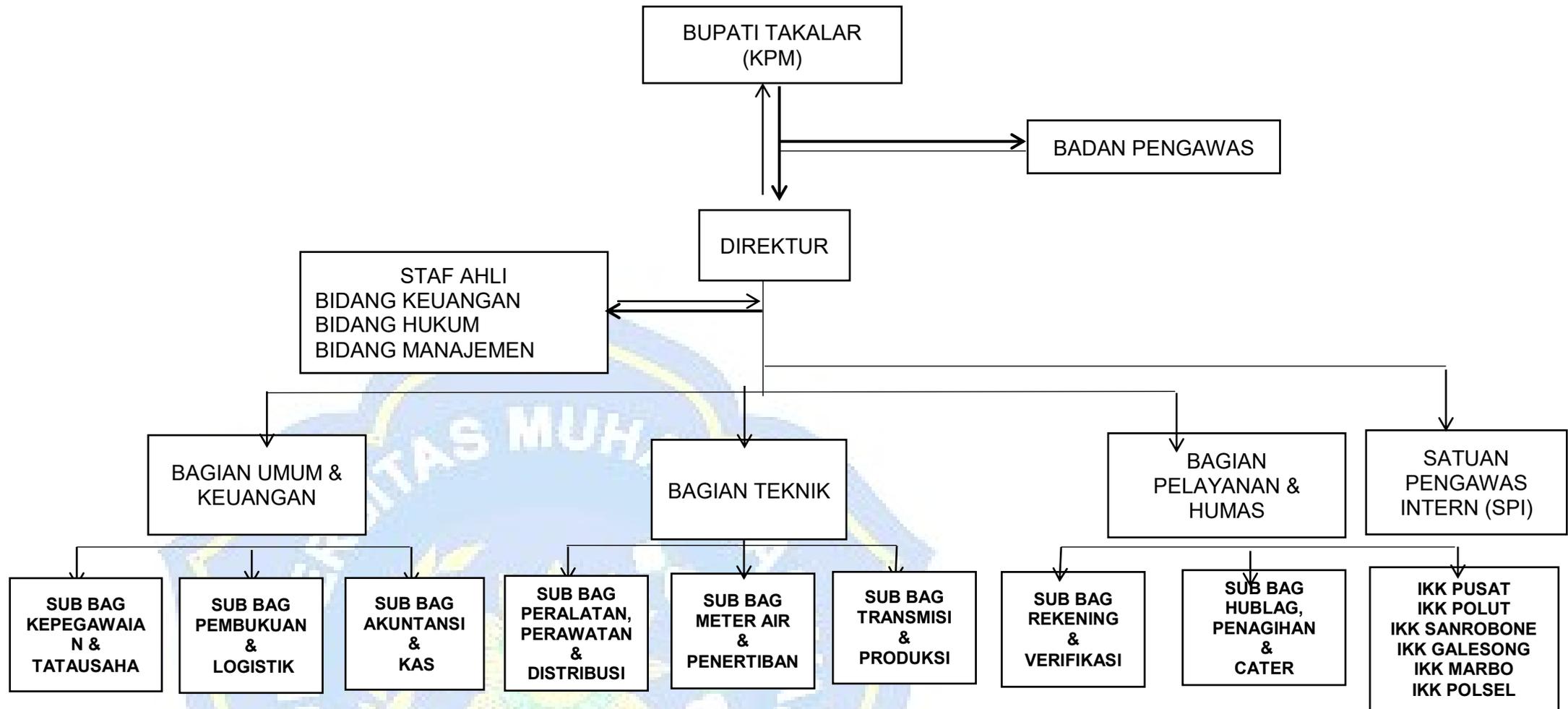
3. Struktur organisasi

Dalam peraturan bupati ini yang dimaksud dengan:

- a. Daerah adalah Kabupaten Takalar.
- b. Direktur adalah direktur Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar.

- c. Staf ahli adalah staf ahli Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar.
- d. Kepala Bagian adalah kepala bagian dilingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar.
- e. Kepala Unit Pelayanan adalah jabatan yang setingkat kepala bagian dilingkungan PDAM Kabupaten Takalar.
- f. Kepala IKK adalah kepala ikk dilingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar.
- g. Kepala Sub. Bagian adalah kepala sub bagian dilingkungan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar.





Gambar 4. 1 Struktur organisasi

Struktur organisasi PDAM Kabupaten Takalar merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari peraturan bupati ini.

1. Uraian Tugas

Berdasarkan struktur organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar, diuraikan tugas dan tanggung jawab masing-masing sebagai berikut:

a. Direktur

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Takalar dipimpin oleh direktur bertanggung jawab kepada bupati melalui badan pengawas. Direktur melaksanakan koordinasi umum terhadap staf ahli dan dalam pelaksanaan fungsi organisasi secara langsung membidangi cabang / IKK dan unit pelayanan.

b. Staf Ahli

Staf Ahli mempunyai tugas membantu direktur dalam mengkoordinasikan, mengawasi, membina dan mengendalikan kegiatan umum, keuangan dan bidang teknik untuk kemajuan perusahaan.

Staf ahli terdiri dari :

- a) Bagian Umum & Keuangan
- b) Bagian Teknik
- c) Bagian Pelayanan dan Humas

c. Bagian Keuangan

1. Mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang keuangan.
2. Mengendalikan program-program pendapatan dan pengeluaran keuangan.

3. Membuat laporan pertanggung jawaban penggunaan keuangan PDAM.

Bagian keuangan terdiri dari :

a) Sub bagian pembukuan dan rekening

- 1) Menyusun rencana kerja sesuai dengan program kerja perusahaan.
- 2) Membuat laporan harian, mingguan atau laporan berkala hanya secara teratur, menerima media pembukuan (asli/fotocopy)serta melakukan pencatatan semua.
- 3) Menutup dan membuat rekapitulasi buku–buku jurnal dan mengajukan kepada kabag keuangan untuk diteliti serta melakukan pemindah bukuan (posting) dari buku jurnal ke buku besar.

b) Sub bagian akuntansi dan verifikasi

Sub bagian akuntansi dan verifikasi dipimpin oleh seorang kepala yang mempunyai tugas pokok membantu kepala bagian keuangan dalam melaksanakan penyiapan perumusan, pelaksanaan dan pemantauan kebijakan teknis dibidang akuntansi, verifikasi dan pengelolaan asset.

1) Sub Bagian Kas dan Penagihan

- a. Melakukan pencatatan terhadap piutang air dan non air.
- b. Melakukan koordinasi dengan hubungan langganan terhadap data pelanggan yang menunggak.

d. Bagian Teknik

Bagian teknik dipimpin oleh seorang kepala yang mempunyai

tugas memonitoring dan mengawasi masalah keteknikan serta pendistribusian air ke pelanggan serta melaksanakan tugas–tugas lain yang diberikan oleh direktur.

Bagian teknik terdiri dari :

1. Sub bagian produksi

- a) Menyelenggarakan pemeliharaan sumber–sumber air dan lokasi sekitar sumber untuk penyediaan air baku yang cukup dan memenuhi air minum.
- b) Menyelenggarakan pemeliharaan dan pengawasan terhadap kelancaran produksi dan pompa–pompa booster.

Sub. Bagian Produksi terdiri dari :

- 1) Laboratorium
- 2) Operator IPA

2. Sub bagian transmisi dan distribusi

- a) Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa–pipa distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani gangguan.
- b) Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa / jaringan pipa, pompa tekan dan pelayanan gangguan.
- c) Mengkoordinir pelaksanaan sambungan baru, alat bantu sambungan rumah dan dan penugasan kepada instalatir.
- d) Melaksanakan penutupan sambungan rumah yang diterima melalui SPK penutupan dan pelayanan langganan.

