

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM
MENGURANGI TUNGGAKAN PIUTANG AIR PADA
PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA
KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI



SUMIRA PUTRI RAMADANI

NIM: 105721122020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2025**

KARYA TUGAS AKHIR MAHASISWA

JUDUL PENELITIAN:

**ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM
MENGURANGI TUNGGAKAN PIUTANG AIR PADA
PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA
KABUPATEN BANTAENG**

SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Oleh:

SUMIRA PUTRI RAMADANI

NIM:105721122020

***Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar***

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
2025**

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Jika proses adalah luka maka bertahan adalah cinta.” Selalu ada harga dalam sebuah proses meski ada jatuh, sakit, lelah, dan air mata di dalamnya, semangat dan tumbuhkan lagi rasa sabar itu untuk tetap bertahan sebab, ada orang-orang tercinta yang menunggu keberhasilanmu.

(SUMIRA PUTRI RAMADANI)

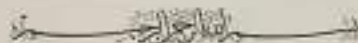
PERSEMBAHAN

“Tiada lembar yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan untuk yang tercinta yaitu kepada Allah swt dengan mengucapkan syukur atas rahmat, karunia dan juga nikmat kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, kepada orang tua tercinta Bapak Abd.Latif Dan Ibu Sarimana terimakasih atas semua hal-hal yang telah kau habiskan untuk menjaga, menyanangi, mendidik, dan membimbing serta mendoakan anakmu, dan kedua adik saya Nurul Fitri Ramadani dan Putra Ilham Ramadhan yang selalu menjadi penyemangat untuk kakak terimakasih atas segala dukungan, kerja keras dan pengorbanan yang kalian berikan, maka dari itu gelar sarjana penulis persembahkan untuk kalian,serta keluarga besar tercinta yang selalu membersamai segala proses yang penulis lalui.



PRORAM STUDI MANAJEMEN
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 Mengurangi
Tunggakan Piutang Air Pada Parumda Air Minum Tirta
Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Nama Mahasiswa : Sumira Putri Ramadan
NIM : 105721122020
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Menyatakan Bahwa Penelitian Ini Telah ditulis dan diujikan di depan panitia penguji
skripsi strata satu (S1) pada tanggal 22 Jumadil Akhir 1147H/13 Desember 2025,
di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar 19 Desember 2025

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muchriana Muchtar, SE, M.Si, Ak, CA
NIDN:0930098801

Muhammad Khaedar Sahib, S.E., M.Ak
NIDN:0917069301

Mengetahui,

Dekan

Ketua Program Studi

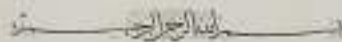
Dr. Edi Jusriadi, SE, M.M
NBM: 1038166

Nasrullah, S.E, M.M
NBM : 1151132



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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 : Sumira Putri Ramadani, Nim : 105721122020 diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 0015/SK-Y/61201/091004/2025 Tanggal 22 Jumadil Awal 1447H/13 Desember 2025. Sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

**Makassar, 28 Jumadil Akhir 1447H
19 Desember 2025 M**

1. Pengawas Umum : Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU. (.....)
2. Ketua : Dr. Edi Jusnadi, S.E., M.M. (Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
3. Sekretaris : Agurdiwana Suarni, S.E., M.Acc. (Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis)
4. Penguji :
 1. Dr. Samsul Rizki, S.E., M.M.
 2. Siti Marhumi, SE., M.M.
 3. Dr. Dg. Maklassa, S.Pd., M.M.
 4. Nasrullah, S.E., M.M.

PANITIA UJIAN

**Disahkan Oleh,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Makassar**





PROGRAM STUDI MANAJEMEN
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 : Sumira Putri Ramadani
Stambuk : 105721122020
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi
Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Air Minum Tirta
Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Dengan ini menyatakan Bahwa

Skripsi yang saya ajukan di depan Tim Penguji adalah ASLI hasil karya sendiri, bukan hasil jiplakan dan tidak dibuat oleh siapapun.

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

Makassar, 19 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan



Sumira Putri Ramadani
NIM: 105721122020

Diketahui Oleh

Ketua Program Studi

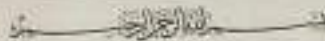
Dr. Edi Jusriadi, S.E., M.M.
Dekan
NBM: 1038166

Nasrullah, S.E., M.M.
NBM: 1151132



PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

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



HALAMAN PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

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

Nama	Sumira Putri Ramadan
NIM	105721122020
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi Dan Bisnis
Jenis Karya	Skipis

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Makassar Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

"Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Air Minum Tirta Eramerasa Kabupaten Bantaeng"


Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Makassar berhak menyimpan, mengalihkan media/forma, 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, 19 Desember 2025

Yang Membuat Pernyataan,




Sumira Putri Ramadan
NIM: 105721122020

ABSTRAK

SUMIRA PUTRI RAMADANI. 2025. Analisis dan Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Intern (SPI) dalam Upaya Mengurangi Tingkat Tunggakan Piutang Air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Skripsi. Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh: Muchriana Muchtar. SE., M.SI., Ak., Ca. dan Muhammad Lhaedar Sahib. S.E., M.Ak.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengevaluasi efektivitas Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang diimplementasikan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam upaya mengurangi tingkat tunggakan piutang air. Latar belakang penelitian didasari oleh peran krusial perusahaan sebagai penyedia kebutuhan air bersih serta pentingnya menjaga kinerja keuangan yang sehat dan efisiensi operasional dari risiko penyelewengan dan tunggakan pembayaran. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian bersifat kualitatif-deskriptif dengan menganalisis SPI berdasarkan kerangka COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Data diperoleh melalui studi dokumentasi dan pembahasan terkait prosedur penagihan, struktur organisasi, dan kebijakan pengendalian internal perusahaan. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan dalam pengumpulan data mencakup data primer dan data sekunder. Berdasarkan hasil penelitian, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengimplementasikan SPI secara komprehensif dan selaras dengan empat komponen utama COSO. Bukti implementasi tersebut mencakup: (1) Lingkungan Pengendalian yang kuat melalui struktur organisasi, pembagian tugas, dan penegakan sanksi tegas. (2) Aktivitas Pengendalian berupa penggunaan SAK Entitas Privat berbasis akrual, pemisahan fungsi, serta audit ganda tahunan. (3) Penilaian Risiko yang proaktif. (4) Informasi dan Komunikasi yang efektif melalui digitalisasi proses bisnis (aplikasi MWaterSurprier, pembacaan meter via Android, dan WhatsApp *blasting* sejak 2024), yang berhasil mengatasi 70% tunggakan yang disebabkan oleh kelalaian atau lupa. Kesimpulannya, SPI Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dinilai efektif dalam mengelola dan mengurangi tunggakan piutang air melalui adaptasi teknologi dan penegakan sanksi yang tegas sesuai regulasi, meskipun perusahaan masih menghadapi tantangan berupa kebiasaan pelanggan menunda pembayaran. Disarankan agar perusahaan mempertahankan akuntabilitas keuangan, meningkatkan edukasi pelanggan, dan terus memperketat pengawasan integritas karyawan di bidang penagihan.

Kata Kunci: Sistem Pengendalian Intern (SPI), Tunggakan Piutang Air, COSO, Perumda Air Minum.

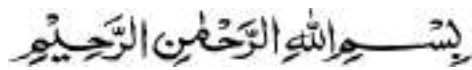
ABSTRACT

SUMIRA PUTRI RAMADANI. 2025. *Analysis and Evaluation of the Effectiveness of the Internal Control System (SPI) in an Effort to Reduce the Level of Water Receivables Arrears at the Tirta Eremerasa Drinking Water Authority, Bantaeng Regency. Thesis. Department of Accounting, Faculty of Economics and Business, University of Muhammadiyah Makassar. Supervised by: Muchriana Muchtar. SE., M.SI., Ak., Ca. and Muhammad Lhaedar Sahib. S.E., M.Ak.*

The purpose of this study is to analyze and evaluate the effectiveness of the Internal Control System (SPI) implemented by Perumda Tirta Eremerasa Drinking Water Bantaeng Regency in an effort to reduce the level of arrears of water receivables. The research background is based on the crucial role of the company as a provider of clean water needs and the importance of maintaining healthy financial performance and operational efficiency from the risk of misappropriation and payment arrears. This study uses a qualitative-descriptive type of research by analyzing SPI based on the framework of COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Data was obtained through documentation studies and discussions related to billing procedures, organizational structure, and internal control policies of the company. In this study, the data sources used in data collection include primary data and secondary data. Based on the results of the research, Perumda Tirta Eremerasa Drinking Water Bantaeng Regency has implemented SPI comprehensively and in line with the four main components of COSO. Evidence of such implementation includes: (1) A strong Control Environment through organizational structure, division of duties, and enforcement of strict sanctions. (2) Control activities in the form of the use of accrual-based Private Entity SAK, separation of functions, and annual double audit. (3) Proactive Risk Assessment. (4) Effective Information and Communication through the digitization of business processes (MWaterSurprier application, meter reading via Android, and WhatsApp blasting from 2024), which has successfully overcome 70% of arrears caused by negligence or forgetfulness. In conclusion, SPI Perumda Tirta Eremerasa Drinking Water Bantaeng Regency is considered effective in managing and reducing water receivables arrears through technology adaptation and strict enforcement of sanctions in accordance with regulations, even though the company still faces challenges in the form of customer habits of delaying payments. It is recommended that companies maintain financial accountability, improve customer education, and continue to tighten oversight of employee integrity in the area of collection.

Keywords: Internal Control System (SPI), Water Receivables Arrears, COSO, Perumda Drinking Water.

KATA PENGANTAR



Syukur Alhamdulillah merupakan satu kata yang pantas diucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan hidayah-nya yang tidak henti diberikan kepada Hamba-nya. Shalawat serta salam tak lupa penulis kirimkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Merupakan nikmat yang tiada hentinya dan tak ternilai manakala penulisan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.”.

Skripsi yang penulis buat ini bertujuan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar Jurusan Manajemen. Teristimewa dan terutama penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta penulis Bapak Abd.Latif dan Ibu Sarimana yang senantiasa memberi harapan, semangat, perhatian, dukungan, kasih sayang, dan doa tulus tanpa pamrih. Dan saudara-saudaraku tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan semangat hingga akhir studi ini 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 Insya Allah. 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 kasih banyak disampaikan dengan hormat kepada:

1. Kedua Orang tua saya tercinta bapak Abd.Latif dan ibu Sarimana yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, serta atas kesabarannya yang luar

biasa dalam menemani setiap langkah saya, yang merupakan anugerah yang terbesar dalam kehidupan saya, saya berharap dapat menjadi anak yang bisa dibanggakan.

2. Bapak Dr. Ir. H. Abd. Rakhim Nanda, S.T., M.T., IPU. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Edi Jusriadi, SE., MM Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrullah, S.E., M.M Selaku Ketua Program Studi Manajemen S1 Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Ibu Dr. Muchriana Muchran, SE., M.Si., Ak., CA selaku Pembimbing I yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi selesai dengan baik.
6. Bapak Muhammad Khaedar Sahib. S.E., M.Ak Selaku Pembimbing II yang Selalu Memberikan Ilmu dan Saran yang Sangat Berguna serta sabar menghadapi penulis.
7. Bapak Masrullah, SE., M.Ak selaku Penasihat Akademik.
8. Seluruh Dosen dan Staff Universitas Muhammadiyah Makassar.
9. Rekan-rekan mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Program Studi Manajemen Angkatan 2020 terutama kelas M20F.
10. Sumira Putri Ramadani, Ya! Kepada diri saya sendiri karena telah berhasil melalui proses yang panjang selama dibangku perkuliahan, Terimakasih sudah sabar dari berbagai tekanan diluar keadaan. Tatap bertahan, dan selalu sehat dalam setiap proses skripsi ini.
11. semua keluarga besar dari ayah ibu yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu terimakasih atas kebaikan dan Support yang telah diberikan.

12. Kepada Sahabatku,dan teman-teman tercinta yang selalu mensupport segala proses penulis.
13. Kepada dia yang belum pasti siapa dan dimana yang ditakdirkan oleh Allah untuk hamba dikemudian hari semoga selalu menjaga diri dan memperbaiki diri.
14. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengaharap saran dan masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya, hanya kepada Allah SWT kita memohon, berkat rahmat serta limpahan pahala yang berlipat ganda selalu dicurahkan-Nya kepada kita sekalian dan semoga segala niat baik dan suci serta usaha yang sungguh-sungguh mendapat ridha di sisi-Nya, Aamiin Ya Rabbal Alaamiin.

Makassar,9 September 2025

Sumira Putri Ramadani

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
D. Manfaat Penelitian.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	26
A. Tinjauan Teori	26
1. Pengertian Sistem	26
2. Pengertian Sistem Pengendalian Intern.....	28
3. Pengertian Tunggakan.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Fokus Penelitian.....	41
C. Lokasi dan Waktu Penelitian	43
D. Jenis dan Sumber Data	44
E. Informan.....	48
F. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Metode Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	60
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
B. Hasil Penelitian.....	66
C. Pembahasan	84
BAB V PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	101
LAMPIRAN.....	104
RIWAYAT HIDUP	149

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapitulasi Penagihan Piutang Air Minum Tertunggak	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.1	Informan Penelitian	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	38
------------	-------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Rekapitulasi Penagihan Piutang Air Minum Tertunggak	105
Lampiran 2 Persetujuan Seminar Proposal	129
Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian	130
Lampiran 4 Surat Penyelesaian Penelitian.....	131
Lampiran 5 Persetujuan Seminar Hasil	132
Lampiran 6 Validasi Data dan Abstrak	133
Lampiran 7 Surat Keterangan Bebas Plagiat	135
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Penelitian	136
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara	144



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kebutuhan fundamental manusia atas air bersih merupakan prasyarat esensial yang tidak dapat ditawar dalam menopang seluruh aspek kehidupan sehari-hari; mulai dari konsumsi rumah tangga, sanitasi dasar, hingga menjadi input krusial bagi berbagai sektor ekonomi. Air bersih tidak hanya vital untuk menjaga kesehatan masyarakat secara individual, tetapi juga berfungsi sebagai bahan baku utama bagi industri, menunjang kegiatan sosial, dan memastikan keberlanjutan proses produksi di berbagai perusahaan. Oleh karena itu, jaminan pasokan air bersih yang lancar, higienis, dan berkelanjutan harus menjadi prioritas utama pemerintah dan penyedia layanan, sebab kelancaran pemenuhan kebutuhan ini berkorelasi langsung dengan kualitas hidup, produktivitas, dan pencegahan penyakit menular dalam suatu populasi.

Meskipun dalam hierarki kebutuhan seringkali bersanding dengan sandang dan pangan, hak atas air bersih menduduki posisi yang sangat penting dan memiliki dimensi sosial yang sangat luas, menjadikannya isu mendasar yang menyangkut hajat hidup banyak orang. Air bersih bukan sekadar komoditas, melainkan kebutuhan dasar yang universal, di mana ketersediaannya akan menentukan derajat peradaban dan kesejahteraan masyarakat secara kolektif. Kelangkaan atau buruknya kualitas air dapat memicu krisis kesehatan, ketidakstabilan sosial, dan menghambat pembangunan ekonomi, sehingga menjamin aksesibilitas dan keterjangkauan air bersih adalah indikator penting dari keberhasilan pembangunan suatu bangsa dalam memenuhi hak dasar warganya.

Landasan hukum yang menguatkan pentingnya peran negara dalam pengelolaan sumber daya ini tertuang jelas dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang telah diubah, menyatakan: "Bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai dan dipergunakan oleh negara untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat." Ketentuan konstitusional ini menegaskan bahwa air, sebagai sumber daya vital, berada di bawah penguasaan penuh negara. Penguasaan oleh negara ini tidak berarti kepemilikan mutlak untuk kepentingan profit, melainkan bermakna adanya mandat konstitusional untuk mengatur, mengelola, dan mendistribusikannya agar dapat dimanfaatkan secara adil dan merata bagi seluruh rakyat Indonesia, bukan hanya sekelompok golongan atau individu tertentu.

Implikasi dari Pasal 33 ayat (3) UUD 1945 tersebut adalah negara memiliki kewajiban mutlak untuk menjamin hak setiap warga negara dalam memperoleh air guna memenuhi kebutuhan pokok sehari-hari, sebuah tugas yang diwujudkan melalui serangkaian tindakan pengaturan dan pengelolaan. Kewajiban ini mencakup penetapan kebijakan konservasi sumber daya air, perlindungan kualitas air dari pencemaran, serta investasi dalam infrastruktur pengumpulan, pengolahan, dan pendistribusian air agar dapat menjangkau seluruh wilayah pelayanan. Oleh karena itu, peran Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) sebagai kepanjangan tangan negara menjadi sangat sentral dalam menerjemahkan amanat konstitusi ini menjadi layanan operasional yang efisien dan berintegritas.

Pada akhirnya, seluruh pengaturan, mulai dari kebijakan teknis di tingkat operasional hingga pengawasan oleh auditor seperti BPKP, adalah

upaya sistematis untuk memastikan bahwa penggunaan air bersih benar-benar terlaksana secara adil dan memberikan kemakmuran yang maksimal kepada rakyat. Negara harus terus berupaya mengatasi tantangan-tantangan seperti masalah piutang atau tunggakan pembayaran yang sering dihadapi penyedia layanan air agar kelangsungan operasional perusahaan penyedia air tetap terjamin dan dapat terus menjalankan fungsinya tanpa terhambat masalah likuiditas. Dengan demikian, pengelolaan yang profesional, transparan, dan akuntabel oleh Perumda menjadi penentu kunci dalam mewujudkan amanat konstitusional untuk sebesar-besar kemakmuran rakyat melalui ketersediaan air bersih yang terjamin kualitas dan kuantitasnya.

Sesuai dengan amanat konstitusi dan kebutuhan fundamental masyarakat akan air bersih, diperlukan suatu organisasi yang profesional dan berwenang di bidang ini untuk mengelola sumber daya air secara efektif. Di Indonesia, untuk menjawab kebutuhan vital ini, Pemerintah membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yang kini sering disebut Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum). Pembentukan badan usaha ini merupakan langkah strategis negara untuk mendelegasikan tugas pelayanan publik air bersih kepada entitas yang memiliki spesialisasi operasional dan jangkauan lokal. Organisasi ini dibentuk agar pengelolaan kebutuhan air bersih dapat dilakukan dengan prinsip efisiensi, keberlanjutan, dan pemerataan, sekaligus menjamin kualitas air yang didistribusikan kepada seluruh lapisan masyarakat, baik rumah tangga, sektor komersial, maupun industri.

Landasan hukum pendirian PDAM awalnya diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah, yang

menempatkan PDAM sebagai salah satu usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda). Berdasarkan ketentuan ini, PDAM diberikan mandat ganda: tidak hanya beroperasi secara bisnis untuk mencapai keuntungan yang dapat digunakan kembali untuk pengembangan infrastruktur, tetapi yang paling utama adalah menjalankan fungsi jasa pelayanan umum di bidang air minum. Kedudukan sebagai perusahaan daerah menjadikan PDAM memiliki otonomi dalam pengelolaan aset dan operasional, namun tetap terikat pada tujuan sosial, yaitu menyelenggarakan pemanfaatan umum demi sebesar-besar kemakmuran rakyat di wilayah yurisdiksi daerahnya masing-masing.

Sebagai perusahaan daerah, PDAM menjalankan perannya sebagai sarana penyedia air bersih utama di wilayahnya, dengan tanggung jawab penuh terhadap siklus pengelolaan air, mulai dari pengambilan sumber, proses pengolahan, hingga pendistribusian air siap konsumsi ke titik-titik pelanggan. Dalam menjalankan tugasnya, PDAM berada di bawah pengawasan dan monitoring yang ketat, baik oleh aparat eksekutif daerah (seperti Bupati/Walikota melalui Badan Pengawas) maupun oleh aparat legislatif daerah (Dewan Perwakilan Rakyat Daerah/DPRD). Mekanisme pengawasan ganda ini berfungsi sebagai check and balance untuk memastikan bahwa PDAM beroperasi secara transparan, akuntabel, dan tetap berpegangan pada Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah ditetapkan, sehingga kepentingan publik tidak terabaikan oleh kepentingan bisnis semata.

Dalam perjalanannya di tingkat lokal, berbagai organisasi pengelola air bersih mengalami evolusi status dan nama. Di Kabupaten Bantaeng, misalnya, organisasi yang sebelumnya dikenal sebagai Badan Pengelola Air

Minum (BPAM) mengalami perubahan signifikan. Perubahan ini dikukuhkan melalui Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 277/KPTS/1992 tertanggal 1 Desember 1992. Keputusan ini secara resmi menandai penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana Air Bersih Kabupaten Bantaeng, yang secara efektif mengalihkan status organisasi tersebut. Proses alih status ini merupakan bagian dari upaya pemerintah pusat dan daerah untuk menyesuaikan tata kelola pelayanan air bersih dengan kerangka hukum yang berlaku, sekaligus meningkatkan profesionalisme dan kemandirian finansial unit pengelola.

Peralihan status tersebut berujung pada perubahan nama resmi BPAM menjadi PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG. Transformasi ini bukan sekadar perubahan nama, tetapi merefleksikan peningkatan tanggung jawab dan mandat operasional perusahaan di bawah kerangka Perusahaan Umum Daerah (Perumda). Dengan status baru ini, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa mengemban tugas untuk mengoptimalkan pengelolaan sumber daya air dan infrastruktur yang ada, beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), dan berorientasi pada pelayanan prima kepada pelanggan. Hal ini menegaskan bahwa perusahaan tersebut merupakan entitas profesional yang bertanggung jawab penuh dalam menjamin ketersediaan air bersih secara berkelanjutan bagi seluruh masyarakat Kabupaten Bantaeng.

Kehadiran Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda Air Minum) Tirta Eremerasa di Kabupaten Bantaeng memegang peranan yang sangat penting dan strategis, berfungsi sebagai tulang punggung penyediaan

kebutuhan dasar masyarakat setempat. Sama halnya dengan PDAM di wilayah lain, Perumda Tirta Eremerasa mengemban mandat untuk menjamin ketersediaan air bersih yang layak dan berkualitas bagi seluruh pelanggan, baik itu untuk keperluan rumah tangga, sosial, maupun kegiatan ekonomi. Perannya melampaui sekadar penyedia jasa, melainkan menjadi penentu keberlanjutan kesehatan publik dan stabilitas lingkungan, sekaligus merealisasikan amanat konstitusi negara dalam menjamin hak setiap warga negara atas air bersih yang dikelola demi kemakmuran rakyat secara luas.

Sesuai dengan peraturan pendiriannya, kegiatan utama Perumda Air Minum Tirta Eremerasa berpusat pada pengelolaan air baku yang diperoleh dari sumber-sumber air alami. Air baku ini tidak serta merta dapat langsung didistribusikan dan digunakan, melainkan harus melalui proses pengolahan yang ketat dan terstandar. Air harus memenuhi persyaratan kualitas dan kuantitas yang telah ditetapkan untuk menjamin keamanan konsumsi dan kecukupan pasokan. Oleh karena itu, perusahaan wajib melakukan serangkaian pengolahan, baik secara fisik (misalnya sedimentasi dan filtrasi), kimia (misalnya koagulasi, flokulasi, dan desinfeksi), maupun biologi (jika diperlukan), guna menyingkirkan kontaminan dan memastikan kualitas air terkelola secara optimal.

Upaya pengolahan yang cermat tersebut berpuncak pada kualitas air yang memenuhi syarat kesehatan, yang secara rutin dibuktikan melalui hasil uji laboratorium yang dilakukan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Bantaeng. Pencapaian standar kualitas air minum yang ketat ini adalah kunci utama yang memungkinkan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa untuk tetap menjaga dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dengan air bersih yang

memadai dan berkualitas sesuai standar yang ditetapkan, Perumda Tirta Eremerasa tidak hanya menjalankan fungsi sosialnya, tetapi juga membangun kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan. Kualitas layanan yang terjamin ini menjadi modal sosial penting bagi keberlanjutan operasional perusahaan dan penerimaan masyarakat.

Selain peran vitalnya dalam aspek pelayanan publik dan kesehatan, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa juga memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Bantaeng. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang sehat, laba yang dihasilkan dari operasional perusahaan menjadi salah satu sumber pendapatan non-pajak bagi kas daerah. Kontribusi finansial ini penting karena PAD selanjutnya digunakan untuk membiayai berbagai program pembangunan dan pelayanan publik lainnya di Kabupaten Bantaeng. Dengan demikian, efektivitas operasional Perumda Tirta Eremerasa memiliki dampak berganda, yang tidak hanya menyentuh aspek sosial (air bersih) tetapi juga aspek fiskal daerah.

Dalam menjalankan operasionalnya, sumber penerimaan kas Perumda Tirta Eremerasa memiliki karakteristik yang berbeda dari perusahaan manufaktur atau perusahaan dagang konvensional. Sumber penerimaan kas perusahaan ini bersifat spesifik pada jasa layanan publik dan dibagi menjadi tiga kategori utama: pertama adalah penerimaan pendapatan air, yang berasal dari tagihan rutin pelanggan atas konsumsi air; kedua, penerimaan pendapatan non-air, yang mencakup pemasukan dari jasa pemasangan sambungan baru, denda keterlambatan, atau jasa perbaikan; dan ketiga, penerimaan pendapatan lainnya, yang mungkin berasal dari penjualan aset, bunga bank, atau hibah. Pengelolaan yang efektif dan

akuntabel atas ketiga sumber penerimaan kas ini sangat krusial untuk menjaga likuiditas perusahaan dan menjamin investasi berkelanjutan pada infrastruktur air.

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki kewajiban ganda sebagai entitas publik penyedia layanan dasar dan sebagai badan usaha daerah yang dituntut untuk mencapai kinerja keuangan yang sehat dan efisien. Kemampuan perusahaan dalam menghasilkan keuntungan atau laba adalah indikator utama keberhasilan operasionalnya, yang menandakan bahwa perusahaan dapat menutupi biaya, berinvestasi kembali pada infrastruktur yang usang, dan memperluas jaringan layanan tanpa bergantung sepenuhnya pada subsidi pemerintah. Kinerja keuangan yang baik ini harus bersifat informatif dan disajikan secara transparan, memungkinkan perbandingan year-on-year serta perbandingan dengan standar industri, sebagaimana ditekankan oleh Nurhayati et al. (2019). Data komparatif ini sangat penting bagi manajemen untuk menilai kondisi perusahaan secara objektif, mengidentifikasi tren, dan merumuskan strategi serta mengambil keputusan yang tepat untuk menjamin keberlanjutan perusahaan di masa mendatang.

Kemampuan Perumda Tirta Eremerasa untuk menghasilkan laba merupakan cerminan dari efektivitas manajemen dan efisiensi operasionalnya, khususnya dalam pengelolaan pendapatan dari piutang air. Laba yang dihasilkan tidak hanya sekadar angka di atas kertas, tetapi menjadi bukti konkret bahwa perusahaan telah berhasil mengelola sumber daya, menekan kerugian air (*non-revenue water*), dan menjamin tingkat penagihan yang tinggi. Keberhasilan finansial ini memberikan kapasitas perusahaan

untuk mendanai kebutuhan internal, seperti pemeliharaan rutin, peningkatan teknologi pengolahan air, dan program pelatihan karyawan. Dengan menilai kondisi dari tahun ke tahun, manajemen dapat segera mendeteksi inefisiensi atau risiko finansial yang mengancam, sehingga memungkinkan tindakan korektif yang proaktif untuk menjaga stabilitas dan pertumbuhan perusahaan.

Mengingat sifat bisnis Perumda yang melibatkan arus kas besar dan kontak langsung dengan pelanggan dalam proses penagihan, proses penerimaan kas berisiko tinggi terhadap terjadinya penyelewengan serta penggelapan dana. Risiko ini mengharuskan perusahaan untuk memiliki benteng pertahanan internal yang kokoh, di sinilah Pengendalian Intern (SPI) menjadi elemen krusial. SPI didefinisikan sebagai suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang cukup bahwa tujuan perusahaan akan tercapai, dan dalam konteks finansial, SPI berfungsi sebagai mekanisme utama untuk mencegah penipuan (fraud). Dengan adanya SPI yang ketat, perusahaan dapat meminimalkan peluang penyalahgunaan aset, terutama di titik-titik rentan seperti loket pembayaran, proses pembacaan meter, dan penagihan lapangan, sehingga integritas keuangan perusahaan tetap terjaga.

Secara lebih rinci, Pengendalian Intern merupakan suatu proses komprehensif yang tidak hanya berfokus pada pelaporan keuangan, tetapi juga mencakup tujuan operasional yang lebih luas. SPI dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai dalam mencapai beberapa tujuan utama: pertama, pelaporan keuangan yang baik (akurat dan andal); kedua, efisiensi dan efektivitas operasi (penggunaan sumber daya yang optimal); ketiga, perlindungan aset (termasuk kas dan infrastruktur); dan keempat,

penyediaan informasi yang memadai untuk pengambilan keputusan. Lebih dari itu, SPI yang efektif juga memiliki dimensi sumber daya manusia dengan cara memotivasi karyawan untuk bertindak sesuai etika dan prosedur. Fungsi-fungsi ini secara kolektif memastikan bahwa seluruh aktivitas perusahaan berada di jalur yang benar dan sesuai dengan tata kelola yang baik.

