

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu kebutuhan pokok manusia di dunia ini yang tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan sehari-hari adalah air. Kebutuhan masyarakat akan air menyebabkan permasalahan jika ketersediannya tidak memadai secara kualitas maupun kuantitasnya. Oleh karena itu, pemerintah membuat suatu perusahaan yang menyediakan air bersih untuk masyarakat yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Kapasitas dan Layanan PDAM di Indonesia berdasar Peraturan Pemerintah Nomor 122 Tahun 2015 tentang Sistem Penyediaan Air Minum menerangkan bahwa Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM) adalah satu kesatuan sarana dan prasarana air minum yang terdapat di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan badan usaha milik daerah (BUMD) sebagai sarana penyedia air bersih yang diawasi dan dimonitor oleh aparat-aparat eksekutif maupun legislatif daerah (Dariana & Desriyanti, 2017).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan salah satu perpanjangan tangan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan kegiatan utamanya menyediakan, mendistribusikan, dan mengelola air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan, pelayanan umum, dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah. Perusahaan Daerah Air Minum menyalurkan air bersih kepada pelanggan dan mengenakan biaya tagihan untuk setiap pemakaian air yang digunakan (D. Maryati, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 71 Tahun 2016 tentang perhitungan dan penetapan tarif air minum sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 tahun 2020 tentang perhitungan dan penetapan air minum pada pasal 1 ayat 10 dinyatakan bahwa standar kebutuhan pokok air minum adalah kebutuhan air sebanyak 10 meter kubik/kepala keluarga/bulan atau 60 liter/orang/hari, atau sebesar satuan volume lainnya (Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia, 2020). Sehingga dalam upaya memberikan pelayanan air minum secara kontinyu kepada masyarakat dalam jumlah yang cukup serta kualitas yang memenuhi syarat kesehatan, tidak terlepas dari biaya operasional dan pemeliharaan, maka mulai tanggal 1 Juni 2022 memberlakukan penyesuaian tarif sesuai dengan Keputusan Bupati Buleleng Nomor 900/330/HK/2022 tentang Penetapan Tarif Air Minum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng (Tirta Hita Buleleng, 2022).

Semakin pesatnya perkembangan kegiatan ekonomi saat ini, maka semakin diperlukan pula sumber-sumber dana untuk membiayai kegiatan dalam bidang ekonomi tersebut (Wijayanti & Purnamawati, 2022). Besar kecilnya biaya operasional dan pemeliharaan dimaksud, sangat dipengaruhi oleh kondisi sumber daya air yang ada, sumber daya manusia yang dimiliki, sistem penyediaan air minum yang diterapkan, serta kemampuan dana / permodalan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar sasaran pembangunan khususnya pelayanan air minum kepada seluruh masyarakat di kabupaten Buleleng dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun penyesuaian tarif air minum dan biaya abonemen sesuai klasifikasi pelanggan dan tingkat pemakaian air berlaku 1 Juni Tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1.1. Daftar Tarif berdasarkan Klasifikasi Pelanggan

(Beban tetap dan tarif air minum wilayah pelayanan Singaraja, Cabang Lovina, Cabang Seririt, Cabang Gerokgak, Cabang Kubutambahan, Unit Pancasari, dan Unit Sambirenteng).

Klasifikasi Pelanggan	Biaya Abonemen	Tingkat Pemakaian		
		0-10 M ³	11-20 M ³	>20 M ³
S1	Rp13.000	2.550	3.000	3.500
S2	Rp14.000	2.550	3.500	4.000
R1	Rp15.000	2.550	4.250	5.100
R2	Rp16.000	3.000	5.000	6.500
P1	Rp18.000	4.000	6.000	7.500
N1	Rp20.000	5.000	6.500	8.000
I1	Rp22.000	5.500	7.000	8.500
N2	Rp24.000	6.500	8.000	9.500
I2	Rp16.000	7.000	8.500	10.000

(Beban tetap dan Tarif Air Minum (dalam rupiah) wilayah pelayanan Busungbiu).

