



LAMPIRAN

LAMPIRAN 01. SURAT IZIN PENELITIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No 11 Singaraja-Bali Telepon (0362) 26830
Website <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2158/UN48 13 1/DL/2022

Singaraja, 10 November 2022

Lamp. : -

Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Kepada Yth. Direktur Utama Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita
Buleleng
di Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Ni Putu Sri Suhartinah Ayuningbumi
NIM. : 1917051007
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : Ekonomi & Akuntansi/Akuntansi Program S1

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mohon ijin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,

Dr. Dra. Ni Made Suci, M. Si.
NIP. 196810291993032001



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG
PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITA BULELENG

Jalan Melati No.10 Singaraja 81113 - Bali

Telp. (0362) 22174, 22107 Fax. 22022 Dinas Gangguan Telp. 21140,

WA/SMS. 082145462922, E-mail : tirtahitabuleleng@yahoo.com

Web : <http://tirtahitabuleleng.com>



Singaraja, 13 Maret 2023

Nomor : 80/UM.01.01/III/2023
 Lampiran : -

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
 Universitas Pendidikan Ganesha

Perihal : Izin Pengumpulan Data

di-
Singaraja

Dengan hormat,

Berkenaan dengan surat dari Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) Singaraja Nomor : 2158/UN48.13.1/D/2022 Tertanggal 10 November 2022 perihal Izin Mengumpulkan Data untuk melengkapi syarat-syarat studi menyusun tugas akhir Mahasiswa :

Nama : Ni Putu Sri Suhartinah Ayuningbumi
 Nim : 0917051007
 Jurusan : Akuntansi
 Fakultas : Ekonomi

Dengan ini dapat kami sampaikan bahwa di izinkan untuk Pengumpulan Data Yang Dibutuhkan dan diberikan Keterangan-Keterangan Yang Diperlukan.

Demikian kami sampaikan atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Perusahaan Umum Daerah Air
 Minum Tirta Hita Buleleng,


Adi Suparta Wijaya
 Direktur Umum

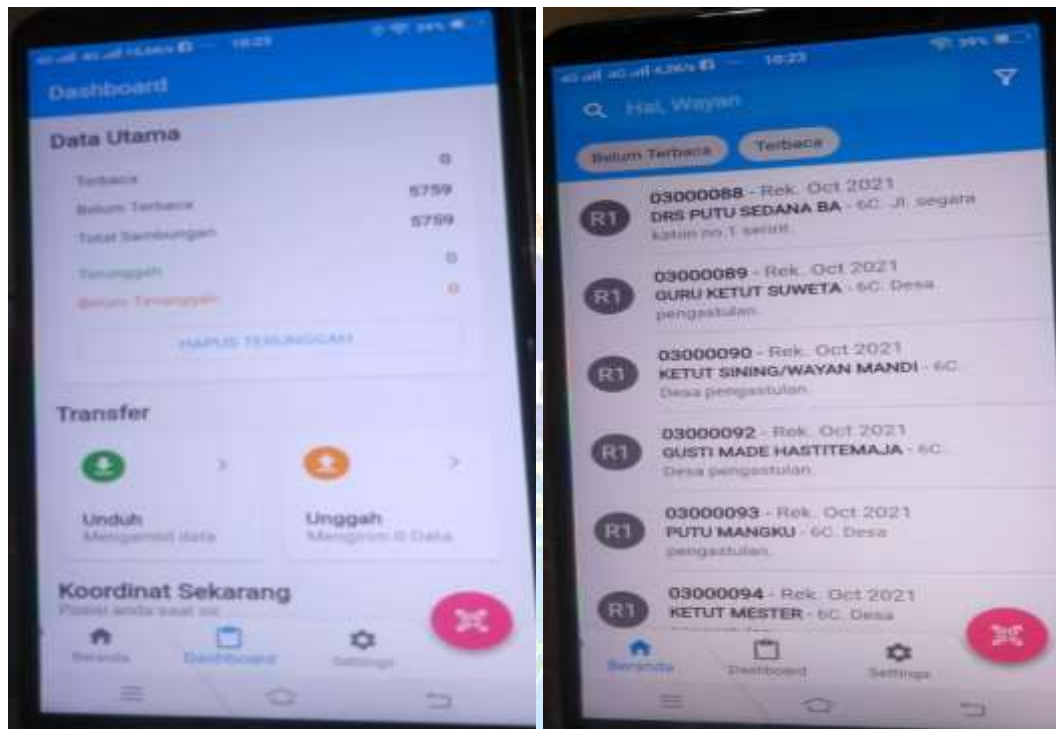
LAMPIRAN 02. DOKUMENTASI OBSERVASI DAN WAWANCARA



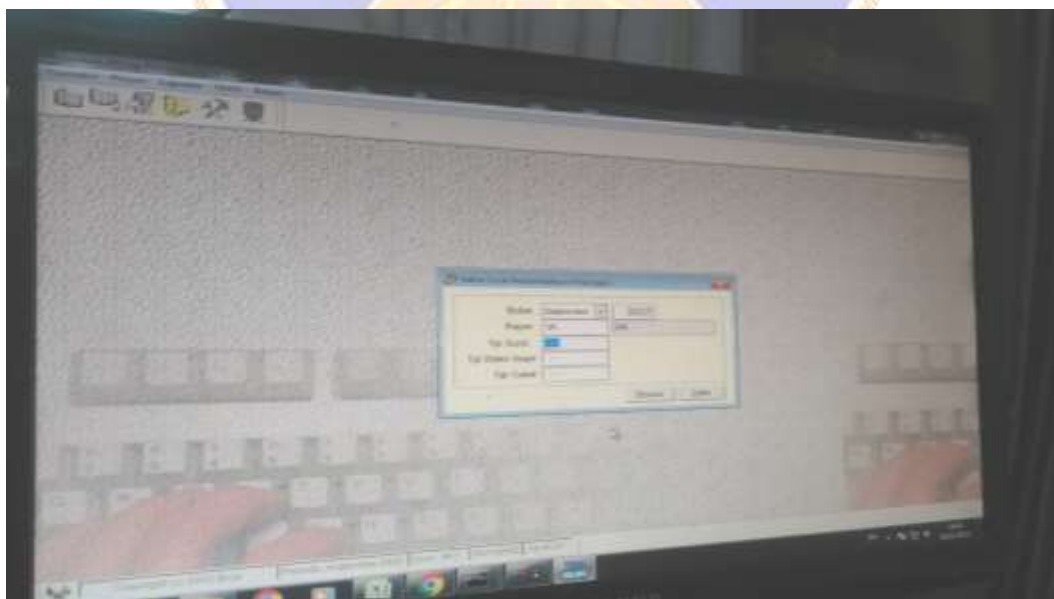


LAMPIRAN 03. SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DI PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA HITA BULELENG

1. SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air) di Sub Bagian Pembaca Meter

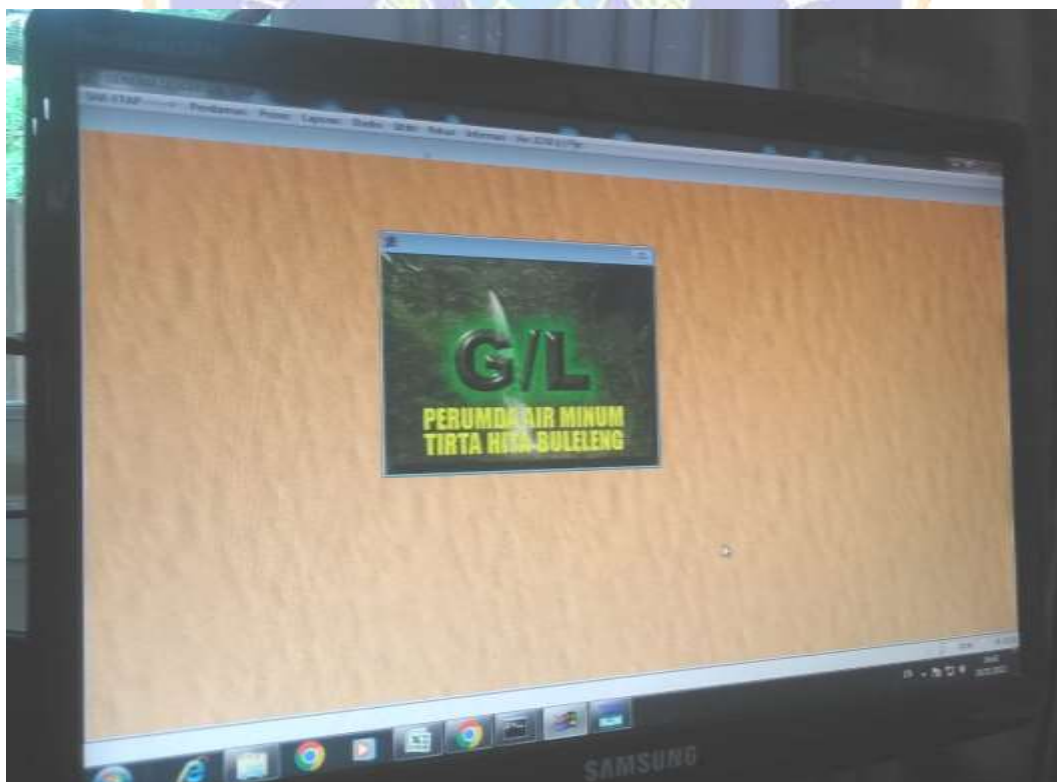


2. E-BILLING di Sub Bagian Penangihan



No	Kode Akun	Nama Akun	Saldo	Saldo Awal
1	1000	Salah PUSA KAS. BULELENG	500	50.000,00
2	1000	BANK. BULELENG	100	10.000,00
3	2000	UPH Sub	100	10.000,00
4	3000	UPH Bulele	100	10.000,00
5	4000	UPH Bule	100	10.000,00
6	5000	UPH Bule	100	10.000,00
TOTAL			1.000	100.000,00