Untuk merealisasikan peran vitalnya, mekanisme pengawasan intern yang efektif harus dirancang sedemikian rupa sehingga mampu memberikan keyakinan yang cukup terhadap beberapa aspek tata kelola yang diamanatkan, sebagaimana ditekankan oleh Sari (2012). Pengawasan tersebut harus menjamin kepatuhan terhadap seluruh regulasi yang berlaku, mendorong kehematan dalam penggunaan biaya, meningkatkan efisiensi dalam proses kerja, dan memastikan efektivitas dalam mencapai tujuan pelaksanaan misi dan fungsi pelayanan perusahaan. Lebih dari sekadar pencegahan fraud, SPI juga berperan sebagai sistem peringatan dini (*early warning system*) bagi manajemen dan meningkatkan tata kelola perusahaan (*corporate governance*) secara keseluruhan. Dengan demikian, SPI pada Perumda Tirta Eremerasa berfungsi sebagai alat manajemen strategis untuk memastikan tidak hanya keberlanjutan finansial, tetapi juga akuntabilitas publik dan integritas layanan.

Secara fundamental, tujuan utama dari Pengendalian Intern (SPI) dalam sebuah organisasi adalah untuk melindungi aset perusahaan dari berbagai risiko kerugian, baik yang disebabkan oleh kesalahan operasional, pemborosan sumber daya, maupun tindakan penyalahgunaan atau kecurangan. SPI bekerja sebagai jaring pengaman yang didesain untuk memastikan bahwa setiap transaksi dan proses bisnis berjalan sesuai dengan

otorisasi dan prosedur yang ditetapkan oleh manajemen. Lebih dari sekadar pencegahan, SPI juga bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja seluruh karyawan. Dengan prosedur yang jelas dan sistem pengawasan yang terstruktur, setiap individu didorong untuk bekerja lebih akurat, menghindari rework, dan memanfaatkan waktu serta sumber daya perusahaan secara optimal, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.

Salah satu area risiko krusial yang secara langsung ditangani oleh SPI, terutama dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa atau penjualan barang seperti Perumda Air Minum, adalah masalah piutang dan tagihan tak tertagih. Perusahaan yang memberikan layanan secara kredit tidak akan pernah luput dari risiko tunggakan pembayaran. Oleh karena itu, SPI harus dirancang secara spesifik untuk mengurangi tunggakan pembayaran tersebut. Pengendalian yang efektif, seperti pemisahan tugas penagihan dan pencatatan, sistem reminder otomatis, dan prosedur sanksi yang jelas, bekerja secara sinergis untuk meminimalkan saldo piutang yang berisiko menjadi kerugian. Dengan memitigasi risiko piutang tak tertagih, SPI secara langsung memperkuat arus kas dan kesehatan keuangan perusahaan.

Efektivitas dari Sistem Pengendalian Intern sangat bergantung pada implementasi prinsip-prinsip dasarnya. Salah satu prinsip kunci yang sering menjadi penentu keberhasilan adalah pemisahan tugas dan tanggung jawab yang jelas. Hal ini ditegaskan oleh hasil penelitian sebelumnya, seperti yang ditunjukkan oleh Panjaitan & Linda (2023), yang menyimpulkan bahwa SPI terhadap tagihan dapat dikatakan efektif apabila sudah terdapat pembagian tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi pada setiap fungsi yang diterapkan

perusahaan. Prinsip ini, yang dikenal sebagai Segregation of Duties (SoD), bertujuan untuk mencegah satu orang memiliki kontrol penuh atas seluruh siklus transaksi, sehingga mengurangi peluang terjadinya kecurangan atau manipulasi data yang tidak terdeteksi oleh pihak lain.

Penerapan Sistem Pengendalian Intern bukan hanya sekadar kepatuhan terhadap regulasi, tetapi merupakan dukungan fundamental bagi operasional bisnis suatu perusahaan secara keseluruhan. SPI menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur dan disiplin, yang pada akhirnya meningkatkan keandalan informasi dan pengambilan keputusan. Ketika pengendalian intern berjalan baik, manajemen memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap keakuratan dan keandalan data keamanan dan akuntansi aset perusahaan. Data yang akurat sangat penting untuk pelaporan keuangan yang transparan, perhitungan laba yang valid, dan kepatuhan terhadap standar akuntansi yang berlaku, memastikan bahwa semua aset, baik fisik maupun moneter terlindungi dari ancaman internal dan eksternal.

Namun, penting untuk ditekankan bahwa Sistem Pengendalian Intern harus disesuaikan dengan kondisi unik yang ada dalam perusahaan tersebut, bukan diterapkan secara copy-paste dari entitas lain. Hal ini disebabkan karena setiap perusahaan, termasuk Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, memiliki jenis atau bentuk yang berbeda yang mencakup struktur organisasi yang khas, prosedur operasi standar (SOP) yang disesuaikan dengan layanan lokal, dan alat pendukung pengendalian intern yang spesifik. Adaptasi SPI ini memastikan bahwa pengendalian tidak hanya teoritis, tetapi benar-benar relevan dan praktis dalam menjaga keakuratan data, mengamankan aset, dan mencapai tujuan strategis perusahaan, sekaligus secara efektif mengatasi

risiko-risiko spesifik yang timbul dari lingkungan operasional mereka.

Dalam rangka menjaga keberlanjutan operasional dan mencegah terjadinya kerugian finansial yang semakin meningkat, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng harus senantiasa memiliki dan menerapkan prosedur penagihan yang efektif dan efisien. Prosedur yang baik bukan hanya sekadar serangkaian aturan, melainkan sebuah mekanisme strategis yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam memenuhi kewajiban membayar tagihan air mereka, sekaligus memudahkan karyawan di lapangan dalam menagih tunggakan yang tertutang. Efektivitas prosedur ini sangat krusial, sebab prosedur yang mudah dipahami dan dilaksanakan akan mempercepat siklus penerimaan kas perusahaan, mengurangi biaya administrasi penagihan, serta pada akhirnya meminimalkan risiko piutang tak tertagih yang dapat menggerus kesehatan likuiditas perusahaan dan menghambat pengembangan infrastruktur layanan air bersih.

Sistem penagihan Perumda Tirta Eremerasa beroperasi berdasarkan prinsip akrual di mana jasa layanan air bersih yang digunakan pelanggan setiap bulannya akan dicatat sebagai tagihan, dan pembayarannya jatuh tempo pada bulan berikutnya atau bulan yang akan datang. Setelah proses pencatatan dan penghitungan pemakaian meteran air selesai, perusahaan akan mencetak rincian tagihan tersebut yang kemudian secara resmi disebut tagihan pelanggan. Prosedur ini memastikan bahwa pengakuan pendapatan perusahaan dicatat secara akurat sesuai dengan periode pemakaiannya, sementara pelanggan diberikan waktu yang memadai untuk menyelesaikan kewajiban finansial mereka. Tagihan ini mencakup biaya pemakaian air, biaya

beban, dan komponen lainnya, dan menjadi dokumen resmi yang menuntut penyelesaian pembayaran pada tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan.

Masalah muncul ketika tagihan pelanggan tidak dibayar pada tanggal jatuh tempo yang ditetapkan, tagihan tersebut secara otomatis akan dianggap menunggak dan pelanggan akan dikenakan sanksi berupa denda administratif sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Penetapan denda ini berfungsi sebagai alat deterrent atau pencegah yang dimaksudkan untuk mendisiplinkan pelanggan agar melakukan pembayaran tepat waktu, sehingga menjaga kelancaran arus kas Perumda. Meskipun perusahaan telah memiliki peraturan yang jelas mengenai denda dan batas waktu pembayaran, tidak jarang ditemui adanya pelanggan yang secara rutin menunggak setiap bulannya. Pola perilaku ini menjadi tantangan serius, sebab jika pergerakan tagihan yang telah jatuh tempo semakin meningkat, risiko kerugian perusahaan karena piutang yang macet atau tidak tertagih juga akan ikut membesar.

Menghadapi risiko tunggakan yang berpotensi terus meningkat, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa harus melakukan berbagai tindakan tegas sebagai upaya pencegahan agar tagihan yang telah jatuh tempo tidak berubah menjadi piutang yang tidak dapat diselamatkan. Tindakan ini mencakup proses penagihan yang lebih intensif dan, sebagai upaya terakhir, penerapan sanksi yang bersifat koersif. Sanksi yang dilakukan perusahaan ini berupa pemutusan sementara aliran air kepada pelanggan yang menunggak, atau bahkan penyitaan meteran air sebagai bagian dari prosedur penertiban. Langkah-langkah ekstrem ini dilakukan untuk memberikan efek jera, menegakkan disiplin pembayaran, dan memastikan bahwa perusahaan dapat

mengamankan asetnya serta memulihkan dana yang tertahan dalam bentuk piutang yang telah melewati batas toleransi tunggakan.

Guna memastikan pelaksanaan tindakan penagihan dan penertiban yang efektif dan transparan, Perumda Tirta Eremerasa menjalin kerja sama dengan pihak ketiga (vendor) yang memiliki spesialisasi di bidang tersebut. Vendor ini berperan sebagai penyedia layanan pemantauan pekerjaan dan eksekusi tindakan terhadap pelanggan yang menunggak. Keterlibatan pihak ketiga dilakukan melalui koordinasi yang erat dengan Unit Pelayanan Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Kerjasama ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan objektivitas dalam pelaksanaan pemutusan sambungan atau penyitaan meteran, sekaligus membebaskan karyawan internal dari potensi konflik langsung di lapangan. Adanya pemantauan oleh vendor ini memastikan bahwa seluruh proses penagihan, terutama tindakan sanksi, dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan regulasi yang berlaku, sehingga menjaga akuntabilitas perusahaan di mata publik.

Kegiatan monitoring dan penertiban yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menuntut adanya sistem pengendalian intern (SPI) yang sangat baik dan kuat, terutama karena melibatkan peran pihak luar atau vendor. Keterlibatan pihak ketiga dalam fungsi-fungsi vital seperti penagihan rekening air, pemutusan, pembongkaran, bongkar rampung, dan penyambungan kembali aliran air kepada pelanggan, secara inheren membawa potensi risiko kecurangan (fraud), kolusi, atau penyalahgunaan wewenang. Oleh karena itu, SPI harus dirancang secara spesifik untuk memitigasi risiko ini, misalnya melalui kontrak kerja yang ketat, mekanisme

verifikasi independen atas hasil kerja vendor, dan pelaporan yang transparan, guna memastikan bahwa kegiatan penertiban dilakukan sesuai prosedur yang berlaku tanpa menimbulkan kerugian bagi perusahaan atau merugikan pelanggan.

Kebutuhan akan SPI yang kuat tidak terbatas hanya pada kegiatan penagihan dan penertiban yang melibatkan pihak eksternal. Namun, seluruh proses yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan membutuhkan pengendalian intern yang komprehensif. SPI yang efektif bertujuan untuk memastikan bahwa perputaran tagihan dapat berjalan dengan lancar, mulai dari pembacaan meter, pencetakan billing, distribusi, hingga penerimaan pembayaran. Dengan mekanisme pengendalian yang ketat di setiap titik, perusahaan mampu menurunkan tunggakan pembayaran oleh pelanggan secara berkelanjutan. Keberhasilan dalam menekan tunggakan ini akan secara langsung berdampak positif pada kinerja keuangan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, menjadikannya lebih sehat, likuid, dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan oleh manajemen dan Pemerintah Daerah.

Meskipun penjualan air merupakan sumber pendapatan utama Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, perusahaan juga mencatatkan pendapatan lain yang penting dalam aktivitas operasionalnya. Pendapatan ini dikategorikan sebagai pendapatan atas tagihan penjualan air yang sifatnya non-rutin, seperti pemasukan dari sambungan baru (biaya instalasi), pendapatan dari pekerjaan arus air atas permintaan pelanggan (perbaikan atau relokasi), serta biaya yang dikenakan untuk tutup sementara dan buka kembali aliran air. Pengendalian intern harus diterapkan secara ketat pada

seluruh jenis pendapatan ini, memastikan bahwa setiap pemasukan dicatat dengan akurat, dan bahwa tidak ada layanan yang diberikan tanpa melalui prosedur otorisasi dan penagihan yang benar. Pengendalian ini sangat penting untuk mencegah kebocoran pendapatan (*revenue leakage*) yang dapat terjadi di luar siklus tagihan bulanan reguler.

Terjadinya peningkatan tagihan tunggakan air merupakan ancaman serius yang membawa konsekuensi ganda bagi perusahaan. Konsekuensi pertama adalah tidak terealisasinya angka pendapatan yang telah ditargetkan perusahaan. Tagihan yang dicatat sebagai pendapatan akrual tetapi tidak tertagih secara kas akan mengganggu likuiditas dan menimbulkan piutang tak tertagih (*bad debt*). Konsekuensi kedua adalah peningkatan tunggakan tersebut mengakibatkan terjadinya hambatan kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan strategis. Hambatan ini bisa berupa penundaan investasi pada infrastruktur baru, kesulitan membayar utang, atau penurunan kualitas layanan karena kekurangan dana operasional, yang semuanya menjauhkan Perumda dari misi utamanya untuk melayani masyarakat secara optimal.

Oleh karena itu, pengendalian intern sangat dibutuhkan terhadap tagihan air Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, dan tujuannya adalah untuk menekan kenaikan yang terjadi pada tagihan tunggakan. SPI yang efektif harus mencakup seluruh komponen COSO, mulai dari lingkungan pengendalian yang menjunjung integritas, penilaian risiko terhadap pola tunggakan, aktivitas pengendalian yang melibatkan teknologi digital untuk notifikasi dan penagihan, hingga monitoring berkelanjutan melalui audit internal dan eksternal. Dengan menanamkan budaya pengendalian yang kuat, Perumda Tirta Eremerasa dapat memastikan bahwa seluruh

karyawannya, termasuk vendor eksternal, bekerja selaras untuk menjaga kesehatan finansial perusahaan, sehingga pelayanan air bersih kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya.

Tabel 1.1 Rekapitulasi Penagihan Piutang Air Tertunggak Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng pada Periode Januari - Desember 2023.

BULAN	REKENING YANG HARUS DI TAGIH (RP)	PENERIMAAN PENAGIHAN BULAN INI (RP)	SISA REKENING AKHIR BULAN (RP)
JANUARI	8.636.728.965	876.139.850	7.760.589.115
FEBRUARI	8.733.194.535	762.005.905	7.971.188.630
MARET	8.964.040.785	886.800.950	8.077.239.835
APRIL	8.974.278.400	707.770.350	8.266.508.050
MEI	9.237.352.740	931.947.485	8.305.405.255
JUNI	9.266.108.915	762.217.090	8.503.891.825
JULI	9.459.637.960	885.301.770	8.574.336.190
AGUSTUS	9.552.163.695	814.738.770	8.737.424.925
SEPTEMBER	9.736.008.455	818.720.615	8.917.922.315
OKTOBER	9.899.566.015	823.331.365	9.076.234.650
NOVEMBER	10.034.060.360	830.573.020	9.203.487.340
DESEMBER	10.208.125.725	851.157.645	9.356.968.080
TOTAL	112.701.266.550	9.950.070.340	102.751.196.210

Sumber Data : Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng (2023,12) di olah.

Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1, terlihat adanya disparitas yang sangat signifikan antara jumlah tagihan air yang harus dipungut dengan realisasi penerimaan kas selama periode satu tahun. Jumlah total tagihan yang harus ditagih mencapai angka yang fantastis, yaitu

Rp.112.701.266.550, namun total penerimaan yang berhasil dikumpulkan dari tagihan tersebut hanya sebesar Rp.9.950.070.340. Kondisi ini menghasilkan sisa rekening yang menumpuk hingga mencapai Rp.102.751.196.210. Angka sisa rekening yang mencapai lebih dari 90% dari total tagihan ini memberikan indikasi kuat bahwa telah terjadi inefisiensi masif dalam proses penagihan, yang secara langsung mengancam likuiditas dan keberlanjutan operasional Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng.

Besarnya selisih antara total tagihan yang seharusnya masuk dengan total penerimaan yang berhasil dikumpulkan mengindikasikan masih kurangnya efektivitas Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang diterapkan oleh Perumda Tirta Eremerasa. Dalam konteks perusahaan layanan publik yang memiliki jumlah pelanggan yang sangat besar, pengendalian intern harus dilaksanakan dengan tingkat keunggulan yang tinggi dan efektivitas yang teruji. Kegagalan dalam menagih sebagian besar piutang ini merupakan cerminan dari celah dalam SPI, baik itu pada lingkungan pengendalian, aktivitas penagihan, maupun mekanisme monitoring yang ada. Oleh karena itu, SPI tidak hanya harus ada, tetapi harus berfungsi secara optimal agar proses penagihan dapat berjalan lancar dan mampu mengkonversi piutang menjadi kas.

Tingginya angka tunggakan piutang air ini memiliki konsekuensi serius jika penagihan rekening air tidak dapat berjalan dengan lancar dan efektif, hal tersebut akan menghambat kemampuan perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasinya secara normal. Perumda memerlukan arus kas yang sehat dan stabil untuk membiayai pengadaan bahan kimia, membayar biaya operasional sehari-hari, dan melaksanakan pemeliharaan infrastruktur vital.

Ketika sebagian besar pendapatan perusahaan tertahan dalam bentuk piutang tak tertagih, perusahaan akan kesulitan mendanai kegiatan utamanya, yang pada gilirannya dapat mengganggu kualitas layanan air bersih kepada masyarakat. Dalam jangka panjang, kondisi ini mengancam keberlangsungan perusahaan itu sendiri, mengubah aset piutang menjadi beban yang permanen.

Berdasarkan paparan data finansial yang mengkhawatirkan tersebut, yang menunjukkan urgensi untuk segera memperbaiki manajemen piutang, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian mendalam dan sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dan mengetahui secara rinci bagaimana Sistem Pengendalian Intern telah dirancang dan diimplementasikan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Fokus utama dari pengkajian ini adalah memahami seluruh prosedur dan mekanisme yang telah dilakukan perusahaan untuk memastikan proses penagihan berjalan dengan lancar dan efektif. Dengan menganalisis kelemahan dan kekuatan pengendalian yang ada, diharapkan dapat ditemukan akar permasalahan yang menyebabkan penumpukan piutang hingga mencapai nilai yang fantastis tersebut.

Paparan data yang menunjukkan kebutuhan kritis akan perbaikan strategi pengelolaan keuangan, terutama dalam aspek penagihan piutang, menjadi dasar yang kuat bagi penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti berfokus pada upaya untuk menyajikan analisis yang komprehensif terkait mekanisme perusahaan dalam mengelola risiko tunggakan. Keseluruhan latar belakang dan urgensi permasalahan tersebut dirangkum dalam rumusan judul penelitian yang akan dikaji, yaitu: **“Analisis Sistem Pengendalian Intern**

Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng". Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan berupa rekomendasi praktis untuk memperkuat SPI perusahaan, sehingga rasio penagihan dapat ditingkatkan dan kesehatan finansial Perumda dapat dipulihkan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah di jelaskan diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah penelitian yang akan di jadikan fokus penelitian ini yaitu: "Bagaimana Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Rekening Air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng?"

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggali dan menganalisis secara komprehensif Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang diterapkan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Penelitian ini secara spesifik berupaya untuk mengetahui bagaimana komponen-komponen SPI, yang di dalamnya mencakup lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta monitoring bekerja secara terintegrasi dalam operasional perusahaan. Tujuan ini mencakup identifikasi prosedur formal yang berlaku, praktik-praktik lapangan yang dilakukan oleh staf, serta teknologi yang digunakan, semuanya untuk mendapatkan gambaran utuh mengenai kerangka kerja yang dibangun oleh manajemen untuk mengamankan aset piutang perusahaan.

Lebih lanjut, tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi efektivitas dan kontribusi SPI tersebut dalam upaya konkret mengurangi tunggakan piutang air yang selama ini menjadi permasalahan krusial. Dengan mengkaji SPI secara mendalam, peneliti berharap dapat mengidentifikasi kelemahan spesifik yang menyebabkan penumpukan piutang, sekaligus menyoroti praktik-praktik terbaik yang telah berhasil diterapkan. Misalnya, penggunaan notifikasi digital. Hasil dari penelitian ini akan berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang terukur dan aplikatif, sehingga Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dapat memperkuat mekanisme pengawasannya, meningkatkan disiplin pembayaran pelanggan, dan pada akhirnya, memperbaiki kinerja keuangan perusahaan demi menjamin keberlanjutan penyediaan layanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan analisis latar belakang yang komprehensif, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dihadapkan pada tantangan finansial yang kritis akibat akumulasi tunggakan piutang air yang sangat tinggi, mencapai lebih dari Rp102 miliar. Kondisi ini mengindikasikan adanya kelemahan signifikan dalam Sistem Pengendalian Intern (SPI) perusahaan yang gagal mengkonversi tagihan menjadi penerimaan kas yang efektif, sehingga mengancam likuiditas dan keberlanjutan operasional perusahaan sebagai penyedia layanan publik vital. Ketidakseimbangan yang masif antara kewajiban penagihan dan realisasi penerimaan ini menuntut penyelidikan mendalam mengenai bagaimana mekanisme pengendalian internal yang ada termasuk prosedur penagihan, peran pihak ketiga, dan pemanfaatan teknologi bekerja dalam menghadapi perilaku menunda pembayaran dari pelanggan.

Oleh karena itu, penelitian ini menjadi sangat urgen untuk mengidentifikasi akar permasalahan yang menghambat efektivitas SPI.

Sejalan dengan urgensi tersebut, penelitian ini merumuskan tujuan utama untuk mengetahui dan menganalisis secara rinci bagaimana SPI diterapkan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dalam upaya spesifik mengurangi tunggakan piutang air. Penelitian ini berupaya untuk mengkaji secara kualitatif seluruh komponen SPI mulai dari lingkungan pengendalian yang melibatkan integritas karyawan hingga aktivitas pengendalian digital untuk menemukan celah dan praktik terbaik yang ada. Hasilnya diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan berbasis bukti mengenai efektivitas pengendalian, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi praktis dan terukur bagi manajemen Perumda untuk memperkuat sistem pengawasan, meningkatkan rasio penagihan, dan pada akhirnya, memperbaiki kesehatan finansial perusahaan sesuai dengan amanat pelayanan publik. maka beberapa kegunaan dan manfaat yang dapat di ambil dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Secara akademis, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam bentuk penambahan wawasan pengetahuan dan pemahaman secara mendalam mengenai implementasi Sistem Pengendalian Intern (SPI) dalam konteks perusahaan daerah penyedia layanan publik. Temuan dan analisis yang disajikan dalam penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan yang berharga bagi kalangan akademisi dan peneliti di masa mendatang. Bagi para peneliti lain yang tertarik pada topik Analisis Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan

Pembayaran Tagihan Rekening Air khususnya pada Perumda atau BUMD sektor air penelitian ini dapat berfungsi sebagai studi kasus (case study) yang kaya data dan referensi empiris. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi kekosongan literatur terkait SPI di sektor air minum lokal, tetapi juga membantu pengembangan kerangka teoritis dan metodologis untuk penelitian serupa di masa depan.

Di samping manfaat keilmuan tersebut, penelitian ini juga memiliki tujuan pragmatis yang sangat penting bagi penulis sendiri. Penyelesaian studi ini merupakan syarat mutlak yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Institut Universitas Muhammadiyah Makassar. Proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga analisis dan penulisan laporan, menjadi bukti nyata kompetensi dan kemampuan akademik penulis dalam menerapkan ilmu manajemen dan analisis keuangan secara praktis. Dengan berhasil mengkaji secara mendalam topik kritis mengenai SPI piutang air, penelitian ini membuktikan bahwa penulis telah memenuhi standar kelulusan yang ditetapkan oleh institusi pendidikan, sekaligus memberikan kontribusi nyata dalam memecahkan masalah operasional yang dihadapi oleh perusahaan daerah.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi dan informasi yang sangat relevan dan dapat ditindaklanjuti secara langsung oleh pihak manajemen Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Dengan menyajikan analisis terperinci mengenai efektivitas dan kelemahan Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang saat ini diterapkan,

penelitian ini berfungsi sebagai alat diagnostik yang obyektif. Hasil temuan ini akan mengungkap secara spesifik di mana letak celah yang menyebabkan penumpukan tunggakan piutang baik itu pada aspek kebijakan, prosedur digital, maupun integritas SDM sehingga manajemen tidak perlu lagi menduga-duga akar permasalahannya. Informasi ini sangat vital bagi para pengambil keputusan untuk memetakan risiko secara akurat dan memprioritaskan area yang memerlukan perbaikan segera.

Lebih dari sekadar diagnosis, penelitian ini juga diharapkan dapat menyajikan masukan-masukan strategis yang berbasis bukti, sehingga manajemen dapat menyusun rencana tindakan korektif yang efektif untuk memperkuat SPI dalam menangani tunggakan piutang air. Rekomendasi yang diberikan akan terfokus pada perbaikan prosedur, peningkatan monitoring vendor pihak ketiga, dan pengoptimalan pemanfaatan teknologi untuk penagihan. Dengan memanfaatkan hasil penelitian ini, Perumda Tirta Eremerasa dapat mengambil langkah-langkah yang terukur untuk menekan kenaikan piutang tak tertagih, meningkatkan rasio kolektibilitas, dan pada akhirnya memperbaiki kesehatan arus kas perusahaan, merupakan prasyarat utama untuk layanan air bersih kepada masyarakat Kabupaten Bantaeng.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. TinjauanTeori

1. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*Systema*) dan berasal dari bahasa Yunani (*Sustema*) yang memiliki arti suatu kesatuan yang terdiri dari beberapa komponen atau elemen yang di hubungkan bersama untuk mempermudah aliran informasi, materi atau suatu energi.

Sebuah Sistem sangat di butuhkan dalam suatu Perusahaan, karena Sistem dapat menunjang kinerja suatu perusahaan, baik dalam skala kecil maupun berskala besar. Agar dapat berjalan dengan baik, maka diperlukan kerjasama di antara beberapa unsur-unsur yang terkait dalam Sistem tersebut.

Sistem adalah suatu jaringan langkah-langkah yang saling berhubungan yang di kelompokkan untuk mencapai suatu aktivitas atau tujuan tertentu (Jugianto,2005 dalam Taty & Yulianto, 2016)

Sistem adalah kumpulan dari dua atau lebih komponen yang saling bekerja dan berhubungan untuk mencapai suatu tujuan tertentu. (Romney,2015 dalam Mulyani, 2011)

Sistem merupakan kumpulan komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan. Tujuan dari perancangan sistem adalah untuk memberikan gambaran tentang apa yang harus dilakukan dan seperti apa tampilannya. Tujuan dari perancangan sistem adalah untuk memberikan gambaran tentang apa yang harus dilakukan dan seperti apa tampilannya. (Damayanti *and* Sulististiani,2017 dalam Aditya et al., 2017) Suatu Sistem

memiliki karakteristik atau sifat tertentu, (McLeod Jr and Schell, 2008 dalam Taty & Yulianto, 2016) yaitu:

a. Komponen-Komponen Sistem atau elemen sistem dapat berupa :

- 1) Elemen kecil yang disebut Sub Sistem.
- 2) Elemen yang lebih besar disebut Supra Sistem.

b. Batas Sistem

Batas sistem merupakan suatu daerah yang membatasi antara suatu Sistem dengan Sistem yang lainnya atau lingkungan luar.

c. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan Sistem adalah apapun di luar dari batas Sistem yang dapat mempengaruhi operasi Sistem. Lingkungan Luar sistem dapat berpengaruh menguntungkan dan dapat pula merugikan Sistem tersebut.

d. Penghubung

Penghubung merupakan alat yang digunakan sebagai penghubung antar Subsistem. Melalui Penghubung ini sumber daya dapat mengalir dari Subsistem satu ke Subsistem lainnya.

e. Masukan

Masukan adalah suatu energi yang dimasukkan ke dalam suatu Sistem. Masukan dapat berupa pemeliharaan.

f. Keluaran

Keluaran adalah hasil dari suatu energi yang di olah dan di klasifikasikan menjadi suatu Keluaran yang berguna atau pembuangan.

g. Pengolah

Suatu Sistem dapat memiliki suatu bagian Pengolah atau Sistem

itu sendiri sebagai pengolahnya.

h. Sasaran dan Tujuan

Suatu Sistem pastinya memiliki suatu sasaran atau tujuan karena suatu sistem bisa di katakan berhasil apabila sasaran atau tujuan tersebut di capai.

Berdasarkan penjelasan diatas , Sistem adalah suatu prosedur atau langkah yang terdiri dari beberapa elemen yang mempengaruhi kinerja perusahaan untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan.

2. Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Sistem Pengendalian Intern (SPI) menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 adalah “ Proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap Peraturan Perundang –undangan.”