Klasifikasi Pelanggan	Biaya Abonemen	Tingkat Pemakaian		
		0-10 M ³	11-20 M ³	>20 M ³
S1	Rp10.000	1.800	2.000	2.200
S2	Rp11.000	1.900	2.400	3.000
R1	Rp12.000	1.900	3.500	4.250
R2	Rp13.000	2.000	3.800	4.500
P1	Rp14.000	2.200	4.000	5.000
N1	Rp16.000	4.000	4.500	5.500
I1	Rp18.000	4.200	5.000	6.000
N2	Rp20.000	5.500	6.500	7.500
I2	Rp22.000	5.500	7.000	8.500

Sumber : (TirtaHitaBuleleng, 2022)

Adanya penyesuaian tarif ini beralasan karena terdapat kenaikan harga barang-barang (material), kenaikan ongkos kerja, serta adanya keterbatasan dana perusahaan dalam rangka investasi pengembangan kapasitas produksi dan perluasan jaringan pipa guna meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan operasional perusahaan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka perusahaan harus melakukan kegiatan pelayanan penagihan yang tepat, karena optimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan sangat tergantung dengan cara yang dilakukan

Perusahaan dalam kegiatan penagihan, salah satunya melakukan pengendalian terhadap prosedur pendataan pembayaran tagihan atau piutang pelanggan agar arus kas masuk perusahaan berjalan lancar (Humairoh et al., 2021).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng tentunya selalu mengatur mengenai permasalahan pendataan piutang, yang meliputi perhitungan komponen – komponen piutang seperti pembayaran rekening air pelanggan. Salah satu fungsi prosedur pendataan piutang yaitu untuk mengetahui daftar pelanggan, jumlah pelanggan yang terkena denda, dan membuat data piutang pelanggan. Prosedur ini digunakan untuk memastikan penagihan pada pelanggan ada pertanggungjawabannya dan dapat ditelusuri oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng selaku pelaksananya (Muhammad & Nurwani, 2022). Pelanggan tentunya diwajibkan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan air bersih yang diterimanya tepat waktu. Apabila pelanggan terlambat membayar, maka Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat pembayaran tagihan tersebut menjadi salah satu pendapatan operasional Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yang akan digunakan untuk kelancaran operasional perusahaan ke depannya (Shapura, M. R., & Nasution, 2022) .

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng periode September tahun 2022, bahwa jumlah saldo piutang rekening air periode sebelumnya (akhir bulan agustus) yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) pada buku bantu perkiraan buku besar piutang rekening air tercatat sebesar Rp3.911.057.400,00. Terlihat pada tabel 1.2 dibawah

ini menjelaskan bahwa total jumlah piutang pada periode bulan september (debit) yaitu sebesar Rp3.626.648.600,00 dan jumlah pembayaran rekening air yang dilakukan oleh pelanggan per periode September tahun 2022 (kredit) sebesar Rp3.054.657.110,00. Sehingga sisa saldo akhir piutang yang dimiliki Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng periode September 2022 sebesar

$$\text{Rp}3.911.057.400,00 + \text{Rp}3.626.648.600,00 = \text{Rp}7.537.706.000,00$$

$$\text{Rp}7.537.706.000,00 - \text{Rp}3.054.657.110,00 = \text{Rp}4.483.048.890,00$$

Maka, dapat disimpulkan bahwa jumlah piutang rekening air yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) per akhir bulan September 2022 tercatat hingga Rp4.483.048.890,00.