3. GENERAL LEDGER di Sub Bagian Akuntansi



**LAMPIRAN 04. BUKU BESAR PIUTANG PERUMDA AIR MINUM
TIRTA HITA BULELENG**

PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITA BULELENG
KABUPATEN BULELENG

Halaman : 1

BUKU BESAR
BULAN : SEPTEMBER TAHUN : 2022

KODE PERKIRAAN : 13.01.00

NAMA PERKIRAAN : PIUTANG REKENING AIR

KODE	NAMA AKUN	DEBET	KREDIT	SALDO
				4.483.048.890,00
13.01.10	PIUTANG REKENING AIR SINGARAJA	3.626.648.600,00	3.054.657.110,00	890.945.947,00
13.01.20	PIUTANG REKENING AIR LOVINA	554.404.250,00	515.815.060,00	1.055.509.630,00
13.01.30	PIUTANG REKENING AIR SERIRIT	679.695.350,00	698.324.470,00	261.465.230,00
13.01.40	PIUTANG REKENING AIR BUSUNGBIU	150.247.400,00	142.847.610,00	664.506.580,00
13.01.50	PIUTANG REKENING AIR CELIKAN BAWANG	276.573.950,00	274.032.260,00	202.583.460,00
13.01.60	PIUTANG REKENING AIR PANCASARI	133.393.250,00	132.445.320,00	920.551.800,00
13.01.70	PIUTANG REKENING AIR KUBUTAMBAHAN	561.299.250,00	573.836.570,00	157.200.980,00
13.01.80	PIUTANG REKENING AIR SAMBIRENTEG	123.541.600,00	114.680.600,00	8.635.812.517,00
	Jumlah :	6.105.803.650,00	5.506.639.000,00	



**LAMPIRAN 05. DATA JUMLAH TUNGGAKAN REKENING AIR
PELANGGAN**

**TUNGGAKAN KESELURUHAN
DSR 3 BULAN ATAU LEBIH**

WILAYAH	JUMLAH SAMBUNGAN
1A	166
1B	81
1C	339
JUMLAH	586
2A	118
2B	125
2C	64
JUMLAH	307
3A	37
3B	118
3C	572
JUMLAH	727
4A	76
4B	37
4C	604
4D	456
JUMLAH	1,173
TOTAL	2.793

LAMPIRAN 06. INDIKATOR PENELITIAN

No	Aspek yang Diteliti	Uraian
1	Ketentuan Penagihan Rekening Air (Humairoh et al., 2021)	<p>Ketentuannya yang perlu diperhatikan antara lain :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rekening tunggakan harus dilunasi terlebih dahulu sebelum rekening bulan berjalan dibayarkan. 2. Rekening berdasarkan pemakaian bulan lalu (1 bulan). 3. Pembayaran rekening air minum mulai tanggal 1 s/d 20 setiap bulan di unit-unit pelayanan Wilayah PDAM. 4. Pembayaran diatas tanggal 20 akan dikenakan denda keterlambatan sesuai ketentuan berlaku. 5. Apabila sampai dengan akhir bulan berjalan rekening air belum terbayar, maka dihitung mulai tanggal 1 bulan berikutnya dikenakan denda keterlambatan yang lebih besar. 6. Jika dalam waktu 2 bulan pelanggan belum melunasi pembayaran rekening air, maka PDAM akan melakukan pemberitahuan. 7. Apabila ternyata dalam waktu 3 bulan pelanggan belum melunasi pembayaran rekening air, maka PDAM akan melakukan pemutusan sambungan air. 8. Pelanggan diberikan batas waktu selama 3 bulan untuk melunasi tagihan rekening air. 9. Kemudian selama 3 bulan setelah pemutusan pelanggan belum melunasi, maka ditetapkan sebagai ex-pelanggan yang dikategorikan sudah bukan pelanggan.

No	Aspek yang Diteliti	Uraian
2	Sistem Informasi Akuntansi (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006)	<p>Sistem informasi akuntansi terdiri dari 5 komponen / indikator, yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Personil, yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi, serta keterlibatan pemakai dukungan manajemen puncak dalam pengambilan keputusan. 2. Prosedur, adalah suatu kegiatan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi. 3. Data, adalah suatu fakta-fakta tertentu sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dalam menarik suatu keputusan, misalnya transaksi kas, laporan keuangan. 4. Hardware, adalah semua bagian fisik komputer yang digunakan untuk mengolah data, misalnya komputer, peralatan pendukung, dan peralatan untuk komunikasi jaringan. 5. Software, adalah istilah khusus untuk data yang diformat, dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca, dan ditulis oleh komputer. <p>Enam karakteristik sistem informasi akuntansi yang membuat suatu sistem berguna dan memiliki arti penting bagi pengambilan keputusan perusahaan, yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relevan : Informasi harus memiliki makna yang tinggi sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi yang menggunakannya dan dapat digunakan secara tepat untuk membuat keputusan. 2. Andal : Suatu informasi harus memiliki keterandalan yang tinggi, informasi yang dijadikan alat pengambil keputusan merupakan kejadian nyata dalam aktivitas perusahaan. 3. Lengkap : Informasi tersebut harus memiliki penjelasan yang rinci dan jelas dari setiap aspek peristiwa yang diukurnya.

No	Aspek yang Diteliti	Uraian
		<p>4. Tepat waktu : Setiap informasi harus dalam kondisi yang update tidak dalam bentuk yang usang, sehingga penting untuk digunakan sebagai pengambilan suatu keputusan yang tepat.</p> <p>5. Dapat dipahami : Informasi yang disajikan dalam bentuk yang jelas akan memudahkan orang dalam menginterpretasikannya.</p> <p>6. Dapat diverifikasi : Informasi tersebut tidak memiliki arti yang ambigu, memiliki kesamaan pengertian bagi pemakainya.</p>



LAMPIRAN 07. DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

A. Direktur Umum PERUMDA Tirta Hita Buleleng

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai Direktur Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
2. Apa saja aktivitas operasional Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?
3. Sub bagian mana sajakah yang berkaitan erat dengan penagihan pembayaran rekening air pelanggan?
4. Siapakah yang bertugas dalam penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
5. Bagaimana prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?
6. Apakah ada kebijakan yang berbeda terhadap penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
7. Sanksi apakah yang dikenakan kepada pelanggan yang tidak dapat melunasi atau melakukan penunggakan pembayaran rekening air?
8. Apa saja penyebab tunggakan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?
9. Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?
10. Dalam kegiatan operasional perusahaan, apakah keseluruhan sudah menggunakan sistem informasi akuntansi baik software maupun hardware?
11. Sejak kapan penggunaan sistem informasi akuntansi diterapkan dalam kegiatan operasional perusahaan, dan alasan apa yang melatarbelakangi dari penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut?
12. Bagaimanakah pelaksanaan sistem informasi akuntansi dalam penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
13. Bagaimana pembagian tugas dan wewenang pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

14. Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?
15. Bagaimana sistem penggunaan formulir di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
16. Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?
17. Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggung jawabkan oleh satu orang saja?
18. Apakah setiap transaksi harus ada otorisasi dari atasan?
19. Apakah pemeriksaan mendadak pernah dilakukan untuk pemeriksaan kinerja karyawan?
20. Apakah ada sanksi bagi karyawan yang kinerjanya kurang bagus?
21. Apakah secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dengan catatannya? Siapakah yang bertugas untuk melakukan pencocokan tersebut?
22. Apakah setiap fungsi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah dilaksanakan oleh karyawan yang sesuai dengan mutunya?
23. Bagaimana cara Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini untuk mengembangkan mutu karyawan terutama pada penggunaan IPTEK, salah satunya yaitu sistem informasi akuntansi?
24. Apakah menurut bapak sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?
25. Apa saja kendala/keterbatasan dalam penerapan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan ini?
26. Bagaimana strategi/solusi yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng terhadap kendala tersebut dalam menerapkan sistem informasi akuntansi pada penagihan pembayaran rekening air pelanggan?
27. Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan sampai saat ini?

B. Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi

1. Sudah berapa lama bapak di sub-bagian Teknologi Informasi?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban di bagian Teknologi Informasi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada sub-bagian teknologi informasi ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?
4. Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?
5. Bagaimana tata cara/prosedur pada sub-bagian teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan kegiatan penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
6. Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?
7. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?
8. Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian teknologi informasi ini?
9. Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?
10. Dalam pelaksanaannya tentunya tidak semua karyawan secara langsung dapat memahami sistem informasi akuntansi baik software maupun hardware yang akan digunakan, sehingga apakah ada pelatihan khusus mengenai hal tersebut untuk dapat mengoptimalkan jalannya operasional perusahaan?
11. Saat ini jenis sistem software dan hardware apakah yang digunakan untuk mendukung jalannya operasional perusahaan?

12. Menurut bapak, apa saja kelebihan dan kekurangan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan saat ini di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
13. Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada perusahaan pernah mengalami pergantian ataupun pembaruan software dan hardware?
14. Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?
15. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian teknologi informasi ini? Bagaimana solusinya?
16. Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?
17. Apakah selama ini pernah terjadi kasus atau pengaduan mengenai penyalahgunaan data pelanggan atau kebocoran data perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan?
18. Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?
19. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng untuk meminimalisir terjadinya permasalahan tersebut dalam menerapkan sistem informasi akuntansi?
20. Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian teknologi informasi ini?

C. Kasubag Pembaca Meter

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kasubag pembaca meter?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban sebagai kasubag pembaca meter di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada sub-bagian pembaca meter ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

4. Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?
5. Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?
6. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?
7. Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?
8. Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian pembaca meter ini?
9. Dalam pelaksanaannya sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah mudah untuk dioperasikan dan dipahami?
10. Bagaimana tata cara/prosedur pelaksanaan sistem informasi akuntansi pada bagian pembaca meter yang berkaitan dengan bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
11. Apa saja permasalahan yang terjadi pada pelanggan di bagian ini?
12. Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?
13. Apa saja solusi dari permasalahan tersebut yang dapat bapak berikan kepada para pelanggan?
14. Apa sanksi yang diberikan bagi pelanggan yang melakukan pelanggaran?
15. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian pembaca meter ini? Bagaimana solusinya?
16. Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik, dapat diandalkan, dan terjamin keamanannya?
17. Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian pembaca meter ini?

D. Kasubag Penagihan

1. Sudah berapa lama ibu menjabat sebagai kasubag penagihan?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab yang ibu emban sebagai kasubag penagihan di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada bagian penagihan ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?
4. Bagaimana ketentuan penagihan pembayaran rekening air pelanggan?
5. Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?
6. Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggung jawabkan oleh satu orang saja?
7. Apakah setiap transaksi harus ada otorisasi dari atasan?
8. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi?
9. Menurut ibu, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?
10. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?
11. Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?
12. Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian penagihan ini?
13. Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?
14. Bagaimana tata cara/prosedur pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
15. Apa saja permasalahan yang terjadi pada pelanggan di bagian ini?
16. Menurut ibu, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?

17. Apa saja solusi dari permasalahan tersebut yang dapat ibu berikan kepada para pelanggan?
18. Apa saja sanksi yang diberikan bagi pelanggan tersebut?
19. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian penagihan ini? Bagaimana solusinya?
20. Menurut ibu, apakah sistem informasi akuntansi tersebut di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?
21. Menurut ibu, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian penagihan ini?

E. Kasubag Akuntansi

1. Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kasubag akuntansi?
2. Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban sebagai kasubag akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
3. Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada bagian akuntansi ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?
4. Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?
5. Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggung jawabkan oleh satu orang saja?
6. Apakah setiap pencatatan transaksi hanya dilakukan oleh satu orang saja dan apakah harus ada otorisasi dari atasan?
7. Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?
8. Apakah secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dengan catatannya?
9. Siapakah yang bertugas untuk melakukan pencocokan tersebut?
10. Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?

11. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?
12. Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian penagihan ini?
13. Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?
14. Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?
15. Bagaimana tata cara/prosedur pada sub-bagian akuntansi dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan sub-bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?
16. Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian akuntansi ini? Bagaimana solusinya?
17. Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?
18. Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?
19. Apakah selama ini pernah terjadi kasus atau pengaduan mengenai penyalahgunaan data pelanggan atau kebocoran data perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan?
20. Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian akuntansi ini?

LAMPIRAN 08. HASIL WAWANCARA

1. Wawancara I

Informan : Gede Yuliadi

Jabatan : Kepala Sub Bagian Akuntansi

Waktu : 13.00 Wita

Hari/Tanggal : Senin, 14 Maret 2023

Peneliti : Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kasubag akuntansi?

Informan : Menjadi kasubag akuntansi dari 2014 sampai sekarang, berarti kurang lebih 8 tahun ya.

Peneliti : Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban sebagai kasubag akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Tugas dan tanggung jawab saya sebagai kasubag akuntansi disini yaitu membuat segala transaksi yang dilakukan oleh perusahaan baik itu yang bersumber dari masing-masing bagian pusat atau cabang. Disini proses pembuatannya. Jadi dibuatkan yang namanya voucher atau kalau ada yang melakukan penjurnalan, kita jurnal. Setelah itu kita proses ke depan sampai kemudian menjadi laporan yang pada akhirnya dilaporkan pada akhir bulan atau di akhir tahun.

Peneliti : Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada bagian akuntansi ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

Informan : Kalau untuk tugas masing-masing pegawai, sudah punya job atau pembagiannya masing-masing sesuai dengan *job description* yang ada pada bagian ini. Dari sekian pegawai, sudah masing-masing memiliki tanggung jawab. Diantaranya seperti ada yang membuat voucher, ada yang memasukkan BPP (Bukti Permintaan dan Pengeluaran Barang) untuk persediaan, ada yang mendata pendapatan air dan non air, dan lain-lainnya.

Peneliti : Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?

Informan : Sudah jelas dan pasti memiliki formulir yang berbeda. Kalau voucher jelas ya berbeda. Itu jurnal voucher istilahnya. Sama seperti

jurnal di akuntansi secara umum. Jadi disini namanya jurnal voucher. Nah kalau untuk persediaan memiliki formulir BPP (Bukti Permintaan dan Pengeluaran Barang) dari gudang masuk ke bagian akuntansi untuk dilakukan pencatatan sedangkan barang fisiknya berada di gudang.

Peneliti : Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggung jawabkan oleh satu orang saja?

Informan : Kalau mengenai penggunaan formulir itu kan masing-masing yang melakukan pekerjaan itu bertanggung jawab. Tetapi nanti kalau seandainya staf tersebut berhalangan dikarenakan cuti dll maka bisa staf lain di bagian akuntansi yang menggantikan sementara untuk membantu, mengerti, dan paham akan pekerjaan itu. Tapi setidaknya selama ini semua staf pada bagian akuntansi sudah bisa melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Peneliti : Apakah setiap pencatatan transaksi hanya dilakukan oleh satu orang saja dan apakah harus ada otorisasi dari atasan?

Informan : Iya, memang begitulah prosedurnya. Setidaknya dalam melakukan pencatatan harus dengan sepengetahuan atasan supaya untuk menghindari terjadinya kesalahan nantinya. Karena yang bertanggungjawab disini kan atasan. Nah, hal tersebut dilakukan sebagai salah satu cara pengendalian terhadap prosedur yang berjalan pada bagian ini. Jadi otorisasi yang dilakukan tersebut berjenjang, pertama dari persetujuan kasubag, setelah itu kepala bagian keuangan, dan sampai ke jajaran direksi. Sehingga persetujuan dilakukan dari jenjang bagian bawah ke atas.

Peneliti : Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?

Informan : Boleh, berartikan artinya kita saling melengkapi. Seandainya seperti yang saya bilang tadi, jika dibagian akuntansi ada staf yang berhalangan dikarenakan cuti dll maka staf yang lain yang ditunjuk sementara dapat membantu tugas tersebut, namun tentunya tetap dengan pengawasan sehingga operasional tetap berjalan lancar.