Menurut Ikatan Akuntansi Publik Indonesia (2011) Sistem Pengendalian Intern adalah suatu proses yang dilakukan oleh dewan direksi, pejabat, manajemen dan personel lainnya yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang wajar dalam pencapaian tiga tujuan yaitu Pelaporan keandalan keuangan, Efektivitas dan efisiensi proses, Kepatuhan terhadap Peraturan Perundang-undangan yang Berlaku. (Yendrawati, 2013)

Sistem Pengendalian Intern adalah semua yang mengendalikan rencana organisasi untuk melindungi aset perusahaan, memverifikasi

keakuratan dan keandalan data akuntansi perusahaan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mendukung kepatuhan terhadap kebijakan operasi yang ditetapkan. Sistem ini terdiri dari rencana, metode, dan tindakan organisasi. (Harap, 2015 dalam Remak, 2021).

Sistem Pengendalian internal adalah suatu sistem yang mencakup struktur, metode, dan tindakan organisasi yang disesuaikan untuk melindungi aset organisasi, memverifikasi keakuratan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi, dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan manajemen. (Mulyadi 2016:129 dalam Paramitha and Agustina, 2020)

Sistem Pengendalian Intern adalah suatu rencana organisasi dan praktik bisnis dirancang untuk melindungi aset, memberikan informasi yang akurat dan andal, mendorong dan meningkatkan efisiensi manajemen bisnis, dan mendorong kepatuhan terhadap kebijakan yang ditetapkan. (Ronmey and Steinbart dalam (Homenta et al., 2015)

Sistem Pengendalian Intern adalah Kebijakan dan prosedur yang dirancang untuk memberikan jaminan yang wajar kepada manajemen bahwa organisasi mencapai tujuannya. (Rai 2008:283 dalam Slamet Pujiono et al., n.d.)

Sistem pengendalian internal mencakup struktur organisasi, metode, dan tindakan yang disesuaikan untuk menjaga aset organisasi serta mengecek ketelitian dan keandalan data untuk tetap menjaga kekayaan perusahaan serta mendorong efisiensi dan mendorong di patuhinya kebijakan manajemen. (Mulyadi 2014:163 dalam Klesia Kalendesang et al., 2017)

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat di simpulkan bahwa Sistem Pengendalian Intern adalah suatu rancangan yang mencakup kebijakan perusahaan dan prosedur untuk menjaga dan memverifikasi keakuratan data, meningkatkan efisiensi perusahaan, dan mematuhi kebijakan.

3. Pengertian Tunggakan

Tunggakan adalah istilah komersial untuk pembayaran yang melewati tanggal jatuh tempo. Pembayaran dianggap tunggakan jika satu atau lebih pembayaran terlewatkan. Tunggakan adalah ketika pembayaran jatuh tempo pada akhir periode tertentu setelah Anda melewatkan pembayaran yang diwajibkan. (Mutiara and Siregar, 2023)

Tunggakan adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo sesuai perjanjian, tetapi belum dilakukan pembayaran sepenuhnya atas utang atau kewajiban tersebut oleh pihak yang berhutang atau yang harus memenuhi kewajibannya. (Ritonga, 2022)

Tunggakan atau Piutang merupakan tuntutan perusahaan kepada pihak lain, baik perorangan maupun badan, atas barang atau jasa yang diharapkan dapat diselesaikan melalui pembayaran di masa yang akan datang. Menurut akuntansi, Tunggakan atau Piutang adalah tagihan pembayaran sah yang ditagihkan atas produk/jasa yang diberikan namun belum dibayar lunas.

Tunggakan adalah utang atau utang lain yang telah jatuh tempo tetapi belum dibayar lunas oleh debitur atas penggunaan suatu jasa atau produk.

Apabila pembayaran tagihan air pelanggan terlambat atau menunggak, maka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

- a. Tiga minggu setelah tanggal pembayaran yang dijadwalkan, denda akan dikenakan sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- b. Jika pembayaran dilakukan lebih dari 3 minggu setelah tanggal pembayaran, maka akan dikenakan biaya denda.
- c. Apabila lewat dari dua bulan sejak tanggal pembayaran, akan dikenakan denda atas pembatalan meteran air, dan seluruh denda serta biaya air akan dikenakan denda dan disambungkan kembali dalam jangka waktu 7 hari setelah tunggakan (Murida, 2018 dalam Adriansyah and Nurwani, 2022).

Terdapat beberapa faktor penyebab Tunggakan Pembayaran Pelanggan di antaranya menurut (Henni 2016 dalam Adriansyah and Nurwani, 2022) yaitu:

- a. Proses Pembayaran yang cukup rumit dan sistem yang di gunakan membuat pelanggan kurang mengerti.
- b. Pendapatan perkapita pelanggan rendah.
- c. Seringnya pelanggan menunda pembayaran.
- d. Sikap petugas yang kurang kooperatif.
- e. Denda keterlambatan rendah

Berdasarkan penjelasan diatas,dapat di simpulkan bahwa Tunggakan adalah suatu kewajiban atau utang yang telah jatuh tempo namun belum di lakukan pembayaran oleh orang yang berkewajiban untuk membayar atas penggunaan jasa atau peroduk.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan suatu rujukan ataupun dasar yang dapat di jadikan panduan dalam penulisan yang akan peneliti lakukan. Berikut

merupakan tabel penelitian terdahulu yang dapat di jadikan pedoman sebagai berikut;

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	NAMA PENELITI DAN TAHUN PENELITIAN	JUDUL PENELITIAN	ALAT ANALISIS	HASIL PENELITIAMN
1	Melva Linda Panjaitan (2023)	Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Tagihan Rekening Listrik Pada PT.PLN (PERSERO) Untuk Layanan Pelanggan Medan Timur.	Deskriptif Kualitatif Dengan Analisis Pemecahan Masalah	Bahwa sistem pengendalian intern tarif listrik pada PT PLN (Persero) Medan Timur sudah efektif. Sebab, setiap fungsi yang dijalankan perusahaan saat ini sudah mempunyai pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing.
2	Komang Ayu Mega Putri, Gede Putu Banu Astawa.(2023)	Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pemberian Kredit Di Koperasi Pegawai Negeri Praja Mukti.	Metode Kualitatif Pengumpulan Data, Wawancara, Observasi dan Dokumentasi	Pengendalian intern mengenai pemberian pinjaman kepada Koperasi Pegawai Negeri Sipil Pegawai Praja Mukti belum sepenuhnya diterapkan pada unsur pengendalian internal Komponen yang tidak sesuai meliputi: Penilaian Lingkungan dan Risiko Terkendali. lingkungan pengendalian

				internal terhadap integritas dan nilai etika tidak dituangkan secara tertulis dan hanya dikomunikasikan secara lisan. Dan dalam hal penilaian risiko terhadap permohonan pinjam, koperasi kurang baik dalam mengidentifikasi dan menganalisis risiko serta belum menetapkan prosedur operasi standar (SOP) untuk menyalurkan pinjaman.
3	Berkat Simanullang (2023)	Analisis Sistem Pengendalian Intern Pemberian Kredit Dalam Menurunkan Tingkat Kredit Macet Pada KSP MAKMUR MANDIRI Kecamatan Doloksanggul, Kabupaten Humbang Hasundutan.	Deskriptif Kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi.	Dari hasil penelitian dan analisis yang dilakukan diperoleh bahwa Pengendalian intern perkreditan yang dilakukan oleh Koperasi Simpan Pinjam Makmur Mandiri di Kecamatan Doloksanggul Kabupaten Humbang Hasundutan telah dilaksanakan dengan baik. Prinsip 5C berhasil. Dan komponen pengendalian internal pembiayaan oleh COSO belum

				sepenuhnya menyentuh unsur manajemen, yaitu kegiatan manajemen berupa pemisahan tanggung jawab.
4	Nanda Amalia, Anita Handayani (2023)	Receivable Internal Control Analysis To Minimize Risk Uncollectible Accounts At PT X.	Metode Kualitatif	Peningkatan jumlah nasabah dan kredit bermasalah pada tahun 2020, 2021, dan 2022 memperlihatkan bahwasanya PT X belum efektif dalam mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan memastikan kepatuhan, belum efektifnya penerapan sistem pengendalian intern piutang pelanggan PT X yang dibuktikan dengan tidak adanya pengendalian, pengawasan ataupun pemantauan, dan penilaian risiko tapi keakraban dan komunikasi dengan elemen lingkungan kontrol PT X sudah cukup, baik variabel internal maupun eksternal punya peran dalam terjadinya kredit macet.
5	Yulian Sahri, Anggrelia Afrida,	Internal Control	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan

	Randi Hidayat (2023)	System For Guide Donation Receivables As An Effort Of Performance Improvment In Non-Profit Organizations	Kualitatif	bahwa sistem pengendalian intern belum sepenuhnya di terapkan pada tahun sesuai dengan SOP yang berlaku hal ini di lihat dari adanya tunggakan biaya pendidikan mahasiswa.
6	Maria Anastasia,Nida Putri Rahmayanti, Kristin Mariyani, Jaya Bahwiyanti, Nurshifa (2023)	Analysis of the internal control system for merchandise inventory at PT Hokkian Anugerah Karya Abadi Banjarmasin	Deskriptif Kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern persediaan barang dagang pada PT.Hokkian Anugrah Karya Abadi Banjarmasin masih mempunyai kelemahan pada komponen sistem pengendalian intern yang berkaitan dengan kegiatan pemantauan.
7	Cahyuni Remak (2021)	Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Pemberian Kredit Pada Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja.	Metode Kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, pengamatan dan studi kepustakaan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern dalam pemberian pinjaman atau kredit pada Koperasi Simpan Pinjam Balo' Toraja belum sepenuhnya sesuai dengan teori COSO.
8	Ari Pernanda (2021)	Analisis Pengendalian	pengumpulan data dengan	Secara keseluruhan,

		Intern Atas Pemberian Kredit Pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Mandiri Bestari Kelurahan Duri Barat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.	wawancara, observasi dan dokumentasi. menggunakan metode analisa deskriptif.	hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa UEK Mandiri Hal ini menunjukkan bahwa pengendalian internal Bestari mengenai perkreditan tidak efektif. Di lihat dari tidak di lakukannya pengawasan dan pemantauan.
9	Alsou Zakirova, Guzaliya Klychova, Angelina Dyatlova, Gamlet Ostaeu, Elena Konina (2021)	Internal control of transactions operation in the sustainable management system of organizations	Mengidentifikasi bidang pengendalian, kerangka pengaturan dan sumber informasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk melakukan proses pengendalian intern perlu di lakukan penilaian-penilaian atas keandalan debitur
10	Ndegwa Ruth Muthoni, Dr.Mungai Jhon Njangiru (2019)	Influence Of Internal Control System On Financial Management	Deskriptif pengumpulan data dengan koesioner.	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif yang signifikan hubungannya dengan

		In Ministry Of Finance, Kenya.		pengelolaan keuangan di kementerian keuangan dan pelaporan keuangan sistem memiliki dampak signifikan.
--	--	-----------------------------------	--	--

C. Kerangka Pikir

Peneliti ingin menjelaskan tentang tujuan penelitian melalui kerangka fikir sebagai dasar atau landasan dalam pengembangan konsep dan teori yang di gunakan dalam penelitiannya itu bagaimana Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Dengan hasil yang diperoleh peneliti dapat megetahui Bagaiaman Sistem Pengendalian Intern Perumda Air Minum Tirta Ermerasa Kabupaten Bantaeng dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air.

Berdasarkan dari penjelasan yang telah di sampaikan diatas, kerangka berfikir yang dapat di jadikan dasar dalam penelitian ini dapat di gambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Dari penyusunan kerangka berpikir diatas dijelaskan bahwa Sistem Pengendalian Intern di dalamnya terdapat 2 poin penting dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yaitu: Prosedur Penagihan Rekening Air Oleh Perusahaan, dan Unsur-Unsur Pengendalian Intern oleh perusahaan. Jadi di dalam penelitian ini bagaimana mengetahui Sistem Pengendalian Intern yang di lakukan Perumda Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini secara mendasar mengadopsi pendekatan Penelitian Kualitatif sebagai kerangka metodologis utamanya. Pendekatan kualitatif dipilih karena memberikan ruang bagi peneliti untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena sosial dan organisasi dari perspektif partisipan yang terlibat langsung di dalamnya. Menurut Erickson (1968), penelitian kualitatif memiliki tujuan esensial untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif suatu kegiatan atau serangkaian tindakan yang dilakukan oleh subjek penelitian. Hal ini mencakup pemahaman tentang bagaimana kegiatan tersebut dilaksanakan, dan yang lebih penting, apa dampak dari tindakan yang telah dilakukan terhadap kehidupan atau operasional organisasi tersebut, sehingga menghasilkan gambaran yang kaya dan kontekstual.

Ciri khas penelitian kualitatif yang membedakannya secara tegas dari pendekatan kuantitatif adalah fokusnya pada pemaparan deskriptif lewat kata-kata, tanpa memanfaatkan perhitungan angka atau analisis statistik yang kaku. Konsep ini didukung oleh pandangan dari para ahli metodologi terkemuka seperti Bogdan dan Taylor (1979), Denzin dan Lincoln (1994), serta Kirk dan Miller (1986), yang umumnya sepakat bahwa inti dari penelitian kualitatif adalah interpretasi makna. Oleh karena itu, data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa narasi, dokumen, rekaman observasi, dan transkrip wawancara yang merefleksikan pengalaman, persepsi, dan prosedur operasional di lapangan, dibandingkan sekadar angka-angka yang

terukur.

Jenis penelitian kualitatif ini bermaksud secara spesifik untuk memperoleh informasi yang mendalam dan bersifat deskriptif mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang secara aktual diterapkan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Dengan menggunakan kata-kata dan narasi, peneliti akan mengungkap struktur organisasi, prosedur operasional standar, budaya etika, dan aktivitas monitoring yang membentuk SPI perusahaan. Tujuan utama dari proses deskriptif ini adalah untuk memberikan gambaran yang akurat mengenai bagaimana SPI perusahaan dirancang dan dijalankan di berbagai level manajemen dan operasional.

Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana SPI tersebut berperan secara langsung dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air pelanggan. Piutang yang menumpuk merupakan masalah operasional dan finansial, dan penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk tidak hanya melihat angka tunggakan, tetapi juga menyelidiki mengapa tunggakan itu terjadi dan bagaimana prosedur yang diterapkan (misalnya, notifikasi, penagihan lapangan, sanksi pemutusan) memengaruhi perilaku pembayaran pelanggan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi celah atau kelemahan dalam implementasi SPI yang mungkin tidak terlihat melalui analisis data kuantitatif semata.

Pendekatan deskriptif kualitatif sangat ideal untuk mengkaji SPI di Perumda Tirta Eremerasa karena SPI sendiri merupakan suatu proses yang kompleks dan terdiri dari berbagai komponen yang saling terkait, seperti lingkungan pengendalian, penilaian risiko, dan aktivitas pengendalian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis konteks unik Perumda,

mempertimbangkan faktor budaya organisasi, komitmen manajemen, dan adaptasi teknologi yang digunakan perusahaan. Hasilnya adalah temuan yang tidak hanya menyatakan 'efektif' atau 'tidak efektif', tetapi juga menjelaskan 'bagaimana' dan 'mengapa' suatu pengendalian berhasil atau gagal dalam mengurangi tunggakan piutang air.

Dengan demikian, hasil akhir dari penelitian kualitatif ini adalah sebuah pemaparan yang kaya akan detail dan interpretasi, yang menjelaskan kondisi nyata SPI dalam perusahaan. Peneliti akan menyajikan temuan dalam bentuk narasi yang terstruktur, yang pada akhirnya akan memberikan rekomendasi yang berbasis pada pemahaman mendalam tentang praktik lapangan Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Keberhasilan penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk menangkap kompleksitas operasional dan hubungan antar-komponen SPI, yang merupakan langkah kritis untuk merumuskan saran perbaikan yang relevan dan dapat diterapkan oleh manajemen perusahaan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan elemen krusial yang menentukan arah dan batasan eksplorasi ilmiah, yang dapat didefinisikan sebagai pernyataan eksplisit mengenai hal-hal yang ingin dicari jawabannya melalui proses penelitian yang terstruktur. Menurut pandangan Sigit dan Amirullah, sebagaimana dikutip oleh Muharika (2023), fokus berfungsi sebagai lensa yang membatasi cakupan studi dari topik yang luas menjadi area yang spesifik dan terkelola. Penetapan fokus ini memastikan bahwa sumber daya, waktu, dan energi peneliti diarahkan secara efisien untuk menjawab pertanyaan inti yang diajukan, sehingga hasil penelitian menjadi tajam, relevan, dan memiliki

kedalaman analisis yang memadai untuk memberikan kontribusi nyata terhadap masalah yang dikaji.

Sejalan dengan kerangka metodologis tersebut, penelitian ini secara khusus memfokuskan diri pada sistem pengendalian intern (SPI) yang telah diimplementasikan dan dijalankan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Fokus ini dipilih mengingat adanya urgensi dan risiko finansial yang ditimbulkan oleh tingginya angka piutang tak tertagih yang terakumulasi. Peneliti tidak hanya mengkaji struktur formal SPI, tetapi juga menyelidiki bagaimana komponen-komponen pengendalian (seperti lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi, dan komunikasi) berinteraksi dan berfungsi dalam konteks operasional perusahaan sehari-hari. Tujuan dari fokus ini adalah untuk mendiagnosis secara akurat kelemahan atau kekuatan spesifik dalam kerangka kerja pengendalian internal Perumda.

Fokus utama dari analisis SPI tersebut adalah untuk mengetahui dan mengevaluasi efektivitasnya dalam upaya mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang dialami pelanggan. Dengan menempatkan tunggakan piutang sebagai variabel masalah, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan kunci tentang korelasi antara praktik pengendalian yang dilakukan Perumda dengan tingkat kepatuhan pembayaran pelanggan. Keberhasilan penelitian akan dinilai dari seberapa baik temuan dapat menjelaskan apakah mekanisme SPI yang ada—mulai dari prosedur penagihan digital hingga penegakan sanksi—telah optimal dalam menekan risiko piutang. Hasilnya diharapkan menjadi panduan praktis bagi manajemen Perumda untuk mengambil tindakan korektif demi meningkatkan

kinerja keuangan dan menjamin keberlanjutan perusahaan.

C. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi/Tempat Penelitian

Penelitian ini secara spesifik dilakukan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, yang dipilih sebagai lokasi utama karena memiliki otoritas dan relevansi langsung dengan masalah yang dikaji. Sebagai Perusahaan Umum Daerah, Perumda Tirta Eremerasa secara struktural dan fungsional memegang kewenangan penuh untuk mendesain, mengimplementasikan, dan menegakkan Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang ditujukan untuk mengelola dan mengurangi risiko finansial. Kewenangan ini mencakup penetapan prosedur penagihan, kebijakan sanksi denda dan pemutusan sambungan, serta pengalokasian sumber daya (termasuk teknologi dan personel) yang semuanya berkontribusi pada efektivitas pengendalian tunggakan pembayaran tagihan rekening air. Memilih lokasi ini memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan analisis yang dihasilkan akan akurat, aplikatif, dan dapat memberikan rekomendasi yang secara langsung dapat diimplementasikan oleh pihak manajemen yang berwenang.

Rasionalitas pemilihan lokasi ini diperkuat oleh fakta bahwa tunggakan piutang air merupakan isu operasional dan likuiditas krusial yang harus diselesaikan oleh Perumda Tirta Eremerasa. Perusahaan ini tidak hanya berfungsi sebagai laboratorium ideal untuk mengkaji SPI dalam konteks layanan publik, tetapi juga sebagai subjek penelitian yang memiliki urgensi nyata untuk perbaikan sistem. Dengan meneliti Perumda secara langsung, peneliti dapat mengamati interaksi antara mekanisme

pengendalian formal yang ditetapkan (misalnya, SOP penagihan) dengan tantangan perilaku pelanggan di lapangan, sehingga memungkinkan pemahaman yang komprehensif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga mengenai bagaimana sebuah perusahaan daerah dengan struktur organisasi yang jelas dapat mengoptimalkan kewenangannya untuk menciptakan SPI yang efektif dan efisien, sekaligus menjaga kesehatan finansial demi keberlanjutan penyediaan air bersih di Kabupaten Bantaeng.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini direncanakan secara cermat untuk memastikan kelengkapan dan validitas data yang dibutuhkan, di mana penelitian secara efektif dilaksanakan mulai bulan Maret 2024 dan berlangsung selama kurang lebih tiga bulan berturut-turut; namun, fase persiapan, terutama pengumpulan data awal dan perizinan, telah dimulai sejak Januari 2024 untuk mengakomodasi proses birokrasi dan permintaan data internal Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Periode tiga bulan ini mencakup kegiatan pengumpulan data primer dan sekunder, wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi lapangan, serta analisis komprehensif terhadap laporan keuangan dan kebijakan operasional perusahaan, dengan fleksibilitas jadwal yang sangat bergantung pada kecepatan dan kelancaran perolehan data final dari perusahaan memastikan seluruh informasi yang diperlukan oleh peneliti dapat rampung sepenuhnya sebelum memasuki tahap penulisan akhir laporan.

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan Sumber data yang di gunakan pada penelitian ini adalah:

1. Jenis Data

Penelitian ini secara fundamental mengadopsi pendekatan kualitatif sebagai kerangka utama untuk menggali dan menganalisis data. Pilihan metodologi ini didasarkan pada tujuan penelitian yang hendak memahami secara mendalam fenomena operasional yang terjadi di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk tidak hanya mengukur variabel, melainkan untuk menemukan dan menggambarkan secara naratif secara rinci seluruh kegiatan yang dilakukan perusahaan, khususnya terkait Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang. Dengan berfokus pada deskripsi naratif, peneliti dapat menangkap konteks, motivasi, dan interpretasi yang mendasari prosedur penagihan, yang mana hal-hal tersebut seringkali terabaikan dalam analisis kuantitatif yang berorientasi pada angka.

Penggunaan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk menghasilkan deskripsi yang kaya dan kontekstual mengenai implementasi SPI dalam upaya mengurangi tunggakan pembayaran. Melalui teknik pengumpulan data seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen, peneliti berupaya merekonstruksi "cerita" atau proses operasional yang dijalankan. Hasilnya adalah temuan yang disajikan dalam bentuk kata-kata dan narasi yang terstruktur, menjelaskan bagaimana prosedur dijalankan, apa dampak kebijakan. Seperti denda atau pemutusan sambungan terhadap pelanggan, dan bagaimana karyawan menginternalisasi tugas penagihan mereka. Proses naratif ini sangat penting untuk memberikan pemahaman yang komprehensif kepada pembaca dan manajemen perusahaan mengenai kondisi aktual di lapangan, sehingga rekomendasi

yang dihasilkan pun menjadi lebih relevan dan tepat sasaran.

2. Sumber Data

Untuk menjamin validitas dan kedalaman hasil penelitian, sumber data yang digunakan merupakan elemen esensial yang membantu peneliti memperoleh seluruh informasi yang relevan dan diperlukan selama masa penelitian berlangsung. Dalam konteks ini, peneliti mengklasifikasikan sumber data menjadi dua jenis utama, yaitu Sumber Data Primer dan Sumber Data Sekunder. Sumber data primer akan dikumpulkan secara langsung dari subjek penelitian (Perumda Air Minum Tirta Eremerasa), umumnya melalui wawancara dengan manajemen dan staf terkait serta observasi langsung terhadap proses penagihan, yang bertujuan untuk menangkap informasi terkini dan perspektif langsung. Sementara itu, sumber data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan seperti laporan keuangan tahunan, Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan piutang, dan data historis tunggakan, yang berfungsi sebagai informasi pendukung untuk memperkuat dan memvalidasi temuan dari data primer.

a. Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai informasi mentah yang secara spesifik dikumpulkan oleh peneliti untuk pertama kalinya, bertujuan langsung untuk menjawab masalah atau mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam penelitian. Karakteristik utamanya adalah data ini diperoleh melalui kegiatan penelitian yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian, memastikan bahwa informasi yang didapatkan adalah asli, up-to-date, dan belum dimanipulasi atau disaring oleh pihak ketiga. Dalam

konteks penelitian ini, sumber data primer yang dikumpulkan merupakan jawaban langsung dari para informan melalui teknik wawancara tatap muka atau langsung. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menggali pandangan, pengalaman, dan pemahaman operasional secara mendalam dari sumber daya manusia kunci yang menjalankan fungsi pengendalian di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa.

Data primer yang diperoleh dari wawancara tersebut secara khusus berfokus pada implementasi sistem pengendalian intern (SPI) yang diterapkan untuk mengurangi tunggakan piutang air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Informasi yang dicari mencakup dua aspek utama yang membentuk SPI di lapangan: Sumber Daya Manusia (SDM), yang berkaitan dengan integritas, pembagian tugas, kompetensi, dan komitmen para informan; serta Sistem Informasi, yang mencakup prosedur digitalisasi, penggunaan aplikasi penagihan, dan mekanisme monitoring data. Ketersediaan dan kejujuran para informan ini sangat vital, sebab merekalah sumber informasi otentik yang dapat menjelaskan secara detail bagaimana pengendalian dijalankan sehari-hari, bagaimana tantangan dihadapi, dan mengapa prosedur tertentu berhasil atau gagal dalam menekan angka tunggakan piutang.

b. Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada segala informasi yang telah dikumpulkan, dicatat, dan dipublikasikan sebelumnya oleh pihak lain, sehingga peneliti memperoleh data tersebut secara tidak langsung. Sumber perolehan data sekunder sangat beragam dan krusial untuk melengkapi serta memvalidasi temuan dari data primer. Dalam konteks

penelitian ini, sumber internal perusahaan seperti laporan keuangan tahunan, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan dokumen kebijakan menjadi basis penting untuk memahami kerangka formal SPI yang telah ditetapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Data internal ini memberikan landasan faktual mengenai kinerja historis perusahaan, struktur organisasi yang berlaku, serta aturan resmi yang mengatur penagihan dan pengelolaan piutang.

Selain dari sumber internal perusahaan, data sekunder juga dapat diperkaya dari berbagai sumber eksternal yang tersedia secara publik, termasuk berbagai internet websites resmi, misalnya situs BPKP atau Kementerian terkait, koleksi perpustakaan seperti buku-buku referensi dan teori akuntansi pengendalian, hasil penelitian terdahulu seperti jurnal ilmiah dan tesis yang relevan dengan SPI dan piutang, atau materi yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan dan profesional lainnya. Pemanfaatan sumber-sumber eksternal ini bertujuan untuk memperluas perspektif, membandingkan praktik SPI Perumda Tirta Eremerasa dengan praktik terbaik di industri, dan membangun kerangka teoritis yang kuat, sehingga analisis yang dilakukan tidak hanya berdasarkan temuan lokal tetapi juga didukung oleh landasan konseptual yang kokoh.

E. Informan

Dalam penelitian kualitatif ini, informan memegang peranan sentral sebagai sumber utama untuk memperoleh informasi mendalam yang berkaitan langsung dengan fokus penelitian. Kriteria utama seorang informan adalah kemampuannya untuk memberikan informasi yang otentik dan komprehensif mengenai situasi dan kondisi aktual yang membentuk latar

belakang penelitian, khususnya terkait operasional harian Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Informan yang terpilih adalah individu-individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung, baik di tingkat manajerial (pembuat kebijakan) maupun di tingkat operasional (pelaksana penagihan), sehingga mampu menjelaskan bagaimana sistem bekerja, apa saja tantangan yang dihadapi, dan mengapa prosedur tertentu diterapkan. Keterangan dari informan inilah yang akan membentuk narasi deskriptif yang kuat dan valid mengenai fenomena yang sedang dikaji.

Wawancara dengan informan ini merupakan teknik krusial untuk mengumpulkan data akurat mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) dalam upaya mengurangi tunggakan piutang air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Untuk memastikan akurasi data, peneliti memerlukan informasi yang relevan dan spesifik terkait masalah piutang, seperti rincian kebijakan denda, mekanisme pemutusan sambungan, penggunaan teknologi monitoring, dan tantangan integritas karyawan. Informasi dari informan, yang diperoleh melalui pertanyaan terbuka dan mendalam, akan memungkinkan peneliti untuk memverifikasi prosedur formal dengan praktik lapangan, sehingga menghasilkan pemahaman yang tidak hanya teoretis, tetapi juga praktis dan faktual, yang sangat diperlukan untuk merumuskan rekomendasi perbaikan SPI yang efektif. Oleh karena itu informan yang di maksud adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan di Kantor
1	Nasir Baso, SE	KABAG. ADMINISTRASI & KEUANGAN

2	Aslam Nur, SE	KASI. KEUANGAN
3	Musmulyadi, SE.MM	KASUB.PENER.WATER METER
4.	Muh.Amir, SE	KEPALA UNIT IKK ULUGALUNG

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merujuk pada suatu proses yang terencana, sistematis, dan terstruktur untuk mencari, memperoleh, dan menyusun data yang relevan dengan fokus penelitian. Proses ini merupakan tahapan krusial dalam metodologi penelitian kualitatif, di mana keakuratan dan kedalaman informasi yang diperoleh akan sangat menentukan kualitas hasil akhir penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Muharika (2023:154), pengumpulan data tidak hanya sekadar mengumpulkan, tetapi juga mencakup langkah-langkah sistematis untuk memproses temuan lapangan yang nantinya akan diolah dan disajikan sebagai informasi yang koheren dan mudah dipahami oleh pihak lain. Oleh karena itu, peneliti harus memilih kombinasi teknik yang paling tepat untuk menggali seluruh dimensi permasalahan yang diteliti.

Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian ini akan memanfaatkan beberapa teknik pengumpulan data utama yang umum digunakan dalam studi kualitatif. Teknik-teknik ini meliputi wawancara mendalam dengan informan kunci untuk mendapatkan perspektif subjektif dan narasi operasional; observasi langsung terhadap proses penagihan dan pelaksanaan pengendalian di lapangan; serta dokumentasi yang melibatkan analisis terhadap dokumen-dokumen resmi, laporan keuangan, dan kebijakan perusahaan. Selain itu, bahan lainnya seperti studi literatur, penelitian terdahulu, atau data publikasi resmi juga akan digunakan untuk memperkaya konteks. Kombinasi multi-metode ini memastikan validitas data melalui

triangulasi, sehingga informasi yang dihasilkan mengenai sistem pengendalian intern Perumda Tirta Eremerasa menjadi lengkap, andal, dan mampu dijadikan dasar bagi rekomendasi yang akurat.

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang esensial dalam penelitian kualitatif, di mana peneliti secara aktif terlibat dalam proses penggalian informasi. Menurut pandangan Creswell (2009), observasi adalah proses sistematis yang dilakukan secara langsung oleh peneliti itu sendiri, melibatkan pengamatan mendalam terhadap subjek penelitian. Dalam konteks ini, subjek utamanya adalah manusia (misalnya, staf penagihan atau pelanggan), sedangkan lingkungannya seperti kantor pelayanan, jalur penagihan, atau prosedur kerja berfungsi sebagai kancah riset atau latar alami tempat fenomena yang diteliti terjadi. Dengan berada langsung di lapangan, peneliti dapat menangkap perilaku, interaksi, dan proses operasional yang sebenarnya, yang mungkin tidak terungkap hanya melalui wawancara atau analisis dokumen, sehingga menghasilkan data yang kaya akan detail kontekstual.

Lebih lanjut, observasi dipahami sebagai metode pengumpulan data yang mengandalkan indra manusia (penglihatan, pendengaran) untuk mencatat informasi yang relevan pada suatu situasi sosial tertentu. Dalam penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, observasi memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana prosedur formal *diterjemahkan* menjadi tindakan nyata. Misalnya, peneliti dapat mengamati apakah petugas penagihan benar-benar mengikuti SOP saat memutus sambungan air, bagaimana interaksi

antara petugas dan pelanggan berlangsung, dan bagaimana teknologi digital digunakan di lapangan. Pengamatan langsung ini sangat penting untuk memvalidasi informasi yang diperoleh dari wawancara dan dokumentasi, sehingga data yang dihasilkan memiliki tingkat akurasi dan kredibilitas yang tinggi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang paling penting dan fundamental dalam penelitian kualitatif, dirancang khusus sebagai alat untuk mengetahui dan menggali secara mendalam permasalahan atau fenomena yang sedang dikaji. Teknik ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan, di mana peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan lisan untuk memperoleh informasi, pandangan, dan interpretasi yang bersifat subjektif. Dalam konteks penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang, wawancara memungkinkan peneliti untuk melampaui data formal yang ada di dokumen. Melalui percakapan terstruktur maupun semi-terstruktur, peneliti dapat memahami motif di balik keputusan manajemen, tantangan yang dialami petugas lapangan, serta persepsi mereka tentang efektivitas pengendalian, yang semuanya merupakan informasi krusial untuk menganalisis akar masalah tunggakan piutang.

Kekuatan utama dari teknik wawancara terletak pada kemampuannya untuk menangkap kedalaman dan nuansa dari informasi yang diberikan oleh sumber daya manusia kunci dalam organisasi. Wawancara efektif digunakan untuk mengungkap aspek-aspek yang tidak tertulis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), seperti budaya kerja,

konflik kepentingan, atau kelemahan sistem yang diketahui oleh staf. Dengan demikian, wawancara tidak hanya berfungsi untuk mengumpulkan fakta, tetapi juga untuk membangun pemahaman kontekstual mengenai bagaimana fenomena masalah—dalam hal ini, tingginya tunggakan piutang air dialami dan direspons oleh individu-individu di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Informasi yang diperoleh melalui wawancara ini kemudian akan digunakan untuk menyusun narasi yang akurat dan komprehensif mengenai kondisi SPI perusahaan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang berfokus pada analisis catatan atau rekaman dari peristiwa yang telah berlalu. Teknik ini sangat penting karena menyediakan bukti faktual dan data historis yang tidak dapat diperoleh melalui interaksi langsung atau pengamatan sesaat. Data dokumentasi meliputi berbagai bentuk, seperti laporan keuangan, notulen rapat, Standar Operasional Prosedur (SOP), surat keputusan manajemen, dan data historis tunggakan pelanggan. Dengan mengkaji dokumen-dokumen ini, peneliti dapat memahami kerangka kerja formal perusahaan, kebijakan yang berlaku, dan tren kinerja dari waktu ke waktu, sehingga memberikan landasan yang kuat mengenai konteks administrasi dan legalitas tempat sistem pengendalian intern (SPI) beroperasi.

Fungsi utama dari dokumentasi dalam penelitian ini adalah sebagai data pendukung yang krusial untuk menguatkan hasil dari observasi dan wawancara. Dokumentasi bertindak sebagai alat validasi atau triangulasi data, di mana informasi naratif yang diperoleh dari wawancara dan temuan

kontekstual dari observasi dapat diperiksa silang terhadap catatan resmi perusahaan. Sebagai contoh, jika informan menyatakan bahwa ada SOP penagihan yang ketat, peneliti dapat memverifikasinya melalui dokumen SOP yang berlaku. Dengan menggunakan dokumentasi, penelitian dapat memastikan bahwa kesimpulan akhir yang ditarik mengenai efektivitas SPI Perumda Air Minum Tirta Eremerasa didukung oleh bukti empiris yang bersumber dari arsip resmi, sehingga meningkatkan objektivitas dan kredibilitas temuan penelitian.

G. Metode Analisis Data

Seluruh data yang telah berhasil dikumpulkan selama proses penelitian, yang mencakup baik data primer (hasil wawancara dan observasi langsung), data sekunder (dokumen perusahaan dan studi literatur), maupun informasi yang diperoleh dari informan kunci, harus melalui proses penyusunan dan penyajian yang sistematis. Setelah disusun, data tersebut kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yang merujuk pada kerangka kerja analitis yang teruji. Tujuannya adalah untuk mengorganisir informasi yang kaya dan naratif ini menjadi temuan yang koheren dan bermakna. Proses analisis ini sangat penting untuk mengungkap pola, tema, dan hubungan antar variabel, sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang valid mengenai efektivitas Sistem Pengendalian Intern (SPI) dalam konteks Perumda Air Minum Tirta Eremerasa.

Untuk mencapai kedalaman dan ketelitian analisis, penelitian ini mengadopsi model analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Model ini menekankan pada pendekatan yang iteratif dan

sistematis, yang terdiri dari beberapa tahap utama: pertama, reduksi data, di mana data yang tidak relevan dieliminasi dan data penting diorganisasi; kedua, penyajian data, di mana data yang tereduksi disajikan dalam bentuk matriks, bagan, atau narasi terstruktur agar mudah dipahami; dan ketiga, penarikan kesimpulan, di mana peneliti mulai menafsirkan temuan dan memverifikasi pola yang muncul. Dengan mengikuti model ini, data deskriptif yang kompleks dapat diubah menjadi kesimpulan yang teruji dan berbasis bukti, sehingga dapat menjawab secara akurat tujuan penelitian tentang bagaimana SPI bekerja untuk mengurangi tunggakan piutang air.

1. Pengumpulan Data (*data collection*)

Dalam upaya untuk mencapai validitas dan kedalaman temuan yang maksimal, peneliti berupaya memperoleh data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam kuantitas yang sebanyak dan seberagam mungkin. Strategi ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis mencakup seluruh spektrum permasalahan dan tidak hanya terfokus pada satu sudut pandang saja. Kuantitas data yang memadai akan memberikan gambaran yang lengkap tentang fenomena yang diteliti, sementara keberagaman data diperoleh dari berbagai sumber seperti staf pelaksana, manajer, dan catatan historis memungkinkan peneliti melakukan triangulasi. Proses triangulasi ini sangat penting karena data dari satu sumber (misalnya, wawancara manajemen) dapat divalidasi dan diperkuat oleh sumber lain (misalnya, dokumentasi resmi atau observasi lapangan), sehingga meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil penelitian secara keseluruhan.

Upaya mengumpulkan data yang beragam ini secara langsung mendukung analisis Sistem Pengendalian Intern (SPI) pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa. Observasi yang mendalam akan memberikan data tentang perilaku aktual di lapangan, wawancara akan mengungkap perspektif dan motivasi internal, sementara dokumentasi akan menyediakan kerangka kerja formal dan data historis yang obyektif. Dengan memiliki kekayaan dan variasi data ini, peneliti dapat menghindari bias dan menyajikan temuan yang holistik. Pendekatan ini memastikan bahwa analisis terhadap SPI tidak hanya menilai kepatuhan terhadap prosedur formal, tetapi juga mengkaji efektivitasnya dalam konteks operasional yang kompleks, yang pada akhirnya menghasilkan rekomendasi yang relevan, komprehensif, dan berbasis pada bukti empiris yang luas dan beragam.

2. Reduksi Data (*data reduction*)

Data kualitatif yang diperoleh melalui tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan jumlah yang banyak dan sangat beragam, selanjutnya harus melalui proses analisis yang ketat, dimulai dengan tahap reduksi data. Reduksi data adalah langkah penting pertama dalam analisis kualitatif model Miles dan Huberman, yang berfungsi untuk menyeleksi dan memproses data mentah yang sering kali bersifat naratif, berulang, dan berlimpah. Dalam tahap ini, peneliti melakukan teknik merangkum inti dari setiap data, memilih hal-hal pokok yang secara langsung relevan dengan fokus penelitian, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Tujuannya adalah untuk mengorganisir data yang kompleks menjadi unit-unit informasi yang lebih

ringkas, terarah, dan mudah dikelola, sehingga memudahkan langkah analisis selanjutnya tanpa menghilangkan kekayaan konteks aslinya.

Proses reduksi data ini sangat krusial dalam konteks penelitian Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang di Perumda Tirta Eremerasa karena membantu peneliti menyaring jawaban wawancara yang panjang, catatan observasi yang detail, dan dokumen historis yang teekensial. Dengan mereduksi data, peneliti dapat mengidentifikasi tema-tema kunci yang muncul, seperti pola-pola kecurangan yang potensial, kelemahan spesifik dalam SOP penagihan, atau komitmen manajemen terhadap integritas. Hanya data yang telah diringkas dan difokuskan pada hubungan antara SPI dan tunggakan piutanglah yang akan dibawa ke tahap analisis berikutnya. Hal ini memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik nanti akan berpusat pada inti permasalahan penelitian dan memiliki dasar yang kuat dan terorganisir.

3. Penyajian Data (*data display*)

Setelah tahap reduksi data selesai dilakukan, langkah logis berikutnya dalam alur analisis kualitatif adalah penyajian data. Pada tahap ini, data yang telah diringkas, dipilih, dan difokuskan akan disajikan dalam format yang sistematis dan terorganisir, umumnya berupa narasi singkat atau bentuk visual lainnya seperti matriks dan bagan. Tujuan utama dari penyajian data adalah untuk memfasilitasi peneliti dalam melihat hubungan, pola, dan temuan kunci yang sebelumnya tersembunyi dalam tumpukan data mentah. Narasi singkat yang disusun harus koheren dan logis, memungkinkan peneliti untuk memahami keseluruhan konteks SPI dan permasalahan tunggakan piutang Perumda Tirta Eremerasa dengan

cara yang terstruktur, sehingga memudahkan proses interpretasi dan penarikan kesimpulan di tahap akhir.

Penyajian data dalam bentuk narasi singkat ini memegang peranan penting karena mengubah data yang terpisah-pisah menjadi informasi yang terintegrasi dan mudah dibaca. Misalnya, temuan tentang segregation of duties yang berasal dari wawancara dapat disajikan bersama dengan bukti dari dokumen organisasi dan hasil observasi lapangan dalam satu narasi tematik. Proses ini membantu peneliti mengorganisir data terkait Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, dan Aktivitas Pengendalian dalam SPI perusahaan, sehingga keseluruhan gambaran tentang bagaimana sistem bekerja atau gagal bekerja menjadi jelas. Dengan demikian, penyajian data yang efektif menjadi jembatan krusial yang menghubungkan data yang kompleks dengan interpretasi yang solid, memastikan bahwa langkah penarikan kesimpulan didasarkan pada basis informasi yang teratur.

4. Verifikasi Data (*conclusion drawing*)

Langkah final dan krusial dalam model analisis data kualitatif adalah teknik verifikasi data, yang sering juga disebut sebagai penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, peneliti secara kritis mengevaluasi temuan-temuan yang telah disusun dalam bentuk narasi untuk memastikan kebenaran dan keandalannya. Kunci dari proses verifikasi ini adalah mencapai konsistensi dan konfirmasi data; suatu data dinyatakan terverifikasi apabila informasi tersebut tetap tidak berubah meskipun dikonfrontasi melalui berbagai sumber dan konteks yang berbeda. Ini berarti peneliti harus melakukan uji validitas dengan menanyakan isu yang

sama pada lain tempat misalnya, kantor pusat versus lokasi penagihan, lain waktu misalnya, awal penelitian versus akhir penelitian, dan kepada lain informan misalnya, manajer versus staf pelaksana.

Tujuan utama dari verifikasi data ini adalah untuk mengeliminasi bias dan meningkatkan kredibilitas temuan penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang. Jika seluruh informan yang relevan, terlepas dari jabatan atau waktu wawancara, secara konsisten mengonfirmasi adanya praktik tertentu seperti penggunaan sistem digital untuk monitoring atau adanya sanksi tegas untuk penyalahgunaan wewenang maka data tersebut dapat dianggap terverifikasi dan dijadikan dasar yang kuat untuk penarikan kesimpulan akhir. Dengan memastikan bahwa temuan bersifat kokoh dan telah diuji silang (triangulasi), peneliti dapat menyimpulkan bahwa rekomendasi yang diberikan kepada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa didasarkan pada pemahaman yang akurat dan terkonfirmasi mengenai realitas operasional perusahaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Singkat Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Pada mulanya bernama Badan Pengelolah Air Minum (BPAM) yang didirikan pada tahun 1982 – 1988. Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Bantaeng No. 1 tahun 1988 Tentang Pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bantaeng. Dalam perjalanannya organisasi BPAM mengalami perubahan melalui Surat keputusan Menteri PU No.277/KPTS/1992 tanggal 1 Desember 1992 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana Air Bersih Kabupaten Bantaeng atau dialih statuskan dari BPAM menjadi PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KAB. BANTAENG.

Sesuai dengan peraturan pendirian perusahaan diatas, kegiatan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng ditetapkan adalah untuk menyediakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat akan kebutuhan air bersih yang memadai dan berkualitas sesuai standar yang ditetapkan dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah (PAD). Sejak didirikan hingga saat ini, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengalami perkembangan yang signifikan. Pada akhir tahun 2022 Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng sudah memiliki kapasitas terpasang 350 Ltr/dtk dengan kapasitas produksi sejumlah 193 Ltr/dtk dan melayani 21.319

sambungan rumah atau 32,1 % dari jumlah penduduk daerah pelayanan, yaitu Kecamatan Bantaeng, Kecamatan Eremerasa, Kecamatan Bissappu, Kecamatan Pa'jukukang, Kecamatan Uluere, Kecamatan Sinoa, Kecamatan Tompobulu dan Kecamatan Gantarangeke.

2. Visi dan Misi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

a. Visi

“Mewujudkan PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG yang Profesional, Sehat, dan Mandiri dalam Melayani Kebutuhan Air Minum Masyarakat dan Berkontribusi pada Pembangunan Kabupaten Bantaeng”. Rumusan Visi Mewujudkan PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG yang Profesional, Sehat, dan Mandiri” Adalah PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG yang Memiliki Sumber Daya Manusia Yang baik dan dapat Memenuhi Kebutuhan Stakeholder. Melayani Kebutuhan Air Minum Masyarakat dan Berkontribusi pada Pembangunan Kabupaten Bantaeng” Sebagai Perusahaan Penyedia Air Minum Yang Berorientasi Pelayanan Prima Bagi Masyarakat dan ikut Berperang Aktif pada Pembangunan Kabupaten Bantaeng.”

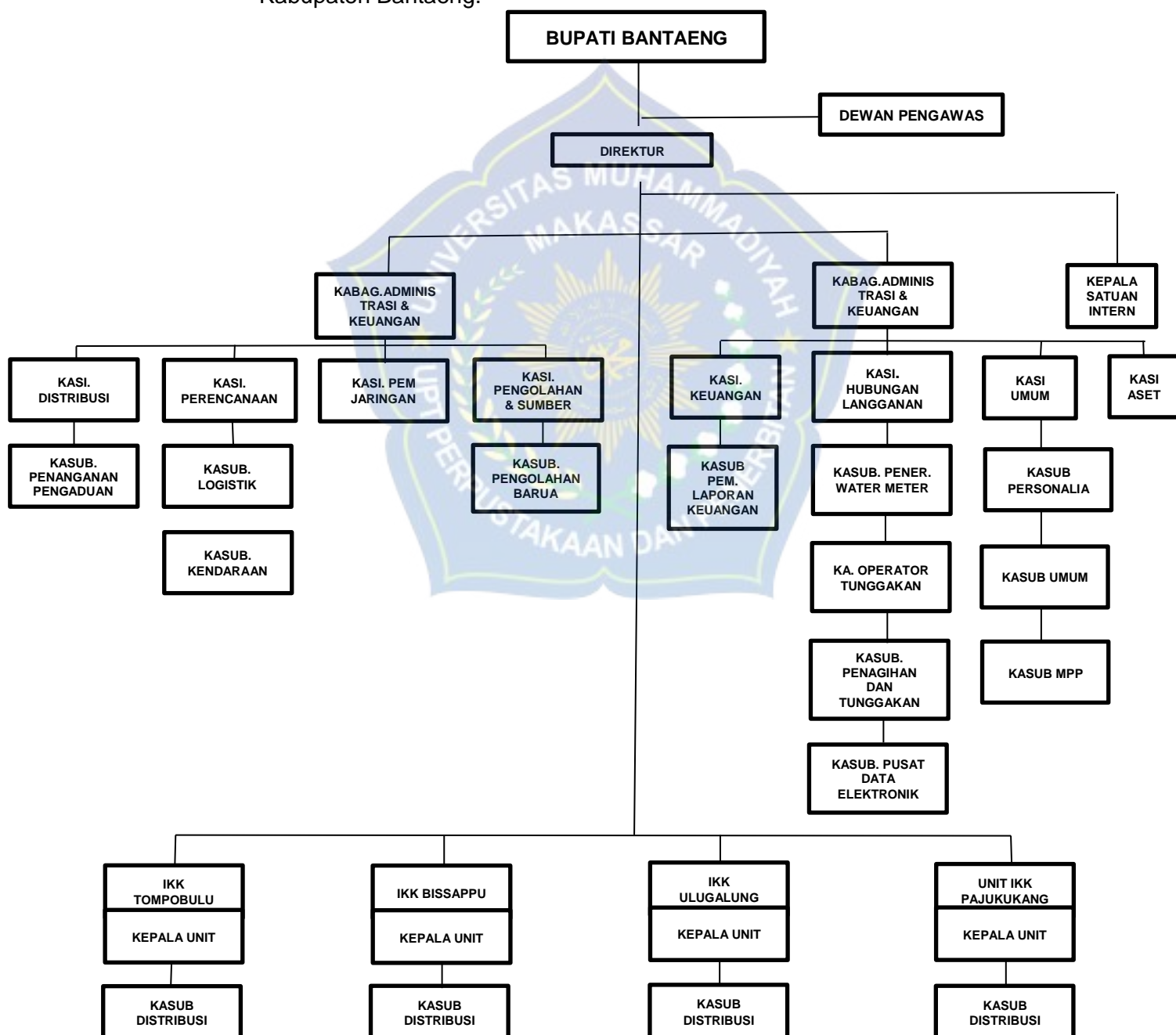
b. Misi

- 1) Mengelola Perusahaan Berdasarkan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance. Meningkatkan Kompetensi dan Kualitas Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan Perusahaan dan Pelayanan pada Masyarakat
- 2) Meningkatkan Cakupan Pelayanan Air Minum yang Berkualitas.

- 3) Memberikan Kontribusi Pendapatan Kepada Pemerintah Kabupaten Bantaeng.

3. Struktur Organisasi Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Eremerasa
Kabupaten Bantaeng.



4. Job Description Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 8 tahun 2019 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng terdiri atas :

- Direktur : Memimpin dan mengawasi seluruh Operasional Perusahaan, Bertanggung jawab atas pengambilan keputusan, penyusunan rencana dan perumusan kebijaksanaan pengelolaan PDAM, penyelenggaraan pengelolaan unit kerja dilingkungan PDAM, Penilaian kinerja dan Pelaksanaan Evaluasi Pengelolaan PDAM dan Melapor Kepada Dewan Pengawas dan Bupati Bantaeng.
- Dewan Pengawas : Mengawasi Kebijakan dan Operasional Perusahaan dan memberikan arahan Strategis kepada Direktur.
- Kepala Satuan Internal : Bertanggung Jawab atas Pengawasan Internal, Menyusun Laporan Audit Internal dan Menjaga Kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional.
- Kabag Teknik : Mengawasi semua kegiatan teknik perusahaan dan memastikan kelancaran distribusi pemeliharaan jaringan air.
- Kasi. Distribusi : bertanggung jawab atas distribusi air ke pelanggan dan mengelola penanganan pengaduan distribusi air.
- Kasi. Perencanaan : menyusun rencana teknik pengembangan jaringan air dan melakukan studi kelayakan dan evaluasi teknik.
- Kasi. Pemeliharaan jaringan : memastikan jaringan air selalu dalam kondisi baik dan memastikan kualitas air sesuai standar.
- Kasi Pengolahan & sumber : Mengelola sumber air baku dan proses pengolahan air sesuai standar yang telah ditetapkan.

- Kasi. Pengolahan Barua : Bertanggung Jawab atas Pengolahan air di unit barua dan melaporkan hasil pengolahan air kepada Kasi Pengolahan & Sumber.
- Kabag Administrasi & Keuangan : Mengelola Administrasi umum dan keuangan perusahaan dan bertanggung jawab atas laporan keuangan dan anggaran.
- Kasi Keuangan : Menyusun laporan keuangan perusahaan dan mengelola anggaran dan keuangan harian.
- Kasi Hubungan Langgan : Mengelola Hubungan dengan pelanggan dan menangani pemasangan meteran air dan penagihan.
- Kasub. Penangan Pengaduan : Mengelola Pengaduan dari Pelanggan terkait layanan air dan menyusun laporan pengaduan dan tindak lanjutnya.
- Kasub. Logistik : Mengelola Logistik dan pengadaan barang dan memastikan ketersediaan bahan dan peralatan.
- Kasub Kendaraan : Mengelola dan memelihara Kendaraan Operasional Perusahaan .
- Ka. Operator Tunggakan : Mengelola data Tunggakan Pelanggan dan menyusun strategi penagihan Tunggakan.
- Kasub. Pener. Water : Mengelola pemasangan dan memelihara meteran air dan melaporkan pengguna air pelanggan.
- Kasub Penagihan dan Tunggakan : Bertanggung jawab atas penagihan dan pengelolaan tunggakan.
- Kasub. Pusat Data Elektronik : Mengelola sistem informasi dan data perusahaan menyusun laporan pengelolaan aset.

- Kasi. Umum : Mengelola administrasi umum dan menyusun laporan administrasi.
- Kasi. Aset : Mengelola aset perusahaan dan menyusun laporan pengelolaan aset.
- Kasub. Personalia : Mengelola sumber daya manusia dan rekrutmen dan menyusun laporan kepegawaian.
- Kasub. Umum : Mengelola Administrasi umum dan menyusun laporan kegiatan umum.
- Kasub MPP (Manajemen pelayanan Pelanggan) : Mengelola manajemen pelayanan pelanggan dan menyusun laporan pelayanan pelanggan.
- Unit IKK Tompobulu & Kepala Unit : Mengelola Operasional unit IKK Tompobulu dan bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.
- Unit IKK Bissappu & Kepala Unit : Mengelola Operasional Unit IKK Bissappu dan Bertanggung Jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.
- Unit IKK Ulugalung & Kepala Unit : Mengelola Operasional IKK Ulugalung dan Bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan di wilayahnya.
- Unit IKK Pa'Jukukang & Kepala Unit : Mengelola Operasional IKK Pa'jukukang dan bertanggung jawab atas distribusi dan pemeliharaan jaringan air di wilayahnya.

B. Hasil Penelitian

1. Prosedur Penagihan Rekening Air

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki prosedur penagihan rekening air yang terstruktur dan terencana, menunjukkan komitmennya terhadap efektivitas operasional dan pengelolaan tunggakan. Sebelum melakukan penagihan, karyawan dibekali dengan surat tugas dan segala persiapan yang diperlukan. Perusahaan juga menerapkan sanksi atau denda bagi keterlambatan pembayaran, yang dievaluasi efektivitasnya dalam mengurangi tunggakan, dan dipastikan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, Tirta Eremerasa juga berupaya mencari solusi untuk mengatasi kendala penagihan dan memiliki prosedur jelas untuk pembayaran di kantor, termasuk ketentuan mengenai pencabutan meteran air dan jangka waktu penunggakan yang diizinkan sebelum tindakan tersebut dilakukan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan:

“Terkait prosedurnya pastinya pertama sebelum di bentuk personil penagih tentunya harus mempersiapkan dari segi administrasi yang paling pertama itu pasti memberikan surat tugas untuk menunjuk yang bersangkutan sebagai petugas di penagihan di wilayah-wilayah tertentu. sebelum menyentuh dalam posisi piutang yang pastinya dari piutang yang ada kita kaji lebih dulu penyebab terjadinya piutang itu seperti apa, agar output yang di hasilkan untuk menjadi respon tindak lanjut di bagian penagih itu lebih jelas dan akurat. Maka yang paling pertama pastinya untuk menelusuri data berdasarkan pelanggan, wilayah pelanggan dan kapitalisasi wilayah pelanggan masing-masing sebelum ini di serahkan di bagian penagihan”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan:

“ya betul, itu di atur dalam perbup tarif 2017 mengenai sanksi administrasi yang terbit pada pelanggan nilainya itu di angka Rp.10.000 dan flat ketika pelanggan tidak melakukan penyelesaian tagihan lewat dari 25 setiap bulan berjalan. dari melihat kondisi PDAM dengan pengenaan denda memang menjadi breakpoint dari pada hadirnya denda menyebabkan juga penekanan secara tidak langsung ke pelanggan untuk tidak menunggak namun terjadinya piutang hari ini itu juga di sebabkan karna dari faktor pelanggannya memang mempunyai kebiasaan nanti dia cukup 3 bulan baru bayar, dia nanti bayar ketika satu tahun sehingga kedepannya PDAM semakin memperkuat dan memberikan kemudahan akses melakukan transaksi pembayaran bagi semua pelanggan pastinya.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan:

“Mengurangnya bisa, namun tidak secara signifikan karena tidak semua pelanggan itu mengetahui manfaat denda itu seperti apa, kembali lagi dengan rutinitas masyarakat sendiri kadang memang karna ruang dan kesempatan belum di pertemukan dengan transaksinya akhirnya nanti lewat baru di lakukan pembayaran, begitupun juga ketika ada pelanggan yang memang mauji bayar tapi karna belum ada kemampuan akhirnya dia lebih memilih untuk kena denda secara tidak langsung karena kemauan sudah tapi kemampuan yang belum ada. Oke, solusi yang kita lakukan di beberapa bulan terakhir yaitu pertama itu melalui keterlibatan digitalisasi karena sumber data penagihan yang kita bangun sejak dari 2019 sampai hari ini ternyata itu pelanggan menunggak karena pelanggan lupa dan dari persentase yang ada itu 70% itu pelanggan lupa terkait tagihannya sehingga di tahun 2024 salah satu bentuk upaya kami itu menghadirkan whatsapp blasting yang secara intensitas itu mengirimkan nitifikasi tagihan ke nomor kontak pelanggan yang terdaftar.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan:

“Kalau prosedurnya jelas ketika dia pelanggan pastinya dia punya nomor sambungan begitu ketika datang di loket loket internal PDAM dia bisa menyebutkan berapa nomor sambungan dan dari pihak petugas kasir itu mengonfirmasi nomor yang disebutkan apakah sesuai dengan alamat dan sesuai dengan namanya setelah terjadi konfirmasi kembali dari pelanggan transaksi. Bagi pembaca meter kami itu terkait proses pencatatan kita juga sudah ikut serta dalam digitalisasi dimana sistem pembacaan meter kami bukan lagi di tulis tangan, bukan lagi di tulis pake pensil tetapi sudah di foto menggunakan android sehingga efektifitas dan membangun kepercayaan itu pastinya terjadi karna sistem digitalisasi dan

mampu kita memonitorin dengan baik. berdasarkan regulasi baik perda baik peraturan perusahaan dalam kondisi itu pelanggan yang menunggak diatas tiga bulan maka pihak PDAM sudah wajib melakukan pemutusan tanpa melakukan konfirmasi kepelanggan yang bersangkutan. Jadi tiga bulan keatas tanpa di sampaikan perusahaan punya hak untuk melakukan pemutusan. Itu berdasarkan peraturan perusahaan yang berlaku sampai saat ini”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aslam Nur (KASI KEUANGAN), Nasir Baso (Kabag Administrasi & Keuangan), Musmulyadi (Kasub. Pener Water Meter), dan Muh. Amir (Kepala Unit IKK Uluglung), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa mengimplementasikan strategi komprehensif untuk mengelola piutang dan meningkatkan efektivitas penagihan, dengan memanfaatkan teknologi digital dan kebijakan yang jelas.