Tabel 1.2. Data Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan

Nama Akun	Debet	Kredit	Saldo
Saldo Akhir Bulan Agustus			3.911.057.400,00
Wilayah Singaraja	3.626.648.600,00	3.054.657.110,00	4.483.048.890,00
Wilayah Lovina	554.404.250,00	515.815.060,00	890.945.947,00
Wilayah Seririt	679.695.350,00	698.324.470,00	1.055.509.630,00
Wilayah Busungbiu	150.247.400,00	142.847.610,00	261.465.230,00
Wilayah Celukan Bawang	276.573.950,00	274.032.260,00	664.506.580,00
Wilayah Pancasari	133.393.250,00	132.445.320,00	202.583.460,00
Wilayah Kubutambahan	561.299.250,00	573.836.570,00	920.551.800,00
Wilayah Sambirenteng	123.541.600,00	114.680.600,00	157.200.980,00
Jumlah	6.105.803.650,00	5.506.639.000,00	8.635.812.517,00

Sumber : (Tirta Hita Buleleng, 2022)

Adanya tunggakan ini dapat disebabkan karena beberapa hal yang diantaranya, pelanggan lari, meninggal, bangkrut, sehingga tidak memiliki kemampuan untuk membayar tagihan rekeningnya ataupun adanya piutang tak

tertagih yang timbul dari pemilik sebelumnya (pelanggan pertama) yang tidak membayar tagihan rekeningnya sehingga terbebaskan ke pemilik berikutnya (pelanggan kedua). Selain itu adanya keterbatasan pendapatan dan kesadaran pelanggan untuk membayar kewajibannya yang masih rendah pun menjadi salah satu pemicu timbulnya piutang pelanggan ini (Tirta Hita Buleleng, 2022).

Apabila piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo tidak dapat tertagih terus terjadi maka akan menyebabkan risiko kerugian bagi pihak Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Hal ini karena, tunggakan yang tidak dibayar oleh pelanggan merupakan beban bagi perusahaan. Dengan tingginya beban perusahaan, maka perusahaan dapat mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berimbas pada kualitas pelayanan kepada masyarakat serta secara langsung berdampak pada terganggunya arus kas perusahaan (Muhammad & Nurwani, 2022).

Adanya permasalahan banyaknya piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo dan tidak dapat tertagih maka membuat Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng menyadari perlunya pengelolaan yang optimal dengan menerapkan pengendalian internal melalui sistem informasi akuntansi yang tepat untuk mencapai pengelolaan yang lebih efektif di semua bidang kegiatan ekonomi, terutama segala macam aktivitas transaksi yang dilakukan (Sukmantari & Julianto, 2022). Sistem informasi akuntansi akan memproses data aktivitas transaksi tersebut menjadi sebuah informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan dan pengontrolan terhadap segala macam aset yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Kemudian pelaku bisnis tersebut dapat menerapkan strategi dan menetapkan keputusan yang tepat agar bisnis yang

dijalankan dapat berjalan dengan baik (Julianto et al., 2019). Perusahaan akan selalu bergantung pada sistem informasi akuntansi yang relevan untuk mempertahankan kemampuannya dalam bersaing dan menjadi salah satu unsur penentu dalam pengambilan keputusan, baik oleh pihak manajemen perusahaan itu sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dalam perusahaan (Purnamawati et al., 2017). Salah satunya mengenai sistem informasi pembayaran penagihan rekening air pelanggan melalui Aplikasi *SIPEMA*, *E-Billing*, dan *General Ledger* serta melakukan pembenahan terutama dalam bentuk pelayanan terhadap pelanggan, termasuk dengan sistem pembayaran tagihan secara *online*. Pelanggan bisa membayar tagihan melalui bank, mobile banking, Pos Indonesia atau minimarket seperti indomaret, alfamart, dan lain-lainnya (Muridah, 2018).

Sistem pembayaran tagihan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng harus dapat terkoordinir dengan baik. Hal ini harus dilakukan untuk menghindari adanya *lapping* (penyalahgunaan uang hasil penagihan) dari bagian yang melakukan penagihan dan penerimaan piutang (Widiasa & Julianto, 2021). Bagian penagihan setiap tanggal 20 dibulan berjalan hingga akhir bulan melakukan pengecekan atas pemeriksaan terhadap pembayaran rekening air pelanggan melalui aplikasi sistem informasi pelanggan, sebagai bentuk antisipasi terhadap tunggakan pelanggan (Dariana & Wella Desriyanti, 2017). Keefektifan pengendalian internal mempunyai pengaruh yang besar karena tanpa adanya pengendalian sistem informasi akuntansi dan prosedur yang baik dalam proses penagihan dan penerimaan piutang, maka akan memungkinkan terjadinya kecurangan serta dapat mencegah terjadinya tunggakan penagihan pembayaran rekening air pelanggan yang tidak sehat (Purnamawati et al., 2020).