3. Sub bagian peralatan dan perawatan

- a) Melakukan pemeliharaan, perbaikan dan membuat perencanaan penggantian bangunan instalasi termasuk perpompaan, elektrikal dan mesin–mesin serta alat–alat tehnik lainnya.
- b) Mengendalikan pemeliharaan dan perbaikan mekanik dan elektrikal instalasi dan peralatan produksi.

e. Kepala Unit Pelayanan

Kepala unit pelayanan adalah jabatan yang setingkat dengan kepala bagian yang dipimpin oleh seorang kepala yang mempunyai tugas membantu direktur dalam merumuskan kebijakan, melaksanakan koordinasi, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan diseluruh unit.

Unit Pelayanan terdiri dari :

a) Kasubag, Hublang

- 1) Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan, dan penyuluhan kepada masyarakat segala sesuatu yang berkaitan dengan air minum.
- 2) Menyelenggarakan pengelolaan data langganan dan calon pelanggan.
- 3) Menyelesaikan administrasi penutupan dan pembukaan kembali.
- 4) Memeriksa dan mengevaluasi penggunaan air berdasarkan hasil pencatatan meter air.

b) Instalasi Pusat dan IKK

Instalasi pusat dan IKK adalh instalasi pelayanan yang terletak

dikota kecamatan dan kedudukannya setingkat dengan kepala sub bagian dan dalam menjalankan tugasnya. IKK bertanggung jawab kepala unit pelayanan.

B. Penyajian Data Hasil penelitian

Sistem pengendalian intern dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada perusahaan PDAM tirta panrannuangku Kab. Takalar.

1. Sistem Pengendalian Intern Pada PDAM Tirta Panrannuangku Kab.

Takalar

a. Sistem Pengendalian Intren Pembayaran Air

Untuk memastikan kinerja operasional dan akuntabilitas, PDAM Tirta Panrannuangku menerapkan sistem pengendalian intern. Penagihan, pencatatan meter, verifikasi data, dan teknik lapangan adalah beberapa contoh tugas yang dibagi menjadi subdivisi dalam sistem ini. Jika pembayaran tetap tidak dilakukan, divisi penagihan bertanggung jawab untuk melakukan kunjungan langsung ke pelanggan, mengirimkan surat pemberitahuan, dan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK). Pencatatan meter telah dilakukan dengan akurat, dan data telah diverifikasi untuk memastikan bahwa mereka sesuai dengan catatan administrasi.

Selain itu, sistem ini memasukkan evaluasi dan monitoring berkala untuk mengevaluasi seberapa baik kebijakan yang diterapkan dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. PDAM Tirta Panrannuangku menerapkan kebijakan diskon pembayaran untuk mengurangi tunggakan yang meningkat, terutama selama musim

kemarau. Sistem pengendalian intern yang terstruktur ini membantu bisnis mengelola risiko, mengurangi tunggakan pembayaran, dan memberikan layanan pelanggan yang baik. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Amiruddin Kasim bagian SPI, mengatakan bahwa:

"sistem pengendalian intern itu terbagi dari setiap divisi. Sistem pengendalian intern nya di bagian penagihan yaitu di bulan 1 kita datangi pelanggan di bulan ke 2 menyurati kepada pelanggan dan di bulan 3 sudah keluar SPK penyegelan yang di mana kita datangi rumah pelanggan dan untuk menutup meter air pelanggan atau penghentian saluran air"

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang diperoleh di atas bahwa Sistem pengendalian intern memegang peranan krusial dalam pengelolaan perusahaan, termasuk di PDAM Tirta Panrannuangku. Berdasarkan wawancara dengan informan, sistem ini diterapkan dengan pembagian tanggung jawab di berbagai divisi. Salah satu divisi yang memiliki peran signifikan adalah divisi penagihan. Tujuan utama penerapan sistem pengendalian intern adalah untuk memastikan proses penagihan berjalan efektif dan efisien, serta mengurangi risiko yang mungkin muncul.

Divisi penagihan memiliki prosedur khusus dalam menjalankan tugasnya. Pada bulan pertama, petugas dari divisi ini mengunjungi pelanggan secara langsung. Kunjungan ini bertujuan untuk melakukan pengecekan dan mengingatkan pelanggan tentang kewajiban pembayaran tagihan air. Pendekatan ini diharapkan dapat mendorong kesadaran pelanggan untuk segera melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo.

Pada bulan pertama, jika pelanggan belum melakukan pembayaran, maka pada bulan kedua divisi penagihan akan

mengirimkan surat peringatan kepada pelanggan. Surat ini berisi pemberitahuan resmi mengenai kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi. Langkah ini merupakan bagian dari sistem pengendalian intern untuk memastikan pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan tegas tentang konsekuensi keterlambatan pembayaran. Pada bulan ketiga, jika pelanggan masih belum melunasi tagihannya, PDAM Tirta Panrannuangku akan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK). SPK ini berisi pemberitahuan bahwa jika dalam waktu yang ditentukan pelanggan masih belum melakukan pembayaran, maka akan dilakukan penjegelan meter air atau penghentian pelayanan saluran air. Langkah ini merupakan upaya perusahaan untuk menegakkan disiplin dan mengurangi piutang yang tidak tertagih.

Penerapan sistem pengendalian intern yang ketat di PDAM Tirta Panrannuangku menunjukkan komitmen perusahaan dalam menjaga kualitas pelayanan dan keberlanjutan operasional. Mekanisme yang jelas dan terstruktur, membentuk perusahaan dalam memantau dan mengelola risiko yang berhubungan dengan proses penagihan secara lebih efektif. Selain itu, langkah-langkah yang diambil memberikan kepastian hukum bagi pelanggan mengenai prosedur yang akan dihadapi jika terjadi keterlambatan pembayaran.

b. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar operasional prosedur pengendalian intern adalah rencana, metode, prosedur, dan kebijakan yang dirancang oleh manajemen untuk memberikan jaminan memadai atas efisiensi dan efektivitas operasional, keandalan pelaporan keuangan, perlindungan

aset, serta kepatuhan terhadap undang-undang dan peraturan lainnya. Hal ini dibuat untuk memastikan bahwa tujuan pengendalian intern dapat tercapai. Setiap orang dalam organisasi bertanggungjawab terhadap, dan menjadi bagian dari pengendalian internal perusahaan. Selain struktur organisasi yang memisahkan bagian dengan tegas, diperlukan adanya sistem wewenang prosedur yang jelas. Diharapkan setiap anggota perusahaan melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur atau SOP yang berlaku di perusahaan. Dengan adanya jaringan prosedur yang dijalankan secara runtut dan baik, yaitu mulai dari prosedur pembacaan meter prosedur pembuatan rekening, prosedur pencatatan penjualan air, prosedur pencatatan piutang, prosedur pembayaran tagihan, prosedur pencatatan pelunasan piutang dan prosedur pencatatan penerimaan kas maka pengendalian internal perusahaan telah berjalan dengan baik (Suratmojo et al., 2022).

Dari hasil wawancara penerapan sistem pengendalian internal di PDAM Kab. Takalar berperan penting dalam mencegah terjadinya penunggakan tagihan rekening air melalui beberapa cara yang terstruktur dan terjadwal dengan baik. Sehingga hal ini dapat meminimalisir terjadinya penunggakan pembayaran.

Selain itu untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran, PDAM juga memiliki sistem dan prosedur pembayaran yang menyediakan kemudahan akses baik melalui metode online maupun offline, memberikan pilihan yang fleksibel bagi semua pelanggan. Melalui layanan ini, pelanggan dapat melakukan pembayaran tagihan air secara mudah dan cepat sesuai dengan

preferensi mereka. Mereka dapat menggunakan platform online seperti situs web resmi PDAM atau aplikasi mobile, atau melakukan pembayaran langsung di loket pembayaran yang tersedia di kantor PDAM atau outlet mitra seperti alfamart, alfamidi, dan indomaret. Dengan adanya prosedur ini maka tentunya penunggakan pemabayaran tagihan dapat teratasi.

2. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intren Dalam Mencegah Tunggakan

a. Metode Pembayaran Air

Pembayaran tunggakan air merujuk pada proses pelunasan tagihan air yang telah melewati batas waktu pembayaran yang ditentukan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum). Tunggakan terjadi ketika pelanggan gagal membayar tagihan air mereka tepat waktu, mengakibatkan akumulasi jumlah yang harus dibayarkan. Dari hasil wawancara bersama Bapak Asrul mengatakan bahwa.