- Peneliti : Apakah secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dengan catatannya?
- Informan : Ada, biasanya kalau kekayaan atau aset perusahaan itu dicocokkan setiap tiga bulan sekali oleh bagian aset yang dinamakan KP (Kepala Pelaksana Aset). Bagian akuntansi yang bertugas mencatat dan bagian aset yang melakukan pencocokan secara fisiknya serta sekaligus diberikan pengisian kode-kode pada aset biasanya periodik setiap enam bulan sekali dikarenakan aset yang dimiliki tidak hanya yang ada pada kantor pusat tetapi juga terdapat pada kantor cabang.
- Peneliti : Siapakah yang bertugas untuk melakukan pencocokan tersebut?
- Informan : Yang bertugas untuk melakukan pencocokan tersebut yaitu bagian aset dalam hal ini KP (Kepala Pelaksana Aset).
- Peneliti : Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?
- Informan : Kalau untuk pengarsipan sekarang kan sudah mempunyai gedung. Berartikan sudah bagus tempat yang digunakan untuk menyimpannya dan sudah disusun dengan rapi untuk mencari atau dengan kata lain dapat memudahkan saat kita memerlukan sesuatu dokumen (file) yang akan digunakan pada bagian akuntansi. Penyimpanan atau pengarsipan dokumen juga menggunakan sistem dengan cara di scan menggunakan scanner artinya dalam hal ini terdapat dua penyimpanan dokumen yang dapat dilakukan baik berupa softcopy dan fisiknya berupa hardcopynya. Hal ini dilakukan guna mengantisipasi jikalau ada dokumen-dokumen yang nantinya ditakutkan rusak karena rayap dan lain-lainnya, meskipun tempat yang digunakan untuk menyimpan dokumen secara fisik sudah bagus, tetapi tetap saja kita harus memiliki cadangan file agar pengarsipan dokumen tetap baik.
- Peneliti : Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?

Informan : Jelas, untuk bagian akuntansi kita sudah memiliki software dan hardwarenya. Untuk software atau sistem informasi akuntansi yang kita gunakan pada bagian ini dinamakan *GL (General Ledger)* dan *E-Billing*. Kita bekerjasama dengan pihak ketiga juga mengenai sistem yang digunakan. Sistem ini milik PDAM tetapi tetap pemeliharaannya juga dibantu dengan menggunakan jasa pihak ketiga. Sedangkan untuk hardware yang digunakan pada bagian ini yaitu menggunakan komputer dan laptop semuanya bisa digunakan dengan baik. Tetapi kadang-kadang kan itu tergantung situasi karena kita kerja juga menggunakan jaringan, mungkin gangguan perangkat itu kan bisa saja terjadi. Tetapi kan itu dapat dengan sigap langsung diatasi melalui pemeliharaan perangkat yang dilakukan sehingga tetap bisa berjalan dengan lancar.

Peneliti : Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian akuntansi ini?

Informan : Kalau sistem yang digunakan pada bagian akuntansi ini, yang dapat mengakses adalah kepala bagian keuangan termasuk bendahara, sub bagian penagihan, jajaran direksi (direktur utama, direktur umum, direktur teknik), dan bagian SPI (Satuan Pengawasan Intern) yang hanya dapat mengakses informasi akuntansi tersebut. Pihak-pihak tersebut hanya dapat mengakses untuk melihat saja (tidak untuk memasukkan atau tidak dapat untuk mengubah informasi apapun selain bagian akuntansi yang berwenang) dengan menggunakan user atau kode tersendiri yang bersifat rahasia dan tidak boleh diketahui oleh pihak-pihak lain yang selain pihak yang memiliki kewenangan untuk mengetahui ataupun mengakses informasi akuntansi tersebut.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?

Informan : Kalau menurut saya sudah ya. Karena saya sudah menggunakannya sekian lama. Untuk karyawan yang lainnya pun saya rasa juga merasakan hal yang sama tidak terlalu ribet dalam mengoperasikannya atau dengan kata lain sudah mudah untuk dioperasikan, dan dipahami

Khususnya pada bagian ini juga sudah semua memiliki akun usernya masing-masing yang bersifat rahasia.

Peneliti : Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?

Informan : Sudah kalau dari proses akuntansinya nanti kan akan ada laporan bulanan, tri wulan, semesteran, dan diakhir dihasilkan laporan tahunan perusahaan. Cara melihat seluruh informasi yang dibutuhkan dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu pertama-tama memasukkan akun user yang dimiliki, setelah login kita dapat melihat beberapa menu yang ada pada sistem tersebut kemudian dapat mencari laporan bulanan, tri wulan, semesteran, laporan tahunan ataupun laporan lainnya tergantung kebutuhan informasi akuntansi yang diperlukan. Misal, kita ingin melihat informasi pendapatan perusahaan pada periode tertentu maka akan bisa diakses pada sistem tersebut. Sehingga pada sistem sudah dapat memuat keseluruhan informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh perusahaan sejauh ini sudah dapat terpenuhi dan berjalan dengan baik.

Peneliti : Bagaimana tata cara/prosedur pada sub-bagian akuntansi dalam pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan sub-bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Kalau hubungannya dengan sub-bagian penagihan berawal dari sub-bagian penagihan yang memasukkan hasil tagihannya yang diistilahkan dengan LHK (Laporan Harian Kas) atau laporan penerimaan kas memuat informasi berapa penerimaan kas yang diterima pada kasir maupun di *online payment* maka data tersebutlah yang akan dimasukkan atau diinput pada sistem *E-billing*. Sehingga dari *E-billing* inilah nantinya sistem akan secara otomatis mentransfer dan nantinya informasi tersebut terhubung dan terlihat pada sistem *GL (general Ledger)* pada bagian akuntansi. Sehingga pada bagian akuntansi pun

pada saat itu juga sudah dapat melihat dan mengetahui informasi yang sudah diinput oleh sub-bagian penagihan secara keseluruhan baik dari kasir maupun *online payment*. Sehingga bagian akuntansi dapat langsung menerima dan melakukan pengecekan atas data yang sudah terinput pada sistem tersebut.

Peneliti : Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian akuntansi ini? Bagaimana solusinya?

Informan : Selama ini yang sudah berjalan, tidak ada kendala yang berarti pada sistem informasi akuntansi yang digunakan. Tetapi mungkin, kekeliruan itu bisa terjadi saat salah memasukkan angka. Jika hal itu terjadi, maka khususnya bagian akuntansi pasti akan segera mengoreksi hal tersebut. Hal ini karena pada bagian akuntansi ini adalah tempat terakhir dari semua tahapan pencatatan transaksi yang dilaporkan untuk kemudian dicocokkan apakah sudah sesuai dengan kenyataan yang ada. Apabila terdapat kekeliruan, maka bagian akuntansi akan segera melakukan konfirmasi pada bagian lainnya yang melakukan kesalahan dalam melakukan penginputan data agar segera bisa dapat diperbaiki, yang kemudian nantinya pada bagian akuntansi akan melakukan pengecekan atau pencocokan kembali untuk memastikan kebenaran data tersebut. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang mungkin saja bisa terjadi akibat *human error*. Sehingga diakhir nantinya dapat menghasilkan laporan keuangan perusahaan yang lengkap dan dapat diandalkan.

Peneliti : Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?

Informan : Faktornya karena mungkin misalnya ada karyawan baru di suatu bagian ataupun ada pemindahtugasan karyawan pada bagian lainnya yang masih perlu menyesuaikan diri serta perlu adanya bimbingan dari senior untuk bisa melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP) yang berlaku. Selain itu mungkin terdapat staf yang kurang teliti dalam melakukan penginputan

data. Sehingga setiap kali dilakukan penginputan data maka diperlukan adanya pengecekan data kembali untuk memastikan data yang terinput sudah benar. Hal ini dilakukan guna untuk dapat meminimalisir terjadinya *human error*.

Peneliti : Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?

Informan : Sejauh ini sudah berjalan dengan baik ya. Tetapi kan yang namanya suatu sistem informasi akuntansi tidak dipungkiri akan selalu ada perkembangan dan perubahan setiap waktu. Selama sistem yang sudah ada sekarang ini, sudah cukup nyaman untuk digunakan dan sangat aman menurut saya ya. Kita lihat saja ke depannya bagaimana. Iya mudah-mudahan seterusnya ke depannya berjalan dengan aman. Karena setiap beberapa waktu pasti diadakan pemeliharaan pada sistem yang dilakukan oleh teknisi ataupun bagian TI yang ada di PDAM melalui kerja sama yang dilakukan oleh pihak ketiga (vendor) juga untuk dilakukan *update* program pada sistem informasi. Tergantung nantinya, jika ke depannya kita memerlukan program A pada sistem, maka kita tinggal menyampaikan dan nantinya akan di tindaklanjuti dengan selalu tetap mengedepankan koordinasi yang baik.

Peneliti : Apakah selama ini pernah terjadi kasus atau pengaduan mengenai penyalahgunaan data pelanggan atau kebocoran data perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan?

