

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM MENGURANGI
TUNGGAKAN PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING**

AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH

AIR MINUM (PDAM) KAB GOWA

SKRIPSI

Oleh

MURIDAH

105730467314



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2018

SKRIPSI

**ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM MENGURANGI
TUNGGAKAN PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING**

AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH

AIR MINUM (PDAM) KAB GOWA

Oleh

MURIDAH

105730467314



JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2018

**Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi
Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening
Air Pada Perusahaan Daerah Air
Minum (Pdam) Kab Gowa**

MURIDAH

10573 04673 14

Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S1)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar

JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

MAKASSAR

2018

MOTTO

“Takkan ku pake baju penganting ku sebelum ku pake baju sarjana ku”

dimana ada kemauan disitu ada jalan dan barang siapa yang bersungguh-sungguh pasti akan mendapat .

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan) kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, dan hanya kepada Tuhanlah hendaknya kamu berharap”. (Q.S Al Insyirah: 6-8)

Skripsi ini ku persembahkan untuk:

- Allah SWT. atas rahmat yang diberikan
- Ibu, Bapak, serta kakak tersayang yang tak henti-hentinya mendoakan dan memberikan dukungan.
- Teman-teman tercintaku Widyanan² dan semua AK2.2014, serta seluruh pihak yang selalu men-support dan mendoakan..
- Terakhir Kekasihku sutomo yang ikut berjuang sampai skripsi ini selesai.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.
Nama Mahasiswa	MURIDAH
NIM	10573 04673 14
Jurusan	AKUNTANSI
Fakultas	EKONOMI DAN BISNIS
Perguruan Tinggi	UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

Menyatakan bahwa Skripsi ini telah diperiksa dan diujikan di depan panitia penguji Skripsi Strata Satu (S1) pada hari Senin tanggal 27 Oktober 2018 pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

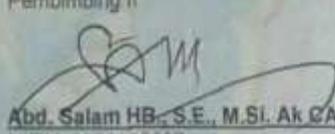
Makassar, 27 Oktober 2018

Disetujui Oleh:

Pembimbing I


Dr. Idham Khalid, S.E., M.M.
 NIDN: 0931126103

Pembimbing II


Abd. Salam HB, S.E., M.Si, Ak. CA.
 NIDN: 0931126607

Diketahui Oleh:


 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

H. Masrion, SE., MM.
 NIDN: 903078

Ketua Jurusan Akuntansi


Ismail Badollahi, SE., M.Si, AK.CA, CSP.
 NIM: 107 3428

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
JURUSAN AKUNTANSI

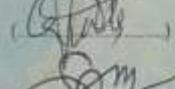
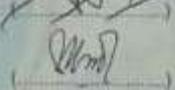
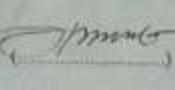
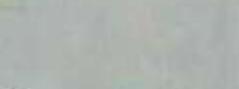
Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Gedung Iqra Telp. (0411)860 132 Makassar 90221

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi atas nama MURIDAH, NIM: 10573 04673 14, telah diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 168/2018, tanggal 18 Shafar 1440 H/27 Oktober 2018 M, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar **Sarjana Ekonomi** pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar.

18 Shafar 1440 H
Makassar, 27 Oktober 2018 M

Panitia Ujian

- | | | |
|------------------|--|--|
| 1. Pengawas Umum | Dr. H. Abdul Rahman Rahim, SE., MM.
(Rektor Unismuh Makassar) |  |
| 2. Ketua | Ismail Rasulong, SE., MM.
(Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis) |  |
| 3. Sekretaris | Dr. Agus Salim HR., S.E., M.M.
(WD I Fakultas Ekonomi dan Bisnis) |  |
| 4. Penguji | 1. Dr. Andi Rustam, S.E., M.M. Ak. CA. CPA.
2. Abd. Salam HB., S.E., M.Si. Ak. CA. CSP.
3. Dr. H. Muhammad Rusydi, M.Si.
4. Asriati, S.E., M.M. | 


 |

Disahkan Oleh,
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
 Universitas Muhammadiyah Makassar


 Ismail Rasulong, S.E., M.M.
 NIM: 903078



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Alamat: Jl. Sultan Alauddin No. 259 Fax. (0411)860 132 Makassar 90221

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MURIDAH

Stambuk : 105730 4673 14

Jurusan : Akuntansi

Dengan Judul : Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi
Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air pada
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten
Gowa

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, 18 Shafar 1440 H
27 Oktober 2018 M

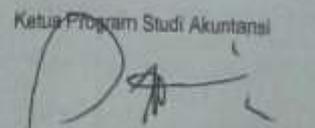
Yang Membuat Pernyataan,


Muridah

Diketahui Oleh :


Harahap M. Sulung, SE, MM
 NPM : 963078

Ketua Program Studi Akuntansi


Harahap M. Sulung, SE, M.Si, AK.CA.
 NPM : 107 3428

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena limpahan Rahmat dan Karunia-Nya skripsi yang berjudul **“Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab Gowa”** dapat diselesaikan. Pelaksanaan penelitian skripsi ini sedikit mengalami kesulitan dan hambatan, namun berkat kerja keras penulis dan adanya bimbingan dan bantuan dari beberapa pihak akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis sadar bahwa skripsi ini dapat terselesaikan seperti sekarang ini karena berkat bantuan dari orang-orang yang selama ini telah membantu, mendukung dan membimbing penulis. Untuk itu penulis tak lupa menyampaikan terimah kasih kepada :

1. Dr. H. Abd Rahman Rahim, SE.,MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ismail Rasulong, SE. MM selaku Dekan beserta seluruh Staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
3. Bapak Ismail Badollahi, SE.,M.Si,Ak.Ca selaku Ketua Jurusan beserta seluruh Dosen Akuntansi Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Abd Salam, SE.,M.SI.Ak.CA dan Bapak Dr. Idham Khalid, SE.,MM selaku Dosen pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak membantu penulis melalui saran dan kritik yang diberikan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Makassar.
6. Kedua orang tuaku,serta saudara-saudaraku penulis ucapkan banyak terima kasih untuk semua bimbingannya, nasehatnya dan dukungannya hingga penulis bisa jadi seperti sekarang,.
7. Pimpinan serta pegawai Inspektorat Kota Makassar yang telah memberi izin meneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

8. Buat teman-teman akuntansi 2 angkatan 2014 yang telah banyak membantu selama perkuliahan.
9. Serta semua pihak tanpa terkecuali yang turut membantu penulis selama ini namun tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari unsur kesempurnaan, masih banyak terdapat kekeliruan dan kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan ilmu maupun minimnya pengalaman penulis miliki. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan tugas akhir ini.

Semoga segala bentuk bantuan yang penulis terima dan berbagai pihak dibalas oleh Allah SWT dan semoga tugas akhir ini dinilai ibadah di sisi-Nya dan bermanfaat bagi siapa saja yang membutuhkannya, khususnya pada lingkungan Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Akhirnya, semoga segenap aktivitas yang kita lakukan mendapat bimbingan dan Ridho dari-Nya. Amin.

Makassar,,2018

Penulis

ABSTRAK

MURIDAH, (2018) *Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.*, Skripsi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Dibimbing oleh Pembimbing I Idham Khalid dan Pembimbing II Abd. Salam.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan pengendalian intern dan efektifitasnya dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Data diperoleh dari data primer yaitu melalui penyebaran kuesioner dalam bentuk *internal controller questionnaires*. Responden pada penelitian ini adalah karyawan bagian pengendalian intern dan bagian tunggakan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap tunggakan pembayaran tagihan rekening air PDAM Kabupaten Gowa.

Kata Kunci: Pengendalian Intern, Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air

ABSTRACT

MURIDAH, (2018) *Analysis of internal control in reducing Arrears bill payment accounts of water in the Area of drinking water Company (PDAM) Regency Gowa., Theses Courses in accounting and Business Economics University of Muhammadiyah Makassar. Guided by Mentors and Counselors I Idham Khalid II Abd. Salam.*

This research aims to know the application of internal control and its effectiveness in reducing the arrears bill payment accounts of water in the Area of drinking water Company (PDAM) Gowa District. This research using quantitative research methods. Data obtained from the primary data through the dissemination of a questionnaire in the form of an internal controller questionnaires. The respondents in this research is employee section internal control and is part of the arrears.

This research is expected to provide input for the company especially in the section on internal control in order to increase business activity in order to gain profit. The results of this study indicate that internal control effect significantly to bill payment arrears account of the water Regency of Gowa.

Keyword: Internal Controller, Delinquent Water Bill Payment Account

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK BAHASA INDONESIA	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Pengendalian	5
B. Pengendalian intern	9
C. Faktor-Faktor yang mempengaruhi tunggakan rekening air	14
D. Konsep pembayaran tunggakan.....	18
E. Penelitian terdahulu	20
F. Kerangka fikir	24
G. Hipotesis.....	27
BAB III. METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran	29
D. Populasi dan Sampel	30
E. Teknik Pengumpulan Data	31
F. Teknik Analisis Data	31
BAB IV. GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	34
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	34
BAB V Hasil Penelitian Dan Pembahasan	60
A. Pengendalian Intern Perusahaan daerah air minum (PDAM) Kab. Gowa	60
B. Sistem dan Prosedur pembayaran	64
C. Analisis tunggakan pembayaran tagihan rekening air	67
D. Pembahasan hasil penelitian	77

BAB VI PENUTUP	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	
Halaman		
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1	Indikator Pengukuran Efektivitas	33
Tabel 5.1	Laporan tunggakan	68
Tabel 5.2	Gambaran Hasil Variabel Lingkungan Pengendalian	70
Tabel 5.3	Gambaran Hasil Variabel Penilaian Resiko	71
Tabel 5.4	Gambaran Hasil Variabel Aktivitas Penegendalian	72
Tabel 5.5	Gambaran Hasil Variabel Informasi dan Komunikasi	74
Tabel 5.6	Gambaran Hasil Variabel Aktivitas Pengawasan.....	75
Tabel 5.7	Persentase Hasil Jawaban Kuesioner Tiap Indikator	76

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka fikir	26
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	40
Gambar 5.1	Flowchart Pembayaran Rekening Air.....	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Saat ini Indonesia sudah mengalami globalisasi dibidang ekonomi. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya bermunculan perusahaan-perusahaan besar maupun kecil, perusahaan dalam maupun luar negeri. Perusahaan-perusahaan tersebut juga mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mencari keuntungan. Hal ini tentu akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan-perusahaan tersebut sehingga perusahaan yang bergerak dibidang yang sama untuk mencari strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwa ada dua faktor yang sangat berpengaruh dalam perusahaan, yaitu faktor yang bersumber dari luar perusahaan (ekstern) seperti pengaruh lingkungan, perubahan, peraturan pemerintah, pengaruh ekonomi, perubahan sosial dan budaya. Dan faktor yang bersumber dari dalam perusahaan itu sendiri (intern) seperti produktivitas karyawan rendah, manajemen yang belum mengelolah perusahaan secara efisien dan sebagainya.