Secara umum sistem informasi akuntansi merupakan suatu kumpulan struktur dan prosedur berbasis teknologi informasi yang bekerja bersama dengan tujuan untuk mengelola data-data keuangan menjadi informasi keuangan yang berguna bagi stakeholder (Wijayanti & Purnamawati, 2022). Sistem informasi akuntansi memiliki beberapa komponen antara lain: personil, prosedur, data, software, dan hardware yang digunakan untuk mengelola data dan transaksi agar mendapatkan informasi yang diperlukan untuk merencanakan, mengendalikan, dan mengoperasikan bisnis (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006). Sehingga sistem informasi akuntansi dikatakan sebagai prosedur pencatatan dan melaporkan berbagai informasi yang berkaitan dengan keuangan suatu perusahaan yang dapat disajikan tepat pada waktunya, bermanfaat, dan dapat diandalkan (Sitorus & Sipayung, 2021).

Selain itu sistem informasi akuntansi juga berfungsi untuk menyediakan pengendalian yang memadai dalam menjaga aset - aset perusahaan, meningkatkan produktivitas perusahaan, dan menjalankan prosedur penagihan kepada pelanggan yang melakukan tunggakan rekening air untuk segera melakukan pembayaran sebagai upaya meminimalisir adanya keterlambatan pembayaran dan tunggakan rekening air yang tidak dapat tertagih. Jadi, penerapan sistem informasi akuntansi yang berkualitas dalam suatu perusahaan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan (Claudya Pandiangan, Dimita H. P. Purba, Jamaluddin, 2021). Sistem informasi akuntansi yang baik dan berhasil adalah sistem yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi penggunanya. Dengan berhasilnya suatu sistem informasi akuntansi yang diterapkan tersebut, diharapkan kinerja karyawan semakin baik dari segi efektivitas dan efisiensi (Apriadi & Julianto, 2022).

Beberapa penelitian terdahulu yang mendukung sesuai dengan fenomena yang diangkat dalam penelitian ini antara lain : Menurut (Burcahya, 2022) mengungkapkan bahwa prosedur akuntansi pada sistem akuntansi penerimaan kas di PT. Asuransi Bumi Asih Jaya Cabang Purwakarta telah sesuai dengan standar sistem akuntansi penerimaan kas pada umumnya karena telah memenuhi unsur-unsur fungsi yang terkait dalam sistem akuntansi, dokumen yang digunakan, unsur pengendalian intern, serta prosedur penerimaan kas yang terstandarisasi. Menurut (Muhammad & Nurwani, 2022) mengungkapkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan antara lain: a) Meter air pelanggan tertimbun; b) Pintu pagar rumah pelanggan terkunci; c) Air pelanggan kecil atau mati total; d) Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas; e) Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran; f) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan; g) Pendapatan perkapita pelanggan menurun akibat pandemi covid-19. Menurut (Medina et al., 2021) mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi di Desa Jinengdalem dengan adanya aplikasi Sedana Dimata dan Meter PAMS mampu menjadi pendorong utama perkembangan teknologi informasi yang mudah digunakan. Dengan adanya aplikasi Meter PAMS (pengelolaan air minum dan sanitasi) yang berbasis digital mampu menginput data pelanggan, pengaturan golongan, level tarif meter, pembayaran tagihan air. Sehingga aplikasi ini dapat membantu pihak pengelola BUMDes dalam melakukan pengelolaan air. Menurut (Mustoffa et al., 2022) mengungkapkan bahwa Perumdam Tirta Dharma Purabaya Kab. Madiun terdapat sistem informasi akuntansi terkait penerimaan kas dari pelanggan yang sangat terperinci alurnya yang dikelola dan diawasi oleh beberapa bagian atau staf kerja.