”Konsep pembayaran air itu bisa alfamart, indomaret, alfamidi, dan juga bisa bayar online juga seperti di brimo, dana, ovo dan dll. Jika pelanggan mempunyai tunggakan melebihi 3 bulan, pelanggan tdk bisa membayar lewat online harus bayar lewat kantor apa lagi sudah di segel dan ada biaya buka kembalinya”

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang diperoleh di atas bahwa, Konsep pembayaran tunggakan di PDAM Takalar dirancang untuk memudahkan pelanggan dengan menyediakan berbagai metode pemabayarn. Pelanggan dapat melakukan pembayaran secara online melalui aplikasi seperti BRImo, Dana, OVO, dll. Selain itu, pembayaran juga dapat dilakukan melalui toko-toko

terdekat seperti Alfamart, Alfamidi, dan Indomaret. Dengan beragam pilihan itu, kita berharap dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan dalam melunasi tagihan mereka.

b. Metode Penagihan

PDAM Tirta Panrannuangku mengambil langkah-langkah sistematis untuk menangani masalah rekening air yang menunggak pelanggannya. Pertama, petugas mengunjungi pelanggan secara langsung untuk mengingatkan mereka tentang kewajiban pembayaran mereka. Jika pembayaran belum dilakukan, PDAM akan mengirimkan surat pemberitahuan resmi yang memerlukan tanda terima untuk menunjukkan bahwa pembayaran telah diterima. Selanjutnya, jika tunggakan belum dibayar, tim PDAM melakukan pemeriksaan tambahan dan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK). Jika pembayaran tidak dilakukan dalam waktu yang ditentukan, layanan dapat dihentikan. Langkah-langkah ini dibuat untuk memberi pelanggan pemahaman yang lebih baik tentang konsekuensi penunggakan dan membantu mereka mengurangi jumlah tunggakan yang mereka lakukan. Diperkuat dari hasil temuan peneliti dalam wawancara Bapak Asrul:

”yang pertama penagih datang, kedua surat pemberitahuan yang ke tiga SPK penyegehan. Ya pada saat di musim kemarau pasti banyak yang menunggak jadi dari situ yang menyebabkan tunggakan. Bukan kita yang buat-buat, karna kita belum ada bendungannya. Di PDAM takalar belum ada bendungan nya”

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang diperoleh di atas bahwa, PDAM Tirta Panrannuangku akan mengambil tindakan jika pelanggannya memiliki rekening air yang belum dibayar. Pertama,

petugas penagihan akan mengunjungi pelanggan secara langsung untuk mengingatkan bahwa mereka harus membayar. Jika pembayaran masih belum dilakukan, PDAM akan mengirimkan surat pemberitahuan resmi. Apabila pelanggan gagal membayar, PDAM akan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK), yang dapat menyebabkan layanan dihentikan. Penunggakan sering meningkat selama musim kemarau karena sumber air yang tidak mencukupi. Kondisi ini diperburuk oleh kurangnya bendungan di PDAM Takalar.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Air

a. Faktor Penghambat

1. Gangguan Pasokan Air

Selama musim kemarau atau saat terjadi gangguan pasokan air, pelanggan sering kali enggan membayar tagihan karena mereka merasa tidak mendapatkan layanan yang memadai. Hal ini berpotensi meningkatkan jumlah tunggakan pembayaran.

2. Kesadaran dan Kepatuhan Pelanggan

Memelihara kesadaran dan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran merupakan tantangan, terutama dengan pelanggan yang kurang disiplin dalam melakukan pembayaran tagihan mereka.

3. Akuntabilitas dan Ketepatan Pencatatan

Menjamin akurasi pencatatan penggunaan air dan memastikan bahwa data yang diterima dari pencatat meter sesuai dengan penggunaan aktual adalah tantangan krusial. Kesalahan dalam pencatatan dapat menyebabkan sengketa tagihan dan

ketidakpuasan pelanggan.

4. Sistem Verifikasi dan Monitoring

Menerapkan sistem verifikasi dan monitoring yang efektif untuk memeriksa akurasi data dan mengidentifikasi masalah secara dini merupakan tantangan. Ketidakakuratan dalam proses ini dapat mempengaruhi keseluruhan efektivitas sistem pengendalian intern.

5. Kebijakan Penagihan dan Diskon

Mengelola kebijakan penagihan dan diskon yang adil dan efektif, terutama selama periode tertentu seperti musim kemarau, tanpa mengorbankan pendapatan perusahaan, membutuhkan perencanaan yang matang.

Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan pendekatan yang terintegrasi dan penyesuaian kebijakan yang berkelanjutan untuk memastikan sistem pengendalian intern berjalan efektif dalam mencegah tunggakan pembayaran. Dari hasil wawancara bersama

Bapak Asrul mengatakan bahwa:

"Tantangan utamanya: pertama, pada musim kemarau karena biasa pelanggan itu tidak mau membayar pembayaran dikarenakan tidak mengalir air. Tindakan kita itu, kita berikan kebijakan di bulan itu sebuah diskon pembayaran air"

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masalah utama yang dihadapi PDAM Tirta Panrannuangku dalam mengelola pengendalian intern untuk menghindari tunggakan pembayaran adalah musim kemarau. Pada periode ini, gangguan pasokan air sering terjadi, menyebabkan pelanggan tidak menerima layanan sepenuhnya. Akibatnya, banyak pelanggan enggan membayar tagihan air karena mereka merasa tidak mendapatkan manfaat

dari layanan yang mereka terima. Akibatnya, mereka berpotensi menjadi lebih banyak tunggakan.

Untuk mengatasi masalah ini, PDAM Tirta Panrannuangku membuat kebijakan diskon untuk pembayaran tagihan air selama musim kemarau. Tujuan dari kebijakan ini adalah untuk mendorong pelanggan untuk tetap membayar tagihan meskipun ada gangguan dalam pasokan air. Dengan memberikan diskon, perusahaan berharap dapat mengurangi risiko tunggakan dan menjaga aliran pendapatan tetap stabil selama masa sulit ini.

Perusahaan menghadapi masalah kepatuhan pembayaran pelanggan melalui pengendalian intern dengan menggunakan kebijakan diskon ini. Meskipun diskon membantu pelanggan dan mendorong pembayaran, perusahaan harus terus mengawasi keberhasilan kebijakan ini dan mengubah strategi lain yang diperlukan untuk mengoptimalkan proses penagihan

b. Faktor Tunggakan Pembayaran

1) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Noviyanti, 2018). Oleh karena itu memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

2) Perilaku Konsumen

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Hal ini berarti konsumen berasal lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda-beda terhadap suatu jenis pelayanan jasa. Dari hasil wawancara bersama Bapak Asrul mengatakan bahwa:

"faktor yang mempengaruhi tunggakan yaitu kurangnya kesadaran pelanggan dan musim kemarau"

Berdasarkan hasil wawancara, data dan teori dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa dua faktor utama yang mempengaruhi tunggakan rekening air di PDAM Tirta Panrannuangku adalah musim kemarau dan kurangnya kepedulian pelanggan. Keterlambatan atau pengabaian pembayaran tagihan air sering terjadi karena pelanggan tidak memperhatikan kewajiban pembayaran. Hal ini dapat terjadi karena mereka tidak tahu betapa pentingnya membayar tepat waktu atau karena mereka tidak tahu bagaimana tunggakan memengaruhi layanan yang mereka terima.