Pengendalian intern juga merupakan bagian utama dalam menjalankan suatu organisasi yang terdiri atas rencana, metode dan prosedur yang digunakan untuk mencapai misi, target atau tujuan

dalam meningkatkan keuntungan perusahaan seperti halnya perusahaan daerah air minum (PDAM) sebuah badan usaha milik daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pengelolaan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat, perusahaan ini mempunyai 2 kepentingan yang harus dipenuhi yaitu sebagai badan usaha yang mencari keuntungan untuk keberlangsungan hidup perusahaan dan juga sebagai BUMD yang berkewajiban melayani kebutuhan masyarakat. Semakin banyaknya masyarakat yang membutuhkan air bersih membuat perkembangan PDAM semakin meningkat.

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

Perusahaan daerah air minum (PDAM) merupakan instansi pemerintah yang kegiatan utamanya bergerak dalam bidang pengelolaan, pendistribusian dan penyediaan air bersih bagi masyarakat di daerahnya. Sebagai badan usaha, maka pengelolaan harus berdasarkan atas pengelolaan yang sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi untuk dapat memenuhi fungsi ekonominya yaitu optimalisasi laba sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang. Sehingga perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Untuk mencapai tujuan tersebut, PDAM harus menyadari perlunya manajemen yang baik dengan menerapkan pengendalian internal yang memadai agar tercapainya pengelolaan yang lebih efektif dalam seluruh bidang kegiatan perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening air pada perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kabupaten Gowa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu apakah pengendalian intern yang diterapkan oleh perusahaan sudah efektif

dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa ?

C. Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah sebagaimana tersebut diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan pengendalian intern dan efektifitasnya dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian .

1. Bagi perusahaan

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

2. Bagi pembaca

Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan pertimbangan yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang tertarik terhadap pengendalian intern serta sebagai perbandingan bagi

tulisan lain yang sejenis dan juga sebagai informasi dalam menelaah lebih lanjut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengendalian

1. Pengertian Pengendalian

Defenisi pengendalian yang dikemukakan Dessler dan Dharma (2009) mengemukakan bahwa pengendalian merupakan kebijakan dan prosedur yang dikembangkan oleh organisasi untuk menghadapi risiko. Sedangkan menurut Hasibuan (2008) mendefinisikan pengendalian merupakan suatu proses penjaminan di mana perusahaan dan orang - orang yg berada dalam perusahaan tersebut bisa mencapai tujuan yg sudah ditetapkan.

Salah satu bentuk pengendalian yang dapat dilakukan adalah dengan mengadakan pemeriksaan internal (internal audit), yang merupakan aktivitas penilaian indeviden yang ada di dalam organisasi perusahaan, yang bertujuan untuk mereview dan menyenggarakan pengawasan manajemen yang efektif dan cukup memadai atas pencatatan akuntansi, keuangan, produksi dan kegiatan lainnya di dalam perusahaan. Kebutuhan untuk melakukan pengendalian akan meningkat dengan semakin besar dan semakin kompleknya organisasi perusahaan. Pengendalian secara terus-menerus atas setiap kegiatan pekerjaan atau tugas, perlu dilakukan agar semuanya dapat dilaksanakan dalam batas-batas yang telah

ditentukan. Batas-batas tersebut yang dikenal dengan nama budget atau standar haruslah ditentukan untuk kegiatan produksi, pemasaran, keuangan dan kegiatan-kegiatan perusahaan lainnya.

Perencanaan pengendalian berhubungan erat dengan fungsi pengawasan karena dapat dikatakan rencana itulah sebagai standar atau alat pengawasan bagi pekerjaan yang sedang dikerjakan. Demikian pula pemberian perintah berhubungan erat dengan fungsi pengawasan karena sesungguhnya pengawasan itu merupakan perintah-perintah yang sudah dikeluarkan.

2. Tiga macam/sikap pengendalian yaitu sebagai berikut :

- a. Pengendalian yang bersifat mengarahkan adalah memberikan tanda-tanda (signal) yang menunjukkan apa yang akan terjadi jika pelaksanaan tidak diubah. Pengendalian yang bersifat mengarahkan memungkinkan bawahan melakukan tindakan yang bersifat koreksi ataupun tindakan penyesuaian (*adaptive response*). Hal ini menunjukkan bahwa sumber penyimpangan berasal dari dalam dan dapat berasal dari luar dan tidak terkendali.
- b. *Yes/no control*, dimana manajemen memberi aturan-aturan yang menunjukkan kondisi yang harus dipenuhi sebelum suatu pekerjaan diteruskan ke tahap memperkecil ukuran kesalahan yang dilakukan bawahan.

- c. Pengendalian sesudah pelaksanaan (*post-action control*), di mana manajemen memberi laporan pelaksanaan setelah suatu kegiatan diselesaikan yang menunjukkan perbedaan-perbedaan antara realisasi dan rencana. *Post-action control* kerap digunakan sebagai alat umpan balik (*feedback*) dalam suatu proyek.

Melihat uraian di atas, maka dapatlah ditarik bahwa pengendalian merupakan tindakan atas perbaikan dalam pelaksanaan kerja agar supaya segala kegiatan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, petunjuk-petunjuk dan instruksi-instruksi, sehingga tujuan yang telah ditentukan dapat tercapai.

3. Tujuan dan mekanisme pengendalian

Tujuan utama dari pengawasan adalah untuk mencegah adanya penyimpangan atau setidaknya memperkecil kesalahan yang memungkinkan akan terjadi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan baik. Mekanisme pengendalian atau pengawasan secara umum dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Penempatan standar kegiatan
- b. Menyusun umpan balik (*feed back*)
- c. Perbandingan kegiatan dengan standar
- d. Mengukur penyimpangan
- e. Melakukan tindakan perbaikan yang diperlukan

4. Jenis-jenis pengendalian

Pengendalian dapat dibedakan menjadi beberapa aspek yaitu sebagai berikut:

a. Aspek waktu

Pengendalian preventif: pengendalian yang dilakukan pada saat proses pekerjaan sedang berjalan.

b. Aspek obyek

Pengendalian administratif : yang dilakukan dibidang administrasi.

Pengendalian operatif : dilakukan dibidang oprasional

c. Aspek subyek

1) Pengendalian intern : pengendalian yang ditunjukkan pada pelaku fungsi-fungsi manajemen.

2) Pengendalian ekstern: ditunjukkan pada pelaku luar fungsi-fungsi manajemen.

5. Langkah-langkah pengendalian

Secara umum, langkah-langkah pengendalian dilakukan sebagai berikut:

a. Penetapan standar dan metode pengukuran kinerja

b. Mengukur kegiatan

c. Membandingkan hasil pengendalian dengan hasil kegiatan

d. Melakukan tindakan korektif terhadap penyimpangan yang terjadi.

B. Pengendalian Intern

1. Pengertian Pengendalian Intern

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

Pengendalian internal adalah seperangkat kebijakan dan prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala bentuk tindakan penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat, serta memastikan bahwa semua ketentuan (peraturan) hukum/UU serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dijalankan sebagaimana mestinya oleh seluruh karyawan perusahaan. Pengendalian internal dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen. (Hery, 2013:159)

Adanya penerapan sistem pengendalian internal secara ketat maka diharapkan seluruh kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik menuju tercapainya maksimalisasi profit. Bahkan tidak hanya dari segi operasional saja yang akan

berjalan dengan tertib dan baik sesuai prosedur, akan tetapi dari segi finansial perusahaan juga dapat lebih termonitor dengan baik.

Sedangkan menurut (Murwanto, 2011: 303-304) pengendalian internal adalah suatu cara bukan merupakan suatu hasil akhir akan tetapi berisi serangkaian tindakan yang menyeluruh dan terintegrasi dalam infrastruktur organisasi. Pengendalian intern tidak akan tercapai hanya dengan menyediakan prosedur dan formulir, tetapi juga tindakan-tindakan dan sikap orang dalam setiap tindakan dalam suatu organisasi, termasuk pucuk pimpinan organisasi tersebut.

Menurut (Subagyo, 2017:52) pengendalian intern mempunyai arti sempit dan luas, yaitu:

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

2. Komponen Sistem Pengendalian Internal

(Rai, 2008:86-87) mengelompokkan komponen SPI menjadi lima bagian, yaitu:

- a. Lingkungan pengendalian

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

b. Penaksiran risiko

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

c. Aktivitas pengendalian

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

d. Informasi dan komunikasi

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

e. Pemantauan

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

3. Tujuan Pengendalian Intern

Tujuan utama pengendalian intern menurut (Tampubolon, 2006:33-34) yaitu sebagai berikut:

a. *Operations/ performance objectives*

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

- 1) Efektivitas dan efisiensi dari kinerja dari sebuah perusahaan dalam menggunakan aset dan sumber daya lainnya.
- 2) Melindungi perusahaan dari kerugian
- 3) Memastikan bahwa semua pegawai telah bekerja memenuhi sasaran dan tujuan dengan efisien dan disertai dengan integritas yang tinggi, tanpa biaya yang tidak diinginkan atau berlebihan.
- 4) Berbagai pihak (pegawai, vendor maupun pelanggan) menempatkan kepentingan mereka di belakang dan mendahulukan kepentingan perusahaan.

b. *Information/ financial reporting objectives*

Adanya informasi mengenai keuangan dan informasi untuk manajemen yang bebas dan dapat dipercaya, lengkap dan tepat waktu, termasuk penyiapan laporan keuangan yang handal serta mencegah penggelapan informasi kepada publik.