Prosedur Penugasan dan Analisis Piutang: Sebelum menugaskan personel penagih, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menerbitkan surat tugas dan melakukan analisis mendalam terhadap penyebab piutang. Hal ini meliputi penelusuran data pelanggan, wilayah, dan kapitalisasi untuk memastikan penagihan yang akurat dan respons tindak lanjut yang tepat.

Kebijakan Denda dan Tantangan Piutang: Perusahaan memberlakukan denda administratif sebesar Rp10.000 (sesuai Perbup Tarif 2017) untuk keterlambatan pembayaran lebih dari tanggal 25 setiap bulan. Meskipun denda dimaksudkan untuk menekan tunggakan, faktor kebiasaan pelanggan yang menunda pembayaran (hingga berbulan-bulan bahkan setahun) masih menjadi penyebab piutang. Untuk mengatasi ini, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa berupaya memperkuat dan memberikan kemudahan akses transaksi pembayaran bagi pelanggan.

Digitalisasi Proses Penagihan dan Pembacaan Meter: Perusahaan telah mengadopsi digitalisasi secara signifikan untuk mengatasi tantangan penagihan. Sejak 2019, data penagihan telah digital, dan di tahun 2024 diluncurkan WhatsApp blasting untuk mengirimkan notifikasi tagihan ke nomor kontak pelanggan yang terdaftar, mengingat 70% tunggakan disebabkan karena pelanggan lupa. Selain itu, proses pembacaan meter air tidak lagi manual, melainkan menggunakan foto via aplikasi Android, meningkatkan efektivitas, akurasi, dan kepercayaan.

Sanksi Pemutusan Sambungan: Berdasarkan peraturan perusahaan yang berlaku, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa memiliki hak untuk melakukan pemutusan sambungan secara otomatis tanpa konfirmasi jika pelanggan menunggak di atas tiga bulan. Secara keseluruhan, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menunjukkan adaptasi proaktif dalam mengelola piutang dengan kombinasi analisis data, kemudahan pembayaran, penggunaan teknologi digital untuk notifikasi dan pembacaan meter, serta penegakan sanksi yang tegas sesuai regulasi.

2. Analisis Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Rekening Air.

Analisis sistem pengendalian internal dalam upaya mengurangi tunggakan rekening air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng akan dikaji secara komprehensif dan mendalam. Pembahasan ini akan berlandaskan pada lima komponen utama Pengendalian Internal yang diatur dalam Pedoman Penerapan SPIP (Sistem Pengendalian Intern Pemerintah). Kelima komponen tersebut meliputi Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Pemantauan (Monitoring).

Setiap elemen ini tidak berdiri sendiri; sebaliknya, mereka saling terkait dan membentuk sebuah kerangka kerja yang solid, dirancang untuk memastikan efektivitas keseluruhan sistem pengendalian dalam menjaga stabilitas keuangan perusahaan.

Penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana implementasi dari masing-masing komponen SPIP secara spesifik berkontribusi pada upaya Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dalam menekan angka tunggakan piutang air. Pendekatan terperinci ini memungkinkan identifikasi praktik-praktik pengendalian yang sudah berjalan efektif dan memberikan dampak positif dalam pengelolaan tunggakan. Misalnya, sejauh mana lingkungan pengendalian yang kuat mendorong integritas karyawan atau bagaimana aktivitas pengendalian tertentu secara langsung meminimalkan risiko piutang macet.

Lebih dari itu, analisis ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi potensi area perbaikan dan peluang optimalisasi dalam sistem pengendalian yang ada. Dengan memahami celah atau kelemahan yang mungkin ada dalam setiap komponen, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dapat merumuskan strategi yang lebih efektif dan efisien untuk mengurangi tunggakan rekening air di masa mendatang. Hal ini penting untuk menjaga keberlanjutan operasional dan meningkatkan kinerja finansial perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat Bantaeng.

a. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian merupakan fondasi utama bagi seluruh komponen pengendalian intern lainnya, dan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, fondasi ini menunjukkan

indikator yang kuat. Hal ini tampak jelas dari adanya struktur organisasi yang transparan dan terdefinisi dengan baik. Struktur ini secara tegas membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap bagian, memastikan bahwa setiap individu dan departemen memahami peran spesifiknya dalam operasional perusahaan. Dengan demikian, kejelasan ini tidak hanya meminimalkan tumpang tindih fungsi, tetapi juga menciptakan akuntabilitas yang lebih tinggi dan mendukung operasional yang efisien. Lingkungan pengendalian yang kokoh ini menjadi dasar krusial bagi implementasi sistem pengendalian internal yang efektif di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan:

“setiap perusahaan itu sudah memiliki standar perusahaan masing masing maka dalam bidang menejemen maupun dalam struktural itu perusahaan sudah membagi berdasarkan job masing masing jadi setiap bagian itu sudah mempunyai tugas masing masing, mengingat pernah terjadi ada salah satu oknum dari karyawan kami yang mencoba memanfaatkan situasi itu tepatnya di tahun 2022 sanksi yang kita berikan berdasarkan regulasi itu jelas dalam aturan ketika dia lakukan tindakan kriminal dalam artian ingin menggelapkan lain lain sebagainya sanksi yang kita berikan ya itu di berhentikan secara tidak terhormat itu resiko paling buruknya ketika tahapan SP (surat peringatan) telah terjadi kemudian tidak ada niat untuk berubah maka tahapan terakhir ketika di bina tidak mau ya kita binasakan saja”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan:

“Setiap perusahaan, termasuk kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, tentu memiliki standar operasional dan struktur yang jelas. Dalam manajemen maupun secara struktural, kami sudah membagi tugas dan wewenang berdasarkan job description masing-masing. Hal ini memastikan setiap bagian memahami peran spesifiknya, mulai dari operasional hingga fungsi pengawasan. Kami pernah menghadapi insiden di beberapa

tahun lalu di mana ada upaya penyalahgunaan wewenang. Sanksi yang kami terapkan sangat tegas, sesuai regulasi perusahaan dan hukum yang berlaku. Jika ada indikasi tindakan kriminal, seperti penggelapan, sanksi terberat adalah pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat. Ini adalah langkah terakhir setelah melalui tahapan surat peringatan (SP) dan tidak adanya itikad baik untuk berubah. Prinsip kami jelas: pembinaan dan penegakan disiplin adalah kunci untuk menjaga integritas dan efisiensi perusahaan."

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM

sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan:

"Lingkungan pengendalian di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat kami utamakan. Indikator kekuatan ini terlihat dari struktur organisasi yang transparan dan terdefinisi dengan baik, yang secara tegas membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Setiap individu dan departemen memahami betul peran spesifiknya. Kejelasan ini krusial untuk meminimalkan tumpang tindih fungsi dan meningkatkan akuntabilitas. kami memang menghadapi tantangan ketika ada oknum yang mencoba memanfaatkan celah. Respons kami sangat lugas: sanksi diberikan berdasarkan regulasi internal yang ketat. Tindakan kriminal, seperti penggelapan, langsung berujung pada pemutusan hubungan kerja tidak hormat. Ini adalah komitmen kami untuk memastikan bahwa lingkungan pengendalian yang kokoh ini menjadi dasar bagi implementasi sistem pengendalian internal yang efektif."

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai

Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan:

"Di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, kami sangat menjunjung tinggi disiplin dan integritas. Setiap karyawan telah memiliki tugas dan tanggung jawab yang terbagi jelas dalam struktur perusahaan. Ini bukan hanya tentang efisiensi, tapi juga tentang akuntabilitas di setiap lini. Kami memiliki pengalaman, di mana ada karyawan yang berupaya melakukan penyalahgunaan. Konsekuensi atas tindakan tersebut sangat tegas. Sanksi didasarkan pada regulasi yang berlaku, dan untuk kasus tindakan kriminal seperti penggelapan, sanksi terburuk adalah pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat. Ini adalah hasil dari proses bertahap: jika surat peringatan (SP) tidak diindahkan dan tidak ada niat untuk berubah, maka kami tidak segan untuk mengambil langkah tegas. Ini adalah bagian dari budaya kami untuk memastikan setiap individu memahami batasan dan konsekuensi dari setiap tindakan."

Berdasarkan hasil wawancara dengan KASI KEUANGAN (Aslam Nur, S.E.), Kabag Administrasi & Keuangan (Nasir Baso, S.E.), Kasub. Pener Water Meter (Musmulyadi, S.E., MM), dan Kepala Unit IKK Ulugalung (Muh. Amir, SE), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat menjunjung tinggi standar operasional, struktur organisasi yang jelas, serta disiplin dan integritas karyawan.

Setiap posisi di perusahaan ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang terbagi dengan sangat jelas untuk memastikan efisiensi dan akuntabilitas. Perusahaan memiliki komitmen kuat terhadap lingkungan pengendalian internal yang kokoh. Terbukti dari pengalaman di masa lalu (khususnya tahun 2022) di mana terjadi insiden penyalahgunaan wewenang atau tindakan kriminal (seperti penggelapan), Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menerapkan sanksi yang sangat tegas, konsisten dengan regulasi internal dan hukum yang berlaku. Sanksi terberat adalah pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat, yang merupakan langkah terakhir setelah melalui tahapan surat peringatan (SP) dan tidak adanya itikad baik untuk berubah. Ini menunjukkan prinsip perusahaan dalam menjaga integritas dan efisiensi melalui pembinaan dan penegakan disiplin yang ketat.

b. Penilaian Resiko

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng menunjukkan komitmen kuat terhadap manajemen risiko melalui serangkaian penilaian dan penafsiran risiko yang komprehensif. Perusahaan secara proaktif menganalisis berbagai potensi ancaman yang dapat memengaruhi operasional dan keberlanjutan bisnisnya. Ini

termasuk penafsiran risiko terkait tunggakan pembayaran rekening air, di mana perusahaan mengidentifikasi faktor-faktor penyebab dan dampak finansialnya. Selain itu, Tirta Eremerasa juga melakukan penafsiran risiko yang timbul dari perubahan iklim, menyadari potensi dampak pada ketersediaan dan kualitas sumber daya air. Terakhir, perusahaan juga memperhatikan risiko dalam penempatan karyawan baru pada aktivitas penagihan rekening air, memastikan bahwa proses rekrutmen dan pelatihan dapat meminimalkan potensi masalah seperti penyelewengan atau ketidakpatuhan. Pendekatan proaktif ini menunjukkan keseriusan perusahaan dalam mengelola ketidakpastian dan menjaga stabilitas operasionalnya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan :

“oke, ini kembali dalam bidang manajemen resiko kemarin kita melakukan upaya untuk meningkatkan pemanfaatan terkait manajemen resiko. Terkait pertanyaan itu betul, kita juga sudah meliditasi terkait resiko resiko yang akan hadir ketika pelanggan ingin melakukan penutupan tagihan yang pastinya akan berefek ketika kemampuan operasional perusahaan untuk melakukan operasional sedangkan uang ini masih berada dalam posisi tagihan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan :

“Dalam setiap tahun membaca riwayat yang telah terjadi memang kita sudah mempersiapkan melihat dari resiko yang akan hadir yang menjadi musiman maka dari beberapa bagian itu sudah mempersiapkan kemungkinan resiko yang akan dihadirkan dan penyelesaian yang akan dilakukan salah satunya di dihadirkan ketika dalam perubahan iklim masuk kedalam musim penghujan. Maka intensitas karyawan yang khususnya di bidang pengolahan yang mengolah kemudian melakukan monitoring terkait ketersediaan air bersih ini memang intensitas pekerjaan meningkat karena yang harus kita hindari ketika PDAM itu mengalirkan air yang keruh ke pelanggan nah ini yang harus kita

jaga. Bentuk antisipasinya bisa jadi melalui rutinitas pembersihan di imtek pengambilan ataupun peningkatan pemberian pembubuhan penjernihan ketika terjadi iklim musim hujan yang intensitasnya cukup tinggi.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan :

“Melihat resiko yang terjadi, bukan lagi menafsirkan tetapi ini sudah pernah terjadi dan di jadikanlah sampel resiko ketika proses penagihan kita melibatkan orang baru ini salah satu yang pernah terjadi itu kita melakukan pemberhentian karena dari proses kepercayaan yang kita amanahkan ternyata itu di mainkan sehingga titik resiko terakhir itu kita berhentikan maka kedepannya untuk melibatkan personil dalam bidang penagihan kita juga harus melihat dari tingkat SDM apakah memang sesuai kebutuhan atautkah ini memang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan :

“Dalam upaya kami untuk terus mengoptimalkan manajemen risiko, kami secara proaktif telah memvalidasi potensi risiko yang muncul dari tunggakan tagihan pelanggan. Ini krusial karena piutang yang belum tertagih akan berdampak langsung pada likuiditas dan kemampuan operasional perusahaan. Kami terus berupaya mencari solusi inovatif untuk mempercepat proses penagihan dan meminimalkan risiko ini, kami juga punya strategi untuk risiko yang bersifat musiman. Misalnya, saat musim hujan tiba, intensitas pekerjaan tim pengolahan air kami meningkat drastis. Kami sangat fokus mencegah pengiriman air keruh ke pelanggan, yang bisa menurunkan kepercayaan. Antisipasi kami meliputi rutinitas pembersihan intake dan peningkatan dosis bahan penjernih saat curah hujan tinggi. Ini semua adalah bagian dari komitmen kami untuk memastikan pasokan air bersih tetap optimal. Untuk masalah penagihan, kami belajar banyak dari pengalaman. Ada kasus di mana keterlibatan staf baru dalam penagihan berujung pada penyalahgunaan kepercayaan. Ini menjadi sampel risiko yang jelas bagi kami. Ke depannya, kami akan lebih ketat dalam seleksi dan penempatan personel di bidang penagihan, memastikan mereka memiliki integritas dan kompetensi yang sesuai.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aslam Nur (KASI KEUANGAN), Nasir Baso (Kabag Administrasi & Keuangan),

Musmulyadi (Kasub. Pener Water Meter), dan Muh. Amir (Kepala Unit IKK Ulugalung), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa secara proaktif mengelola berbagai risiko operasional dan finansial untuk memastikan keberlanjutan layanan dan kepercayaan pelanggan.

Perusahaan telah melakukan validasi terhadap risiko tunggakan tagihan pelanggan karena berdampak langsung pada likuiditas dan kemampuan operasional. Upaya untuk mempercepat proses penagihan dan meminimalkan risiko ini terus dilakukan.

Selain itu, perusahaan juga memiliki strategi untuk risiko musiman, seperti musim hujan. Intensitas kerja tim pengolahan air meningkat untuk mencegah pengiriman air keruh ke pelanggan, dengan antisipasi berupa rutinitas pembersihan *intake* dan peningkatan dosis bahan penjernih.

Pengalaman di masa lalu, khususnya terkait penyalahgunaan kepercayaan oleh personel baru di bidang penagihan, telah menjadi pelajaran berharga. Oleh karena itu, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa akan lebih ketat dalam seleksi dan penempatan personel di bidang penagihan di masa depan, memastikan integritas dan kompetensi yang sesuai. Ini menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengidentifikasi, memitigasi, dan belajar dari risiko yang ada.

c. Aktivitas Pengendalian

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng, aktivitas pengendalian telah diterapkan secara cermat untuk memastikan arahan manajemen terlaksana dengan efektif. Hal ini

terlihat jelas dari adanya pemisahan fungsi akuntansi dan fungsi kas, sebuah praktik krusial untuk mencegah penyalahgunaan dan meningkatkan akuntabilitas. Lebih lanjut, perusahaan juga menjalankan pengecekan independen guna memverifikasi kesesuaian antara jumlah tunggakan pembayaran dengan data penerimaan kas yang diterima, sehingga menjaga integritas data keuangan dan meminimalkan risiko kesalahan atau kecurangan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan :

“itu jelas, ketika kita bicara akuntansi kita di PDAM itu berpedoman dalam SAK entitas privat di mana metode yang kita lakukan yang di jadikan panduan PDAM itu bersifat akrual sehingga ketika kita berbicara kas maka ini lebih cenderung ke akuntansi pemerintahan tapi PDAM nya tidak karena kita menggunakan akrual basic pendapatan belum tentu di terima, logikanya kita ciptakan tagihan rekening ini baru pendapatan nanti ketika dalam bentuk uang, pelanggan baru bayar baru jadi kas, maka muncullah statemen pendapatan belum tentu penerimaan tapi kalau sudah di terima itu sudah pasti pendapatan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan :

“setiap tahun kita di audit, baik dari independen maupun dari segi kinerja melalui PPKP perwakilan makassar terkait kondisi itu ini kita lakukan rekonsiliasi data yang di audit oleh independen jadi terkait keabsahan data kita itu memang ada proses yang kita lakukan melalui auditor independen.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan :

“Dalam hal akuntansi, kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa berpegang teguh pada Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat. Ini berarti kami menggunakan metode akrual sebagai panduan utama. Penting untuk dipahami bahwa dengan akuntansi akrual, pendapatan diakui saat hak untuk menagih timbul, bukan saat kas diterima. Jadi, ketika tagihan

rekening air terbentuk, itulah momen pendapatan kami diakui secara akrual. Kas baru masuk saat pelanggan benar-benar membayar. Inilah mengapa kami selalu menegaskan: pendapatan belum tentu penerimaan, tetapi jika sudah diterima, itu sudah pasti pendapatan. Setiap tahun, data keuangan kami diaudit secara menyeluruh. Kami menjalani audit dari auditor independen untuk memastikan keabsahan dan keakuratan laporan keuangan kami. Selain itu, kami juga diaudit dari sisi kinerja melalui Perwakilan BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) Makassar. Proses ini melibatkan rekonsiliasi data antara hasil audit independen dan internal kami, menjamin bahwa semua data yang kami sajikan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan :

“Sistem akuntansi kami di PDAM jelas berdasarkan SAK Entitas Privat, yang secara fundamental menerapkan basis akrual. Ini membedakan kami dari akuntansi pemerintahan yang mungkin lebih cenderung berbasis kas. Konsep kuncinya adalah bahwa pendapatan diakui saat layanan diberikan dan tagihan dibuat, meskipun uangnya belum kami terima. Bayangkan, kami menciptakan tagihan rekening, itu sudah menjadi pendapatan kami. Kas baru terwujud ketika pelanggan melakukan pembayaran. Ini menciptakan situasi di mana pendapatan tercatat sebelum penerimaan kas.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aslam Nur (KASI KEUANGAN), Nasir Baso (Kabag Administrasi & Keuangan), Musmulyadi (Kasub. Pener Water Meter), dan Muh. Amir (Kepala Unit IKK Ulugalung), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menerapkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat dengan basis akrual.

Penerapan basis akrual ini berarti pendapatan diakui saat hak untuk menagih timbul saat tagihan rekening dibuat, bukan saat kas benar-benar diterima oleh perusahaan. Oleh karena itu, pendapatan yang dicatat belum tentu merupakan penerimaan kas, namun penerimaan kas sudah pasti merupakan pendapatan. Untuk menjamin

keabsahan dan akurasi data keuangan, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menjalani audit tahunan oleh auditor independen dan juga audit kinerja melalui Perwakilan BPKP Makassar. Proses rekonsiliasi data antara hasil audit independen dan internal ini memastikan validitas dan akuntabilitas seluruh data keuangan yang disajikan.

d. Informasi dan Komunikasi

Dalam menjalankan fungsi pengendalian internalnya, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng sangat mengedepankan informasi dan komunikasi yang efektif. Hal ini terbukti dari adanya sistem informasi terpadu yang secara komprehensif mencakup metode dan pencatatan seluruh transaksi penerimaan tagihan tunggakan pembayaran rekening air oleh pihak yang berwenang. Sistem ini juga memastikan keakuratan dalam posting dan pengikhtisaran transaksi pembayaran tagihan rekening air, serta menyediakan catatan lengkap yang menunjukkan dan merekam setiap transaksi penerimaan pembayaran tagihan rekening air.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan :

“setiap tahun itu kita di audit kinerja yang di lakukan dari tim PPKP terkait penentuan pencatatannya itu jelas di atur dalam SAK Entitas privat terkait pencatatan kemudian baik monitoring karena kita juga gunakan sistemnya PPKP, kita gunakan aplikasinya PPKP maka bentuk integritas itu sudah di yakinkan sesuai dengan prosedur”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan :

“setiap poin transaksi atau setiap transaksi itu sudah di atur dalam penafsiran buku akun yang di atur dalam SAK entitas Privat.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan :

“Pencatatan kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sepenuhnya berlandaskan pada SAK Entitas Privat. Setiap transaksi, besar maupun kecil, diatur dalam penafsiran buku akun yang menjadi panduan kami. Ini menciptakan konsistensi dan transparansi dalam seluruh laporan keuangan kami. Selain itu, kami menghadapi audit kinerja tahunan dari tim BPKP. Mereka tidak hanya mengaudit kinerja, tetapi juga memverifikasi bagaimana kami melakukan pencatatan. Karena kami menggunakan aplikasi dan sistem monitoring dari BPKP, ini semakin menjamin bahwa bentuk integritas dan kesesuaian dengan prosedur telah terpenuhi. Kami yakin bahwa sistem ini membantu kami menjaga akurasi data keuangan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan :

“Dalam memastikan akurasi dan keandalan data keuangan, kami sangat bergantung pada SAK Entitas Privat sebagai kerangka kerja utama. Setiap poin transaksi kami diatur dan ditafsirkan dalam buku akun yang telah sesuai dengan standar ini. Ini memberikan landasan yang kokoh untuk seluruh proses akuntansi kami. Untuk menjamin integritas data, kami juga menjalani audit kinerja setiap tahun oleh tim BPKP. Mereka tidak hanya mengawasi, tetapi juga membantu kami memastikan bahwa proses pencatatan dan monitoring kami selaras. Fakta bahwa kami menggunakan sistem dan aplikasi dari BPKP memberikan lapisan jaminan tambahan bahwa prosedur telah diikuti dengan benar dan data kami kredibel.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aslam Nur (KASI KEUANGAN), Nasir Baso (Kabag Administrasi & Keuangan), Musmulyadi (Kasub. Pener Water Meter), dan Muh. Amir (Kepala Unit IKK Ulugalung), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa secara konsisten menerapkan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat sebagai landasan utama dalam seluruh proses pencatatan dan pelaporan keuangannya.

Setiap transaksi perusahaan diatur dan ditafsirkan sesuai dengan buku

akun yang berlandaskan SAK Entitas Privat, menjamin konsistensi, transparansi, dan akurasi data. Lebih lanjut, untuk memastikan integritas dan keandalan data keuangan, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menjalani audit kinerja tahunan oleh tim Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Penggunaan aplikasi dan sistem monitoring dari BPKP semakin memperkuat keyakinan bahwa seluruh prosedur keuangan telah sesuai standar, sehingga data yang disajikan kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

e. Pemantauan/Monitoring

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng menunjukkan komitmen kuat terhadap pemantauan berkelanjutan sebagai bagian integral dari sistem pengendalian internalnya. Ini terbukti dari dilakukannya pemantauan rutin yang telah sesuai dengan ketentuan perusahaan, memastikan setiap proses berjalan sebagaimana mestinya. Selain itu, perusahaan memiliki sistem pemantauan yang terstruktur ketika terjadi pencabutan meteran air akibat tunggakan pembayaran, serta dalam mengawasi aktivitas penagihan yang dilakukan oleh karyawan. Tidak hanya itu, perusahaan juga sigap melakukan upaya khusus saat tunggakan pembayaran meningkat, terutama pada musim kemarau di mana pasokan air mungkin tidak selancar biasanya, menunjukkan adaptabilitas dan responsivitas dalam menghadapi tantangan operasional.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Aslam Nur, S.E sebagai KASI KEUANGAN, beliau mengatakan :

“Dalam bidang penagihan kita kemarin sempat terkendala dalam proses manualisasi yang di lakukan karena kita tidak punya

akses untuk melakukan monitoring secara realtime alhasil di 2019 kita di pandu dan di bimbing plus pendampingannya kembali lagi melalui atau melibatkan digitalisasi dengan aplikasi yang namanya MwaterSurprier ini yang menjadi titik acuan kami untuk memonitoring baik segi person maupun dari tingkat produktifitas masing-masing penagih yang di percayakan di ruang lingkup wilayah masing-masing itu sudah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh SOP maupun yang di tetapkan dalam aturan perusahaan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Nasir Baso, S.E sebagai

Kabag Administrasi & Keuangan, beliau mengatakan :

“Ketika pemantauan dari beberapa percepatan di bulan terakhir indeks pencabutan itu meningkat karena upaya kita untuk menekan laju piutang ternyata dari beberapa percepatan yang kita lakukan khususnya penutupan sambungan yang potensinya di bawah dari 50% tertagih memang ada kita dapati indikasi penyambungan secara ilegal karena ada keinginan mau. Bayar tapi kemampuan tidak ada alhasil ada beberapa oknum pelanggan yang kita dapati itu menyambung secara ilegal tetapi bentuk pemantauan yang kita lakukan secara regulasi ketika 10 hari di lakukan penutupan kemudian pelanggan belum ada niat ataupun bentuk penyelesaian yang di lakukan maka pihak PDAM melakukan tahapan terakhir ada yang namanya tahapan pembongkaran instalasi jadi yang di cabut kemarin hanya meter tetapi tahapan selanjutnya itu penutupan sumber pengambilannya untuk menghindari ilegal koneksi yang dapat di lakukan secara tersembunyi oleh oknum pelanggan.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Musmulyadi, S.E., MM

sebagai Kasub. Pener Water Meter, beliau mengatakan :

“Kembali dengan faktanya memang PDAM itu berada di posisi dilematis ketika dia di posisi musim kemarau dalam posisi tagihan yang melonjak ini tetap kita lakukan pengecekan baik secara data maupun secara fisik karena tidak semua juga wilayah itu terdampak akibat kemarau dan memang kita lihat dari segi konsumsi dalam kondisi kemarau itu kebutuhan masyarakat khususnya pelanggan kami itu melonjak sampai tiga kali karena itu efek panas ya biasanya mungkin kalau musim hujan syukur kalau mandi dalam sehari tetapi dalam musim kemarau biasanya mandi dua kali dalam sehari sehingga kebutuhan memang meningkat dalam musim kemarau tetapi dari hal tersebut tetap kita lakukan pengecekan ketika memang di wilayah itu terdampak akibat kemarau maka PDAM juga harus hadir untuk memberikan kebijakan dalam artian apa yang di gunakan itu juga harus sesuai apa yang di tagihant.”

Sebagaimana hasil wawancara dengan Muh. Amir, SE sebagai Kepala Unit IKK Ulugalung, beliau mengatakan :

"Sebelumnya, di bidang penagihan, kami memang terkendala oleh proses manual yang tidak memungkinkan monitoring real-time. Ini menjadi isu besar bagi kami. Namun, kami mulai bertransformasi dengan dukungan digitalisasi. Kami didampingi dan dibimbing untuk mengimplementasikan aplikasi MWaterSurprier. Aplikasi ini sekarang menjadi tulang punggung kami untuk memonitor kinerja personel dan produktivitas setiap penagih di wilayah masing-masing. Semua sudah terintegrasi dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta aturan perusahaan yang berlaku. Beberapa bulan terakhir, kami melihat peningkatan indeks pencabutan, ini adalah upaya kami menekan laju piutang. Dari percepatan penutupan sambungan yang potensi tagihannya di bawah 50%, kami sering menemukan indikasi penyambungan ilegal. Ini terjadi karena pelanggan ingin membayar tapi kemampuannya terbatas, sehingga beberapa oknum mencoba menyambung secara ilegal. Untuk mengatasinya, jika dalam 10 hari setelah penutupan pelanggan belum menunjukkan itikad baik, kami akan melakukan pembongkaran instalasi secara total. Meteran saja tidak cukup, sumber pengambilan airnya akan kami cabut untuk mencegah koneksi ilegal tersembunyi. Kami juga menghadapi dilema musiman, terutama saat musim kemarau di mana tagihan bisa melonjak. Kami melakukan pengecekan menyeluruh, baik data maupun fisik, karena tidak semua wilayah terdampak kemarau secara merata. Kami tahu, konsumsi air masyarakat bisa meningkat hingga tiga kali lipat karena efek panas. Meski demikian, kami tetap hadir untuk memberikan kebijakan yang adil, memastikan tagihan yang diberikan sesuai dengan pemakaian riil di wilayah yang memang terdampak kemarau."