Musim kemarau juga berkontribusi pada peningkatan tunggakan rekening air karena gangguan pasokan air sering terjadi, membuat pelanggan tidak mendapatkan layanan yang memadai. Akibatnya, mereka menjadi enggan untuk membayar tagihan, karena mereka percaya bahwa mereka tidak mendapatkan nilai yang cukup untuk biaya yang mereka keluarkan. Kedua hal ini dapat meningkatkan tunggakan dan mengganggu pendapatan perusahaan

3) Faktor pendukung

Komponen utama dari sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Tirta Panrannuanguku untuk mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan air mencakup beberapa aspek penting:

1) Pembagian Tanggung Jawab

Tanggung jawab dibagi di antara berbagai divisi, termasuk divisi penagihan, untuk memastikan semua fungsi terkait berjalan dengan baik dan tidak ada penumpukan tugas di satu pihak saja. Ini membantu mencegah kesalahan dan meningkatkan akuntabilitas.

2) Kunjungan Langsung ke Pelanggan

Pada bulan pertama, petugas dari divisi penagihan mendatangi pelanggan secara langsung untuk melakukan pengecekan dan mengingatkan mereka tentang kewajiban pembayaran. Kunjungan ini memastikan pelanggan memahami kewajiban mereka dan mengurangi kemungkinan keterlambatan pembayaran.

3) Pengiriman Surat Peringatan

Pada bulan kedua, jika pelanggan belum melakukan pembayaran, divisi penagihan mengirimkan surat peringatan resmi. Surat ini berisi informasi tentang kewajiban pembayaran yang belum dipenuhi dan konsekuensi jika pembayaran tidak segera dilakukan. Surat peringatan ini adalah langkah formal untuk meningkatkan kesadaran pelanggan.

4) Penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK)

Pada bulan ketiga, jika pelanggan masih belum melunasi

tagihannya, PDAM mengeluarkan SPK yang berisi pemberitahuan bahwa meter air pelanggan akan dijeggel atau pelayanan saluran air akan dihentikan jika pembayaran tidak dilakukan dalam jangka waktu tertentu. Langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam menegakkan disiplin pembayaran.

5) Monitoring dan Evaluasi Berkala

Sistem pengendalian intern mencakup monitoring dan evaluasi berkala terhadap proses penagihan dan pelaksanaan kebijakan. Ini melibatkan peninjauan rutin terhadap efektivitas prosedur yang ada, identifikasi masalah, serta penyesuaian kebijakan untuk meningkatkan kinerja dan mengurangi risiko tunggakan.

Penerapan komponen-komponen ini secara terstruktur dan konsisten membantu PDAM Tirta Panrannuangku dalam mengelola proses penagihan dengan lebih baik, meminimalkan risiko tunggakan, dan memastikan kelancaran operasional perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Asrul bagian penagihan, mengatakan bahwa:

"Komponen utamanya yaitu yang 1 penagih yang ke 2 pencatat meter yang ke 3 bagian verifikasi dan yang ke 4 teknisi di lapangan"

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang diperoleh di atas bahwa, sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Tirta Panrannuangku untuk mencegah tunggakan pembayaran tagihan air terdiri dari empat komponen utama. Pertama adalah penagih, yang bertugas mendatangi pelanggan secara langsung untuk mengingatkan mereka tentang kewajiban pembayaran. Kedua adalah pencatat meter,

yang bertanggung jawab mencatat penggunaan air oleh pelanggan secara akurat dan memastikan bahwa data yang tercatat benar. Ketiga, bagian verifikasi, yang berperan memeriksa dan memastikan bahwa data dari pencatat meter sesuai dengan catatan administrasi perusahaan. Terakhir adalah teknik di lapangan, yang bertugas melakukan pengecekan teknis dan perawatan instalasi serta memastikan semua peralatan berfungsi dengan baik. Keempat komponen ini bekerja sama secara sinergis untuk memastikan proses penagihan berjalan lancar dan meminimalkan risiko tunggakan pembayaran.

4) Edukasi

Mengedukasi dan menginformasikan pelanggan PDAM tentang pentingnya pembayaran tepat waktu adalah langkah penting untuk mengurangi tunggakan dan meningkatkan kepatuhan. Beberapa strategi yang dapat diterapkan meliputi:

1) Kampanye Edukasi Pelanggan

- a) Media Sosial dan Website: Manfaatkan media sosial dan situs web resmi PDAM untuk menyebarkan informasi tentang pentingnya pembayaran tepat waktu. Buatlah materi yang menarik dan mudah dipahami, seperti infografis, video, dan artikel.
- b) Buletin dan Newsletter: Kirimkan buletin atau newsletter secara berkala yang memberikan informasi tentang keuntungan pembayaran tepat waktu, dampak dari tunggakan, dan prosedur pembayaran.

2) Sosialisasi Langsung

- a) Kunjungan Pelanggan: Lakukan kunjungan rutin oleh petugas penagihan untuk memberikan informasi langsung kepada pelanggan mengenai kewajiban pembayaran dan manfaatnya.
- b) Penyuluhan di Komunitas: Selenggarakan acara penyuluhan di lingkungan atau komunitas pelanggan untuk menjelaskan pentingnya pembayaran tepat waktu dan menjawab pertanyaan mereka.

3) Penerapan Sistem Pengingat

- a) Notifikasi Otomatis: Implementasikan sistem notifikasi otomatis melalui SMS, email, atau aplikasi mobile untuk mengingatkan pelanggan tentang tanggal jatuh tempo pembayaran dan memberikan informasi mengenai konsekuensi keterlambatan.
- b) Pengingat Tagihan: Sertakan informasi tentang pentingnya pembayaran tepat waktu dalam setiap tagihan yang dikirimkan kepada pelanggan.

4) Penawaran Insentif

Diskon dan Program Loyalitas: Tawarkan diskon atau program loyalitas untuk pelanggan yang selalu membayar tepat waktu. Ini dapat memotivasi pelanggan untuk memenuhi kewajiban mereka secara tepat waktu.

5) Peningkatan Akses dan Kemudahan Pembayaran:

- a) Pilihan Pembayaran: Sediakan berbagai metode pembayaran, seperti pembayaran online, melalui aplikasi, atau di lokasi-lokasi strategis, untuk memudahkan pelanggan.

b) Fasilitas Layanan: Pastikan fasilitas layanan pelanggan mudah diakses jika pelanggan memerlukan bantuan atau memiliki pertanyaan terkait pembayaran.

Dengan menerapkan pendekatan yang mencakup edukasi, komunikasi langsung, sistem pengingat, insentif, dan peningkatan akses, PDAM dapat membantu pelanggan memahami pentingnya pembayaran tepat waktu dan mengurangi tingkat tunggakan. Dari hasil wawancara bersama Bapak Asrul mengatakan bahwa:

"Dengan adanya face to face kepada pelanggan dan adanya surat pemberitahuan itu harus diberikan kepada pelanggan dan ada tanda terima suratnya dan bulan ke 3 ada tim penyegel ke rumah pelanggan"

Berdasarkan hasil pengamatan wawancara yang diperoleh di atas bahwa, PDAM Tirta Panrannuangku menggunakan berbagai pendekatan untuk memberikan edukasi dan komunikasi kepada pelanggan tentang pentingnya pembayaran tepat waktu. Pertama, petugas PDAM mengunjungi pelanggan secara langsung untuk memberikan informasi tentang kewajiban pembayaran dan pentingnya membayar tepat waktu. Pendekatan langsung ini memungkinkan interaksi langsung, yang dapat meningkatkan pemahaman dan kesadaran pelanggan.

Selain itu, PDAM Tirta Panrannuangku mengirimkan surat pemberitahuan kepada pelanggan yang berisi informasi penting tentang pembayaran. Surat tersebut tidak hanya berisi informasi tentang kewajiban pembayaran, tetapi juga disertai dengan tanda terima untuk menunjukkan bahwa pelanggan telah menerima surat tersebut. Pada bulan ketiga, tim PDAM melakukan inspeksi langsung

ke rumah pelanggan untuk memastikan bahwa informasi tersebut sampai kepada pelanggan dan ditindaklanjuti. Ini adalah bagian dari upaya perusahaan.