Secara lebih rinci tujuan ini berhubungan dengan:

- 1) Penyiapan laporan yang tepat waktu, bebas dan dapat dipercaya (*reliable*), dan sesuai dengan kebutuhan untuk mengambil keputusan.
- 2) Laporan tahunan, laporan keuangan lainnya, dan penjelasan keuangan maupun laporan kepada pemilik saham, pengawas, dan regulator, dan pihak luar lainnya,

yang kesemuanya harus bebas dan dapat dipercaya serta tepat waktu.

c. *Compliance objectives*

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

C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tunggakan Rekening Air

1. Kepuasan Pelanggan

a) Definisi kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler et. al 2007:177). Oleh karena itu memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan.

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

b) Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Selain itu, masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain: *expectations*, *objectives*, *perceived performance*, dan *attribute satisfaction* dan *information satisfaction* (Kadir, 2013:132).

1) *Expectation* (Harapan)

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

2) *Objective* (Tujuan)

Objective dikaitkan dengan kebutuhan yang paling mendasar, tujuan hidup, atau keinginan yang lebih konkret/nyata menurut kepercayaan seseorang dalam pencapaian tujuan akhir. Jadi tingkat keinginan yang lebih rendah atau yang lebih tinggi dapat dihubungkan dengan cara untuk mencapai tujuan. (Kadir, 2013:134).

3) *Perceived performance* (Capaian yang dirasa)

Perceived performance adalah hasil evaluasi dari pengalaman konsumsi saat sekarang dan diharapkan mempunyai pengaruh langsung dan pengaruh positif terhadap *overall customer satisfaction*. Sedangkan komponen utama dari *consumption experience* yaitu:(1) kebiasaan, yakni tingkat dimana penawaran perusahaan dibiasakan untuk memenuhi/menemukan kebutuhan konsumen yang heterogen dan (2) *reliabilitas* yakni tingkat penawaran perusahaan yang *reliable* (andal), terstandarisasi, dan bebas dari kekurangan, Fornel (Kadir, 2013:135).

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

Attribute satisfaction sebagai pertimbangan kepuasan konsumen yang subjektif yang dihasilkan dari observasi

mengenai *performance* produk, Oliver (Kadir, 2013:135). Mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada beberapa faktor atau dimensi.

2. Perilaku Konsumen

a) Defenisi perilaku konsumen

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

b) Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen

Perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh keadaan dan situasi lapisan masyarakat dimana ia dilahirkan dan berkembang. Hal ini berarti konsumen berasal dari lapisan masyarakat atau lingkungan yang berbeda akan mempunyai penilaian, kebutuhan, pendapat, sikap, dan selera yang berbeda – beda terhadap suatu jenis pelayanan jasa. Faktor –faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen (Kotler, 2008:25) adalah sebagai berikut:

1) Faktor Kebudayaan

Faktor kebudayaan berpengaruh luas dan mendalam terhadap perilaku konsumen. Faktor kebudayaan terdiri dari budaya, sub budaya, kelas sosial.

2) Faktor Sosial

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

3) Faktor Pribadi

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

4) Faktor Psikologis

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

D. Konsep Pembayaran Tungakan Rekening Air

1. Pengertian pembayaran

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

- a) Pembayaran rekening pemakaian air dilakukan setiap bulan pada tempat yang telah ditentukan dengan jadwal waktu

pembayaran dan areal masing – masing pelanggan serta membawa rekening yang terakhir.

b) Pembayaran melampaui jadwal waktu pembayaran yang telah ditentukan akan di kenakan sanksi sebagai berikut:

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

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

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

2. Pengertian tunggakan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi ketiga (2007:1313) pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar selama seseorang, badan usaha, atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

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

3. Pengertian rekening

Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya. Rekening adalah suatu alat untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya.

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

E. Penelitian Terdahulu

Dolli Paulina Surupati melakukan penelitian dengan judul Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern atas penjualan dan penagihan piutang pada PT. Laris manis utama cabang manado. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan mengevaluasi penerapan

sistem pengendalian intern atas penjualan dan piutang pada PT. Laris Manis Utama. Hasil penelitian menunjukkan pengendalian intern penjualan yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat, serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, belum efektif jika dibandingkan dengan teori, (Dolli pauliana surupati, 2013).

Gary Hamel melakukan penelitian dengan judul Evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. Nusantara Surya Sakti. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektifitas sistem pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara Surya Sakti Amurang. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan penerapan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara surya sakti amurang cukup efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-unsur pengendalian intern piutang usaha yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik, (Gary hamel, 2013)

Tedy setiadi dan atik sri muryanti melakukan penelitian dengan judul pembangunan sistem informasi layanan pelanggan di PDAM Tirtamarta berbasis sms. Metode penelitian yang dilakukan melalui pendekatan *waterfall* yaitu menganalisis kebutuhan pengguna, mencermati model bisnis yang ada, mengembangkan algoritma tagihan rekening air, pembuatan basis data. Penelitian yang dibuat menghasilkan sebuah sistem layanan informasi pelanggan yang

membantu memudahkan dan mempercepat layanan permohonan reparasi dan informasi tagihan pelanggan yang akan jatuh tempo, (Tedy setiadi dan atik sri muryanti, 2008)

Gabriella argaretha kaligis, Ventje ilat, Winston pontoh melakukan penelitian dengan judul Analisis penerapan sistem pengendalian intern kas pada dinas pendapatan daerah kota bitung. Penelitian ini bertujuan untuk menjaga keamanan harta milik perusahaan, memeriksa ketelitian dan kebenaran data akuntansi, mendorong efisiensi, dan membantu mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen yang telah ditetapkan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data yang berasal dari Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung yang diperoleh melalui wawancara dan informasi lain yang berkaitan dalam penelitian ini, serta data yang didapat dari lembaga pengumpulan data dan kepustakaan. Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran yang mengenai prosedur penerimaan kas keluar serta pengendalian internal yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah kota bitung sudah efektif dan sudah memenuhi unsur-unsur internal control, (Gabriella argaretha kaligis, ventje ilat, winston pontoh, 2015).

Arya pratama dera, jullie J. Sondakh dan Jessy D.L warongan melakukan penelitian dengan judul Analisis efektifitas sistem pengendalian intern piutang dan kerugian piutang tak tertagih pada

PT.Surya Wenang Manado. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-unsur pengendalian internal piutang yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik, (Arya pratama dera, jullie J. Sondakh dan Jessy D.L warongan, 2016).

Tabel 1

Tabel Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Dolli Paulina Surupati (2013)	Evaluasi penerapan sistem pengendalian intern atas penjualan dan penagihan piutang pada PT. Laris manis utama cabang manado	Penelitian ini menggunakan analisis secara kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan pengendalian intern penjualan yang meliputi struktur organisasi, sistem otorisasi dan prosedur pencatatan, praktek yang sehat, serta karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya, belum efektif jika dibandingkan dengan teori.
2.	Gary hamel (2013)	Evaluasi sistem pengendalian intern terhadap piutang pada PT. nusantara surya sakti	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode campuran	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyimpulkan penerapan pengendalian intern terhadap piutang usaha pada PT. Nusantara surya sakti amurang cukup efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya

				unsur-unsur pengendalian intern piutang usaha yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik.
3.	Tedy setiadi dan Atik sri muryanti (2008)	Pembangunan sistem informasi layanan pelanggan di PDAM tirtamarta berbasis sms	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan waterfall	Penelitian yang dibuat menghasilkan sebuah sistem layanan informasi pelanggan yang membantu memudahkan dan mempercepat layanan permohonan reparasi dan informasi tagihan pelanggan yang akan jatuh tempo
4.	Gabriella argaretha kaligis, ventje ilat, winston pontoh (2015)	Analisis penerapan sistem pengendalian intern kas pada dinas pendapatan daerah kota bitung.	Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif	Hasil penelitian yang dilakukan, diperoleh gambaran yang mengenai prosedur penerimaan kas keluar serta pengendalian internal yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah kota bitung sudah efektif dan sudah memenuhi unsur-unsur internal control.
5.	Arya pratama dera, jullie J. Sondakh dan Jessy D.L warongan (2016)	Analisis efektifitas sistem pengendalian intern piutang dan kerugian piutang tak tertagih pada PT.Surya Wenang Manado	Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian intern piutang perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari diterapkannya unsur-unsur pengendalian internal piutang

				yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik.
--	--	--	--	---

F. Kerangka Fikir

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

Tarif air bersih yang dibebankan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) kepada pelanggannya diupayakan agar dapat meringankan pelanggan. Diharapkan dengan rumusan tarif yang sesuai, pelanggan memiliki kemampuan untuk membayar sehingga pembayaran pelanggan akan cukup tinggi yang pada akhirnya akan mendukung orientasi bisnis dan susial yang sudah direncanakan. Demikian upaya yang dilakukan oleh PDAM tetap menghadapi kendala yang dihadapi oleh perusahaan yang terkait dengan tarif pembayaran pelanggan yang tidak mencapai 100%. Untuk memenuhi segala pelayanan kebutuhan dan informasi kepada pelanggan, pihak PDAM mengarahkan humas sebagai bagian yang mengatur alur

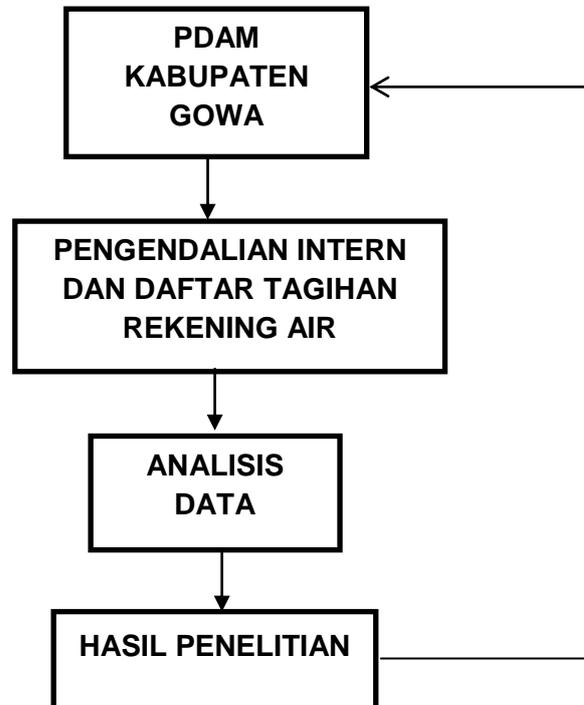
informasi berbagai peraturan dari perusahaan kepada publik (masyarakat).