Informan : Selama ini masih belum ada, masih tetap berjalan dengan baik dan normal seperti sedia kala. Cuma kadang yang namanya sistem itu pasti pernah saja mengalami gangguan (*down*) karena jaringan internet. Kita juga bekerjasama dengan pihak ketiga (vendor) yang berada di Denpasar, biasanya menghubunginya kadang sulit. Tetapi hal itu bisa teratasi dengan baik. Pasti langsung dapat diperbaiki dan dicarikan solusinya pada saat itu juga, sehingga sejauh ini masih belum pernah yang namanya mengalami gangguan sistem dalam jangka waktu yang cukup lama.

Peneliti : Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian akuntansi ini?

Informan : Iya tentu, satu sisi kan kita menggunakan sistem informasi sangat memudahkan kita dalam melakukan koordinasi dan mengelola seluruh transaksi yang sudah diinput pada sistem dapat diproses dengan lebih cepat. Beda halnya jika dibandingkan dengan yang masih manual masih memerlukan waktu yang lebih lama untuk memprosesnya. Jadi dalam hal ini tentunya sangat bagus serta memudahkan dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang kita laksanakan sehingga dapat berjalan dengan efektif dan efisien dengan menggunakan sistem informasi akuntansi yang ada.

2. Wawancara II

Informan : Nyoman Gantiyasa

Jabatan : Kepala Sub Bagian Pembaca Meter

Waktu : 09.00 Wita

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

Peneliti : Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai kasubag pembaca meter?

Informan : Sudah lumayan lama, dari tahun 2014.

Peneliti : Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban sebagai kasubag pembaca meter di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Tugas dan tanggungjawabnya ya seperti hasil bacaan meteran air pelanggan yang nantinya akan dilaporkan setiap akhir bulan. Kegiatan pembaca meteran ini tentunya dibaca dan dilakukan oleh karyawan pembaca meter itu sendiri sebanyak 12 orang yang ke lapangan dan 3 orang yang melakukan rekapan per bulannya.

Peneliti : Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada sub-bagian pembaca meter ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

Informan : Kalau pembagian tugas dan wewenang antar karyawan dibagian ini yaitu setiap pagi di hari kerja, karyawan akan mengunduh (*download*)

data, setelah itu 12 orang karyawan yang bertugas ke lapangan akan melakukan pengecekan bacaan meteran air pelanggan ke masing-masing rumah pelanggan sesuai regional/wilayah yang sudah ditentukan. Kemudian pada sore harinya mereka akan mengunggah (*upload*) hasil bacaan yang telah dilakukan tersebut. Sisanya lagi 3 orang yaitu bertugas ada yang *handle* untuk mengurus administrasi yang berkaitan dengan pembaca meter, ada juga yang bertugas untuk mengoreksi dan mendata hasil bacaan yang telah dilakukan oleh karyawan yang bekerja di lapangan pada server/sistem yang ada, misal jika ada hasil bacaan dengan pemakaian air yang melonjak, pemakaian air yang tidak wajar dan lain-lainnya.

Peneliti : Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?

Informan : Boleh, tetapi atas perintah dan sepengetahuan dari atasannya. Kan sudah ada standar operasional perusahaan (SOP) yang mengatur hal tersebut. Disamping pekerjaan yang rutin dilakukan, karyawan harus mampu dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab lainnya yang diberikan oleh atasan. Dalam artian, pada bagian ini apabila terdapat salah satu karyawan yang sedang cuti ataupun ijin, maka tugas tersebut pasti tidak akan bisa diambil oleh karyawan yang bersangkutan. Jadi karena alasan tertentu, diperbolehkan karyawan lain yang ditunjuk oleh atasan untuk diharapkan sementara dapat membantu menjalankan tugas tersebut dengan sebaik-baiknya.

Peneliti : Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?

Informan : Penyimpanan data sudah barang tentu disimpan pada server/sistem. Kita kan sudah bekerja sama juga dengan pihak ketiga yang mendukung pemeliharaan SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air) atau server komputer yang kita gunakan pada bagian ini. Pada sistem inilah data secara otomatis sudah tersimpan. Ketika data yang diupload dan disimpan sudah penuh dan hampir melebihi kapasitas penyimpanan yang ada, maka kita bantu dengan adanya memori eksternal seperti

harddisk. Atau data-data yang tersimpan lebih dari 5 tahun pun kan sudah bisa juga diputihkan.

Peneliti : Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?

Informan : Iya, seperti yang sudah saya katakan sebelumnya bahwa software dan hardware pada bagian ini tentunya sudah digunakan dan memadai ya dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ada.

Peneliti : Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?

Informan : Pada bagian ini, laporan yang dihasilkan yaitu laporan hasil bacaan meteran air pelanggan berdasarkan tagihan nomor sambungan air dari yang sudah tercatat pada SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air). Kita kan sebenarnya menggunakan aplikasi ini dibantu juga pemeliharannya oleh pihak ketiga (vendor). Dimana setiap bulannya kita juga akan ada laporan tagihan yang disebut dengan produktivitas hasil bacaan. Tagihan ini dibayarkan berdasarkan satu sambungan berapa rupiah dikalikan dengan jumlah hasil bacaan. Segitulah yang kita bayar kepada vendor aplikasi SIPEMA ini. Laporan dari pembayaran ini akan diberikan kepada bagian keuangan. Jadi sebelum tagihan ini dikeluarkan, kan ada surat dari vendor SIPEMA, yang berisikan total tagihan per bulan misalkan pada bulan februari. Nanti kita akan lihat terlebih dahulu di produktivitasnya apakah sudah cocok atau tidak antara total catatan tagihan yang diberikan oleh vendor dengan pencatatan tagihan yang kita lakukan. Kita lakukan pencocokan data (crosscheck) untuk memastikan apakah data tagihan yang diberikan sudah sesuai atukah belum. Jika sudah sesuai, maka kita setuju atau *acc*, setelah itu dilanjutkan pada bagian akuntansi dan bagian akuntansi inilah yang nantinya akan memproses pembayaran ini ke bagian keuangan.

Peneliti : Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian pembaca meter ini?

Informan : Yang bisa mengakses sistem disini ya staf yang bertugas di bagian pembaca meter dan saya selaku kasubag. Ketika ada tugas-tugas yang diberikan ya harus bisa diarahkan oleh satu tangan. Apalagi ketika terdapat perubahan-perubahan jurnal salah bacaan meteran air, itu bukan semua orang yang bisa mengambil dan melakukan perbaikan. Maka dari itu, masing-masing karyawan sudah memiliki user sesuai dengan peruntukannya.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah mudah untuk dioperasikan dan dipahami?

Informan : Secara keseluruhan sistem, saya rasa sudah mudah untuk dioperasikan dan dipahami ya khususnya pada bagian ini. Karena sejauh ini, karyawan juga sudah mampu menggunakannya dengan baik. Cara menggunakan atau mengoperasikan SIPEMA ini yaitu pertama-tama karyawan login terlebih dahulu pada sistem dengan menggunakan *username* atau nama pembaca meter yang bertugas ke lapangan. Setelah itu, mendownload terlebih dahulu daftar bacaan meteran air pelanggan yang akan dilakukan pengecekan, ketika karyawan melakukan pengecekan di lapangan maka diharuskan scan barcode yang sudah ada pada meteran air atau bisa juga dengan memfoto meteran air pelanggan yang kemudian setelah itu memasukkan angka secara manual pada sistem lalu disimpan. Jika secara keseluruhan pengecekan telah dilakukan maka foto meteran air pelanggan dan data pelanggan tersebut akan secara otomatis terinput pada sistem. Biasanya waktu yang dilakukan untuk melakukan pengecekan meteran air ke rumah pelanggan secara keseluruhan yaitu dari tanggal 1 sampai tanggal 25 pada bulan itu. Pada tanggal selanjutnya tanggal 26 sampai akhir bulan, karyawan mencari meteran air pelanggan yang belum bisa terdata karena rumahnya terkunci, ataupun apabila ada pemakaian air pelanggan yang melonjak dari biasanya maka karyawan akan melakukan pengecekan kembali ke rumah pelanggan yang

bersangkutan untuk memastikan apakah pemakaian yang terlalu tinggi ini disebabkan karena kebocoran ataukah karena alasan lainnya.