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aslam Nur (KASI KEUANGAN), Nasir Baso (Kabag Administrasi & Keuangan), Musmulyadi (Kasub. Pener Water Meter), dan Muh. Amir (Kepala Unit IKK Ulugalung), dapat disimpulkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa telah melakukan berbagai upaya strategis untuk mengatasi tantangan dalam operasional dan penagihan, dengan memanfaatkan teknologi dan kebijakan adaptif. Digitalisasi Penagihan dan Monitoring:

Perusahaan telah bertransformasi dari sistem manual yang terkendala kurangnya monitoring real-time ke sistem digital. Sejak 2019, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menggunakan aplikasi MWaterSurprier sebagai acuan utama untuk memonitor kinerja dan produktivitas setiap penagih di wilayah masing-masing, memastikan kesesuaian dengan SOP dan aturan perusahaan.

Penanganan Piutang dan Koneksi Ilegal: Untuk menekan laju piutang, terutama pada sambungan dengan potensi tagihan rendah, perusahaan meningkatkan indeks pencabutan. Ketika ditemukan indikasi penyambungan ilegal setelah penutupan meteran, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa akan melakukan pembongkaran instalasi secara total jika pelanggan tidak menunjukkan itikad baik dalam 10 hari, untuk mencegah koneksi tersembunyi.

Kebijakan Adaptif Terhadap Musim Kemarau: Perusahaan menghadapi dilema saat musim kemarau di mana konsumsi air dan tagihan pelanggan bisa melonjak. Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menunjukkan komitmen untuk terus berinovasi dalam manajemen risiko, meningkatkan efisiensi operasional, dan melayani pelanggan dengan integritas, sekaligus mengatasi tantangan musiman dan perilaku ilegal.

C. Pembahasan

Hasil penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menunjukkan efektivitas dan implementasi yang komprehensif, terutama didukung oleh transformasi digital dan penegakan disiplin yang ketat. Temuan ini sejalan dan memperkuat hasil-hasil dari beberapa penelitian terdahulu, khususnya yang berfokus pada

efektivitas SPI di Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) atau lembaga yang berkaitan dengan layanan publik dan pengelolaan piutang/kredit.

1. Prosedur Penagihan Rekening Air

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang komprehensif. Strategi ini menggabungkan prosedur terstruktur, analisis data, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas penagihan. Meskipun perusahaan telah menerapkan sanksi denda dan kebijakan pemutusan sambungan, masih ada tantangan yang disebabkan oleh perilaku pelanggan, seperti kebiasaan menunda pembayaran atau lupa. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan berupaya memberikan kemudahan pembayaran dan memanfaatkan digitalisasi secara proaktif, seperti menggunakan sistem WhatsApp blasting untuk mengingatkan pelanggan dan aplikasi berbasis Android untuk pembacaan meter air, yang tidak hanya meningkatkan akurasi tetapi juga membangun kepercayaan.

Secara keseluruhan, pendekatan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sejalan dengan beberapa komponen kunci dalam teori COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*). Pertama, dalam aspek Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), perusahaan menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai etika dengan memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur. Adanya surat tugas untuk karyawan dan evaluasi efektivitas sanksi menunjukkan adanya tanggung jawab dan akuntabilitas. Kedua, terkait Penilaian Risiko (*Risk Assessment*), perusahaan melakukan analisis mendalam terhadap

penyebab piutang sebelum melakukan penagihan. Langkah ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan memahami risiko-risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan penagihan. Ketiga, Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*) terlihat dari penerapan berbagai prosedur, seperti denda, pemutusan sambungan, dan digitalisasi pembacaan meter. Selain itu, Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*) juga terpenuhi melalui penggunaan teknologi *WhatsApp blasting* untuk mengirimkan notifikasi tagihan kepada pelanggan dan memastikan informasi yang relevan dan tepat waktu.

2. Unsur-Unsur Pengendalian Intern

a. Lingkungan Pengendalian

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng memiliki fondasi lingkungan pengendalian yang kuat. Fondasi ini terlihat dari adanya struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas dan wewenang yang terdefinisi dengan baik, serta komitmen kuat terhadap akuntabilitas dan integritas. Perusahaan memiliki standar operasional yang tegas, yang terbukti dari responsnya terhadap insiden penyalahgunaan wewenang atau tindakan kriminal yang pernah terjadi. Sanksi yang diberikan sangat ketat dan konsisten, bahkan hingga pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat, menunjukkan bahwa perusahaan tidak menoleransi pelanggaran. Upaya ini bukan hanya untuk menjaga efisiensi, tetapi juga untuk membangun budaya disiplin dan etika di seluruh jajaran karyawan.

Pendekatan yang diterapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat selaras dengan pilar pertama dalam teori COSO

(*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*), yaitu Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*). Lingkungan pengendalian yang kuat berfungsi sebagai pondasi yang menyediakan disiplin dan struktur bagi seluruh sistem pengendalian internal. Di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, hal ini diwujudkan melalui struktur organisasi yang transparan, di mana setiap individu dan departemen memiliki tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas. Komitmen terhadap integritas dan nilai-nilai etika juga terlihat jelas dari penerapan sanksi yang tegas dan konsisten terhadap pelanggaran, bahkan yang dilakukan oleh oknum karyawan. Ini menunjukkan bahwa manajemen senior secara proaktif menegakkan akuntabilitas dan memastikan setiap individu memahami konsekuensi dari tindakannya, yang merupakan elemen penting dari lingkungan pengendalian yang efektif.

b. Penilaian Resiko

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng secara proaktif mengelola berbagai risiko operasional, finansial, dan sumber daya manusia. Perusahaan tidak hanya mengidentifikasi risiko yang jelas, seperti tunggakan pembayaran yang dapat mengganggu likuiditas, tetapi juga risiko musiman yang berkaitan dengan perubahan iklim, seperti penurunan kualitas air selama musim hujan. Lebih dari itu, perusahaan juga belajar dari pengalaman masa lalu, termasuk kasus penyalahgunaan kepercayaan oleh karyawan baru di bagian penagihan. Pengalaman ini dijadikan pelajaran berharga untuk memperketat proses seleksi dan penempatan personel di masa depan, menunjukkan komitmen perusahaan dalam mengidentifikasi, memitigasi, dan belajar

dari risiko yang ada demi keberlanjutan layanan dan kepercayaan pelanggan.

Pendekatan manajemen risiko yang diterapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat sejalan dengan pilar kedua teori COSO, yakni Penilaian Risiko (*Risk Assessment*). Hal ini terlihat dari komitmen kuat perusahaan dalam mengidentifikasi dan menganalisis berbagai potensi ancaman yang dapat memengaruhi operasionalnya. Secara proaktif, perusahaan mengevaluasi risiko keuangan berupa tunggakan pembayaran yang mengancam likuiditas, risiko lingkungan seperti penurunan kualitas air akibat perubahan iklim, serta risiko operasional dan sumber daya manusia (SDM) yang timbul dari penempatan karyawan baru di bagian penagihan. Dengan melakukan evaluasi risiko-risiko ini secara mendalam, Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menunjukkan bahwa manajemen risiko adalah bagian integral dari sistem pengendalian internalnya, yang memungkinkan mereka untuk mengambil langkah mitigasi yang tepat demi menjaga stabilitas dan efisiensi operasional.

c. Aktivitas Pengendalian

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengimplementasikan aktivitas pengendalian yang efektif dalam operasionalnya. Ini terlihat dari penggunaan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat dengan basis akrual, yang secara jelas membedakan pengakuan pendapatan dari penerimaan kas. Sistem ini memastikan bahwa pendapatan diakui ketika tagihan dibuat, bukan saat uang diterima, yang merupakan praktik standar akuntansi yang valid.

Perusahaan juga menunjukkan komitmennya terhadap akuntabilitas dan transparansi dengan melakukan audit tahunan oleh auditor independen dan BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan), serta melakukan rekonsiliasi data. Praktik-praktik ini secara signifikan mengurangi risiko kesalahan dan penyimpangan dalam laporan keuangan.

Aktivitas pengendalian yang diterapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat selaras dengan pilar ketiga teori COSO, yaitu Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*). Pilar ini menekankan pentingnya kebijakan dan prosedur yang membantu memastikan arahan manajemen terlaksana. Contoh-contoh yang terlihat di perusahaan ini mencakup: pemisahan fungsi antara akuntansi dan kas, yang merupakan prinsip dasar untuk mengurangi risiko penyelewengan. Selain itu, pengecekan independen melalui audit tahunan oleh pihak eksternal (auditor independen dan BPKP) menjadi mekanisme verifikasi yang kuat untuk memastikan keakuratan data. Penggunaan akuntansi berbasis akrual juga merupakan bentuk pengendalian yang memastikan pencatatan pendapatan dilakukan secara sistematis dan sesuai standar, bukan hanya berdasarkan aliran kas. Semua tindakan ini secara kolektif menunjukkan adanya mekanisme yang terstruktur untuk mengelola risiko dan memastikan integritas data keuangan.

3. Analisis Sistem Pengendalian Intern Perumda Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng

Sistem Pengendalian Intern (SPI) Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dapat dianalisis secara komprehensif melalui kerangka teori COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway*

Commission). Secara keseluruhan, perusahaan telah menerapkan komponen-komponen utama dari COSO untuk memastikan efektivitas operasional, integritas laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap regulasi.

Hasil penelitian mengenai Sistem Pengendalian Intern (SPI) piutang pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa menunjukkan efektivitas dan implementasi yang komprehensif, terutama didukung oleh transformasi digital dan penegakan disiplin yang ketat. Temuan ini sejalan dan memperkuat hasil-hasil dari beberapa penelitian terdahulu, khususnya yang berfokus pada efektivitas SPI di Badan Usaha Milik Negara/Daerah (BUMN/BUMD) atau lembaga yang berkaitan dengan layanan publik dan pengelolaan piutang/kredit.

a. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa memiliki fondasi yang kuat dalam Lingkungan Pengendalian. Hal ini tercermin dari adanya struktur organisasi yang jelas dan pembagian tugas, wewenang, serta tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik. Komitmen perusahaan terhadap integritas dan etika sangat tinggi, terbukti dari respons tegas terhadap pelanggaran, termasuk kasus penyalahgunaan wewenang. Adanya sanksi yang ketat dan konsisten hingga pemutusan hubungan kerja tidak hormat, menunjukkan bahwa manajemen senior secara proaktif menegakkan akuntabilitas dan disiplin.

Penelitian ini menunjukkan bahwa SPI Perumda Tirta Eremerasa sudah efektif karena memiliki struktur organisasi yang jelas, pembagian tugas yang terdefinisi, dan penegakan sanksi yang tegas. Temuan ini

selaras dengan hasil penelitian terdahulu Melva Linda Panjaitan (2023) pada PT. PLN (Persero) Medan Timur, yang menyimpulkan bahwa SPI tarif listrik sudah efektif karena setiap fungsi dalam perusahaan memiliki pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing. Kesamaan mendasar terletak pada peran krusial pemisahan fungsi dan struktur organisasi yang solid sebagai fondasi keberhasilan SPI di lembaga layanan publik.

b. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Perusahaan menunjukkan pendekatan proaktif dalam Penilaian Risiko. Mereka tidak hanya mengidentifikasi risiko finansial seperti tunggakan pembayaran, tetapi juga risiko operasional dan lingkungan, seperti penurunan kualitas air selama musim hujan. Lebih lanjut, Perumda Tirta Eremerasa juga belajar dari pengalaman masa lalu, menjadikan kasus penyalahgunaan oleh karyawan baru sebagai pelajaran untuk memperketat proses seleksi dan penempatan personel. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen risiko adalah bagian integral dari strategi mereka untuk menjaga stabilitas dan keberlanjutan layanan.

Dalam aspek Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), Perumda Tirta Eremerasa menunjukkan komitmen tinggi terhadap integritas yang dibuktikan dengan penegakan sanksi yang ketat, bahkan pemutusan hubungan kerja. Praktik ini menunjukkan bahwa nilai dan etika telah dituangkan dalam tindakan nyata manajemen. Hal ini berbeda secara signifikan dengan temuan penelitian terdahulu Komang Ayu Mega Putri & Gede Putu Banu Astawa (2023) pada Koperasi

Pegawai Negeri Praja Mukti, di mana lingkungan pengendalian internal terhadap integritas hanya dikomunikasikan secara lisan dan belum dituangkan secara tertulis, sehingga pengendalian belum sepenuhnya diterapkan. Perumda Tirta Eremerasa berhasil mengatasi kelemahan yang ditemukan pada penelitian terdahulu ini.

c. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Berbagai Aktivitas Pengendalian telah diterapkan untuk memastikan arahan manajemen terlaksana dengan efektif. Salah satu praktik penting adalah penggunaan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat dengan basis akrual, yang memisahkan pengakuan pendapatan dari penerimaan kas dan mengurangi risiko manipulasi. Selain itu, pengecekan independen dilakukan melalui audit tahunan oleh auditor eksternal (independen dan BPKP), yang berfungsi sebagai mekanisme verifikasi untuk menjaga keabsahan dan akurasi data. Kombinasi praktik ini menunjukkan adanya mekanisme terstruktur untuk mengelola risiko dan memastikan integritas data keuangan.

Terkait Aktivitas Pengendalian dan Penilaian Risiko, Perumda Tirta Eremerasa menerapkan analisis piutang mendalam, denda, dan sanksi pemutusan sambungan, serta menggunakan SAK berbasis akrual dan audit ganda (independen dan BPKP). Pengendalian ini menunjukkan upaya untuk memitigasi risiko tunggakan dan penyimpangan. Hasil ini kontras dengan temuan penelitian terdahulu. Nanda Amalia & Anita Handayani (2023) pada PT X yang memperlihatkan peningkatan kredit bermasalah karena kurang efektifnya SPI, terutama karena tidak adanya pengendalian,

pengawasan, dan penilaian risiko yang memadai. Sebaliknya, Perumda Tirta Eremerasa justru menjadikan penilaian risiko (termasuk pengalaman *fraud* karyawan baru) sebagai integral dari strategi mereka, menunjukkan praktik yang lebih maju dan proaktif.

d. Informasi dan Komunikasi (Information and Communication)

Komponen Informasi dan Komunikasi terlihat dari prosedur penagihan. Penggunaan teknologi seperti WhatsApp blasting untuk mengirimkan notifikasi tagihan menunjukkan bahwa perusahaan berupaya menyediakan informasi yang relevan dan tepat waktu kepada pelanggan. Ini merupakan langkah penting untuk meningkatkan komunikasi dan mengurangi risiko tunggakan yang disebabkan oleh kelalaian pelanggan.

Analisis ini menunjukkan bahwa Perumda Air Minum Tirta Eremerasa telah mengintegrasikan empat dari lima komponen COSO dengan baik dalam operasionalnya. Langkah-langkah ini menciptakan sistem pengendalian internal yang kokoh yang mendukung efektivitas operasional, akuntabilitas, dan keberlanjutan perusahaan.

Penelitian ini menemukan bahwa digitalisasi (aplikasi Android untuk meteran, *WhatsApp blasting*) menjadi komponen kunci SPI Perumda Tirta Eremerasa. Penggunaan teknologi ini merupakan bentuk Aktivitas Pengendalian dan Informasi & Komunikasi yang efektif untuk mengatasi risiko *human error* dan kelalaian pelanggan. Meskipun penelitian terdahulu seperti Berkat Simanullang (2023) pada KSP MAKMUR MANDIRI menyimpulkan SPI perkreditan sudah baik (Prinsip 5C berhasil), fokus pada Perumda Tirta Eremerasa menyoroti dimensi

teknologi canggih yang lebih dominan dalam memecahkan masalah piutang pelanggan secara massal, suatu aspek modern yang melengkapi prinsip-prinsip tradisional.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Secara umum, sistem pengendalian intern yang diterapkan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa dalam upaya menekan tingkat tunggakan piutang air merupakan suatu kerangka kerja yang holistik dan terintegrasi, yang menggabungkan prinsip tata kelola yang kuat dengan pemanfaatan teknologi digital mutakhir. Sistem ini tidak hanya berfokus pada ketepatan akuntansi dan penegakan sanksi yang tegas, tetapi juga pada penciptaan lingkungan pengendalian yang menjunjung tinggi integritas, serta implementasi aktivitas pengendalian yang canggih, seperti digitalisasi proses pembacaan meter dan notifikasi tagihan melalui *WhatsApp blasting*, yang secara kolektif dirancang untuk meminimalkan risiko *human error* dan manipulasi, sambil secara proaktif meningkatkan kemudahan dan kepatuhan pembayaran dari sisi pelanggan.

1. Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*)

Lingkungan pengendalian Perumda Tirta Eremerasa menunjukkan komitmen yang kuat terhadap integritas dan etika, yang menjadi fondasi bagi seluruh sistem pengendalian. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas: Terdapat struktur organisasi yang jelas dengan pembagian tugas dan tanggung jawab (SoD) yang terdefinisi pada setiap posisi. Hal ini memastikan bahwa tidak ada satu individu pun yang mengendalikan seluruh siklus piutang (dari pembacaan meter, penagihan, hingga penerimaan kas). Komitmen Integritas dan Etika: Komitmen manajemen ditunjukkan melalui penegakan sanksi yang tegas terhadap

penyalahgunaan wewenang, termasuk pemutusan hubungan kerja. Tindakan ini memberikan pesan yang kuat mengenai budaya anti-fraud dan pentingnya integritas karyawan, khususnya di bidang yang rentan seperti penagihan. Kebijakan Sumber Daya Manusia: Perusahaan memastikan penempatan dan pengembangan personel dilakukan sesuai dengan kompetensi dan integritas yang diharapkan.

2. Penilaian Risiko (*Risk Assessment*)

Perusahaan secara proaktif mengidentifikasi dan menganalisis risiko tunggakan piutang. Identifikasi Risiko Utama: Risiko utama yang diidentifikasi adalah kebiasaan pelanggan menunda pembayaran dan risiko *human error* atau *fraud* dalam proses pembacaan meter dan penagihan. Analisis Piutang Mendalam: Sebelum penugasan lapangan, perusahaan melakukan analisis piutang yang mendalam (*deep-dive analysis*). Ini melibatkan penelusuran data pelanggan dan pemetaan wilayah tunggakan untuk menentukan prioritas dan strategi penagihan yang tepat, sehingga sumber daya penagih diarahkan ke area berisiko tinggi. Sanksi Pemutusan Sambungan Otomatis: Pemberlakuan sanksi pemutusan sambungan secara otomatis jika tunggakan mencapai lebih dari tiga bulan adalah respons terhadap risiko piutang tak tertagih, menjadikannya alat pencegah kerugian.

3. Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*)

Perusahaan mengadopsi campuran pengendalian manual dan otomatis (digital) untuk memastikan piutang tertagih dan data akurat. Aktivitas Pengendalian Digital, Notifikasi Digital (*WhatsApp Blasting*): Penggunaan *WhatsApp blasting* (sejak 2024) untuk notifikasi tagihan

berfungsi sebagai pengendalian preventif yang sangat efektif, mengatasi 70% tunggakan yang disebabkan oleh lupa. Pembacaan Meter Berbasis Aplikasi Android: Proses pembacaan meter dilakukan melalui foto (*Geo-tagging*) via aplikasi Android. Ini adalah pengendalian detektif dan preventif yang meningkatkan akurasi data, mengurangi risiko manipulasi petugas, dan meningkatkan kepercayaan data tagihan. Monitoring Kinerja Penagih (Aplikasi *MWaterSurprier*): Aplikasi ini menyediakan pengendalian monitoring berkelanjutan terhadap kinerja personel penagih, memungkinkan supervisor melacak progres penagihan secara *real-time*. Aktivitas Pengendalian Fisik/Prosedural: Penugasan Piutang Terprosedur: Penugasan personel penagih dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang ketat. Penerapan Denda Administratif: Pemberlakuan denda sebesar Rp10.000 untuk keterlambatan pembayaran berfungsi sebagai pengendalian *deterrent* (pencegah) yang mendorong pembayaran tepat waktu.

4. Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*)

Penggunaan teknologi informasi memastikan informasi piutang yang akurat dan komunikasi yang efektif kepada pelanggan. Sistem Digital Terintegrasi: Transformasi dari sistem manual ke sistem digital sejak 2019 (termasuk *MWaterSurprier*) memastikan data piutang (tagihan, pembayaran, tunggakan) terintegrasi dan diolah secara efisien. Peningkatan Akses Transaksi: Upaya untuk memperkuat kemudahan akses transaksi pembayaran (melalui berbagai kanal digital dan mitra) merupakan bentuk komunikasi yang memfasilitasi pelanggan untuk memenuhi kewajiban mereka. Komunikasi Notifikasi Tagihan: *WhatsApp*

blasting menjadi kanal komunikasi yang efektif dan modern untuk mengingatkan pelanggan.

5. Pemantauan (*Monitoring Activities*)

Perusahaan melakukan pemantauan berkelanjutan dan evaluasi independen untuk memastikan sistem berjalan efektif. Audit Ganda Tahunan: Adanya audit tahunan oleh auditor independen dan BPKP Makassar merupakan bentuk pemantauan independen yang memastikan validitas, akurasi, dan akuntabilitas seluruh data keuangan, termasuk piutang. Monitoring Kinerja Otomatis: Aplikasi *MWaterSurprier* memungkinkan pemantauan berkelanjutan oleh manajemen terhadap tingkat efektivitas penagihan dan kinerja individu. Evaluasi Prosedur: Meskipun kebiasaan menunda pembayaran masih menjadi tantangan, perusahaan menunjukkan sifat adaptasi proaktif dengan terus mencari cara untuk memperkuat sistem, seperti meluncurkan notifikasi digital baru.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti menyarankan hal-hal berikut untuk Kantor Perumda Air Minum Tirta Eremerasa:

1. Mempertahankan dan Mengoptimalkan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Penerapan *Dashboard Keuangan Real-Time* (Akses Terbatas): Mengembangkan *dashboard* internal yang menampilkan metrik keuangan utama (*key financial metrics*), seperti arus kas, rasio likuiditas, dan tingkat piutang, secara *real-time*. Hal ini memungkinkan manajemen mengambil keputusan cepat dan Dewan Pengawas melakukan monitoring yang lebih efektif dan proaktif. Audit Kinerja Berbasis Indikator Kinerja Utama (IKU/KPI): Selain audit keuangan, lakukan audit kinerja tahunan yang

berfokus pada efisiensi operasional, kualitas layanan, dan pencapaian target IKU yang ditetapkan oleh kepala daerah/regulator. Hal ini memastikan bahwa akuntabilitas tidak hanya pada angka, tetapi juga pada nilai layanan publik. Publikasi Ringkasan Laporan Keuangan Tahunan (Ringkas dan Aksesibel): Mempublikasikan ringkasan laporan keuangan yang telah diaudit di laman resmi perusahaan atau media sosial dalam format yang mudah dipahami oleh publik (non-akuntan), sebagai wujud nyata transparansi kepada pemegang saham (Pemerintah Daerah) dan pelanggan.

2. Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Piutang melalui Inovasi Berkelanjutan dan Edukasi Pelanggan. Implementasi Sistem *Credit Scoring* Pelanggan: Mengembangkan sistem untuk menilai risiko kredit setiap pelanggan (atau kelompok pelanggan) berdasarkan riwayat pembayaran mereka. Pelanggan dengan riwayat baik (skor tinggi) dapat diberikan insentif (misalnya diskon kecil, program loyalitas), sementara pelanggan dengan skor rendah menjadi prioritas utama untuk penagihan dan edukasi. Diversifikasi dan Digitalisasi *Multi-Channel Payment*: Memperluas kemitraan pembayaran digital hingga mencakup semua platform *e-commerce*, *fintech*, dan modern *retail* yang dominan di wilayah layanan (tidak hanya bank/PPOB). Pertimbangkan integrasi dengan layanan dompet digital lokal untuk memaksimalkan kemudahan bertransaksi. Strategi Penagihan Berbasis Segmen: Menerapkan strategi penagihan yang berbeda berdasarkan lama tunggakan dan jenis pelanggan (rumah tangga, niaga, industri, sosial). Contoh: Piutang < 30 hari menggunakan notifikasi otomatis dan edukasi. Piutang > 90 hari

menggunakan kunjungan lapangan dan tindakan sanksi sesuai prosedur.

3. Memperkuat Lingkungan Pengendalian Internal dan Integritas Karyawan.

Rotasi Berkala Karyawan di Posisi Rentan: Menerapkan kebijakan rotasi wajib (misalnya setiap 2-3 tahun) untuk karyawan yang menduduki posisi dengan risiko tinggi seperti petugas penagihan, pencatat meter, dan pengelola kas/keuangan. Ini adalah praktik terbaik untuk mencegah konsolidasi kekuasaan yang dapat membuka celah penyalahgunaan wewenang. Penerapan *Whistleblowing System* yang Terjamin Kerahasiaannya: Membentuk saluran pelaporan (*whistleblowing system*) yang independen dan terjamin kerahasiaannya (bisa dikelola oleh unit SPI/BPKP), sebagai alat untuk mendeteksi dini pelanggaran integritas dan kecurangan. Sosialisasi mekanisme dan perlindungan bagi pelapor (*whistleblower*) sangat krusial. Pelatihan dan Sertifikasi Anti-Korupsi/Integritas: Secara rutin memberikan pelatihan mengenai Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Good Corporate Governance*) dan kode etik profesi, khususnya bagi tim yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dan uang tunai. Pertimbangkan memberikan sertifikasi integritas kepada tim penagihan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, A., Efendi, S. O., & Hamidy, F. (2017). Sistem pengendalian internal persediaan bahan habis pakai (studi kasus: pt indokom samudra persada). *Jurnal Tekno Kompak*, 11(1), 14-17.
- Adriansyah, M., & Nurwani, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9067-9076.
- Amalia, N., & Handayani, A. (2023). ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG UNTUK MEMINIMALKAN RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT X. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 8(1), 92-98.
- Anastasia, M., Rahmayanti, N. P., Mariyani, K., & Bahwiyanti, J. (2023). Analysis of the internal control system for merchandise inventory at PT Hokkian Anugerah Karya Abadi Banjarmasin. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(2), 580-587.
- Homenta, P. C., & Afandi, D. (2015). Analisis Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Pajak Daerah Di Kabupaten Halmahera Utara. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(3).
- Kalendesang, A. K., Lambey, L., & Budiarto, N. S. (2017). Analisis efektivitas sistem pengendalian internal persediaan barang dagang pada Supermarket Paragon Mart Tahuna. *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 12(2).
- Lilianti, E., Valianti, R. M., & Pratiwi, S. (2019). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 1(2), 80-100.
- Megaputri, K. A., & Astawa, I. G. P. B. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pemberian Kredit Di Koperasi Pegawai Negeri Praja Mukti. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 13(1), 55-70.
- Mutiara, M., & Siregar, S. (2023). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1717-1722.
- Muharika Dewi, 2023. Metode Penelitian *Research Is Fun*: Padang, CV. Maharika Rumah Ilmiah.
- Mulyani, S. (2012). Konsep-Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi. *Sistem Informasi Akuntansi*, 1-25.

- Monika, S., Muchran, M., & Nasrullah, N. (2023). Pengaruh Aspek Manajemen Keuangan Daerah terhadap Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Luwuk Timur. *Al-Buhuts*, 19(1), 602-615.
- Ndegwa, R. M., & Mungai, J. N. (2019). Influence of internal control system on financial management in ministry of finance, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 266-278.
- Paramitha, M., & Agustina, S. (2020). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Fungsi Penjualan Pada UD Mitra Niaga Surabaya. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 4(2).
- PANJAITAN, M. L. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP TAGIHAN REKENING LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN MEDAN TIMUR.
- Pernanda, A. (2021). *Analisis Pengendalian Intern Atas Pemberian Kredit Pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Mandiri Bestari Kelurahan Duri Barat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Pujiono, D. S., Sukarno, H., & Puspitasari, N. (2016). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah Serta Kinerja Pemerintah Daerah. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 68-81.
- Presiden Republik Indonesia, No. 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No. 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Remak, C. (2021). *ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM PEMBERIAN KREDIT PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BALO'TORAJA* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Sahri, Y., Afrida, A., & Hidayat, R. (2023). ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM OF CASH RECEIVINGS AND DISTRIBUTIONS IN NON-PROFIT ORGANIZATIONS. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 511-515.
- SIMANULLANG, B. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN KREDIT DALAM MENURUNKAN TINGKAT KREDIT MACET PADA KSP MAKMUR MANDIRI KECAMATAN DOLOKSANGGUL, KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN.
- Taty S, Yulianto H, 2016. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: Yogyakarta, Leutika Prio.
- Undang Undang Republik Indonesia Pasal (33) ayat 3 Tentang Minyak dan Gas Bumi.