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

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

Kerangka teoritis yang menggambarkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent yaitu mengenai

pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air adalah sebagai berikut:



Gambar 1

Skema Kerangka Pemikiran

G. Hipotesis

Berdasarkan kerangka fikir, dapat dikemukakan hipotesis yaitu “Diduga bahwa pengendalian intern yang diterapkan oleh perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa sudah efektif dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan penyesuaian dengan pokok permasalahan yang diteliti. Hal ini berguna untuk mendapatkan data dan informasi dalam mendukung suatu penulisan untuk menentukan arah kegiatan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena peneliti akan mendeskripsikan tentang pengendalian intern.

Adapun data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari auditor internal perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa dan data sekunder yang berupa dokumen-dokumen dan literature. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau dari tempat objek penelitian dilakukan (siregar, 2012:16)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi penelitian untuk memperoleh data adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa. Penelitian ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar 2 bulan mulai bulan April-Mei 2018.

C. Defenisi Operasional Variabel dan pengukuran

28

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu independent dan variabel dependent. Adapun skala pengukuran yang digunakan pada kedua variabel tersebut adalah skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Berikut definisi operasional setiap variabel dalam penelitian ini.

1. Variabel independent

Variabel independent sering juga disebut sebagai variabel stimulus, preditor, antescedant. (Sugyono, 2014:61). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent. Variabel independent dalam penelitian ini adalah pengendalian intern (X).

Pengendalian intern didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai suatu tujuan atau objektif tertentu. Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian intern berperang penting untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan (*fraud*) dan

melindungi sumber daya organisasi baik berwujud maupun tidak berwujud.

Indikator: a. Lingkungan pengendalian

b. Resiko pengendalian

c. Aktivitas pengendalian

d. Informasi dan komunikasi

e. Pemantauan

2. Variabel dependent

Variabel dependent atau sering disebut dengan variabel terikat yaitu variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh adanya variabel bebas atau variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tunggakan pembayaran tagihan rekening air (Y).

Indikator: a. Kepuasan pelanggan

b. Perilaku konsumen

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah semua objek yang menjadi sasaran pengamatan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PDAM Tirta Jene Berang Kabupaten Gowa.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi dan sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian karena jumlah populasi kurang dari 100 responden, maka metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner dilakukan pada semua populasi yaitu 30 orang yang terlibat dalam tim pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan yang bekerja di PDAM Kab. Gowa.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang valid dan reliable. Dalam penelitian ini teknik dan pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner yaitu dimana jawaban responden akan diukur dengan menggunakan skala likert 3 point, dimana poin 3 sebagai skor tertinggi dan poin satu sebagai skor terendah. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen pengisian penelitian ini menggunakan kuesioner.

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data yang akan mendukung penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu melakukan penghimpunan atas data-data sekunder untuk mendapatkan data yang mendukung penelitian ini.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini agar mudah dipahami. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif penelitian ini merupakan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena yang ada dengan menggunakan angka-angka untuk menjabarkan karakteristik individu atau kelompok. (Syamsuddin & damiyanti: 2011).

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu perhitungan dengan menggunakan rumus champion yaitu dengan menghitung jumlah jawaban “setuju” kemudian di laksanakan perhitungan. Munawaroh (2011), adapun langkah-langkah yang di tempuh dalam pengujian pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air adalah sebagai berikut:

1. Menyebarkan kuesioner kepada 50 orang
2. Mengumpulkan seluruh kuesioner yang telah di isi responden
3. Mengelompokkan jawaban responden atas pertanyaan yang berkaitan dengan pengendalian intern...., dihitung jumlah jawaban “setuju”, “ragu-ragu” , “tidak setuju”.

4. Menilai jawaban responden dimana setuju nilainya 3 ragu-ragu nilainya 2 dan tidak setuju nilainya 1. Menghitung banyaknya jawaban setuju serta jumlah pertanyaan setiap komponen-komponen.
5. Memasukkan jumlah jawaban setuju dan jumlah pertanyaan ke dalam rumus:

$$\frac{\text{jumlah jawaban setuju}}{\text{jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

6. Menghitung persentase jawaban setuju untuk setiap komponen

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Objek Perusahaan

1. Sejarah singkat perusahaan daerah air minum (PDAM)

kab.gowa

PDAM kabupaten gowa merupakan perusahaan daerah air minum terbesar dikabupaten gowa yang didirikan berdasarkan peraturan daerah kabupaten gowa nomor 2 tahun 1988 tanggal 05 maret 1988 tentang pendirian PDAM kabupaten daerah tingkat II gowa.

Sejalan dengan perkembangan pembangunan kabupaten Dati II gowa. Kebutuhan air bersih masyarakat kota bertambah besar sehingga dengan kapasitas produksi 10 it/detik terasa sudah tidak mencukupi lagi. Dengan kapasitas produksi air bersih 10 it/ detik pada tahun 1981 unit pengelolaan air kabupaten gowa mulai memenuhi kebutuhan air bersih bagi masyarakat kota sungguminasa. Hingga pada tahun 1982 tanggal 8 september dengan adanya berita acara penyerahan ASSET pemerintah pusat oleh departemen keuangan republik indonesia kepada pemerintah daerah tingkat II kabupaten gowa.

PDAM kabupaten gowa berkedudukan dan berkantor pusat di jalan swadaya sungguminasa gowa. Bendungan bili-bili adalah bendungan terbesar disulawesi selatan , yang terletak dikabupaten

gowa. Bendungan ini diresmikan oleh presiden *megawati soekarnoputri* pada tahun 1999. Dengan kemampuan PDAM Kabupaten Gowa yang sangat terbatas saat ini, mau tidak mau Pemerintah Daerah harus turun tangan untuk membantu PDAM dengan sistem skala prioritas dimana kebutuhan mendesak menjadi perhatian utama sarana gedung perkantoran dan rencana penambahan sambungan langganan serta alat-alat bantu penanggulangan kebocoran dan tingkat kehilangan air bersih.

Dengan adanya campur tangan dan bantuan Pemerintah Daerah tingkat II kepada PDAM Gowa diharapkan permasalahan yang timbul dalam rangka peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dapat diatasi secara bertahap, dimana pada akhirnya sebagaimana yang sama diharapkan tujuan pendirian Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Dati II Gowa sebagaimana tertulis pada Perda No. 2 Tahun 1988 dapat tercapai.

Bendungan bili-bili ini menjadi sumber air baku bagi perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa dengan tujuan untuk membangun daerah khususnya dan pembangun ekonomi nasional pada umumnya dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat, menuju masyarakat adil dan makmur berdasarkan pancasila. Perusahaan menyediakan air minum yang bersih dan memenuhi syarat-syarat kesehatan bagi masyarakat.

2. Visi dan Misi organisasi

a. Visi

Menjadi perusahaan jasa pelayanan air minum yang bermutu , terkemuka dan tersehat di sulawesi selatan.

b. Misi

- 1) Terpenuhnya kebutuhan air pelanggan dengan jumlah yang cukup dengan kualitas memenuhi persyaratan air minum setiap saat.
- 2) Meningkatkan kinerja terus menerus guna menghasilkan laba secara optimal sehingga dapat memenuhi kewajiban, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan memberikan kontribusi terhadap PAD.
- 3) Mengembangkan kompetensi SDN menjadi profesional, berintegritas, loyal, berdedikasi tinggi, berwawasan luas dan menjunjung tinggi etika dan moral.
- 4) Meningkatkan kualitas dan cakupan layanan melalui pengembangan sarana dan prasarana yang dimiliki serta berorientasi pada penerapan teknologi dan manajemen modern.
- 5) Membina hubungan yang harmonis dengan para stake holder dalam meningkatkan pelayanan.