C. Pembahasan

Analisis pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diketahui bagaimana penerapan sistem pengendalian internal dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang terjadi pada perusahaan PDAM Kabupaten Takalar, untuk semua elemen sistem pengendalian internal meliputi :

1. Sistem Pengendalian Intern Pada PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar

Sistem pengendalian intern di PDAM Tirta Panrannuangku memainkan peran penting dalam menjaga kelancaran operasional dan akuntabilitas perusahaan. Pembagian tugas yang jelas dalam penagihan, pencatatan meter, dan verifikasi data menjadi langkah strategis untuk memastikan setiap proses berjalan dengan baik. Setiap tahap penanganan, mulai dari penagihan hingga tindakan terhadap pelanggan yang menunggak, dilakukan secara sistematis. Ketika pelanggan tidak melakukan pembayaran, PDAM mengirimkan surat pemberitahuan dan jika masih belum ada pembayaran, Surat Perintah Kerja (SPK) dikeluarkan, yang menginformasikan tentang potensi penyegelan meter air atau penghentian layanan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengelola risiko dan memastikan

kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran.

Selain itu, PDAM Tirta Panrannuangku juga secara berkala melakukan evaluasi dan monitoring terhadap kebijakan yang diterapkan untuk mengukur efektivitasnya dan melakukan penyesuaian jika diperlukan. Kebijakan seperti diskon pembayaran selama musim kemarau bertujuan untuk mengurangi tunggakan dan membantu pelanggan tetap membayar tagihan mereka, meskipun ada gangguan layanan. Di PDAM Kabupaten Takalar, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengendalian intern juga menjadi kunci efisiensi dan efektivitas operasional. Setiap prosedur, mulai dari pembacaan meter hingga pencatatan penerimaan kas, diatur dengan ketat untuk menjaga integritas sistem. Dengan metode pembayaran online dan offline yang mudah diakses, seperti melalui Alfamart dan Indomaret, PDAM memberikan fleksibilitas bagi pelanggan sekaligus meminimalkan risiko tunggakan yang dapat mempengaruhi stabilitas keuangan perusahaan.

Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yang ditulis oleh (Jelita & Novita, 2022). Yang berjudul "penerapan sistem pengendalian internal dengan *coso Integrated framework*". dalam sistem pengendalian internal berdasarkan *coso Integrated framework* menjadi hal yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional yang sesuai dengan tujuan perusahaan selain juga dapat mencegah kehilangan sumber daya yang disebabkan oleh kesalahan maupun kecurangan. Sistem pengendalian internal diharapkan dapat memberikan rekomendasi perbaikan berkelanjutan tidak terkecuali untuk perusahaan yang bergerak dalam usaha SPBU.

2. Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Tunggakan

Pelaksanaan sistem pengendalian intern dalam mencegah tunggakan menunjukkan bahwa PDAM Takalar telah mengembangkan metode pembayaran yang fleksibel untuk membantu pelanggan membayar tunggakan air mereka. Pelanggan dapat membayar tagihan air secara langsung di toko ritel seperti Alfamart, Alfamidi, dan Indomaret atau melalui berbagai platform online seperti BRImo, Dana, dan OVO. Berbagai metode pembayaran ini dirancang untuk membuat pelanggan merasa lebih mudah dan nyaman saat mereka memenuhi janji mereka. Namun, jika tunggakan lebih dari tiga bulan atau meter air telah disegel, pelanggan harus membayar langsung di kantor PDAM untuk pembukaan kembali layanan. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen PDAM Takalar untuk meningkatkan akses pelanggan sambil memastikan kepatuhan pembayaran.

PDAM Tirta Panrannuangku menangani rekening air yang menunggak melalui sistem penagihan yang ketat selain metode pembayaran. Proses ini dimulai dengan petugas penagihan mengunjungi pelanggan secara langsung untuk mengingatkan mereka tentang tanggung jawab mereka. Jika pembayaran belum dilakukan, PDAM akan mengirimkan surat pemberitahuan resmi sebagai tindak lanjut. Jika pelanggan masih gagal membayar, PDAM akan mengeluarkan Surat Perintah Kerja (SPK), yang dapat menyebabkan penghentian layanan air. Selama musim kemarau, tunggakan sering meningkat, terutama karena sumber air yang terbatas di daerah tersebut. Kondisi ini semakin

diperburuk oleh kurangnya bendungan, yang menyebabkan pasokan air terbatas. Proses penagihan yang ketat ini membantu pelanggan memahami akibat penunggakan dan melunasi tagihan tepat waktu.

Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yang ditulis oleh (Prasetyo & Budiarto, 2021). Yang berjudul " Pemantauan dan pengawasan kesiapan produk pengolahan industri kecil menengah dalam rencana pembangunan industri kota magelang" dalam penelitian dibutuhkan proses pemantauan dan pengawasan yang terstrata sebagai strategi substantif bagi produk unggulan pengolahan industri kecil menengah untuk memberikan deskripsi kuantitatif terhadap perkembangan yang telah dicapai dan relevan dengan Rencana Pembangunan Industri Kota Magelang tahun 2019-2029.

3. Faktor Yang Mempengaruhi Tunggakan Pembayaran Intern Air

PDAM Tirta Panrannuangku menghadapi banyak masalah dalam mengelola sistem pengendalian intern. Yang paling sulit adalah menangani tunggakan tagihan air. Selama musim kemarau, gangguan pasokan air merupakan penghalang utama, yang menyebabkan pelanggan merasa tidak mendapatkan layanan yang layak. Akibatnya, banyak pelanggan enggan membayar tagihan mereka, yang dapat menyebabkan tunggakan yang lebih tinggi dan mengancam kestabilan keuangan bisnis. Untuk mengatasi masalah ini, PDAM telah menerapkan kebijakan diskon untuk pembayaran air selama musim kemarau. Ini mendorong pelanggan untuk tetap membayar meskipun layanan terganggu.

Selain masalah dengan pasokan air, PDAM juga menghadapi

tantangan dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran. Salah satu penyebab utama peningkatan tunggakan adalah kecenderungan beberapa pelanggan untuk tidak membayar tagihan tepat waktu. Untuk mengatasi hal ini, PDAM meningkatkan pelatihan dan interaksi dengan pelanggan melalui kunjungan langsung oleh petugas penagihan dan distribusi surat pemberitahuan. Langkah-langkah ini diambil untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran mereka dan mengurangi jumlah tunggakan.

Di sisi lain, ketepatan pencatatan penggunaan air juga menjadi komponen penting dalam sistem pengendalian intern PDAM. Akurasi data yang dihasilkan oleh pencatat meter air harus dijaga agar sesuai dengan penggunaan aktual oleh pelanggan, untuk menghindari sengketa tagihan dan menjaga kepuasan pelanggan. PDAM terus memperkuat sistem verifikasi dan monitoring guna memastikan keakuratan data secara berkala serta mengidentifikasi masalah sejak dini. Di samping itu, kebijakan penagihan dan diskon yang diterapkan juga memerlukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa kebijakan tersebut adil, efektif, dan tidak merugikan pendapatan perusahaan. Dengan pendekatan yang integratif, PDAM diharapkan mampu menjaga kelancaran operasional dan stabilitas keuangan secara berkelanjutan.

Adapun penelitian yang sejalan dengan penelitian ini yang ditulis oleh (Apriliana & Mahadewi, 2023) yang berjudul "edukasi mengenai pola komunikasi dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada *staff front office hotel grand santhi denpasar*" Pola

komunikasi sangat penting untuk bisnis karena merupakan proses yang sangat terkait dengan jaringan komunikasi. Suatu bentuk atau gaya penyaluran informasi yang berasal dari komunikator kepada seorang komunikan yang mempunyai tujuan untuk dapat membagikan deskripsi secara detail mengenai hotel guna terwujudnya service yang memuaskan pelanggan, edukasi ini dilakukan bagi *Staff Front Office Department*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan penelitian mengenai penerapan sistem pengendalian intern di PDAM Tirta Panrannuangku Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan bahwa sistem ini berperan signifikan dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan air. Pembagian tanggung jawab yang jelas antar divisi, kunjungan langsung ke pelanggan, pengiriman surat peringatan, serta penerbitan Surat Perintah Kerja (SPK) merupakan langkah-langkah yang efektif dalam memastikan proses penagihan berjalan lancar. Komponen-komponen tersebut berhasil meminimalkan risiko keterlambatan pembayaran dan menjaga kelangsungan operasional perusahaan.