Peneliti : Bagaimana tata cara/prosedur pelaksanaan sistem informasi akuntansi pada bagian pembaca meter yang berkaitan dengan bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Kembali lagi, pada bagian ini setelah diunggah (*upload*) semua data bacaan, dengan jumlah bacaan atau jumlah pelanggan kantor pusat sekitar enam ribu sekian orang atau secara keseluruhan sekitar tiga puluh ribuan. Dimana diakhir bulan, setelah kita lihat bahwa semua nomor sambungan sudah terbaca maka langkah selanjutnya akan kita posting. Setelah itu, nantinya akan diambil sementara oleh bagian TI karena sampai langkah ini sudah mengarah ke server E-billing. Pada tahap ini, bagian TI akan melakukan *crosscheck* data apakah ada masalah ataukah tidak. Karena terkadang, pada sambungan baru terdapat nomor sambungan yang belum bisa terbaca. Sehingga perlu dilakukan verifikasi data terlebih dahulu untuk meminimalisir hal ini terjadi dengan cara memasukkan data nomor sambungan secara manual. Apabila dari TI sudah tuntas melakukan *update* verifikasi data. Maka bagian pembaca meter tidak bisa lagi memasukkan data lainnya pada sistem. Selesai tahap ini dilakukan, selanjutnya kita dibagian pembaca meter yang menerima kembali data tersebut melalui server. Jadi data inilah yang nantinya berkaitan dengan bagian penagihan.

Peneliti : Apa saja permasalahan yang terjadi pada pelanggan di bagian ini?

Informan : Permasalahan yang terjadi, biasanya pemakaian atau penggunaan air yang lumayan tinggi (tidak normal), katakan misal terdapat pelanggan yang biasanya menggunakan pemakaian air sebanyak 10m^3 , setelah dicek ternyata mengalami peningkatan menjadi 50m^3 begitu seterusnya. Itu yang menyebabkan biasanya pelanggan melakukan *complain*. Hal ini biasanya memang, adanya pemakaian yang tinggi itu diakibatkan karena instalasinya bocor, lupa menutup lubang air, rumah terkunci dan lain-lainnya. Nah biasanya apabila rumah pelanggan terkunci sebanyak

3 bulan, maka air di rumah pelanggan tersebut akan di blokir. Tujuan dilakukan pemblokiran ini tentu saja, supaya ada komunikasi antara karyawan PDAM dengan si pelanggan tersebut. Sehingga terdapat solusi untuk permasalahan ini ke depannya.

Peneliti : Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?

Informan : Faktor-faktor terjadinya masalah tersebut, yaitu dari faktor pelanggan itu sendiri yang masih kurang sadar untuk melakukan pembayaran sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan, disamping ada faktor lain seperti rumah terkunci dan lain sebagainya. Sehingga dilakukan pemblokiran oleh PDAM. Pemblokiran pun harus sesuai SOP yang sudah ada dan berlaku.

Peneliti : Apa saja solusi dari permasalahan tersebut yang dapat bapak berikan kepada para pelanggan?

Informan : Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya. Tujuan dilakukan pemblokiran ini tentu saja, supaya ada komunikasi antara karyawan PDAM dengan si pelanggan tersebut. Sehingga terdapat solusi untuk permasalahan ini ke depannya dan dapat mencegah terjadinya permasalahan agar tidak terulang kembali hal yang sama sehingga nantinya tidak ada pihak yang merasa dirugikan.

Peneliti : Apa sanksi yang diberikan bagi pelanggan yang melakukan pelanggaran?

Informan : Sanksi kepada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran jelas ada, Kami juga sudah menginformasikan kepada pelanggan dan pelanggan juga sudah tau. Jika terlambat satu bulan, akan dikenakan denda. Kemudian bulan berikutnya, jika terlambat dua bulan akan dilakukan penyegelan. Bulan berikutnya, jika terlambat tiga bulan, akan dilakukan pencabutan. Kan begitu ya, sesuai prosedur yang berlaku. Kalau pelanggan melakukan pemakaian yang tinggi tidak dikenakan sanksi, tetapi itu pasti ada resiko atau konsekuensi yang pelanggan harus tanggung yaitu pembayaran tagihan air yang dilakukan lumayan tinggi. Kita sebagai karyawan PDAM bertugas memberikan informasi kepada

pelanggan, untuk bisa menanggulangi atau mencari solusi agar tidak terjadi permasalahan yang lebih parah lagi. Kadang terdapat pelanggan yang tidak terima adanya pemakaian tinggi akibat kebocoran dan mengaku tidak pernah menggunakan air tersebut. Tetapi mau tidak mau, sesuai dengan peraturan yang berlaku, adanya pemakaian tinggi akibat dari adanya kebocoran dalam rumah adalah tanggungan dari pelanggan yang bersangkutan. Pelanggan boleh saja berkelit, tetapi kita menjalankan tugas dan tanggung jawab yang ada sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Peneliti : Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian pembaca meter ini? Bagaimana solusinya?

Informan : Yang namanya sistem informasi akuntansi, bisa saja terjadi suatu kendala. Salah satunya servernya *down*, jaringannya agak lelet, bisa saja foto yang diunggah pada sistem tidak bisa terbaca/kelihatan. Tetapi hal ini sudah bisa diatasi, biasanya kita ulangi lagi untuk mencoba mengunggah foto ke sistem pada akhirnya bisa diupload kembali. Mungkin karena memorinya penuh ya, ini kan data yang masuk itu banyak, terhitung ribuan foto meteran yang ada pada sistem. Tetapi dibalik itu, sistem ini dapat menampilkan masing-masing keterangan kendala yang dialami oleh pelanggan dan penyebab dari adanya kendala atau permasalahan tersebut juga tercantum pada sistem. Misal seperti yang saya katakan tadi, pada sistem tercantum adanya pemakaian yang tinggi dengan alasan instalasi bocor, adanya upacara yadnya atau hajatan dan lain sebagainya dengan pengecekan kembali yang sudah dilakukan oleh karyawan bagian pembaca meter ke lapangan untuk memastikan kebenarannya sekaligus memberikan informasi kepada pelanggan mengenai besaran pemakaian air yang digunakan oleh pelanggan yang bersangkutan.

Peneliti : Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik, dapat diandalkan, dan terjamin keamanannya?

Informan : Iya, sementara sejauh ini sudah aman, namanya perkembangan TI

(teknologi informasi) kan tidak ada yang tahu ke depannya seperti apa. Bisa saja kan sistem ini tidak digunakan karena ada perkembangan sistem yang jauh lebih canggih lagi. Apalagi dengan kemajuan IPTEK yang ada, sudah seharusnya kita berusaha untuk bisa mengikuti perkembangan zaman agar kita tidak tertinggal, tetapi tetap kita juga harus mempertimbangkan apakah sudah relevan untuk digunakan atau diterapkan pada perusahaan atautkah belum.

Peneliti : Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian pembaca meter ini?

Informan : Banyak dampak yang dapat dirasakan ya. Diantaranya, tidak ada lagi petugas yang istilahnya dapat merekayasa dan tidak bisa memanipulasi daripada pemakaian air yang digunakan oleh pelanggan. Bisa saja kerjasama, kalau dulu kan masih manual bisa saja kan pelanggan yang memakai lima puluh, kita masukan dua puluh kayak gitu misalnya contohnya ya. Kemudian oknumnya diberikan uang. Ini kan tidak baik ya. Makanya dengan sistem informasi yang ada sekarang tentunya diharapkan bisa mencegah adanya permasalahan tersebut. Sistem ini juga susah untuk bisa direkayasa atau dimanipulasi karena kan ada foto meteran air, nomor sambungan, nama petugas yang bertugas, tercantum jam berapa bacaan dilakukan oleh petugas, hasil bacaan meteran air yang harus diunggah serta informasi lainnya akan terlihat pada sistem. Sehingga adanya pemakaian air yang tinggi, pemakaian air yang nol (dikarenakan air macet), dan kelainan atau permasalahan yang timbul pun juga dapat terlihat dan tercantum pada sistem yang ada. Dengan adanya sistem ini tentunya juga memudahkan kita pada bagian pembaca meter untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan dulu yang masih menggunakan manual ketika mendata hasil bacaan pelanggan. Data juga bisa tersimpan otomatis pada sistem sehingga pengarsipan juga aman. Sedikit tidaknya dengan menggunakan sistem bisa memudahkan untuk mencari dan menyimpan data pelanggan.

3. Wawancara III

Informan : Yoga Ariawan

Jabatan : Bagian Teknologi Informasi (TI)

Waktu : 10.00 Wita

Hari/Tanggal : Kamis, 16 Maret 2023

Peneliti : Sudah berapa lama bapak di sub-bagian Teknologi Informasi?

Informan : Saya dibagian TI sudah dari tahun 2016. Kurang lebih sudah 7 tahun.

Peneliti : Apa saja tugas dan tanggung jawab yang bapak emban di bagian Teknologi Informasi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Tugas dan tanggung jawab saya yaitu yang pertama melakukan pemeliharaan hardware, pemeliharaan jaringan (software), pengembangan jaringan (software), untuk perencanaan dan pengembangan aplikasi. Sebenarnya masih banyak ada tugas yang lainnya, namun intinya berkaitan tentang tugas dan tanggung jawab yang saya sampaikan tadi.