- Yendrawati, R. (2013). Pengaruh sistem pengendalian intern dan kapasitas sumber daya manusia terhadap kualitas informasi laporan keuangan dengan faktor eksternal sebagai variabel moderating. *Jurnal akuntansi dan auditing indonesia*, 17(2), 166-175.
- Zakirova, A., Klychova, G., Dyatlova, A., Ostaev, G., & Konina, E. (2021). Internal control of transactions operation in the sustainable management system of organizations. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 258, p. 12009). EDP Sciences.



LAMPIRAN



EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN JANUARI 2022

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN FEBRUARI 2023

[illegible]

FERTILIZATION CALIBRATION WITH
ADJUSTING THE QUALITY OF
SEEDS

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN MARET 2023

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN MARET 2023

REKAPITULASI HASIL PENGALIHAN PUTANG AIR (PA)									
Sisa Piutang s.d. 31/03/2023		Rekening Maret 2023		Jumlah Tupai		Keterangan		Pembayaran s.d. 31/03/2023	
4.251.130		281.200		4.842.330		30 - KONTAK		1.200.000	
20.000		200.000		220.000		31 - HUKUM		1.000.000	
4.230.000		310.000		4.520.000		32 - HUKUM		1.000.000	
1.417.000		30.000		1.447.000		33 - HUKUM		1.000.000	
1.200.000		0		1.200.000		34 - HUKUM		1.000.000	
511.400.000		87.000.000		598.400.000		35 - HUKUM		1.000.000	
504.370.000		87.000.000		591.370.000		36 - HUKUM		1.000.000	
710.000.000		21.000.000		731.000.000		37 - HUKUM		1.000.000	
603.000.000		23.000.000		626.000.000		38 - HUKUM		1.000.000	
31.200.000		21.000.000		52.200.000		39 - HUKUM		1.000.000	
3.500.000		0		3.500.000		40 - HUKUM		1.000.000	
0		0		0		41 - HUKUM		1.000.000	
0		0		0		42 - HUKUM		1.000.000	
7.000.000.000		300.000.000		7.300.000.000		43 - HUKUM		1.000.000	

Dibuat oleh: 31 Maret 2023

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN APRIL 2012

DISEASES/INJURY/HAZARD/ENVIRONMENTAL HAZARD				DISEASES/INJURY/HAZARD/ENVIRONMENTAL HAZARD				DISEASES/INJURY/HAZARD/ENVIRONMENTAL HAZARD			
Sl. No.	Reporting Unit	Reporting Date	Reporting Time	Sl. No.	Reporting Unit	Reporting Date	Reporting Time	Sl. No.	Reporting Unit	Reporting Date	Reporting Time
1	111.411.001	11.411.001	11.411.001	1	111.411.001	11.411.001	11.411.001	1	111.411.001	11.411.001	11.411.001
2	111.411.002	11.411.002	11.411.002	2	111.411.002	11.411.002	11.411.002	2	111.411.002	11.411.002	11.411.002
3	111.411.003	11.411.003	11.411.003	3	111.411.003	11.411.003	11.411.003	3	111.411.003	11.411.003	11.411.003
4	111.411.004	11.411.004	11.411.004	4	111.411.004	11.411.004	11.411.004	4	111.411.004	11.411.004	11.411.004
5	111.411.005	11.411.005	11.411.005	5	111.411.005	11.411.005	11.411.005	5	111.411.005	11.411.005	11.411.005
6	111.411.006	11.411.006	11.411.006	6	111.411.006	11.411.006	11.411.006	6	111.411.006	11.411.006	11.411.006
7	111.411.007	11.411.007	11.411.007	7	111.411.007	11.411.007	11.411.007	7	111.411.007	11.411.007	11.411.007
8	111.411.008	11.411.008	11.411.008	8	111.411.008	11.411.008	11.411.008	8	111.411.008	11.411.008	11.411.008
9	111.411.009	11.411.009	11.411.009	9	111.411.009	11.411.009	11.411.009	9	111.411.009	11.411.009	11.411.009
10	111.411.010	11.411.010	11.411.010	10	111.411.010	11.411.010	11.411.010	10	111.411.010	11.411.010	11.411.010
11	111.411.011	11.411.011	11.411.011	11	111.411.011	11.411.011	11.411.011	11	111.411.011	11.411.011	11.411.011
12	111.411.012	11.411.012	11.411.012	12	111.411.012	11.411.012	11.411.012	12	111.411.012	11.411.012	11.411.012
13	111.411.013	11.411.013	11.411.013	13	111.411.013	11.411.013	11.411.013	13	111.411.013	11.411.013	11.411.013
14	111.411.014	11.411.014	11.411.014	14	111.411.014	11.411.014	11.411.014	14	111.411.014	11.411.014	11.411.014
15	111.411.015	11.411.015	11.411.015	15	111.411.015	11.411.015	11.411.015	15	111.411.015	11.411.015	11.411.015
16	111.411.016	11.411.016	11.411.016	16	111.411.016	11.411.016	11.411.016	16	111.411.016	11.411.016	11.411.016
17	111.411.017	11.411.017	11.411.017	17	111.411.017	11.411.017	11.411.017	17	111.411.017	11.411.017	11.411.017
18	111.411.018	11.411.018	11.411.018	18	111.411.018	11.411.018	11.411.018	18	111.411.018	11.411.018	11.411.018
19	111.411.019	11.411.019	11.411.019	19	111.411.019	11.411.019	11.411.019	19	111.411.019	11.411.019	11.411.019
20	111.411.020	11.411.020	11.411.020	20	111.411.020	11.411.020	11.411.020	20	111.411.020	11.411.020	11.411.020
21	111.411.021	11.411.021	11.411.021	21	111.411.021	11.411.021	11.411.021	21	111.411.021	11.411.021	11.411.021
22	111.411.022	11.411.022	11.411.022	22	111.411.022	11.411.022	11.411.022	22	111.411.022	11.411.022	11.411.022

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN APRIL 2023

REKENING YANG HARUS DITAGIH BULAN INI				TENTUKAN AKHIR BULAN INI				SALDO REKENING APRIL BULAN INI			
Sisa Rekening s.d. Feb. 2023	Rekening Mar. 2023	Charter Tipe/Unit	Keterangan	Sisa Rekening s.d. Feb. 2023	Rekening Mar. 2023	Charter Tipe/Unit	Keterangan	Sisa Rekening s.d. Feb. 2023	Rekening Mar. 2023	Charter Tipe/Unit	Keterangan
4.231.100	36.000	4.207.100	36 - BOSTON	0	36.000	36 - BOSTON	0	4.231.100	36.000	4.207.100	36 - BOSTON
0	36.000	0	36 - BOSTON	0	36.000	36 - BOSTON	0	0	36.000	0	36 - BOSTON
4.078.000	314.000	4.392.000	37 - BOSTON	0	314.000	37 - BOSTON	0	4.078.000	314.000	4.392.000	37 - BOSTON
1.000.000	36.000	1.036.000	38 - BOSTON	0	36.000	38 - BOSTON	0	1.000.000	36.000	1.036.000	38 - BOSTON
7.208.100	0	7.208.100	39 - BOSTON	0	0	39 - BOSTON	0	7.208.100	0	7.208.100	39 - BOSTON
523.340.000	48.678.000	572.018.000	40 - BOSTON	0	48.678.000	40 - BOSTON	0	523.340.000	48.678.000	572.018.000	40 - BOSTON
136.158.000	19.510.000	155.668.000	41 - BOSTON	0	19.510.000	41 - BOSTON	0	136.158.000	19.510.000	155.668.000	41 - BOSTON
748.800.200	18.400.000	767.200.200	42 - BOSTON	0	18.400.000	42 - BOSTON	0	748.800.200	18.400.000	767.200.200	42 - BOSTON
88.808.200	28.278.000	117.086.200	43 - BOSTON	0	28.278.000	43 - BOSTON	0	88.808.200	28.278.000	117.086.200	43 - BOSTON
23.514.800	18.457.000	41.971.800	44 - BOSTON	0	18.457.000	44 - BOSTON	0	23.514.800	18.457.000	41.971.800	44 - BOSTON
8.344.700	7.818.120	16.162.820	45 - BOSTON	0	7.818.120	45 - BOSTON	0	8.344.700	7.818.120	16.162.820	45 - BOSTON
0	0	0	46 - BOSTON	0	0	46 - BOSTON	0	0	0	0	46 - BOSTON
8.074.124.130	888.304.000	8.962.428.130	47 - BOSTON	0	888.304.000	47 - BOSTON	0	8.074.124.130	888.304.000	8.962.428.130	47 - BOSTON

Dibuat pada 10 April 2023



PT. SAKTI BANGUN DASAR KONSOLIDASI
KAWASAN TENGAH BARAT

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN MEI 2023

MENCERAIK YANG HARUS DITAGIH BULAN MEI				TIDAK BISA DITAGIH BULAN MEI				DALAM SECEKUN KASIR BULAN MEI			
Sisa Piutang s.d. Mei 2023	Mei 2023	Jumlah Tagihan	Keterangan	Sisa Piutang s.d. Mei 2023	Mei 2023	Jumlah Penagihan	Keterangan	Sisa Piutang s.d. Mei 2023	Mei 2023	Jumlah Penagihan	Jumlah
714.701.200	70.800.000	154.901.200	11 - INDIKUTRI PETSAH	22.442.400	2.500.000	24.942.400	10 - INDIKUTRI PETSAH	168.000.000	20.242.700	147.757.300	147.757.300
2.000.000	300.000	1.700.000	02 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	02 - INDIKUTRI PETSAH	3.100.000	300.000	2.800.000	2.800.000
14.817.000	20.000.000	34.817.000	03 - INDIKUTRI PETSAH	1.010.700	18.300.000	17.289.300	03 - INDIKUTRI PETSAH	17.000.000	18.300.000	35.300.000	35.300.000
0	0	0	04 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	04 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	05 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	05 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
40.000.000	3.800.000	43.800.000	06 - INDIKUTRI PETSAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	06 - INDIKUTRI PETSAH	41.800.000	3.800.000	45.600.000	45.600.000
275.400.000	27.000.000	302.400.000	07 - INDIKUTRI PETSAH	12.400.700	78.200.000	80.600.700	07 - INDIKUTRI PETSAH	272.000.000	20.000.000	292.000.000	292.000.000
3.100.000.000	200.000.000	3.300.000.000	08 - INDIKUTRI PETSAH	80.000.000	100.000.000	180.000.000	08 - INDIKUTRI PETSAH	3.100.000.000	200.000.000	3.300.000.000	3.300.000.000
1.200.000.000	200.000.000	1.400.000.000	09 - INDIKUTRI PETSAH	10.000.000	10.000.000	20.000.000	09 - INDIKUTRI PETSAH	1.180.000.000	190.000.000	1.370.000.000	1.370.000.000
60.000.000	10.000.000	70.000.000	10 - INDIKUTRI PETSAH	10.000.000	10.000.000	20.000.000	10 - INDIKUTRI PETSAH	50.000.000	10.000.000	60.000.000	60.000.000
40.000.000	10.000.000	50.000.000	11 - INDIKUTRI PETSAH	10.000.000	10.000.000	20.000.000	11 - INDIKUTRI PETSAH	30.000.000	10.000.000	40.000.000	40.000.000
0	0	0	12 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	12 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	13 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	13 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	14 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	14 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	15 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	15 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	16 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	16 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	17 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	17 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	18 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	18 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	19 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	19 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	20 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	20 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	21 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	21 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	22 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	22 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	23 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	23 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	24 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	24 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	25 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	25 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	26 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	26 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	27 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	27 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	28 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	28 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	29 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	29 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	30 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	30 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	31 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	31 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	32 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	32 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	33 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	33 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	34 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	34 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	35 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	35 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	36 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	36 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	37 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	37 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	38 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	38 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	39 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	39 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	40 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	40 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	41 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	41 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	42 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	42 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	43 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	43 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	44 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	44 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	45 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	45 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	46 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	46 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	47 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	47 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	48 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	48 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	49 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	49 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	50 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	50 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	51 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	51 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	52 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	52 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	53 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	53 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	54 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	54 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	55 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	55 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	56 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	56 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	57 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	57 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	58 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	58 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	59 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	59 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	60 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	60 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	61 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	61 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	62 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	62 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	63 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	63 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	64 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	64 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	65 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	65 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	66 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	66 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	67 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	67 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	68 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	68 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	69 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	69 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	70 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	70 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	71 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	71 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	72 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	72 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	73 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	73 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	74 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	74 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	75 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	75 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	76 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	76 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	77 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	77 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	78 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	78 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	79 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	79 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	80 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	80 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	81 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	81 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	82 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	82 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	83 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	83 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	84 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	84 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	85 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	85 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	86 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	86 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	87 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	87 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	88 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	88 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	89 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	89 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	90 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	90 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	91 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	91 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	92 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	92 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	93 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	93 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	94 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	94 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	95 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	95 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	96 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	96 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	97 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	97 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	98 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	98 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	99 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	99 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0
0	0	0	100 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	100 - INDIKUTRI PETSAH	0	0	0	0

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

BULAN JUNI 2023

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN AGUSTUS 2023

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN AGOSTUS 2023

REKONSILIASI YANG HARUS DITAGIH BULAN (R)				PENGIRISAN PENGIRISAN BULAN (R)				DALIL REKONSILIASI AGOST BULAN (R)													
Data Rekening 1.8 Jan. 2023		Rekening 30.08.2023		Jumlah Tajuk		Kategori		Data Rekening 31.08.2023		Rekening 31.08.2023		Jumlah Rekening		Ekskusi 31.08.2023		Data Rekening 31.08.2023		Rekening 31.08.2023		Jumlah Rekening	
4.281.100	0	18.800	4.287.500	30 - RUMAH	30 - RUMAH	0	0	28.300	4.287.500	30 - RUMAH	30 - RUMAH	28.300	4.287.500	30 - RUMAH	30 - RUMAH	28.300	4.287.500	30 - RUMAH	30 - RUMAH	28.300	4.287.500
0.393.400	447.800	270.000	4.511.400	32 - RUMAH	32 - RUMAH	0	0	447.800	4.511.400	32 - RUMAH	32 - RUMAH	447.800	4.511.400	32 - RUMAH	32 - RUMAH	447.800	4.511.400	32 - RUMAH	32 - RUMAH	447.800	4.511.400
1.500.000	20.000	0	1.520.000	33 - RUMAH	33 - RUMAH	0	0	20.000	1.520.000	33 - RUMAH	33 - RUMAH	20.000	1.520.000	33 - RUMAH	33 - RUMAH	20.000	1.520.000	33 - RUMAH	33 - RUMAH	20.000	1.520.000
1.208.100	0	0	1.208.100	34 - RUMAH	34 - RUMAH	0	0	0	1.208.100	34 - RUMAH	34 - RUMAH	0	1.208.100	34 - RUMAH	34 - RUMAH	0	1.208.100	34 - RUMAH	34 - RUMAH	0	1.208.100
998.575.000	0	0	998.575.000	35 - RUMAH	35 - RUMAH	0	0	0	998.575.000	35 - RUMAH	35 - RUMAH	0	998.575.000	35 - RUMAH	35 - RUMAH	0	998.575.000	35 - RUMAH	35 - RUMAH	0	998.575.000
172.111.000	20.777.300	20.777.300	191.400.000	36 - RUMAH	36 - RUMAH	0	0	20.777.300	191.400.000	36 - RUMAH	36 - RUMAH	20.777.300	191.400.000	36 - RUMAH	36 - RUMAH	20.777.300	191.400.000	36 - RUMAH	36 - RUMAH	20.777.300	191.400.000
148.520.000	21.546.000	21.546.000	169.966.000	37 - RUMAH	37 - RUMAH	0	0	21.546.000	169.966.000	37 - RUMAH	37 - RUMAH	21.546.000	169.966.000	37 - RUMAH	37 - RUMAH	21.546.000	169.966.000	37 - RUMAH	37 - RUMAH	21.546.000	169.966.000
190.341.000	22.446.000	22.446.000	212.787.000	38 - RUMAH	38 - RUMAH	0	0	22.446.000	212.787.000	38 - RUMAH	38 - RUMAH	22.446.000	212.787.000	38 - RUMAH	38 - RUMAH	22.446.000	212.787.000	38 - RUMAH	38 - RUMAH	22.446.000	212.787.000
48.972.000	23.773.000	23.773.000	72.745.000	39 - RUMAH	39 - RUMAH	0	0	23.773.000	72.745.000	39 - RUMAH	39 - RUMAH	23.773.000	72.745.000	39 - RUMAH	39 - RUMAH	23.773.000	72.745.000	39 - RUMAH	39 - RUMAH	23.773.000	72.745.000
13.844.000	0.379.000	0.379.000	14.223.000	40 - RUMAH	40 - RUMAH	0	0	0.379.000	14.223.000	40 - RUMAH	40 - RUMAH	0.379.000	14.223.000	40 - RUMAH	40 - RUMAH	0.379.000	14.223.000	40 - RUMAH	40 - RUMAH	0.379.000	14.223.000
0	500.000	500.000	500.000	41 - RUMAH	41 - RUMAH	0	0	500.000	500.000	41 - RUMAH	41 - RUMAH	500.000	500.000	41 - RUMAH	41 - RUMAH	500.000	500.000	41 - RUMAH	41 - RUMAH	500.000	500.000
0	0	0	0	42 - RUMAH	42 - RUMAH	0	0	0	0	42 - RUMAH	42 - RUMAH	0	0	42 - RUMAH	42 - RUMAH	0	0	42 - RUMAH	42 - RUMAH	0	0
8.504.888.200	983.553.900	983.553.900	9.488.442.100	43 - RUMAH	43 - RUMAH	0	0	983.553.900	9.488.442.100	43 - RUMAH	43 - RUMAH	983.553.900	9.488.442.100	43 - RUMAH	43 - RUMAH	983.553.900	9.488.442.100	43 - RUMAH	43 - RUMAH	983.553.900	9.488.442.100

Berkas: 31 Agustus 2023

EFISIENSI PENAGIHAN PUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN SEPTEMBER 2023

PENCENAN YANG HARUS MELAKUKAN				PENCENAN EKSPEDISI/AN DILAKUKAN				SOLUSI PENYELESAIAN DILAKUKAN			
Daftar Penerimaan 4/1/2023	Penerimaan Mhs. 2023	Ambilan Tahunan	Indeks/nilai	Daftar Penerimaan 4/1/2023	Penerimaan Mhs. 2023	Ambilan Tahunan	Indeks/nilai	Daftar Penerimaan 4/1/2023	Penerimaan Mhs. 2023	Ambilan Tahunan	Indeks/nilai
14.004.300	23.806.700	39.800.000	01 - MCK/OTR/BIOLAH	22.475.800	2.011.100	22.500.000	08.800	14.004.300	26.000.000	39.800.000	01.044.000
1.000.000	300.000	1.100.000	02 - MCK/OTR/BIOLAH	1.975.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	20.000.000	03 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
0	0	0	04 - MCK/OTR/BIOLAH	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	05 - MCK/OTR/BIOLAH	0	0	0	0	0	0	0	0
42.191.000	3.251.200	45.000.000	06 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
200.184.500	311.727.400	317.000.000	07 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
3.001.000.000	3.001.000.000	3.001.000.000	08 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
1.000.000.000	1.000.000.000	1.000.000.000	09 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	10 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	11 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	12 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	13 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	14 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	15 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	16 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	17 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	18 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	19 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	20 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	21 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	22 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	23 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	24 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	25 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	26 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	27 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	28 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	29 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	30 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	31 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	32 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	33 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	34 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	35 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	36 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	37 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	38 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	39 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	40 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	41 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	42 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	43 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	44 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	45 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	46 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	47 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	48 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	49 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	50 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	51 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	52 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	53 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	54 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	55 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	56 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	57 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	58 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	59 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	60 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	61 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	62 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	63 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	64 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	65 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	66 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	67 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	68 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	69 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.000.000	1.000.000
10.000.000	10.000.000	10.000.000	70 - MCK/OTR/BIOLAH	1.000.000	1.000.000	2.000.000	09.000	1.000.000	10.000.000	1.	

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN SEPTEMBER 2021

REVENUE VARIOUS HARUS DITAGIH BULAN INI				PERKIRAAN PENAGIHAN BULAN INI				SALDO KESIMPULAN AKHIR BULAN INI			
Saldo Rekening s.d. 31.8.2021	Rekening Agst. 2021	Jumlah Tagihan	Keterangan	Saldo Rekening s.d. 31.8.2021	Rekening Agst. 2021	Perkiraan	Estimasi	Saldo Rekening s.d. 31.8.2021	Rekening Agst. 2021	Jumlah	
4.251.175	38.000	4.289.175	20 - HASIL JUAL	0	38.000	38.000	100.00	4.251.175	38.000	4.289.175	
0	228.200	228.200	31 - HASIL PERC. DI	0	228.200	228.200	100.00	0	228.200	228.200	
3.422.900	204.800	3.627.700	32 - HASIL JUAL	0	204.800	204.800	100.00	3.422.900	204.800	3.627.700	
1.427.800	25.000	1.452.800	33 - HASIL JUAL	0	25.000	25.000	100.00	1.427.800	25.000	1.452.800	
1.206.500	0	1.206.500	34 - HASIL JUAL	0	0	0	0.00	1.206.500	0	1.206.500	
573.344.400	57.462.800	630.807.200	35 - HASIL JUAL	0	57.462.800	57.462.800	100.00	573.344.400	57.462.800	630.807.200	
179.200.200	20.575.800	199.776.000	36 - HASIL JUAL	0	20.575.800	20.575.800	100.00	179.200.200	20.575.800	199.776.000	
191.307.400	22.584.000	213.891.400	37 - HASIL JUAL	0	22.584.000	22.584.000	100.00	191.307.400	22.584.000	213.891.400	
118.007.200	22.783.000	140.790.200	38 - HASIL JUAL	0	22.783.000	22.783.000	100.00	118.007.200	22.783.000	140.790.200	
54.307.400	22.022.200	76.329.600	39 - HASIL JUAL	0	22.022.200	22.022.200	100.00	54.307.400	22.022.200	76.329.600	
15.004.200	8.218.275	23.222.475	40 - HASIL JUAL	0	8.218.275	8.218.275	100.00	15.004.200	8.218.275	23.222.475	
540.000	2.675.000	3.215.000	41 - HASIL JUAL	0	2.675.000	2.675.000	100.00	540.000	2.675.000	3.215.000	
680.000	2.771.000	3.451.000	42 - HASIL JUAL	0	2.771.000	2.771.000	100.00	680.000	2.771.000	3.451.000	
8.734.554.525	1.001.455.025	9.736.009.550		24.1707.225	629.779.875	8.906.229.350	97.28	8.734.554.525	1.001.455.025	9.736.009.550	

Berkas: 20 September 2021



EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)

MAY 2002

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASII

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (CONSOLIDASI)
BULAN NOPEMBER 2023

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN DESEMBER 2023

[illegible]

EFISIENSI PENAGIHAN PIUTANG AIR (KONSOLIDASI)
BULAN DESEMBER 2023

REKENING YANG HARUS DITAGI BULAN INI									
Bulan Tagihan NOV 2023		Bulan Tagihan NOV 2023		Jumlah Tagihan		Kategori		Denda Bulan NOV 2023	
4.201.102		45.708		4.246.790		30 - RUMAH		0	
0		226.280		226.280		31 - RUMAH KECIL/CE		0	
8.298.300		219.800		3.064.100		32 - RUMAH TANGGAL		0	
1.720.800		20.800		1.102.800		33 - RUMAH		0	
1.308.100		0		1.108.100		34 - RUMAH		0	
8.10.200.200		0		880.900.000		35 - RUMAH TANGGA		0	
207.700.200		34.514.000		209.971.300		36 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
171.300.200		10.810.000		190.800.000		37 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
125.700.800		10.810.000		148.800.000		38 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
70.100.200		24.770.400		97.860.000		39 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
30.820.200		0.912.000		29.241.200		40 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
8.820.800		7.820.800		14.240.000		41 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
4.208.100		0.800.000		42.100.000		42 - RUMAH TANGGA		1.546.000	
1.300.600.000		11.270.100.000		12.570.700.000					

Berkas 37 Desember 2023

Lampiran 2 Persetujuan Seminar Proposal


PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Telf. (0411) 866972 Makassar


HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian : Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi
Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada
Perumda Air Minum Tana Erimerasa Kabupaten Barrageang

Nama Mahasiswa : Samra Putri Ramadani

No. Stambuk NIM : 105721122021

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah disetujui untuk dapat diinformasikan serta diujr pada Seminar Proposal Penelitian.

Makassar, 21 November 2023

Menyetujui

Pembimbing I :  Pembimbing II : 

Dr. Muchriana Muchran, SE, M.Si, Ak, CA : Muhammad Kheedar Sahib, S.E., M.Ak
NIDN:0930956601 : NIDN:0917069301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen


Kusnillah, S.E., M.M
NBM: 115113

H

Lampiran 3 Surat Permohonan Izin Penelitian




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
 LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. (0411) 866972 Fax. (0411) 865588 Makassar 90221 e-mail: lp3m@unismuh.ac.id





Nomor : 1122/LP3M/05/C.4-VIII/XII/1447/2025
 Lampiran : 1 (satu) rangkap proposal
 Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Kepada Yth:
 Bapak Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan
 Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan
 di-
 Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb
 Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 206 tanggal: 02 Desember 2025, menengahkan bahwa mahasiswa dengan data sebagai berikut:

Nama	: Summa Putri Rismadani
Nim	: 105721122020
Fakultas	: Ekonomi Dan Bisnis
Prodi	: Manajemen

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan laporan tugas akhir Skripsi dengan judul :
"Analisis Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perumda Tirta Eremierasa Kabupaten Bantaeng"
 Yang akan dilaksanakan dari tanggal 05 Desember 2025 s.d 05 Februari 2026.
 Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan jazakumullahi khaeran katizina.
Billahi Fii Sabilil Haq, Fatahugul Khaerat
 Wassalamu Alaikum Wr. Wb.



11 Jumadil Akhir
1447
02 Desember 2025

Makassar

Ketua LP3M Unismuh Makassar,



Dr. Muh. Arief Muhsin, M.Pd.
NBM. 112 7761





Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. (0411) 866972 Fax (0411) 865588 Makassar 90221
 E-mail: lp3m@unismuh.ac.id Official Web: <http://lp3m.unismuh.ac.id>

Lampiran 4 Surat Penyelesaian Penelitian

PEMERINTAH KABUPATEN BANTAENG
PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA
KABUPATEN BANTAENG
 JALAN GAGAK NO. 2 TELEFON (0412) 21288 KODE POS : 92411

Bantaeng, 22 April 2024

Nomor : et/Perumda-AM/BT/IV/2024
 Perihal : Penyelesaian Penelitian

Kepada Yth. :
 Ketua LP3M Unismuh Makassar
 Di,
Makassar

Menyatakan bahwa yang tersebut di bawah :

Nama	ROHMATA PETRI LAMADANI
Fakultas	Ekonomi dan Bisnis
No. Studenak	17010100000000000000
Jurusan	Manajemen

Telah melakukan Penelitian/Pengambilan Data di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam rangka Penyusunan Skripsi dengan judul :

"Analisis Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng"

Demikian disampaikan atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Direktur,

MUHAMMAD NURFAIZRI, SE

Tembusan disampaikan kepada Yth. :

1. Dewan Pengawas Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kab. Bantaeng;
2. Yang Bernangskutan;
3. Arsip.

Lampiran 5 Persetujuan Seminar Hasil



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**
Jl. Sultan Alauddin No. 295 gedung Iqra Lt. 7 Tel. (0411) 866972 Makassar



HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Penelitian	Analisa Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Perusahaan Air Minum Tirta Emmases Kabupaten Barru
Nama Mahasiswa	Sumira Putri Ramadani
No. Stambuk/ NM	105721122020
Program Studi	Manajemen
Fakultas	Ekonomi Dan Bisnis
Perguruan Tinggi	Universitas Muhammadiyah Makassar

Telah disetujui untuk dapat dipertunjukkan serta dipada Seminar Hasil

Makassar, 28 Oktober 2020

Menyetujui

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Muchlisane Muchlis, SE, M.Si, Ak, CA Muhamad Khaedar Sahib, S.E., M.Ak
NIDN:0930098801 NIDN:0917069301

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen



Nasrullah, S.E., M.M
NBM: 115113

IV

Lampiran 6 Lembar Validasi Data dan Abstrak


UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA
11, Sultan Alauddin 204 Makassar, Gedung 100 11, 811 32 Makassar, Indonesia

LEMBAR KONTROL VALIDASI
PENELITIAN KUALITATIF

NAMA MAHASISWA	SUMIRA PUTRI RAMADANI			
NIM	105721122020			
PROGRAM STUDI	Manajemen			
JUDUL SKRIPSI	Analisis Sistem Pengendalian Internal Dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air Pada Penunda Air Minum Tirta Erasmirasa Kabupaten Bantaeng			
NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Muchlisna Muchlisna, SE., M.Si, Ak. CA			
NAMA PEMBIMBING 2	Muhammad Khaedar S.E., M.Ak			
NAMA VALIDATOR	Alamsjah, ST., SE., MM			
No	Dokumen	Tanggal Revisi	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Pedoman wawancara/observasi/catatan lapangan/atau pedoman lainnya		Sudah Sesuai	
2	Hasil verbatim dan coding wawancara/observasi/catatan lapangan/atau pedoman lainnya		Sudah Sesuai	
3	Hasil Uji Keabsahan Data		Sudah Sesuai	
4	Hasil deskripsi penelitian		Sudah Sesuai	
5	Dokumentasi penelitian (rekaman wawancara/foto/dokumentasi lainnya)		Sudah Sesuai	
6	Hasil analisis		Sudah Sesuai	

*Harap validator memberi paraf ketika revisi telah disetujui



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PUSAT VALIDASI DATA

Kampus Muhammadiyah Makassar, Gedung 01, B1-01, Jl. Jendral Sudirman No. 1, Makassar 90000

LEMBAR KONTROL VALIDASI
ABSTRAK

NAMA MAHASISWA	SUMIRA PUTRI RAMADANI			
NIM	105721122020			
PROGRAM STUDI	Manajemen			
JUDUL SKRIPSI	ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN (SPI) DALAM MENGURANGI TUNGGAKAN PIUTANG AIR PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA EREMERASA KABUPATEN BANTAENG			
NAMA PEMBIMBING 1	Dr. Muchlana Muchlan, SE., M.Si., Ak. CA			
NAMA PEMBIMBING 2	Muhammad Khaedar Sahib, S.E., M.Ak			
NAMA VALIDATOR	Dr. Syahidah Rahmah, S.E.Sy., N.E.J.			
No	Dokumen	Tanggal Revisi/Acc	Uraian Perbaikan/saran	Paraf*
1	Abstrak	24/11/2025	ACC	

*Harap validator memberi paraf ketika koreksi telah selesai



Lampiran 7 Lembar Surat Keterangan Bebas Plagiasi

 **MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**
Alamat kantor: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90232 Telp (0411) 881072, 881593, Fax (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama : Sumira Putri Ramadani
Nim : 105721122020
Program Studi : Manajemen

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambar Batas
1	Bab 1	3%	10 %
2	Bab 2	25%	25 %
3	Bab 3	3%	10 %
4	Bab 4	4%	10 %
5	Bab 5	0%	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, 18 November 2025
Mengetahui,
Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,


Nurhasanah S. Hidayat M. Idris
NIM. 904.591

Jl. Sultan Alauddin no 259 makassar 90232
Telepon (0411)866972, 881 593 Fax (0411)865 588
Website: www.library.uin-makassar.ac.id
E-mail: perpustakaan@uin-makassar.ac.id

Lampiran 8

TRANSKIP WAWANCARA INFORMAN PENELITIAN

Kabag Administrasi & Keuangan : Nasir Baso, S.E

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki struktur yang jelas menerangkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab ?