Penerapan sistem pengendalian intern yang baik dan terstruktur memungkinkan PDAM Tirta Panrannuangku untuk mengelola proses penagihan secara lebih efektif. Sistem ini tidak hanya mengurangi jumlah tunggakan, tetapi juga memastikan bahwa pelanggan memahami dan mematuhi kewajiban mereka. Edukasi dan komunikasi yang baik, didukung oleh prosedur yang ketat, menjadi kunci keberhasilan dalam menjaga kinerja keuangan dan pelayanan perusahaan.

B. Saran

1. Sebaiknya pimpinan/manajer harus lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar atau tidak sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan, karna masih banyak karyawan

yang melanggar peraturan seperti masih ada karyawan yang terlihat dikantor atau diluar perusahaan pada saat jam kerja bukan jam istirahat. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai khususnya mengenai keefektifan pengendalian internal dikarenakan masih ada pegawai yang tidak disiplin. Sebaiknya manajer melakukan pengevaluasian kerja jangan hanya setiap 1 bulan sekali, akan lebih baik setiap minggu atau 2 minggu sekali diadakan pengevaluasian kerja.

2. Sebaiknya pengendalian intern lebih ditingkatkan dan di evaluasi sehingga dapat mengurangi tunggakan pembayaran air setiap tahunnya agar pengendalian intern dalam perusahaan dapat dikatakan efektif.



DAFTAR PUSTAKA

- Ainiyyah, G. R. (2022). Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang belum berubah Status menjadi Perumda atau Perseroda. *Notary Law Journal*, 1(2), 176–203.
- Al Farisi, M. S. (2020). Preferensi Masyarakat Terhadap Pembelian Produk Makanan Halal Di Dusun Mlangi Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Keuangan*, 1(2), 60–75.
- Apriliana, A. M., & Mahadewi, K. J. (2023). *KEPUASAN KONSUMEN PADA STAFF FRONT OFFICE HOTEL GRAND SANTHI DENPASAR*. 6, 2723–2729.
- Ardhianto, W. N., & SHI, M. E. (2019). *Buku Sakti Pengantar Akuntansi*. Anak Hebat Indonesia.
- Bumulo, S. M. (2018). *Peran Pengendalian Internal Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Pada Perusahaan Asuransi (Studi Kasus pada PT. Equity Life Indonesia Cabang Yogyakarta)*.
- Feriyanto, O. (2024). Penerapan Sistem Akuntansi Pada Perusahaan “Kebab Bosman.” *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 3(1), 60–76.
- Hanum, F. (2019). ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA (Studi Pada PDAM Cabang Medan Labuhan Jalan Medan Belawan Km. 15, 5 Medan). *Jurnal Niaga Dan Bisnis*, 3(1).
- Hidayat, T., & Purwokerto, U. M. (2019). Pembahasan Studi Kasus Sebagai Bagian Metodologi Penelitian. *Jurnal Study Kasus*, 3(1), 1–13.
- Idawati, W. (2019). Penerapan Sistem Pengendalian Intern dan Akuntabilitas Keuangan dalam Mewujudkan Kualitas Laporan Keuangan. *Equity*, 22(2), 153–172.
- Jelita, F. K., & Novita. (2022). Penerapan Sistem Pengendalian Internal Dengan Coso Integrated Framework. Karim, k. *Assets : Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(2), 195–210. <https://doi.org/10.24252/assets.v12i2.33312>
- Merdayanty, D. (2022). *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Perusahaan Daerah Air Minum Bandarmasih Kota Banjarmasin*. Universitas Islam Kalimantan MAB.
- Muna, B. N., & Haris, L. (2018). Pengaruh pengendalian internal dan asimetri informasi terhadap kecenderungan kecurangan akuntansi. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis*, 6(1), 35–44.
- Muntinah, N. (2023). ANALISIS PENGARUH PROFITABILITAS BADAN USAHA MILIK DAERAH (BUMD) TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (PAD) PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA. *JSSE: Journal of Sustainability and Science Economics.*, 1(1).
- Noviyanti, I. (2018). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada CV Usaha Mandiri Jakarta Selatan. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- Prasetyo, A., & Budiarto, M. S. (2021). Monitoring and Supervision of the Readiness of Small Medium Industryprocessing Products in Magelang City Industrial Development Plan. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, 5(2), 57–70.

<https://doi.org/10.37950/jkpd.v5i2.125>

- Rahmadani, N., & Kurniawan, E. (2020). Implementasi Metode K-Means Clustering Tunggalan Rekening Listrik pada PT. PLN (Persero) Gardu Induk Kisaran. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Sistem Komputer TGD*, 3(1), 103–117.
- Sabardi, A., Rahardja, C. T., Kusumawati, H., Kumalaningrum, M. P., Wijaya, N. H. S., Kristiani, N., Purbandono, R., Wardhani, R. Y., Wulandari, R., & Wardhani, S. L. (2021). *BISNIS PENGANTAR Sukses Memulai dan Mengelola Bisnis*. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- SIAHAAN, Y. (2022). *Sistem Pengendalian Intern Atas Pembayaran Jalan Tol (Studi Kasus Pada PT. Jasa Marga (Persero) Tbk. Cabang Belmera Medan)*.
- Suratmojo, S., Mukhlis, M., & Lestari, E. P. (2022). Strategi PDAM Dalam Peningkatan Pelayanan Air Bersih Di Pulau Bunguran Besar Kabupaten Natun. *Journal on Education*, 5(1), 1394–1414.
- Wiwin, W., Madris, M., & Sabir, S. (2023). Analisis Kinerja Berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999: Studi Kasus PDAM Tirta Bukae Kabupaten Luwu Utara Periode Tahun 2022. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 6(2), 326–337.



LAMPIRAN



**CODING DAN TRANSKIP WAWANCARA PADA PDAM TIRTA PANRANNUANGKU
KAB. TAKALAR**

Nama : Asrul

Jabatan : Kasubag penagihan

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Saya Nurfadila Ekawati Putri mahasiswa program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar akan mengadakan penelitian dengan judul “ Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar” untuk menunjang penyelesaian tugas akhir perkuliahan. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi informan dan kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga, serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Berikut daftar pertanyaan dari wawancara penelitian ini:

NO	Peneliti	Informan
1.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian intern di perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku?	Penerapan sistem pengendalian intern di PDAM Takalar berperan penting dalam mencegah terjadinya penunggakan tagihan rekening air melalui beberapa cara yaitu, pertama kita memiliki sistem penagihan yang terstruktur dan terjadwal dengan baik, kedua kita melakukan pemantauan dan analisis rutin terhadap pembayaran pelanggan, dan ketiga kami menerapkan kebijakan dan prosedur yang ketat terkait penagihan dan pembayaran. Sistem pengendalian intern yaitu bulan 1 kita mendatangi pelanggan, bulan ke 2 kita

		<p>mengirim kan surat ke pelanggan dan bulan ke 3 mengeluarkan surat SPK penyegelan yang dimana kita mendatangi ke rumah pelanggan untuk menutup meteran air.</p>
2.	<p>Apa saja komponen utama dari sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Tirta Panrannuangku dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan air?</p>	<p>Komponen utama nya yaitu yang 1 penagih yang ke 2 pencatat meter yang ke 3 bagian verifikasi dan yang ke 4 teknisi di lapangan.</p>
3.	<p>Apa saja tantangan utama dihadapi PDAM Tirta Panrannuangku dalam mengelola pengendalian intern untuk mencegah tunggakan pembayaran rekening air?</p>	<p>Tantangan utama yang kami hadapi di PDAM Takalar pada musim kemarau yaitu penurunan pasokan nair yang sering kali menyebabkan air tidak mengalir ke pelanggan. Hal ini membuat banyak pelanggan enggan membayar tagihan air mereka karena merasa tidak mendapatkan layanan yang mereka bayar. Maka dari itu untuk mengatasi masalh ini, kami mengambil tindakan dengan memberikan kebijakan diskon pembayaran air selama di bulan kemarau. Kebijakan ini bertujuan untuk menringankan beban pelanggan dan mendorong mereka untuk tetap melakukan pembayaran, meskipun pasokan air terganggu. Dengan cara ini, kami berharap dapat menjaga kepuasan pelanggan dan memastikan kelangsungan operasional</p>