Peneliti : Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada sub-bagian teknologi informasi ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

Informan : Untuk saat ini kita di bagian TI (teknologi informasi), kita mengerjakan tugas secara bersama-sama. Karena kita kan bertugas berkaitan dengan hardware dan software ya jadinya saling membantu satu sama lain.

Peneliti : Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?

Informan : Bisa, kita tidak ada terlalu spesifik untuk satu orang harus selalu berfokus pada salah satu software maupun hardware yang mana. Jadinya saling mengisi dan berbagi pengalaman satu sama lain, apabila terdapat kesulitan dipecahkan atau diselesaikan bersama-sama.

Peneliti : Bagaimana tata cara/prosedur pada sub-bagian teknologi informasi terhadap pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan kegiatan penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Jadi alurnya itu berawal dari hasil bacaan meteran dari bagian pembaca meter, kemudian diproses menjadi rekening. Rekening ditagihkan tersebut ada dua yaitu rekening offline yang bisa ditagihkan lewat kasir baik kasir yang ada di pusat maupun cabang, dan ada juga rekening online. Rekening online itu sendiri ada banyak rekanannya yaitu ada yang dari Bank BPD Bali, Bank BTN, kantor pos, indomaret dan masih banyak lagi yang lainnya.

Peneliti : Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?

Informan : Kalau dari segi data digital, kita di bagian TI sudah rutin melakukan backup data ya berkala setiap harinya itu melalui *Cloud*. Sedangkan kalau pengarsipan yang berupa hardcopy itu sudah tersimpan di ruangan dan lemari yang sudah ada. Kita di bagian TI khususnya, untuk backup data dari aplikasinya saja dari masing-masing bagian yang ada baik berupa backup data dari bagian akuntansi (*general ledger*), penagihan (*e-billing*), pembaca meter (SIPEMA), gudang (*inventory*).

Peneliti : Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?

Informan : Sudah menggunakan ya, penggunaan sistem *general ledger* di bagian akuntansi, *e-billing* dibagian penagihan, *inventory* di bagian gudang pertama kali digunakan kalau tidak salah tahun 2003. Tentunya dari tahun tersebut sampai tahun sekarang terus diadakan yang namanya pembaruan dan perkembangan sistem. Sedangkan kalau hardware itu sendiri, terdapat komputer, processor, receiver, laptop, router dan lain-lain. Untuk servernya sendiri kita gunakan dengan memori 16 GB dan *harddisk* dengan penyimpanan 2 Tera. Kalau untuk routernya sendiri kita tidak ada *minimum requirement* (tidak ada ketentuan minimum dan disesuaikan dengan kebutuhan) yang penting jaringan internet yang kita gunakan bisa terkoneksi dengan baik.

Peneliti : Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian teknologi informasi ini?

Informan : Kalau yang bisa mengakses sistem informasi akuntansi ini hanya bagian keuangan, sama pada bagian akuntansi. Artinya disini sub-bagian akuntansi ini berada di bawah naungan bagian keuangan. Selain itu, bagian TI juga dapat mengakses tetapi tidak sebebaskan akses yang dipegang dan digunakan penuh oleh akuntansi. Bagian TI hanya membantu dalam pemeliharaan software dan hardware ketika sistem mengalami suatu kendala ataupun perlu dilakukan pembaruan. Sehingga memiliki usernya masing-masing sesuai dengan tugas dan peruntukannya.

Peneliti : Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?

Informan : Kalau untuk bagian TI kita tidak ada laporan tertentu, kita hanya berfokus pada pemeliharaan sistem software maupun hardware yang ada di perusahaan ini. Lebih jelasnya mengenai laporan perusahaan itu semua dibawah tanggung jawab bagian akuntansi.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya tentunya tidak semua karyawan secara langsung dapat memahami sistem informasi akuntansi baik software maupun hardware yang akan digunakan, sehingga apakah ada pelatihan khusus mengenai hal tersebut untuk dapat mengoptimalkan jalannya operasional perusahaan?

Informan : Dulu waktu pertama kali sistem digunakan, ada pelatihannya untuk masing-masing bagian yang diberikan langsung oleh programmernya ataupun developernya. Tetapi setelah itu, diajarkan turun temurun oleh senior ke juniornya untuk penggunaan sistem software maupun hardware itu sendiri.

Peneliti : Saat ini jenis sistem software dan hardware apakah yang digunakan untuk mendukung jalannya operasional perusahaan?

Informan : Kita menggunakan jaringan LAN (*Local Area Network*) merupakan suatu jaringan komputer yang cakupan wilayahnya hanya mencakup wilayah lokal saja atau terbatas, dengan kata lain jaraknya dibatasi tidak lebih dari beberapa kilometer dan menggunakan koneksi *high-speed* antara 2 hingga 100 Mbps. Terus ada untuk membangun aplikasinya kita

menggunakan software Visual Foxpro dengan bahasa pemrograman sistem manajemen database (database management system) yaitu .dbf. yang dimana dapat memanfaatkan kemampuan Microsoft Windows secara optimal.

Peneliti : Menurut bapak, apa saja kelebihan dan kekurangan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan saat ini di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Kalau kelemahan dari sistem itu sendiri sementara belum ada, sejauh ini berjalan dengan lancar. Tidak ada kendala yang begitu berarti, tetapi biasanya hanya terkendala karena jaringan tiba-tiba ngedown, kabel yang digigit tikus, itu saja sih biasanya. Dari aplikasi sejauh ini masih belum ada kendala, masih aman. Karena kita kan disini selalu ada pemeliharaan sistem (*maintenance*) secara berkala setiap tahunnya. Kalau misal terjadi kendala, maka kita akan berkoordinasi dengan programmernya dan langsung kita carikan solusinya. Sedangkan kelebihan, karena kita masih menggunakan aplikasi desktop jadi waktu aktifnya lebih cepat dan praktis digunakan jika dibandingkan dengan menggunakan webserver.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada perusahaan pernah mengalami pergantian ataupun pembaruan software dan hardware?

Informan : Belum, jadi kita dari tahun 2003 masih menggunakan sistem yang sama, belum ada yang digantikan. Namun pembaruan sistem itu ada untuk sebagai bagian dari pemeliharaan sistem yang dilakukan secara berkala setiap tahunnya seperti yang saya katakan sebelumnya.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?

Informan : Saya rasa sudah ya, karena sejauh ini masih berjalan lancar saat sistem informasi ini digunakan atau dioperasikan.

Peneliti : Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian teknologi informasi ini? Bagaimana solusinya?

Informan : Kendala yang terjadi itu biasanya ya karena jaringan ngedown sehingga sistem menjadi eror atau tidak bisa diakses untuk beberapa waktu. Tetapi balik lagi, kita selalu mengupayakan penyelesaian dari kendala yang terjadi tersebut secepatnya. Kendala tersebut selama ini masih bisa kita kendalikan ya.

Peneliti : Menurut bapak, apakah sistem informasi akuntansi tersebut sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?

Informan : Sudah, kalau dilihat dari segi keamanannya kan karena kita menggunakan jaringan local jadi tidak bisa diakses dari public dan internet. Hanya bisa diakses di perusahaan ini saja dan selama ini berjalan dengan aman.

Peneliti : Apakah selama ini pernah terjadi kasus atau pengaduan mengenai penyalahgunaan data pelanggan atau kebocoran data perusahaan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi yang digunakan?

Informan : Belum pernah ya untuk kebocoran data dan penyalahgunaan data pelanggan. Mungkin untuk *human error* sehingga menyebabkan terjadinya salah input data pada sistem pernah terjadi ya. Tetapi itu bisa langsung dapat diatasi tentunya dengan melakukan penyesuaian data yang ada, dan pengecekan data kembali (*crosscheck*) agar informasi yang dihasilkan tepat dan sesuai dengan kenyataan yang ada (dapat diandalkan). Kitapun juga dengan programmer atau developer juga sudah memiliki kontrak (*maintenance*) pemeliharaan sistem. Jadi begitu ada sistem yang mengalami ada eror atau masalah bisa langsung kita hubungi untuk bisa diperbaiki.

Peneliti : Menurut bapak, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?

Informan : Faktornya karena terkadang jaringan yang ngedown atau eror. Selain itu, bisa juga karena *human error* ya. Tetapi adanya permasalahan tersebut kita selalu berupaya selalu sigap untuk mengatasinya dan meminimalisir terjadinya hal tersebut di kemudian hari.

Peneliti : Bagaimana strategi yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng untuk meminimalisir terjadinya permasalahan tersebut dalam menerapkan sistem informasi akuntansi?

Informan : Strateginya untuk meminimalisir terjadinya permasalahan dalam menerapkan sistem informasi akuntansi ini yaitu mengikuti banyak pelatihan khusus agar lebih banyak pengalaman yang didapat. Tidak hanya mengandalkan apa yang diberikan atau dilatih secara turun temurun dari senior ke junior. Karena hal itu kan bisa saja tidak semua ilmu yang didapat tersebut bisa disampaikan dan diterima dengan baik. Ya untuk meminimalisir adanya kekeliruan (*miscommunication*).