Nasir Baso, S.E : Setiap perusahaan, termasuk kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, tentu memiliki standar operasional dan struktur yang jelas. Dalam manajemen maupun secara struktural, kami sudah membagi tugas dan wewenang berdasarkan job description masing-masing. Hal ini memastikan setiap bagian memahami peran spesifiknya, mulai dari operasional hingga fungsi pengawasan.

Peneliti : Apakah ada tindakan yang di lakukan perusahaan dalam mengurangi tunggakan pembayaran rekening air ?

Nasir Baso, S.E : Kami pernah menghadapi insiden di beberapa tahun lalu di mana ada upaya penyalahgunaan wewenang. Sanksi yang kami terapkan sangat tegas, sesuai regulasi perusahaan dan hukum yang berlaku. Jika ada indikasi tindakan kriminal, seperti penggelapan, sanksi terberat adalah pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat. Ini adalah langkah terakhir setelah melalui tahapan surat peringatan (SP) dan tidak adanya itikad baik untuk berubah. Prinsip kami jelas: pembinaan dan penegakan disiplin adalah kunci untuk menjaga integritas dan efisiensi perusahaan.

Peneliti : Apakah perusahaan melakukan penafsiran risiko atas kemungkinan yang terjadi atas tunggakan pembayaran rekening air ?

Nasir Baso, S.E : Dalam setiap tahun membaca riwayat yang telah terjadi memang kita sudah mempersiapkan melihat dari resiko yang akan hadir yang menjadi musiman maka dari beberapa bagian itu sudah mempersiapkan kemungkinan resiko yang akan dihadirkan dan penyelesaian yang akan di lakukan salah satunya di hadirkan ketika dalam perubahan iklim`masuk kedalam musim penghujan. Maka intensitas karyawan yang khususnya di bidang pengolahan yang mengolah kemudian melakukan monitoring terkait ketersediaan air bersih ini memang intensitas pekerjaan meningkat karena yang harus kita hindari ketika PDAM itu mengalirkan air yang keruh ke pelanggan nah ini yang harus kita jaga. Bentuk antisipasinya bisa jadi melalui rutinitas pembersihan di imtek pengambilan ataupun peningkatan pemberian

pembubuhan penjernihan ketika terjadi iklim musim hujan yang intensitasnya cukup tinggi.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode dan pencatatan dalam transaksi-transaksi penerimaan tagihan tunggakan pembayaran rekening air oleh pihak yang berwenang ?

Nasir Baso, S.E : setiap tahun kita di audit, baik dari independen maupun dari segi kinerja melalui PPKP perwakilan makassar terkait kondisi itu ini kita lakukan rekonsiliasi data yang di audit oleh independen jadi terkait keabsahan data kita itu memang ada proses yang kita lakukan melalui auditor independen.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode-metode atau pencatatan dalam hal posting dan pengikhtisaran yang benar atas transaksi-transaksi pembayaran tagihan rekening air ?

Nasir Baso, S.E : setiap poin transaksi atau setiap transaksi itu sudah di atur dalam penafsiran buku akun yang di atur dalam SAK entitas Privat.

Peneliti : Bagaimana sistem pemantauan yang di lakukan ketika terjadi pencabutan meteran air yang di akibatkan tunggakan pembayaran ?

Nasir Baso, S.E : Ketika pemantauan dari beberapa percepatan di bulan terakhir indeks pencabutan itu meningkat karena upaya kita untuk menekan laju piutang ternyata dari beberapa percepatan yang kita lakukan khususnya penutupan sambungan yang potensinya di bawah dari 50% tertagih memang ada kita dapati indikasi penyambungan secara ilegal karena ada keinginan mau. Bayar tapi kemampuan tidak ada alhasil ada beberapa oknum pelanggan yang kita dapati itu menyambung secara ilegal tetapi bentuk pemantauan yang kita lakukan secara regulasi ketika 10 hari di lakukan penutupan kemudian pelanggan belum ada niat ataupun bentuk penyelesaian yang di lakukan maka pihak PDAM melakukan tahapan terakhir ada yang namanya tahapan pembongkaran instalasi jadi yang di cabut kemarin hanya meter tetapi tahapan selanjutnya itu penutupan sumber pengambilannya untuk menghindari ilegal koneksi yang dapat di lakukan secara tersembunyi oleh oknum pelanggan.

Peneliti : Apakah terdapat sanksi /denda apabila terjadi keterlambatan pembayaran rekening air ?

Nasir Baso, S.E : ya betul, itu di atur dalam perbup tarif 2017 mengenai sanksi administrasi yang terbit pada pelanggan nilainya itu di angka Rp.10.000 dan flat ketika pelanggan tidak melakukan penyelesaian tagihan lewat dari 25 setiap

bulan berjalan. dari melihat kondisi PDAM dengan pengenaan denda memang menjadi breakpoint dari pada hadirnya denda menyebabkan juga penekanan secara tidak langsung ke pelanggan untuk tidak menunggak namun terjadinya piutang hari ini itu juga di sebabkan karna dari faktor pelanggannya memang mempunyai kebiasaan nanti dia cukup 3 bulan baru bayar, dia nanti bayar ketika satu tahun sehingga kedepannya PDAM semakin memperkuat dan memberikan kemudahan akses melakukan transaksi pembayaran bagi semua pelanggan pastinya.

TRANSKIP WAWANCARA

Kasi. Keuangan : Aslam Nur, S.E

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki struktur yang jelas menerangkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab ?

Aslam Nur, S.E : setiap perusahaan itu sudah memiliki standar perusahaan masing masing maka dalam bidang menejemen maupun dalam struktural itu perusahaan sudah membagi berdasarkan job masing masing jadi setiap bagian itu sudah mempunyai tugas masing masing

Peneliti : Apakah ada tindakan yang di lakukan perusahaan dalam mengurangi tunggakan pembayaran rekening air ?

Aslam Nur, S.E : mengingat pernah terjadi ada salah satu oknum dari karyawan kami yang mencoba memanfaatkan situasi itu tepatnya di tahun 2022 sanksi yang kita berikan berdasarkan regulasi itu jelas dalam aturan ketika dia lakukan tindakan kriminal dalam artian ingin menggelapkan lain lain sebagainya sanksi yang kita berikan ya itu di berhentikan secara tidak terhormat itu resiko paling buruknya ketika tahapan SP (surat peringatan) telah terjadi kemudian tidak ada niat untuk berubah maka tahapan terakhir ketika di bina tidak mau ya kita binasakan saja.

Peneliti : Apakah perusahaan melakukan penafsiran risiko atas kemungkinan yang terjadi atas tunggakan pembayaran rekening air ?

Aslam Nur, S.E : oke, ini kembali dalam bidang menejemen resiko kemarin kita melakukan upaya untuk meningkatkan pemanfaatan terkait menejemen resiko. Terkait pertanyaan itu betul, kita juga sudah meliditasi terkait resiko resiko yang akan hadir ketika pelanggan ingin melakukan penutupan tagihan yang pastinya akan berefek ketika kemampuan operasional perusahaan untuk

melakukan operasional sedangkan uang ini masih berada dalam posisi tagihan.

Peneliti : Apakah Fungsi akuntansi terpisah dengan fungsi kas ?

Aslam Nur, S.E : itu jelas, ketika kita bicara akuntansi kita di PDAM itu berpedoman dalam SAK entitas privat di mana metode yang kita lakukan yang di jadikan panduan PDAM itu bersifat akrual sehingga ketika kita berbicara kas maka ini lebih cenderung ke akuntansi pemerintahan tapi PDAM nya tidak karena kita menggunakan akrual basic pendapatan belum tentu di terima, logikanya kita ciptakan tagihan rekening ini baru pendapatan nanti ketika dalam bentuk uang, pelanggan baru bayar baru jadi kas, maka muncullah statemen pendapatan belum tentu penerimaan tapi kalau sudah di terima itu sudah pasti pendapatan.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode dan pencatatan dalam transaksi-transaksi penerimaan tagihan tunggakan pembayaran rekening air oleh pihak yang berwenang ?

Aslam Nur, S.E : setiap tahun itu kita di audit kinerja yang di lakukan dari tim PPKP terkait penentuan pencatatannya itu jelas di atur dalam SAK Entitas privat terkait pencatatan kemudian baik monitoring karena kita juga gunakan sistemnya PPKP, kita gunakan aplikasinya PPKP maka bentuk integritas itu sudah di yakinkan sesuai dengan prosedur.

Peneliti : Apakah pemantauan rutin di lakukan dan telah sesuai dengan ketentuan perusahaan?

Aslam Nur, S.E : Dalam bidang penagihan kita kemarin sempat terkendala dalam proses manualisasi yang di lakukan karena kita tidak punya akses untuk melakukan monitoring secara realtime alhasil di 2019 kita di pandu dan di bimbing plus pendampingannya kembali lagi melalui atau melibatkan digitalisasi dengan aplikasi yang namanya MwaterSurprier ini yang menjadi titik acuan kami untuk memonitoring baik segi person maupun dari tingkat produktifitas masing-masing penagih yang di percayakan di ruang lingkup wilayah masingmasing itu sudah sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan oleh SOP maupun yang di tetapkan dalam aturan perusahaan.

Peneliti : Apakah karyawan yang bertugas dalam melakukan penagihan di berikan surat tugas terlebih dahulu sebelum melakukan penagihan ?

Aslam Nur, S.E : Terkait prosedurnya pastinya pertama sebelum di bentuk personil penagih tentunya harus mempersiapkan dari segi administrasi yang

paling pertama itu pasti memberikan surat tugas untuk menunjuk yang bersangkutan sebagai petugas di penagihan di wilayah-wilayah tertentu. sebelum menyentuh dalam posisi piutang yang pastinya dari piutang yang ada kita kaji lebih dulu penyebab terjadinya piutang itu seperti apa, agar output yang di hasilkan untuk menjadi respon tindak lanjut di bagian penagih itu lebih jelas dan akurat. Maka yang paling pertama pastinya untuk menelusuri data berdasarkan pelanggan, wilayah pelanggan dan kapitalisasi wilayah pelanggan masing-masing sebelum ini di serahkan di bagian penagihan.

TRANSKIP WAWANCARA

Kasub. Pener. Water Meter : Musmulyadi, S.E., M.M

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki struktur yang jelas menerangkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Lingkungan pengendalian di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sangat kami utamakan. Indikator kekuatan ini terlihat dari struktur organisasi yang transparan dan terdefinisi dengan baik, yang secara tegas membagi tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Setiap individu dan departemen memahami betul peran spesifiknya. Kejelasan ini krusial untuk meminimalkan tumpang tindih fungsi dan meningkatkan akuntabilitas.

Peneliti : Apakah ada tindakan yang di lakukan perusahaan dalam mengurangi tunggakan pembayaran rekening air ?

Musmulyadi, S.E., M.M : kami memang menghadapi tantangan ketika ada oknum yang mencoba memanfaatkan celah. Respons kami sangat lugas: sanksi diberikan berdasarkan regulasi internal yang ketat. Tindakan kriminal, seperti penggelapan, langsung berujung pada pemutusan hubungan kerja tidak hormat. Ini adalah komitmen kami untuk memastikan bahwa lingkungan pengendalian yang kokoh ini menjadi dasar bagi implementasi sistem pengendalian internal yang efektif.

Peneliti : Apakah perusahaan melakukan penafsiran risiko yang terjadi dalam penempatan karyawan baru dalam aktivitas penagihan rekening air ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Melihat resiko yang terjadi, bukan lagi menafsirkan tetapi ini sudah pernah terjadi dan di jadikanlah sampel resiko ketika proses penagihan kita melibatkan orang baru ini salah satu yang pernah terjadi itu kita melakukan pemberhentian karena dari proses kepercayaan yang kita

amanahkan ternyata itu di mainkan sehingga titik resiko terakhir itu kita berhentikan maka kedepannya untuk melibatkan personil dalam bidang penagihan kita juga harus melihat dari tingkat SDM apakah memang sesuai kebutuhan atautkah ini memang tidak sesuai dengan apa yang di harapkan.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode dan pencatatan dalam transaksi-transaksi penerimaan tagihan tunggakan pembayaran rekening air oleh pihak yang berwenang ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Dalam hal akuntansi, kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa berpegang teguh pada Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat. Ini berarti kami menggunakan metode akrual sebagai panduan utama. Penting untuk dipahami bahwa dengan akuntansi akrual, pendapatan diakui saat hak untuk menagih timbul, bukan saat kas diterima. Jadi, ketika tagihan rekening air terbentuk, itulah momen pendapatan kami diakui secara akrual. Kas baru masuk saat pelanggan benar-benar membayar. Inilah mengapa kami selalu menegaskan: pendapatan belum tentu penerimaan, tetapi jika sudah diterima, itu sudah pasti pendapatan. Setiap tahun, data keuangan kami diaudit secara menyeluruh. Kami menjalani audit dari auditor independen untuk memastikan keabsahan dan keakuratan laporan keuangan kami. Selain itu, kami juga diaudit dari sisi kinerja melalui Perwakilan BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) Makassar. Proses ini melibatkan rekonsiliasi data antara hasil audit independen dan internal kami, menjamin bahwa semua data yang kami sajikan valid dan dapat dipertanggungjawabkan.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode-metode atau pencatatan dalam hal posting dan pengikhtisaran yang benar atas transaksi-transaksi pembayaran tagihan rekening air ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Pencatatan kami di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sepenuhnya berlandaskan pada SAK Entitas Privat. Setiap transaksi, besar maupun kecil, diatur dalam penafsiran buku akun yang menjadi panduan kami. Ini menciptakan konsistensi dan transparansi dalam seluruh laporan keuangan kami.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode atau catatan untuk menunjukkan dan mencatat semua transaksi penerimaan pembayaran tagihan rekening air ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Selain itu, kami menghadapi audit kinerja tahunan dari tim BPKP. Mereka tidak hanya mengaudit kinerja, tetapi juga memverifikasi bagaimana kami melakukan pencatatan. Karena kami menggunakan aplikasi dan sistem monitoring dari BPKP, ini semakin menjamin bahwa bentuk integritas dan kesesuaian dengan prosedur telah terpenuhi. Kami yakin bahwa sistem ini membantu kami menjaga akurasi data keuangan.

Peneliti : Apakah ada upaya yang di lakukan perusahaan ketika tunggakan pembayaran tinggi namun pada musim kemarau air kurang lancar?

Musmulyadi, S.E., M.M : Kembali dengan faktanya memang PDAM itu berada di posisi dilematis ketika dia di posisi musim kemarau dalam posisi tagihan yang melonjak ini tetap kita lakukan pengecekan baik secara data maupun secara fisik karena tidak semua juga wilayah itu terdampak akibat kemarau dan memang kita lihat dari segi konsumsi dalam kondisi kemarau itu kebutuhan masyarakat khususnya pelanggan kami itu melonjak sampai tiga kali karena itu efek panas ya biasanya mungkin kalau musim hujan syukur kalau mandi dalam sehari tetapi dalam musim kemarau biasanya mandi dua kali dalam sehari sehingga kebutuhan memang meningkat dalam musim kemarau tetapi dari hal tersebut tetap kita lakukan pengecekan ketika memang di wilayah itu terdampak akibat kemarau maka PDAM juga harus hadir untuk memberikan kebijakan dalam artian apa yang di gunakan itu juga harus sesuai apa yang di tagihan.

Peneliti : Apakah dengan adanya denda tersebut bisa membantu mengurangi banyaknya tunggakan pembayaran tagihan rekening air ?

Musmulyadi, S.E., M.M : Mengurangnya bisa, namun tidak secara signifikan karena tidak semua pelanggan itu mengetahui manfaat denda itu seperti apa, kembali lagi dengan rutinitas masyarakat sendiri kadang memang karna ruang dan kesempatan belum di pertemukan dengan transaksinya akhirnya nanti lewat baru di lakukan pembayaran, begitupun juga ketika ada pelanggan yang memang mauji bayar tapi karna belum ada kemampuan akhirnya dia lebih memilih untuk kena denda secara tidak langsung karena kemauan sudah tapi kemampuan yang belum ada. Oke, solusi yang kita lakukan di beberapa bulan terakhir yaitu pertama itu melalui keterlibatan digitalisasi karena sumber data penagihan yang kita bangun sejak dari 2019 sampai hari ini ternyata itu pelanggan menunggak karena pelanggan lupa dan dari persentase yang ada itu 70% itu pelanggan lupa terkait tagihannya sehingga di tahun 2024 salah satu

bentuk upaya kami itu menghadirkan whatsapp blasting yang secara intensitas itu mengirimkan notifikasi tagihan ke nomor kontak pelanggan yang terdaftar.

TRANSKIP WAWANCARA

Kepala Unit IKK. Ulugalung : Muh. Amir, S. E

Peneliti : Apakah perusahaan memiliki struktur yang jelas menerangkan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab ?

Muh. Amir, S. E : Di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa, kami sangat menjunjung tinggi disiplin dan integritas. Setiap karyawan telah memiliki tugas dan tanggung jawab yang terbagi jelas dalam struktur perusahaan. Ini bukan hanya tentang efisiensi, tapi juga tentang akuntabilitas di setiap lini.

Peneliti : Apakah ada tindakan yang dilakukan perusahaan dalam mengurangi tunggakan pembayaran rekening air ?

Muh. Amir, S. E : Kami memiliki pengalaman, di mana ada karyawan yang berupaya melakukan penyalahgunaan. Konsekuensi atas tindakan tersebut sangat tegas. Sanksi didasarkan pada regulasi yang berlaku, dan untuk kasus tindakan kriminal seperti penggelapan, sanksi terburuk adalah pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat. Ini adalah hasil dari proses bertahap: jika surat peringatan (SP) tidak diindahkan dan tidak ada niat untuk berubah, maka kami tidak segan untuk mengambil langkah tegas. Ini adalah bagian dari budaya kami untuk memastikan setiap individu memahami batasan dan konsekuensi dari setiap tindakan.

Peneliti : Apakah perusahaan melakukan penafsiran risiko yang terjadi apabila terdapat perubahan iklim ?

Muh. Amir, S. E : Dalam upaya kami untuk terus mengoptimalkan manajemen risiko, kami secara proaktif telah memvalidasi potensi risiko yang muncul dari tunggakan tagihan pelanggan. Ini krusial karena piutang yang belum tertagih akan berdampak langsung pada likuiditas dan kemampuan operasional perusahaan. Kami terus berupaya mencari solusi inovatif untuk mempercepat proses penagihan dan meminimalkan risiko ini, kami juga punya strategi untuk risiko yang bersifat musiman. Misalnya, saat musim hujan tiba, intensitas pekerjaan tim pengolahan air kami meningkat drastis. Kami sangat fokus mencegah pengiriman air keruh ke pelanggan, yang bisa menurunkan kepercayaan. Antisipasi kami meliputi rutinitas pembersihan intake dan

peningkatan dosis bahan penjernih saat curah hujan tinggi. Ini semua adalah bagian dari komitmen kami untuk memastikan pasokan air bersih tetap optimal. Untuk masalah penagihan, kami belajar banyak dari pengalaman. Ada kasus di mana keterlibatan staf baru dalam penagihan berujung pada penyalahgunaan kepercayaan. Ini menjadi sampel risiko yang jelas bagi kami. Ke depannya, kami akan lebih ketat dalam seleksi dan penempatan personel di bidang penagihan, memastikan mereka memiliki integritas dan kompetensi yang sesuai.

Peneliti : Apakah Fungsi akuntansi terpisah dengan fungsi kas ?

Muh. Amir, S. E : Sistem akuntansi kami di PDAM jelas berdasarkan SAK Entitas Privat, yang secara fundamental menerapkan basis akrual. Ini membedakan kami dari akuntansi pemerintahan yang mungkin lebih cenderung berbasis kas. Konsep kuncinya adalah bahwa pendapatan diakui saat layanan diberikan dan tagihan dibuat, meskipun uangnya belum kami terima. Bayangkan, kami menciptakan tagihan rekening, itu sudah menjadi pendapatan kami. Kas baru terwujud ketika pelanggan melakukan pembayaran. Ini menciptakan situasi di mana pendapatan tercatat sebelum penerimaan kas.

Peneliti : Apakah terdapat sistem informasi yang mencakup metode-metode atau pencatatan dalam hal posting dan pengikhtisaran yang benar atas transaksi-transaksi pembayaran tagihan rekening air ?

Muh. Amir, S. E : Dalam memastikan akurasi dan keandalan data keuangan, kami sangat bergantung pada SAK Entitas Privat sebagai kerangka kerja utama. Setiap poin transaksi kami diatur dan ditafsirkan dalam buku akun yang telah sesuai dengan standar ini. Ini memberikan landasan yang kokoh untuk seluruh proses akuntansi kami. Untuk menjamin integritas data, kami juga menjalani audit kinerja setiap tahun oleh tim BPKP. Mereka tidak hanya mengawasi, tetapi juga membantu kami memastikan bahwa proses pencatatan dan monitoring kami selaras. Fakta bahwa kami menggunakan sistem dan aplikasi dari BPKP memberikan lapisan jaminan tambahan bahwa prosedur telah diikuti dengan benar dan data kami kredibel.

Peneliti : Apakah pemantauan rutin dilakukan dan telah sesuai dengan ketentuan perusahaan?

Muh. Amir, S. E : Sebelumnya, di bidang penagihan, kami memang terkendala oleh proses manual yang tidak memungkinkan monitoring real-time. Ini menjadi

isu besar bagi kami. Namun, kami mulai bertransformasi dengan dukungan digitalisasi. Kami didampingi dan dibimbing untuk mengimplementasikan aplikasi MWaterSurprier. Aplikasi ini sekarang menjadi tulang punggung kami untuk memonitor kinerja personel dan produktivitas setiap penagih di wilayah masing-masing.

Peneliti : Bagaimana sistem pemantauan yang di lakukan ketika terjadi pencabutan meteran air yang di akibatkan tunggakan pembayaran ?

Muh. Amir, S. E : Beberapa bulan terakhir, kami melihat peningkatan indeks pencabutan, ini adalah upaya kami menekan laju piutang. Dari percepatan penutupan sambungan yang potensi tagihannya di bawah 50%, kami sering menemukan indikasi penyambungan ilegal. Ini terjadi karena pelanggan ingin membayar tapi kemampuannya terbatas, sehingga beberapa oknum mencoba menyambung secara ilegal.

Peneliti : Bagaimana sistem pemantauan yang di tetapkan perusahaan pada aktivitas penagihan yang di lakukan karyawan ?

Muh. Amir, S. E : . Semua sudah terintegrasi dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta aturan perusahaan yang berlaku. Untuk mengatasinya, jika dalam 10 hari setelah penutupan pelanggan belum menunjukkan itikad baik, kami akan melakukan pembongkaran instalasi secara total. Meteran saja tidak cukup, sumber pengambilan airnya akan kami cabut untuk mencegah koneksi ilegal tersembunyi.

Peneliti : Apakah ada upaya yang di lakukan perusahaan ketika tunggakan pembayaran tinggi namun pada musim kemarau air kurang lancar?

Muh. Amir, S. E : Kami juga menghadapi dilema musiman, terutama saat musim kemarau di mana tagihan bisa melonjak. Kami melakukan pengecekan menyeluruh, baik data maupun fisik, karena tidak semua wilayah terdampak kemarau secara merata. Kami tahu, konsumsi air masyarakat bisa meningkat hingga tiga kali lipat karena efek panas. Meski demikian, kami tetap hadir untuk memberikan kebijakan yang adil, memastikan tagihan yang diberikan sesuai dengan pemakaian riil di wilayah yang memang terdampak kemarau.

Peneliti : Apakah karyawan yang bertugas dalam melakukan penagihan di berikan surat tugas terlebih dahulu sebelum melakukan penagihan ?

Muh. Amir, S. E : Kalau prosedurnya jelas ketika dia pelanggan pastinya dia punya nomor sambungan begitu ketika datang di loket loket internal PDAM dia bisa menyebutkan berapa nomor sambungan dan dari pihak petugas kasir itu mengonfirmasi nomor yang disebutkan apakah sesuai dengan alamat dan sesuai dengan namanya setelah terjadi konfirmasi kembali dari pelanggan transaksi.

Peneliti : Apa saja yang di persiapkan atau di rencanakan sebelum melakukan penagihan rekening air ?

Muh. Amir, S. E : Bagi pembaca meter kami itu terkait proses pencatatan kita juga sudah ikut serta dalam digitalisasi dimana sistem pembacaan meter kami bukan lagi di tulis tangan, bukan lagi di tulis pake pensil tetapi sudah di foto menggunakan android sehingga efektifitas dan membangun kepercayaan itu pastinya terjadi karna sistem digitalisasi dan mampu kita memonitorin dengan baik.

Peneliti : Apakah terdapat sanksi /denda apabila terjadi keterlambatan pembayaran rekening air ?

Muh. Amir, S. E : berdasarkan regulasi baik perda baik peraturan perusahaan dalam kondisi itu pelanggan yang menunggak diatas tiga bulan maka pihak PDAM sudah wajib melakukan pemutusan tanpa melakukan konfirmasi kepelanggan yang bersangkutan. Jadi tiga bulan keatas tanpa di sampaikan perusahaan punya hak untuk melakukan pemutusan. Itu berdasarkan peraturan perusahaan yang berlaku sampai saat ini.

LAMPIRAN III

DOKUMENTASI WAWANCARA



Informan Nasir Baso, Se
(KABAG. ADMINISTRASI & KEUANGAN)



Informan Musmulyadi, Se., M.M
(KASUB. PENER. WATER. METER)



Informan Aslam Nur, S.E., M.M
(KASI. KEUANGAN)



Informan Muh. Amir, SE
(KEPALA UNIT IKK. ULUGALUNG)

RIWAYAT HIDUP



Sumira Putri Ramadani Lahir Pada Tanggal 11 Desember 2001 di Kamp.Parang Desa Pa'Bentengan Kecamatan Eremerasa Kabupaten Bantaeng Provinsi Sulawesi Selatan. Peneliti Merupakan Anak Pertama Dari Pasangan Abd.Latif dan Sarimana. Peneliti Pertama Kali mengenyam Pendidikan Formal di SD INP. Teladan Merpati Bantaeng dan tamat pada tahun

2015. pada tahun yang sama peneliti melanjutkan pendidikan ke SMPN 1 Bantaeng pada tahun 2015 dan tamat pada tahun 2018. Selesai,tamat dari sekolah Menengah Pertama Peneliti Melanjutkan Pendidikan di SMKN 1 Bantaeng pada tahun 2018 sampai dengan 2020. Pada tahun 2020 Peneliti terdaftar sebagai Mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen.