3. Struktur Organisasi

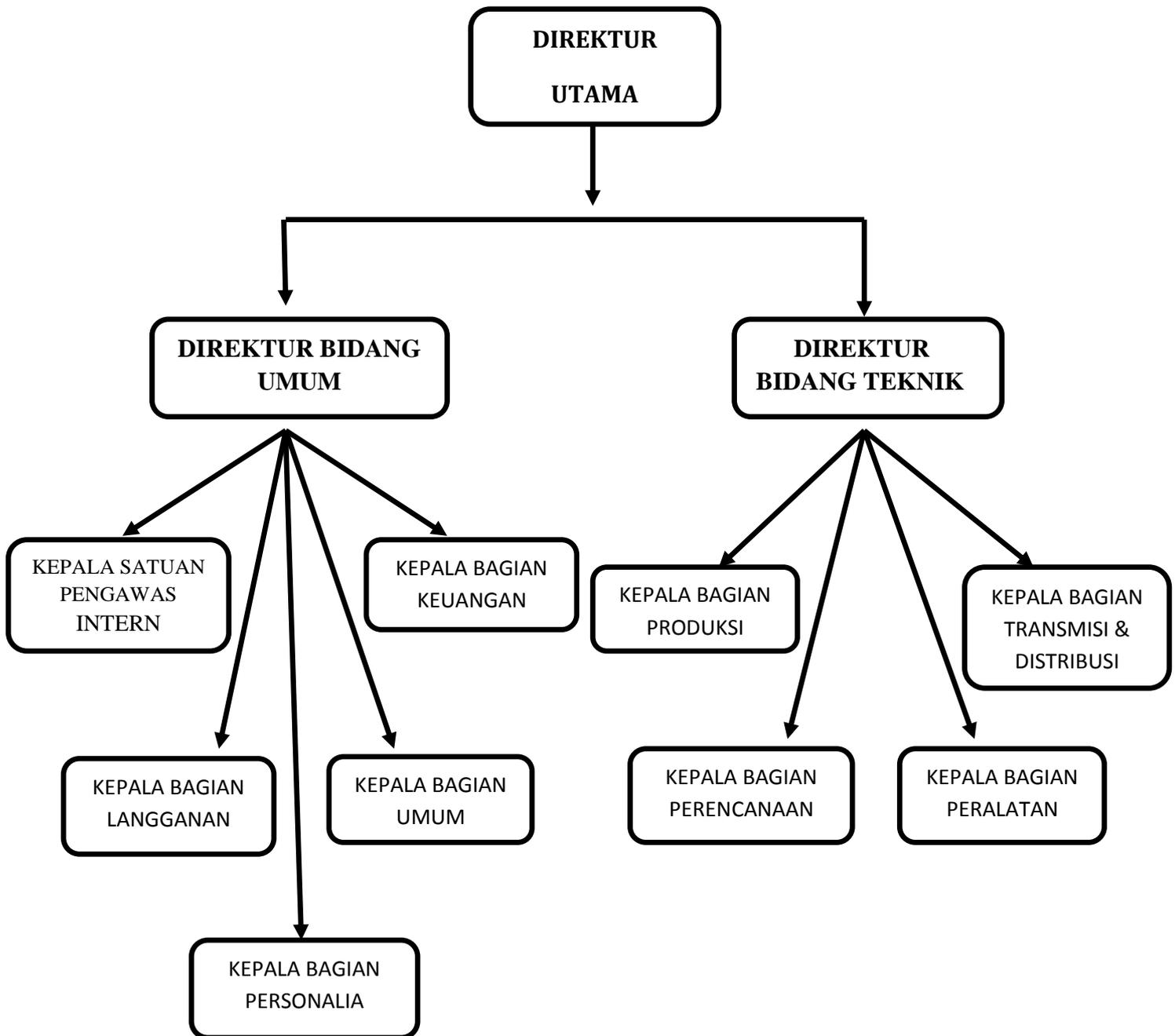
Struktur Organisasi memegang peranan yang amat penting, karena menyangkut tugas dan tanggung jawab para pegawai yang

ada didalamnya. Struktur organisasi dibuat agar maksud dan tujuan organisasi dapat tercapai dengan baik karena dengan adanya struktur organisasi terdapat pembagian tugas dan tanggungjawab yang baik.

Pengorganisasian merupakan suatu proses yang dimaksudkan untuk menciptakan kerjasama dan hubungan yang harmonis antara bagian-bagian dalam suatu organisasi. Bagian-bagian yang dimaksudkan itu adalah orang-orang yang melaksanakan pekerjaan, alat yang digunakan serta metode yang digunakan dalam pengorganisasian. Bagian-bagian tersebut tergambar dalam struktur organisasi. Adapun gambaran struktur organisasi PDAM Kab gowa adalah sebagai berikut:

Secara umum menurut UUD No 5 tahun 1962 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian, kemanfaatan umum berupa penyedia barang atau jasa untuk memenuhi hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan dengan tata kelolah perusahaan yang baik dan memperoleh laba, maka struktur organisasi dan tata kerja perusahaan daerah air minum PDAM Kab Gowa terdiri dari direktur utama, direktur bidang umum, kepala satuan pengawas intern, kepala bagian keuangan, kepala bagian langganan, kepala bagian umum, kepala bagian personalia, direktur bidang teknik, kepala bagian produksi, kepala

bagian transmisi dan distribusi, kepala bagian perencanaan, kepala bagian peralatan.



Gambar 4.1

Struktur Organisasi

4. Uraian Pekerjaan

- a. Direktur utama bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi direksi pelaksana dan bagian pengawasan.
- b. Direktur bidang umum bertugas sebagai mengkoordinir dan menaungi defisi pengendalian, bagian informasi teknologi, divisi sekretariat dan umum serta bagian sumber daya manusia.
- c. Direktur bidang teknik bertugas membina dan memotivasi bawahan dalam rangka peningkatan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.
- d. Kepala satuan pengawas intern bertugas sebagai merencanakan dan mengevaluasi kebutuhan pegawai di lingkungan Satuan Pengawasan Internal.
- e. Kepala bagian keuangan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Kasir, Subag Pembukuan, Subag Anggaran dan Subag Rekening.
- f. Kepala bagian langganan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Penagihan, Subag Pembaca Meter dan Subag Pengaduan Langganan.
- g. Kepala bagian umum bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi

- pelaksanaan tugas dari Subag Pembelian, Subag Gudang, Subag Pengolah dan Subag Rekening.
- h. Kepala bagian personalia bertugas sebagai Membina dan memotivasi bawahan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan pengembangan karier bawahan.
 - i. Kepala bagian produksi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Instalasi & Sumber air serta Subag laboratorium.
 - j. Kepala bagian transmisi dan distribusi bertugas sebagai Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan tugas dari subag transmisi, subag distribusi & subag meter air.
 - k. Kepala bagian perencanaan bertugas sebagai mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Administrasi & Perencanaan Teknik dan Subag Pengawasan.
 - l. Kepala bagian peralatan bertugas sebagai Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan serta mengawasi pelaksanaan tugas dari Subag Peralatan Teknik dan Subag Perbengkelan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengendalian intern perusahaan daerah air minum (PDAM)

Kab.Gowa

Pengendalian intern dalam perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam setiap usaha karena menghasilkan pertimbangan dan saran yang bermanfaat untuk pencapaian tujuan perusahaan. Dengan adanya pengendalian dalam perusahaan diharapkan seluruh aktivitas dapat berjalan sesuai dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun sistem pengendalian intern penepada PDAM Kabupaten Gowa yaitu:

1. Dalam struktur organisasi fungsi yang terkait untu memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas, dibagi menjadi beberapa fungsi yaitu:

a. Fungsi kas

Fungsi kas bertanggungjawab atas penerimaan aplikasi transfer dari debitur. Fungsi ini dilakukan oleh manejer perusahaan.

b. Fungsi akuntansi piutang

Fungsi ini mempunyai tugas untuk mencatat piutang kepada pelanggan kedalam kartu piutang dan mencatat kas yang masuk dalam jurnal penerimaan kas, fungsi ini dilakukan oleh manajer akuntansi.

c. Fungsi pemeriksaan intern

Bertanggungjawab dalam melaksanakan perhitungan kas yang ada di bank secara periodik dan bertanggungjawab dalam melakukan rekonsiliasi untuk mengecek ketelitian catatan kas yang diselenggarakan oleh fungsi akuntansi. Fungsi ini di jalankan oleh pengawas perusahaan yang dilakukan setiap bulan sekali.

2. Sistem organisasi dan prosedur pencatatan

a. Slip tagihan

Dokumen ini berisi jumlah saldo piutang dan jumlah yang harus dibayar. Dokumen ini digunakan untuk memberitahukan kepada pelanggan berapa jumlah saldo tunggakan yang harus dibayar pada bulan tersebut.

b. Bukti penerimaan kas

Dokumen ini digunakan rangkap tiga. Satu untuk bagian kasir dan tagihan, satu untuk pelanggan dan satu lagi untuk bagian akuntansi. Dokumen ini dibuat oleh kasir.

c. Kwitansi

Dokumen ini dibuat oleh kasir sebagai bukti penerimaan pelunasan tagihan untuk para pelanggan yang telah membayar tunggakan pada PDAM.

Oleh karena itu pengendalian sangat diperlukan dalam perusahaan untuk membantu pimpinan perusahaan dalam merealisasikan aktivitas yang nantinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan seperti dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air pelanggan maka upaya yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Penagihan terhadap pelanggan yang memiliki tunggakan air pada PDAM Kab Gowa.

Salah satu upaya pihak PDAM dalam mengatasi setiap penunggakan pembayaran yang dilakukan oleh para pelanggan yaitu dengan cara melakukan penagihan secara langsung kepada pihak-pihak yang melakukan penunggakan pembayaran air.

2. Mencabut aliran air pelanggan yang memiliki banyak tunggakan.

Apabila pihak PDAM sudah secara langsung melakukan penagihan terhadap pihak yang melakukan penunggakan pembayaran dan pihak PDAM sudah memberikan kebijakan batas waktu pembayaran, namun dalam hal ini pihak terkait tidak kunjung merespon dan melakukan pembayaran tunggakannya maka dengan secara terpaksa pihak PDAM akan mengambil langkah akhir yaitu dengan cara menutup atau mencabut aliran air.

Pengendalian intern dalam meminimalisasikan jumlah tunggakan pelanggan dalam perusahaan setiap bulannya yaitu dengan cara menerapkan sanksi penutupan atau

pencabutan serta memberikan surat peringatan terhadap pelanggan yang menunggak.

Pengendalian intern adalah sesuatu yang memiliki bagian-bagian yang paling berkaitan dengan tujuan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan untuk memisahkan fungsi antara pencatatan, dan pengurusan kas yang jelas yang bertujuan untuk menghindari kecurangan atau penyelewengan yang kemungkinan terjadi dalam PDAM Kab Gowa. Dengan adanya sistem pengendalian intern pada PDAM maka pendapatan dalam perusahaan tidak dapat di salah gunakan.