		PDAM.
4.	Bagaimana konsep pembayaran tunggakan rekening air?	Saat ini, PDAM Telah mengembangkan berbagai metode pembayaran untuk memudahkan pelanggan. Pelanggan bisa melakukan pembayaran melalui berbagai gerai seperti alfamart, indomaret, dan alfa midi. Selain itu, kamu juga menyediakan opsi pemabayaran online melalui aplikasi seperti BRImo, Dana, Ovo, dan lain-lain. Kami berhadap dengan banyaknya pilihan ini, pelanggan dapat membayar tagihan air mereka dengan lebih mudah.
5.	Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan pembayaran rekening air?	Faktor-faktor yang mempengaruhi yaitu kurang periharti atau kurang kepedulian pelanggan dan musim kemarau.
6.	Apa yang dilakukan perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku jika ada pelanggan yang mengalami penunggakan rekening air?	Yang harus di lakukan oleh PDAM Tirta Panrannuangku jika ada pelanggan mengalami penunggakan yaitu: pertama, pengih datang, kedua surat pemberitahuan yang ke tiga SPK penyegelan. Jika pada saat di musim kemarau pasti banyak juga yang menunggak jadi dari situ yang menyebabkan tunggakan.
7.	Bagaimana PDAM Tirta Panrannuangku mengedukasi dan mengkomunikasi kepada pelanggan tentang pentingnya pembayaran	Dengan adanya face to face kepada pelanggan dan adanya surat pemberitahuan itu harus diberikan kepada pelanggan dan ada tanda terima surat dan di bulan ke 3 ada tim penyegel

tepat waktu?	datang ke rumah pelanggan.
--------------	----------------------------



Nama : Amiruddin

Jabatan : SPI

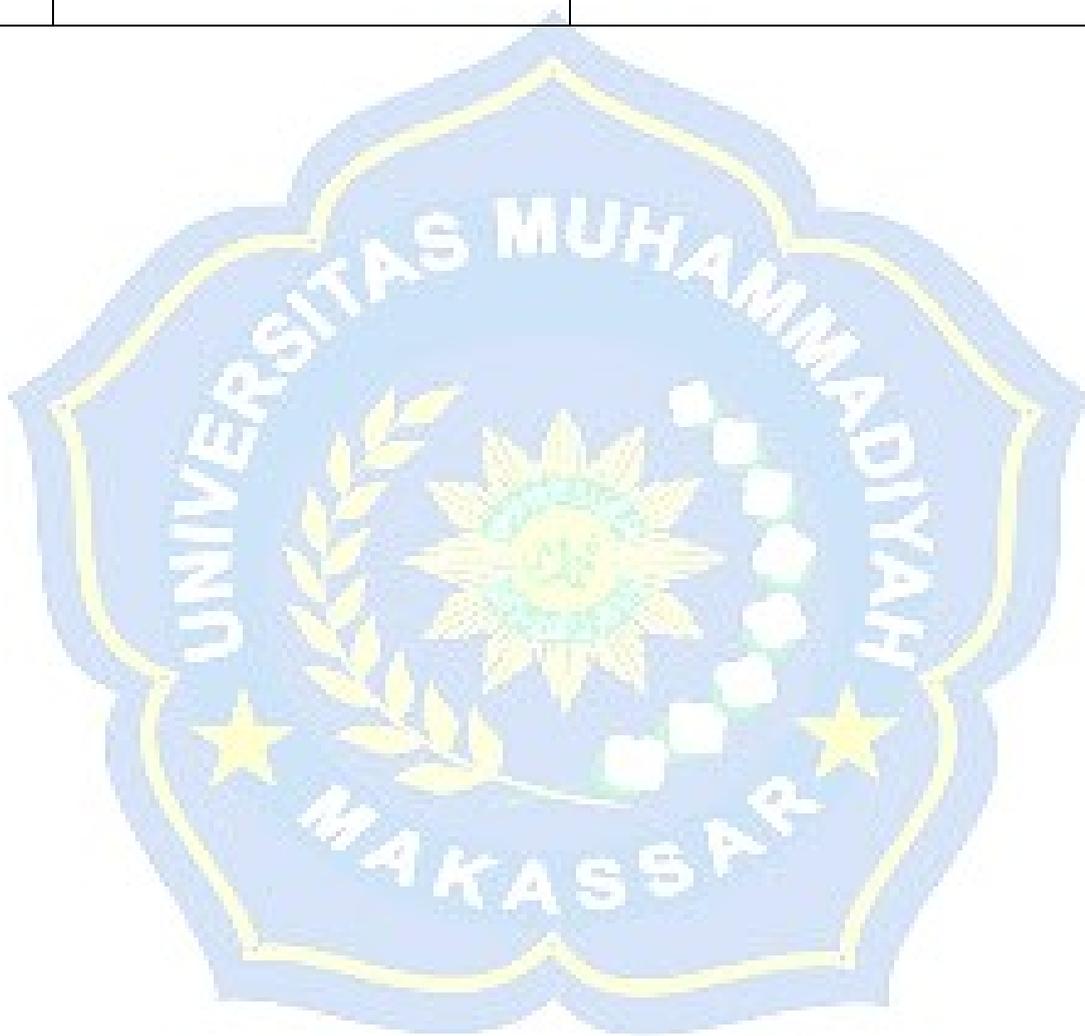
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Saya Nurfadila Ekawati Putri mahasiswa program studi akuntansi fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar akan mengadakan penelitian dengan judul “ Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar” untuk menunjang penyelesaian tugas akhir perkuliahan. Penelitian ini tidak menimbulkan akibat yang merugikan bagi informan dan kerahasiaan semua informasi yang diberikan akan dijaga, serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Berikut daftar pertanyaan dari wawancara penelitian ini:

NO	Peneliti	Informan
1.	Bagaimana penerapan sistem pengendalian intern di perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku?	Sistem pengendalian intern itu terbagi dari setiap divisi. Sistem pengendalian intern nya di bagian penagihan yaitu di bulan 1 kita datangi pelanggan di bulan ke 2 menyurati kepada pelanggan dan di bulan 3 sudah keluar SPK penyegelan yang di mana kita datangi rumah pelanggan dan untuk menutup meter air pelanggan atau penghentian saluran air.
2.	Apa saja komponen utama dari sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh PDAM Tirta Panrannuangku dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan air?	Komponen utama yaitu pertama penagih yang kedua pencatat meter yang ketiga verifikasi dan ke empat teknisi lapangan
3.	Apa saja tantangan utama dihadapi PDAM Tirta Panrannuangku dalam mengelola pengendalian intern untuk	Ya tantangan utama yang kita hadapi di PDAM Takalar adalah selama musim kemarau, dimana terjadi kekurangan pasokan air yang sering

	mencegah tunggakan pembayaran rekening air?	menyebabkan air tidak mengalir dengan lancar. Akibat, banyak pelanggan yang enggan membayar tagihan air mereka karena merasa tidak mendapatkan layanan yang memadai.
4.	Bagaimana konsep pembayaran tunggakan rekening air?	Konsep pembayaran tunggakan di PDAM Takalar dirancang untuk memudahkan pelanggan dengan menyediakan berbagai metode pembayaran. Pelanggan dapat melakukan pembayaran secara online melalui aplikasi seperti BRImo, Dana, OVO, dll. Selain itu pembayaran juga dapat dilakukan melalui toko-toko terdekat seperti Alfamart, Alfamidi, dan Indomaret. Dengan beragam pilihan itu, kita berharap dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pelanggan dalam melunasi tagihan mereka. Pelanggan tidak bisa membayar lewat online harus bayar lewat kantor apa lagi sudah di segel dan ada biaya buka kembalinya
5.	Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan pembayaran rekening air?	Ada faktor-faktor yang mempengaruhi pembayaran air di PDAM Takalar yaitu kurang kesadaran dan kondisi musim kemarau.
6.	Apa yang dilakukan perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku jika ada pelanggan yang mengalami penunggakan rekening air?	Yang dilakukan oleh PDAM Tirta Panrannuangku jika ada pelanggan mengalami penunggakan pertama, pengih datang, kedua surat pemberitahuan yang ke tiga SPK

		penyegelan.
7.	Bagaimana PDAM Tirta Panrannguku mengedukasi dan mengkomunikasi kepada pelanggan tentang pentingnya pembayaran tepat waktu?	Adanya face to face kepada pelanggan dan adanya surat pemberitahuan yang harus diberikan kepada pelanggan dan ada tanda terima surat dan di bulan ke 3 ada tim penyegel datang ke rumah pelanggan.