Menurut (Nurkamiden, 2021) menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi dapat membantu pelanggan mengecek pembayaran rekening air perbulan tanpa harus datang ke kantor. Selain itu, juga terdapat fitur lokasi rumah pelanggan untuk memudahkan petugas lapangan mengecek penggunaan air per kubik selama per bulan. Menurut (Wesly Simanjuntak, S.E., 2019) mengungkapkan bahwa sistem informasi akuntansi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Medan sudah berjalan dengan baik. Input data, proses, dan output dilakukan secara sistematis yang dibantu dengan sistem sudah terkomputerisasi, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaporan keuangan.

Oleh sebab itu, sistem pembayaran tagihan rekening air menjadi sangat penting bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Mengingat pentingnya penagihan pembayaran tagihan rekening air dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan, maka penulis tertarik untuk mengangkat judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng”.

1.2. Identifikasi Masalah

Adapun permasalahan yang ditemukan oleh peneliti di tempat penelitian yaitu :

1. Adanya permasalahan pembayaran rekening air yang belum tertagih akibat dari pelanggan yang belum membayar dengan tepat waktu dengan jumlah piutang rekening air yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) per bulan September 2022 tercatat hingga Rp4.483.048.890,00 dengan tunggakan keseluruhan DSR (Daftar Saldo Rekening) 3 bulan atau lebih sebanyak 2.793 rekening air pelanggan. Adapun alasan dari adanya

permasalahan ketika pelanggan tidak membayar tagihan yang harus dibayarkan adalah karena ketidakmampuan pelanggan atau pelanggan sama sekali sengaja tidak membayar tagihan tersebut. Tunggakan yang tidak dibayar oleh pelanggan merupakan beban bagi perusahaan. Dengan tingginya beban perusahaan, perusahaan dapat mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berimbas pada kualitas pelayanan kepada masyarakat serta secara langsung berdampak pada arus masuk kas perusahaan sehingga nantinya dapat mempengaruhi eksistensi Perusahaan Umum Daerah Tirta Hita Buleleng dimata masyarakat.

2. Permasalahan gagal bayar. Terdapat pelanggan yang sudah membayar tagihan tetapi masih tercatat belum dibayarkan sehingga menyebabkan pelanggan membayar dua kali pada bulan selanjutnya sekaligus menerima denda karena dianggap gagal bayar pada periode sebelumnya.

1.3. Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya berfokus meneliti tentang analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sebagai salah satu peranan PDAM dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Buleleng, karena Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam praktiknya melaksanakan pembukaan rekening air kepada seluruh masyarakat yang ada di Buleleng sehingga diperlukan sistem informasi akuntansi yang baik guna menghindari penagihan rekening air yang macet (bermasalah) dan menghindari terjadinya keterlambatan pembayaran, serta penunggakan pembayaran tagihan oleh pelanggan (konsumen). Oleh karena itu, peneliti hanya berfokus mengenai

analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
2. Bagaimana implementasi sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Mengetahui prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.
2. Mengetahui implementasi sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1.6. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak terkait. Adapun manfaat penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis, yaitu:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah dan memperluas wawasan tentang analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan

pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sebagai salah satu peranannya dalam memberikan pelayanan air bersih pada masyarakat Buleleng.

1.6.2. Manfaat Praktis

1.6.2.1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memadukan teori yang sudah didapat dengan keadaan yang ada di lapangan. Selain itu, dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa tentang analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sebagai salah satu peranannya dalam memberikan pelayanan air bersih pada masyarakat Buleleng.

1.6.2.2. Bagi Universitas Pendidikan Ganesha

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan serta referensi bagi mahasiswa yang akan meneliti lebih lanjut terhadap masalah yang terkait.

1.6.2.3. Bagi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan untuk memajukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng khususnya untuk analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan sebagai salah satu peranannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Buleleng agar dapat dilakukan dengan lebih baik dan efektif.