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengendalian Intern

Standar operasional prosedur pengendalian intern adalah rencana, metode, prosedur dan kebijakan yang di desain oleh manajemen untuk memberi jaminan yang memadai atas terjadinya efisiensi dan efektifitas operasional, kehandalan pelaporan keuangan, pengamanan terhadap aset. Ketaatan/kepatuhan terhadap undang-undang kebijakan dan peraturan lain yang dibuat untuk menjamin bahwa tujuan pengendalian intern dapat tercapai SOP khusus pengendalian intern terhadap kas terutama penagihan tunggakan pembayaran air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Gowa adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjaga aktiva perusahaan

2. Untuk memastikan akurasi dan dapat diandalkan
3. Untuk mempromosikan efisiensi operasi perusahaan
4. Untuk mengukur kesesuaian dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Secara umum prosedur pengendalian yang baik terdiri dari :

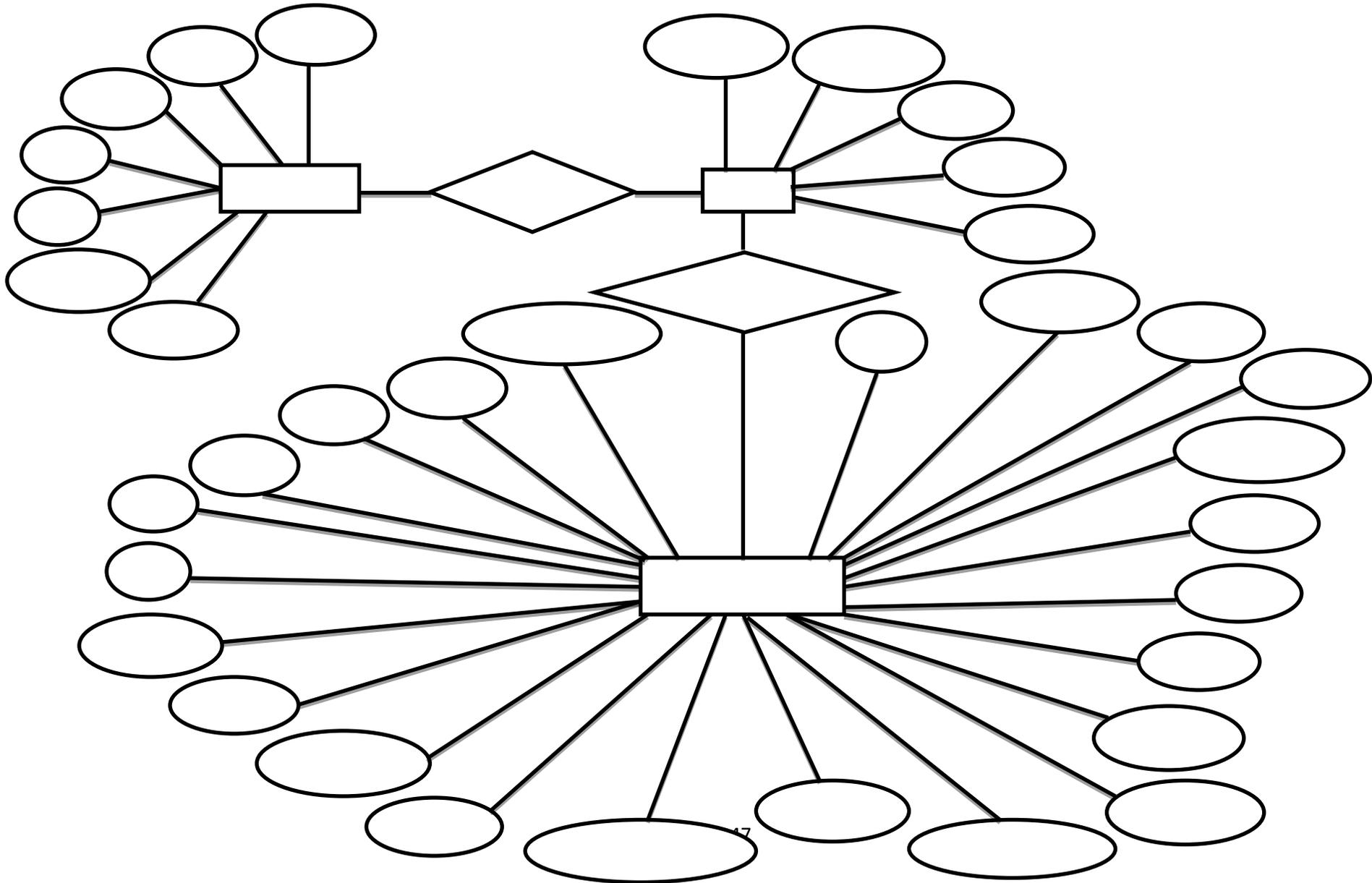
- a. Penggunaan wewenang secara tepat untuk melakukan suatu kegiatan atau transaksi
 - b. Pembagian tugas
 - c. Pembuatan dan penggunaan dokumen dan catatan yang memadai
 - d. Keamanan yang memadai terhadap aset dan catatan
 - e. Pengecekan independen terhadap kinerja.
2. Sasaran Pengendalian intern
 - a. Mendukung operasi perusahaan yang efektif dan efisien
 - b. Perlindungan aset
 - c. Mengecek keakuratan dan kehandalan data akuntansi
 - d. Membantu menentukan kebijakan manajerial

B. Sistem dan Prosedur pembayaran

1. Sistem dan prosedur pembayaran PDAM dari masyarakat melalui pospay pada PT. POS indonesia

- a. Fungsi yang berbeda antara setiap jabatan
 - b. Jaringan prosedur yang membentuk sistem untuk digunakan melakukan pembayaran PDAM
 - c. Dokumen yang digunakan untuk melakukan pembayaran merupakan alat bukti untuk masyarakat
2. Sistem dan prosedur pembayaran PDAM dari PT. POS indonesia kepada PDAM
- a. Fungsi yang berbeda setiap perusahaan
 - b. Jaringan prosedur yang membentuk sistem untuk digunakan dalam pembayaran PDAM yang dilakukan oleh PT. POS indonesia kepada PDAM

GAMBAR 5.1
FLOWCHART PEMBAYARAN REKENING AIR



C. Analisis Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air

1. Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening air dari Tahun 2016-2017 DI (PDAM) Kab Gowa.

Tunggakan pembayaran rekening air adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan yang digunakan untuk melaksanakan atau memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari peraturan tentang pembayaran rekening air di (PDAM) Kab Gowa, seperti pemakaian air dilakukan setiap bulan pada tempat dan waktu pembayaran air yang telah ditentukan.

Hal ini sangat berpengaruh terhadap laporan tunggakan air dimana jika tunggakan air semakin meningkat maka pendapatan perusahaan juga semakin bertambah karena dari hasil tunggakan setiap bulan yang dilakukan oleh pelanggan terdapat denda sebesar 7.000 perbulan yang harus dibayar. dan sebaliknya jika tunggakan air disetiap tahun dapat diatasi maka pendapatan perusahaan disetiap tahunnya stabil dibanding tahun sebelumnya, seperti yang bisa dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.1
Laporan tunggakan air

Keterangan	Bulan	Tahun	
		2016	2017
Laporan tunggakan rekening air pelanggan	Januari	7.494.724.500	7.911.694.150
	Februari	7.527.349.600	8.495.738.400
	Maret	7.507.820.900	8.272.959.100
	April	7.632.205.650	8.000.039.500
	Mei	7.604.974.950	8.659.896.150
	Juni	7.602.790.650	8.271.828.750
	Juli	7.694.504.000	8.580.612.300
	Agustus	7.805.008.450	8.228.249.650
	September	7.594.425.550	8.257.685.360
	Oktober	7.807.255.750	8.299.312.500
	November	7.783.494.100	8.208.898.250
	Desember	7.912.080.650	8.376.878.100
Jumlah		91.966.634.750	99.563.792.210

Sumber: PDAM Kab.Gowa

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa laporan tunggakan air dari tahun 2016 sampai 2017 terus mengalami peningkatan dimana ditahun 2016 sebesar 91.966.634.750 dan ditahun 2017 sebesar 99.563.792.210 atau naik sebesar 0.08% dilihat dari aspek tunggakan air pada Perusahaan Daerah Air

Minum (PDAM) Kab.Gowa. Sedangkan dilihat dari aspek peningkatan jumlah pelanggan menunjukkan bahwa ada kenaikan jumlah pelanggan dari tahun 2016 yaitu sebesar 32.700 pelanggan, sedangkan tahun 2017 meningkat menjadi 35.587 pelanggan. Hal ini berarti bahwa peningkatan peningkatan pelanggan naik sebanyak 0.88%.

Berdasarkan analisa peningkatan persentase antara jumlah tunggakan dengan jumlah pelanggan menunjukkan bahwa kenaikan pelanggan lebih besar dari pada kenaikan jumlah tunggakan yaitu persentase kenaikan jumlah pelanggan sebanyak 0.88% sedangkan kenaikan jumlah tunggakan sebanyak 0.08%. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan air pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kab.Gowa sangat berperang aktif karena dapat mengurangi jumlah tunggakan air.