LAMPIRAN

DOKUMENTASI

PDAM TIRTA PANRANNUANGKU KAB. TAKALAR



LAMPIRAN

SURAT PENELITIAN PDAM

 **PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN TAKALAR**
PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM
TIRTA PANRANNUANGKU
JL. B. AMINULLAH NO. 04 TELP: (0418) 2311006. 08114601600 

SURAT BALASAN PENELITIAN
035/ PERUMDA-TKL/VI/2024

Kepada Yth,
Bapak/ Ibu Dekan
Universitas Muhammadiyah Makassar
Fakultas Ekonomi
Di-
Makassar

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Asriana, S.E
Jabatan : Kabag Umum & Keuangan
Instansi : Perumda Air Minum Tirta Panranuangku Kab. Takalar

Menerangkan bahwa :

Nama : Nurfadila Ekawati Putri
NIM : 105731112920
Jurusan : Akuntansi

Telah Kami setuju untuk melakukan penelitian pada perusahaan kami sebagai syarat penyusunan skripsi dengan judul :

“Analisis sistem pengendalian intern dalam mencegah terjadinya tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada perusahaan PDAM Tirta Panranuangku Kab. Takalar”

Demikian surat ini kami sampaikan dan atas kerja samanya diucapkan terima kasih.

Takalar, 2 Mei 2024

Mengetahui,

Asriana, S.E
Kabag Umum & Keuangan



LAMPIRAN

SURAT PENELITIAN


**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
 Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail :dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 4328/05/C.4-VIII/V/1445/2024
 Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
 Hal : Permohonan Izin Penelitian

21 May 2024 M
 13 Dzulqa'dah 1445

Kepada Yth,
 Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di -
 Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 336/05/A.2-II/V/45/2024 tanggal 18 Mei 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **NURFADILLA EKAWATI PUTRI**
 No. Stambuk : **10573 1112920**
 Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**
 Jurusan : **Akuntansi**
 Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Analisis Sistem Pengendalian Intern dalam Mencegah terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 24 Mei 2024 s/d 24 Juli 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
 Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Muh. Arief Muhsin, M.Pd.

NBM 1127761



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin NO.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Nurfadila Ekawati Putri

Nim : 105731112920

Program Studi : Akuntansi

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	9 %	10 %
2	Bab 2	18 %	25 %
3	Bab 3	6 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 23 Agustus 2024
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920 *by Tahap Tutup*



Submission date: 23-Aug-2024 07:43AM (UTC+0700)

Submission ID: 2436403213

File name: BAB_I_NURFADILA_EKAWATI_PUTRI_105731112920_1.docx (24.98K)

Word count: 1175

Character count: 8088

BAB I Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

ORIGINALITY REPORT

9%	9%	8%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	docplayer.info Internet Source	7%
2	www.smartcityindo.com Internet Source	2%

Exclude quotes On Exclude matches < 2%

Exclude bibliography On

BAB II Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

by Tahap Tutup



Submission date: 23-Aug-2024 07:44AM (UTC+0700)

Submission ID: 2436403699

File name: BAB_II_NURFADILA_EKAWATI_PUTRI_105731112920_1.docx (56.6K)

Word count: 2079

Character count: 14262

BAB II Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

ORIGINALITY REPORT

18%

SIMILARITY INDEX

17%

INTERNET SOURCES

11%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	6%
2	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
3	jurnal.ulb.ac.id Internet Source	1%
4	repository.ubharajaya.ac.id Internet Source	1%
5	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	1%
6	jurnal.dharmawangsa.ac.id Internet Source	1%
7	journal.univpancasila.ac.id Internet Source	1%
8	mahasiswaindonesia.id Internet Source	1%
9	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	1%

10	123dok.com Internet Source	1%
11	eprints.umg.ac.id Internet Source	1%
12	www.darya-varia.com Internet Source	1%
13	Aswindawaty A. Mahmud, Amir Lukum. "Pengaruh Penerapan SAP dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah dan SPI Sebagai Variabel Moderating", Jambura Accounting Review, 2023 Publication	<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

BAB III Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

by Tahap Tutup



Submission date: 23-Aug-2024 07:45AM (UTC+0700)

Submission ID: 2436404383

File name: BAB_III_NURFADILA_EKAWATI_PUTRI_105731112920_1.docx (16.99K)

Word count: 434

Character count: 2800

BAB III Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.uinsu.ac.id
Internet Source

6%



Exclude quotes Off
Exclude bibliography Off

Exclude matches Off



BAB IV Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

by Tahap Tutup

Submission date: 23-Aug-2024 07:50AM (UTC+0700)

Submission ID: 2436406297

File name: BAB_IV_NURFADILA_EKAWATI_PUTRI_105731112920_1.docx (82.27K)

Word count: 4069

Character count: 27818

BAB IV Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

jurnal.um-tapsel.ac.id

Internet Source

2%

2

moraref.kemenag.go.id

Internet Source

1%

3

garuda.kemdikbud.go.id

Internet Source

1%

4

de.scribd.com

Internet Source

<1%

5

digilibadmin.unismuh.ac.id

Internet Source

<1%

6

ejournal.upnvj.ac.id

Internet Source

<1%

7

peraturan.bpk.go.id

Internet Source

<1%

8

daerah.peraturanpedia.id

Internet Source

<1%

9

Assyifa Nurul Haq, Anita Handayani.
"ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG
DALAM MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG

<1%



TAK TERTAGIH PADA PT XYZ", Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2024

Publication

10

Komang Ratih Tunjungsari, Putu Ayu Indra Swari. "Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada pesisi restoran di the alantara sanur", Jurnal Ilmiah Hospitality Management, 2021

Publication

<1 %

11

barudariblog.blogspot.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes

Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography

Off



BAB V Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

by Tahap Tutup



Submission date: 23-Aug-2024 07:50AM (UTC+0700)

Submission ID: 2436406647

File name: BAB_V_NURFADILA_EKAWATI_PUTRI_105731112920_1.docx (14.96K)

Word count: 226

Character count: 1570

BAB V Nurfadila Ekawati Putri - 105731112920

ORIGINALITY REPORT

5%

SIMILARITY INDEX

5%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

123dok.com

Internet Source

5%



Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



RIWAYAT HIDUP



NURFADILA EKAWATI PUTRI, Tempat Tanggal Lahir Makassar, 20 Juni 2002, yang merupakan anak ke 4 dari 4 bersaudara dari pasangan Bapak Ahmaruddin dan Ibu Sitti Sadaria. Penulis mengawali jenjang pendidikan di SD Inpres Cilallang pada Tahun 2008-2014. Penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP YP PGRI 1 Makassar pada tahun 2014-2017. Kemudian penulis melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Negeri 6 Makassar pada tahun 2017-2020. Selanjutnya penulis melanjutkan Pendidikan di salah satu Penguruan Tinggi Swasta di Kota Makassar tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Akuntansi pada tahun 2020 sampai sekarang ini. Penulis melakukan penelitian di PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar dengan Judul "Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mencegah Terjadinya Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan PDAM Tirta Panrannuangku Kab. Takalar.