Berdasarkan hal tersebut maka penulis berpendapat bahwa sistem pengendalian intern pada Perusahaan Daerah air Minum (PDAM) Kab.Gowa sudah efektif dalam mengurangi tunggakan pembayaran air, pernyataan yang penulis ungkapkan dibuktikan melalui analisa tingkat efektivitas berdasarkan kuesioner yang peneliti sebarakan pada 50 responden. Hasil analisa kuesioner atas eektivitas pengendalian intern pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab.Gowa seperti berikut:

Tabel 5.2
Gambaran Hasil Variabel Lingkungan Pengendalian

Responden	Jawaban			Jumlah Pertanyaan
	Setuju	Tidak setuju	Netral	
1	1	1	1	17
2	1	0	2	17
3	3	0	0	17
4	2	0	1	17
5	1	0	2	17
6	3	0	0	17
7	3	0	0	17
8	1	1	1	17
9	2	0	1	17
10	1	1	1	17
11	3	0	0	17
12	2	0	1	17
13	3	0	0	17
14	2	0	1	17
15	3	0	0	17
16	1	1	1	17
17	3	0	0	17
18	1	1	1	17
19	1	2	0	17
20	3	0	0	17
21	1	0	2	17
22	3	0	0	17
23	1	0	2	17
24	1	2	0	17
25	2	0	1	17
26	0	0	3	17
27	3	0	0	17
28	2	0	1	17
29	3	0	0	17
30	1	1	2	17
Jumlah	65	10	15	510

Sumber: Tabulasi Jawaban Kuesioner

Seluruh jawabak kuesioner dikalikan dengan kriteria nilai yang ditetapkan, yaitu jawaban “setuju” nilainya 3, jawaban “netral” nilainya 2, dan jawaban “tidak setuju” nilainya 1. Hasil jawaban akhir yang diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Setuju} = 58 \times 3 = 195$$

$$\text{Netral} = 22 \times 2 = 30$$

$$\text{Tidak setuju} = 10 \times 1 = 10 +$$

235

Persentase jumlah jawaban “setuju” untuk variabel pengendalian intern:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban "setuju"}}{\text{Jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

$$\frac{195}{235} \times 100\% = 82,10\%$$

Tabel 5.3
Gambar Hasil Variabel Penilaian resiko

Responden	Jawaban			Jumlah Pertanyaan
	Setuju	Tidak setuju	Netral	
1	2	0	0	17
2	1	0	1	17
3	2	0	0	17
4	0	0	2	17
5	2	0	0	17
6	1	1	0	17
7	0	1	1	17
8	1	0	1	17
9	2	0	0	17
10	1	0	1	17
11	2	0	0	17
12	1	0	1	17
13	1	0	1	17
14	2	0	0	17
15	2	0	0	17
16	0	0	2	17
17	2	0	0	17
18	2	0	0	17
19	1	1	0	17
20	2	0	0	17
21	1	0	1	17
22	2	0	0	17
23	2	0	0	17
24	1	0	1	17
25	1	0	1	17
26	1	0	1	17
27	0	1	1	17
28	2	0	0	17
29	2	0	0	17
30	2	0	0	17
Jumlah	41	4	15	510

Sumber: Tabulasi Jawaban Kuesioner

Seluruh jawabak kuesioner dikalikan dengan kriteria nilai yang ditetapkan, yaitu jawaban “setuju” nilainya 3, jawaban “netral” nilainya 2, dan jawaban “tidak setuju” nilainya 1. Hasil jawaban akhir yang diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Setuju} = 41 \times 3 = 123$$

$$\text{Netral} = 15 \times 2 = 30$$

$$\underline{\text{Tidak setuju} = 4 \times 1 = 4 \quad +}$$

157

Persentase jumlah jawaban “setuju” untuk variabel penilaian resiko:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban "setuju"}}{\text{Jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

$$\frac{123}{157} \times 100\% = 80,39\%$$

Tabel 5.4

Gambaran Hasil Variabel Aktivitas Pengendalian

Responden	Jawaban			Jumlah pertanyaan
	Setuju	Tidak setuju	Netral	
1	2	0	0	17
2	1	0	1	17
3	2	0	0	17
4	1	0	1	17
5	1	0	0	17
6	0	0	2	17
7	1	0	1	17
8	1	1	0	17
9	2	0	0	17
10	2	0	0	17
11	1	1	0	17
12	0	0	2	17
13	2	0	0	17
14	2	0	0	17
15	1	0	1	17
16	2	0	0	17

17	0	1	1	17
18	1	0	1	17
19	1	0	1	17
20	2	0	0	17
21	1	0	1	17
22	2	0	0	17
23	0	0	2	17
24	1	1	0	17
25	2	0	0	17
26	1	0	1	17
27	0	1	1	17
28	2	0	0	17
29	1	0	1	17
30	2	0	0	17
Jumlah	40	5	15	510

Sumber: Tabulasi Jawaban Kuesioner

Seluruh jawabak kuesioner dikalikan dengan kriteria nilai yang ditetapkan, yaitu jawaban “setuju” nilainya 3, jawaban “netral” nilainya 2, dan jawaban “tidak setuju” nilainya 1. Hasil jawaban akhir yang diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Setuju} = 40 \times 3 = 120$$

$$\text{Netral} = 15 \times 2 = 30$$

$$\text{Tidak setuju} = 5 \times 1 = 4 \quad +$$

155

Persentase jumlah jawaban “setuju” untuk variabel aktivitas pengendalian:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban "setuju"}}{\text{Jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

$$\frac{120}{155} \times 100\% = 77,41\%$$

Tabel 5.5
Gambaran Hasil Variabel informasi dan komunikasi

Responden	Jawaban			Jumlah pertanyaan
	Setuju	Tidak setuju	Netral	
1	3	0	0	17
2	1	1	1	17
3	3	0	0	17
4	3	0	0	17
5	1	0	2	17
6	1	0	2	17
7	2	0	1	17
8	3	0	0	17
9	1	0	2	17
10	3	0	0	17
11	2	0	1	17
12	2	1	0	17
13	3	0	0	17
14	2	0	1	17
15	1	1	1	17
16	3	0	0	17
17	3	0	0	17
18	0	0	3	17
19	2	1	0	17
20	2	0	1	17
21	3	0	0	17
22	2	0	1	17
23	3	0	0	17
24	1	0	2	17
25	3	0	0	17
26	3	0	0	17
27	1	1	1	17
28	2	0	1	17
29	2	0	1	17
30	1	1	1	17
Jumlah	62	6	22	510

Sumber: Tabulasi Jawaban Kuesioner

Seluruh jawabak kuesioner dikalikan dengan kriteria nilai yang ditetapkan, yaitu jawaban “setuju” nilainya 3, jawaban “netral” nilainya 2, dan jawaban “tidak setuju” nilainya 1. Hasil jawaban akhir yang diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Setuju} = 62 \times 3 = 186$$

$$\text{Netral} = 27 \times 2 = 54$$

$$\underline{\text{Tidak setuju} = 6 \times 1 = 6 +}$$

246

Persentase jumlah jawaban “setuju” untuk variabel informasi dan komunikasi:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban "setuju"}}{\text{Jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

$$\frac{186}{246} \times 100\% = 75,60\%$$

Tabel 5.6
Gambaran Hasil Variabel aktifitas pengawasan

Responden	Jawaban			Jumlah Pertanyaan
	Setuju	Tidak setuju	Netral	
1	1	0	1	17
2	1	0	1	17
3	1	0	1	17
4	2	0	0	17
5	2	0	0	17
6	2	0	0	17
7	1	1	0	17
8	2	0	0	17
9	2	0	0	17
10	2	0	0	17
11	1	0	1	17
12	1	1	0	17
13	0	0	2	17
14	2	0	0	17
15	2	0	0	17
16	1	0	1	17
17	1	0	1	17
18	2	0	0	17
19	1	0	1	17
20	1	0	1	17
21	2	0	0	17
22	1	0	1	17
23	0	0	2	17
24	1	1	0	17
25	1	0	1	17
26	1	0	1	17
27	2	0	0	17
28	2	0	0	17
29	1	1	0	17
30	2	0	0	17
Jumlah	41	4	15	510

Sumber: Tabulasi Jawaban Kuesioner

Seluruh jawabak kuesioner dikalikan dengan kriteria nilai yang ditetapkan, yaitu jawaban “setuju” nilainya 3, jawaban “netral” nilainya 2, dan jawaban “tidak setuju” nilainya 1. Hasil jawaban akhir yang diperoleh sebagai berikut:

$$\text{Setuju} = 41 \times 3 = 123$$

$$\text{Netral} = 15 \times 2 = 30$$

$$\underline{\text{Tidak setuju} = 4 \times 1 = 4 \quad +}$$

$$157$$

Persentase jumlah jawaban “setuju” untuk variabel aktivitas pengawasan:

$$\frac{\text{Jumlah jawaban "setuju"}}{\text{Jumlah jawaban seluruh responden}} \times 100\%$$

$$\frac{123}{157} \times 100\% = 78,38\%$$

Adapun persentase hasil jawaban kuesioner tiap indikator dapat dilihat pada tabulasi data di bawah ini:

Tabel 5.7

Persentase Hasil Jawaban Kuesioner Tiap Indikator

No	Keterangan	Persentase
1.	Lingkungan pengendalian intern	82,10%
2.	Penilaian resiko	80,39%
3.	Aktivitas pengendalian	77,41%
4.	Informasi dan Komunikasi	75,60%
5.	Aktivitas pengawasan	78,38%

Sumber data: diolah peneliti

Analisis yang dijelaskan diatas maka pengendalian intern dan tunggakan pembayaran rekening air saling mempengaruhi dimana ketika pengendalian intern pada PDAM Kab. Gowa tidak efektif maka tunggakan pembayaran air semakin meningkat tetapi jika pengendalian intern dilakukan dengan baik dan efektif maka mengurangi masalah-masalah tunggakan pebayaran air di PDAM sehingga lebih efektif dibanding tahun sebelumnya.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil yang dibahas peneliti menggunakan laporan tunggakan air dan pengujian hipotesis melalui metode *kuesioner* dapat dibuktikan bahwa pengendalian intern sudah efektif terhadap tunggakan pembayaran tagihan rekening air PDAM Kab. Gowa. Hasil penelitian ini berdasarkan kuesioner dan didukung oleh perhitungan data kenaikan jumlah pelanggan dan jumlah tunggakan, peningkatan jumlah pelanggan sebanyak 0.88% dan tunggakan sebanyak 0.08%.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hary, 2013:159 mendefenisikan pengendalian intern dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan proedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Hasil analisis dan penelusuran terhadap perusahaan daerah air minum (PDAM) kabupaten gowa di temukan bahwa banyaknya jumlah tunggakan rekening air di pengaruhi oleh faktor ekonomi pelanggan yang taraf kehidupanya menengah ke bawah. Adanya pelanggan yang sulit untuk ditagih oleh petugas akan membuat tunggakan air semakin banyak. Maka dengan adanya pengendalian interen yang di terapkan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) dapat mengurang tunggakan yang terjadi pada setiap pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gary Hamel (2013) yang menyatakan bahwa pengendalian intern berpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan tagihan rekening air.

Arya Pratama dera, julie J Sondakh dan Jessy D.L Warongan (2016) juga menyatakan bahwa sistem pengendalian intern perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari diterapkan unsur-unsur pengendalian internal yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang bak.

Pengendalian intern PDAM Kab. Gowa sangat mempengaruhi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang memiliki kualitas yang baik dengan adanya pengendalian intern yang baik dapat mencegah setiap kesalahan dan penyimpangan sehingga akan mengurangi resiko dengan tingkat resiko terendah yang dapat diterima. Selain itu pengendalian intern dapat melakukan review dan

memberikan kesimpulan apakah setiap pelaksanaan aktivitas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau tidak.

Tunggakan tagihan rekening air PDAM Kab. Gowa dikatakan berkualitas dapat dilihat dari hasil penelitian yang dijelaskan di atas bahwa adanya pengendalian intern sangat mempengaruhi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang telah disajikan.

Melihat hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka disimpulkan bahwa pengendalian intern Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab. Gowa efektif dalam mengurangi jumlah tunggakan pembayaran tagihan air.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

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

1. Pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan sudah efektif. Hal ini di dasarkan oleh analisa perhitungan tingkat efekiitas yang didukung oleh perhitungan data peningkatan pelanggan dan data tunggakan air.
2. Berdasarkan data kuesioner dan data tunggakan pengendalian intern perusahaan sudah efektif dimana ketika pengendalian intern tinggi maka dapat dikatakan efektif. Sedangkang berdasarkan data laporan tunggakan pembayaran air setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun tetap terbayarkan dan di tambah dengan biaya denda jadi pendapatan tetap meningkat.

B. Saran

1. Sebaiknya pimpinan/manajer harus lebih tegas dalam memberikan sanksi kepada pegawai yang melanggar atau tidak sesuai dengan peraturan yang telah diterapkan oleh perusahaan, karna masih banyak karyawan yang melanggar peraturan seperti masih ada karyawan yang terlihat dikantor atau diluar perusahaan pada saat jam kerja bukan jam istirahat. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja pegawai khususnya mengenai keektifan pengendalian internal dikarenakan masih ada pegawai yang tidak disiplin. Sebaiknya manajer melakukan pengevaluasian kerja jangan hanya setiap 1 bulan sekali, akan lebih baik setiap minggu atau 2 minggu sekali diadakan pengevaluasian kerja.
2. Sebaiknya pengendalian intern lebih ditingkatkan dan di evaluasi sehingga dapat mengurangi tunggakan pembayaran air setiap tahunnya agar pengendalian intern dalam perusahaan dapat dikatakan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. 2007. *KBBI*, Edisi ketiga. Jakarta:Balai Pustaka
- Dera, A. P., Sondakh, J. J., Dan Warongan, J. D. L. 2016. Analisis Efektifitas Sistem Pengendalian Intern Piutang dan kerugian Piutang Tak Tertagih pada PT. Surya Wenang Manado. *Jurnal Emba*. Volume 4
- Hamel, Gary. 2013. Evaluasi Sistem Pengendalian Intern terhadap Piutang pada PT. Nusantra Surya Sakti. *Jurnal Emba*. Volume 1
- Hery. 2013. *Akuntansi Dasar 1 dan 2*. Grasindo: Jakarta.
- Kadir, Abd. Rahman. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor:PT Penerbit IPB Press
- Kaligis, G.A., ilat V, dan Ponto, W. 2015. Analisis Sistem Penerapan Sistem Pengendalian Intern Kas pada Dinas Pendapatan Daerah Kota Bitung. *Jurnal Berkala Ilmia Efisiensi*. Volume 15
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1, Edisi 12. Jakarta:PT Indeks
- Nurdiansyah, Denny. 2011. Statistical Data Analyst: Uji Asumsi Klasik Regresi Linier. (Online), (<http://www.statsdata.my.id/>, diakses 1 April 2018).
- Rahmadi, M., Budiarmo, A, dan Ramadhan, F.H. 2011. *Audit Sektor Publik, Suatu Pengantar Bagi Pembangunan Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. Lembaga Pengkajian Keuangan Publik dan Akuntansi Pemerintah Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan Departemen Keuangan RI: Jakarta.
- Rai, I.G.A. 2008. *Audit Kinerja pada Sektor Publik*. Salemba Empat: Jakarta.
- Setiadi, T., dan Muryanti, A.S. 2008. Pembangunan Sistem Informasi Layanan PDAM Tirtamarta Berbasis SMS. *Jurnal Informatika*. Volume 2.
- Siregar, S. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana: Jakarta.
- Subagyo, A., dan Wibowo, M. 2017. *Seri Manajemen Koperasi dan UKM Tata Kelola Koperasi yang Baik (Good Corporate Governance)*. Deepublish: Yogyakarta.
- Sugyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&G*. Alfabeta: Bandung.
- Surupati, D.P. 2013. Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern atas Penjualan dan Penagihan Piutang pada PT. Laris Manis Utama Cabang Manado. *Jurnal Emba*. Volume 1

Tampubolon, R. 2006. *Based Internal Auditing*. PT Elex Media Komputindo: Jakarta.

Riwayat Hidup



MURIDAH, Dilahirkan dikabupaten gowa pada tanggal 26 juni 1997. Anak kedua dari dua bersaudara pasangan dari baco dan manintang serta adik dari kasman. Peneliti ini menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di MIS Darul Muttaqin pada tahun 2008. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan pendidikan di MTS Darul Muttaqin bungasunggu dan tamat pada tahun 2011 kemudian melanjutkan sekolah menengah atas di SMA Negeri 3 Polongbangken Utara Takalar serta menyelesaikan pendidikannya pada tahun 2014. Pada tahun 2014 peneliti melanjutkan pendidikan di perguruan tinggi, tepatnya di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) fakultas Ekonomi dan Bisnis dengan jurusan Akuntansi. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tanggal 27 Oktober 2018 di Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH).

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak/Ibu/Saudara Responden

Di-

Tempat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir Strata Satu (S1) pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar. Maka untuk keperluan tersebut saya sangat membutuhkan data-data analisis sebagaimana daftar kuesioner terlampir. Adapun judul skripsi yang saya ajukan dalam penelitian ini adalah “***Analisis Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Gowa.***”

Atas kesediaan dan bantuan dari Bapak/Ibu/Saudara untuk menjawab kuesioner ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

Muridah

A. Data Responden

Isilah dengan singkat dan jelas berdasarkan data diri Bapak/Ibu/Saudara.

Nama Responden : _____ *)

Usia : ≤ 25 26-30
 31-35 36-40
 ≥41

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan Terakhir : D3 S1
 S2 S3

Lama Bekerja : < 1 tahun 1-3 tahun
 4-5 tahun > 5 tahun

***) Boleh tidak diisi**

Bapak/Ibu/saudara yang kami hormati, mohon kiranya Bapak/Ibu/Saudara menjawab pertanyaan di bawah ini dengan tanda (✓). Pada salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan sebenarnya. Kuesioner ini disebarkan dalam rangka penelitian skripsi akuntansi. Keterangan :

2. Tidak setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)

1. Pengendalian Intern (X)

NO	Pertanyaan	S	TS	N
Lingkungan Pengendalian (Control Environment)				
1	Setiap karyawan memahami peran pengendalian internal masing-masing.			
2	Perusahaan menunjukkan komitmen untuk mempertahankan karyawan yang kompeten			
3	Dewan direksi menjalankan fungsi pengawasan dalam pengembangan pelaksanaan pengendalian internal.			
Penilaian Resiko (Risk Assessment)				
4	Perusahaan menentukan tujuan organisasi yang jelas agar penilaian risiko masing-masing tujuan dapat dilakukan			
5	Perusahaan menganalisis risiko sebagai dasar untuk menentukan bagaimana risiko harus dikelola.			
Aktivitas Pengendalian (Control Activities)				
6	Perusahaan menjalankan pengendalian internal sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang telah ditentukan			
7	Perusahaan memilih aktivitas pengendalian yang berkontribusi terhadap upaya untuk mengurangi risiko dalam pencapaian tujuan.			
Informasi dan Komunikasi (Information and Communication)				
8	Perusahaan mendapatkan informasi yang relevan serta berkualitas untuk mendukung pengendalian internal.			

Kegiatan Pengawasan (Monitoring Activities)				
9	Perusahaan menkomunikasikan kekurangan pengendalian internal pada pihak yang bertanggung jawab.			
10	Perusahaan melakukan evaluasi berkelanjutan untuk memastikan bahwa pengendalian internal ada dan berfungsi			

2. Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air (Y)

NO	Pertanyaan	TS	T	N
Sanksi/Denda				
1	Sanksi yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai dengan besar kecilnya jumlah tunggakan			
2	Pengenaan sanksi harus dilaksanakan dengan tegas kepada semua pelanggan yang melakukan pelanggaran			
3	Penerapan sanksi sudah sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku			
4	Apabila terjadi keterlambatan pembayaran air maka akan dikenakan sanksi/denda			
5	Selama ini sistem untuk penagihan tunggakan rekening air pelanggan telah disediakan oleh PDAM dengan baik.			
6	Selama ini PDAM melaksanakan penagihan tunggakan rekening air dengan baik dan penuh tanggung jawab kepada pelanggan.			
7	Selama ini sistem pemantauan untuk penagihan tunggakan rekening air pelanggan telah berjalan dengan baik dan optimal			