Peneliti : Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian teknologi informasi ini?

Informan : Kalau menurut saya pribadi tentunya sangat berpengaruh, karena dulunya sebelum tahun 2003 itu kan masih menggunakan manual. Jadi kalau manual itu memerlukan waktu lama dalam melakukan penyelesaian tugas dan pekerjaan yang diberikan. Tingkat *human error* nya juga lumayan tinggi kan. Kemudian jam kerja juga jadinya banyak lembur. Terutama pada transaksi ya, karena transaksi kan harus semua tercatat pada bagian akuntansi dan keuangan sehingga masih harus dicatat manual satu per satu, dan melakukan pengecekan kembali juga masih secara manual. Sehingga dengan adanya sistem ini dapat memotong waktu atau dengan kata lain mengefisiensikan waktu yang ada serta berpengaruh juga pada beban lembur yang menjadi berkurang. Jadi, bisa dikatakan penggunaan sistem ini sangat efektif memudahkan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

4. Wawancara IV

Informan : Gusti Ayu Suartini
Jabatan : Kepala Sub-Bagian Penagihan
Waktu : 09.00 Wita
Hari/Tanggal : Jumat, 17 Maret 2023

Peneliti : Sudah berapa lama ibu menjabat sebagai kasubag penagihan?

Informan : Terhitung baru ya, karena pertama saya dulu menjadi Kasi Kubutambahan selama hampir lima tahun, selanjutnya langsung dapat pindah ke bagian umum sebentar, kemudian dipindahkan ke bagian humas selama satu setengah tahun. Selanjutnya pada bulan September tahun 2022 ini, saya pindah ke bagian penagihan menjadi Kasubag jadi baru terhitung sekitar 5 bulanan ya.

Peneliti : Apa saja tugas dan tanggung jawab yang ibu emban sebagai kasubag penagihan di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Yang pertama kan saya harus melakukan penagihan rekening air pelanggan melalui kasir. Karena saya membawahi kasir, jadi kasir menjadi salah satu tanggung jawab saya dalam hal penagihan pembayaran rekening air pelanggan.

Peneliti : Bagaimana sistem kerja pembagian tugas dan wewenang antar karyawan pada bagian penagihan ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

Informan : Iya sudah, saya kan mempunyai empat staf ya. Yang pertama, di bagian kasir terdapat dua staf yaitu ada yang membantu menjalankan transaksi penagihan pembayaran rekening dan ada yang khusus membantu merekap adanya piutang sambungan baru. Kemudian ada satu staf lagi yang bertanggungjawab untuk merekap tagihan ABRI yang dibawa ke Perpamsi dan satu staf lagi yang bertugas merekap penagihan melalui pembayaran online melalui indomaret, Bank BPD, BCA, dan lain-lainnya.

Peneliti : Bagaimana ketentuan penagihan pembayaran rekening air pelanggan?

Informan : Ketentuannya yaitu misalkan pelanggan terdapat pemakaian air bulan. Kalau yang berlaku di kantor pusat, pemakaian air pada bulan maret

dibayarkan pada bulan maret. Dimana dilakukan pembacaan meteran air pada bulan februari selanjutnya rekeningnya akan muncul pada bulan maret dan dibayar pula pada bulan maret. Sedangkan kalau yang berlaku di kantor cabang, dimana pembacaan meteran air pada bulan februari dilakukan pembayaran di bulan maret tetapi rekeningnya sudah muncul di bulan februari. Berdasarkan ketentuan pembayaran maka harus dilakukan pembayaran pada tanggal 1 sampai 20 pada bulan itu. Jika dilakukan pembayaran diatas tanggal tersebut, maka akan dikenakan denda sebesar Rp5.000. Kalau pelanggan terlambat sampai 2 bulan, maka dilakukan penyegelan dan jika terlambat sampai 3 bulan, maka tentunya akan dilakukan pencabutan.

Peneliti : Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?

Informan : Iya tentunya memiliki formulir yang berbeda-beda. Berawal dari formulir sambungan baru yang menjadi tanggung jawab dari bagian pelanggan. Kemudian setelah di proses pada bagian pelanggan, jika data sambungan barunya bertambah maka baru setelah itu dibawa ke bagian kasir, nantinya bagian kasirlah yang akan menginput penambahan data tersebut. Masing-masing bagian sudah memiliki tanggungjawabnya yang sesuai dengan SOP.

Peneliti : Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggung jawabkan oleh satu orang saja?

Informan : Boleh tidak hanya satu orang saja, karena kita kan punya dua staf khususnya di bagian kasir. Kalau misal satu staf tidak bisa, maka boleh satu staf yang lain yang membantu. Kan kasian kalau satu orang yang menghandle dan bertanggungjawab, apabila orang tersebut berhalangan maka pastinya transaksi tidak akan bisa berjalan lancar kan jadinya. Hal tersebut diperbolehkan, tetapi tetap sesuai dengan SOP yang berlaku.

Peneliti : Apakah setiap transaksi harus ada otorisasi dari atasan?

Informan : Tentunya harus, misalnya kalau ada pencicilan yang diajukan oleh pelanggan. Maka staf tidak boleh langsung memberikan kebijakan pencicilan. Tetapi harus melewati beberapa prosedur terlebih dahulu yaitu dengan persetujuan dari atasan. Dari atasanlah yang nantinya memberikan

keputusan apakah pencicilan tersebut disetujui ataukah tidak, apakah boleh pelanggan tersebut apabila melakukan tunggakan pembayaran bisa diberikan perpanjangan waktu untuk melunasi pembayarannya. Biasanya kita akan memberikan kebijakan untuk bisa melakukan pencicilan apabila pelanggan membayar tagihan air yang begitu besar. Misalkan karena adanya kebocoran sehingga menyebabkan pelanggan memiliki tagihan air yang besar atau membludak, dengan catatan pelanggan tersebut tidak mampu melunasi tagihan secara penuh maka kita akan berikan kebijakan tersebut dengan pertimbangan dan persetujuan dari atasan direksi. Kasian kan kalau pelanggan tiba-tiba memiliki tagihan yang membludak karena kebocoran yang disebabkan oleh beberapa faktor. Tetapi tentunya balik lagi kebijakan tersebut akan kita berikan dengan melihat berbagai faktor yang menyebabkan hal tersebut bisa terjadi dan apakah pelanggan tersebut sudah tepat sasaran dan sesuai menerima kebijakan itu. Tidak serta merta semua pelanggan yang melakukan pengajuan pencicilan akan diberikan persetujuan ya, tentunya ada berbagai faktor yang akan kita jadikan pertimbangan.

Peneliti : Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi?

Informan : Tentu sudah ya, apalagi di jaman sekarang kan sudah harus itu menggunakan sistem informasi akuntansi. Khusus dibagian penagihan sendiri, sudah menggunakan sistem informasi akuntansi yang dinamakan *e-billing*. Pada *e-billing* kita bisa mengakses data jumlah tunggakan pelanggan, jumlah pelanggan yang menunggak, rekapan jumlah pelanggan yang memiliki pembayaran tagihan yang besar, kemudian bisa mencari data berapa meter kubik air yang digunakan oleh pelanggan, jumlah tagihan per pelanggan dan informasi pembayaran tagihan rekening air pelanggan yang lainnya. Pada bagian kasir pula, staf yang menjalankan tugasnya disana sudah memiliki usernya masing-masing dan harus menggunakan usernya sendiri-sendiri pada sistem (tidak boleh saling meminjamkan user kepada staf lainnya). Hal ini sesuai prosedur yang

berlaku untuk meminimalisir terjadinya penyalahgunaan data, dan untuk menjaga agar masing-masing user bersifat aman dan rahasia.

Peneliti : Menurut ibu, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?

Informan : Baik sekali kan kita tidak boleh untuk tidak baik. Karena kan hal ini sangat penting ya menyangkut pendapatan perusahaan. Khusus pada bagian penagihan ini, semua pengarsipan (penyimpanan) data sudah melalui sistem sehingga memudahkan kita juga dalam mencari data tersebut di kemudian hari jika sewaktu-waktu diperlukan.

Peneliti : Apakah dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada bagian ini didukung dengan penggunaan sistem informasi akuntansi baik berupa software maupun hardware yang memadai?

Informan : Iya seperti yang saya katakan sebelumnya, dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dibagian penagihan ini sudah menggunakan software berupa sistem yang dinamakan *e-billing* dan sudah menggunakan hardware berupa komputer. Hal itu sudah harus dan wajib ya di jaman sekarang dimana teknologi sudah semakin canggih. Kita juga tidak bisa memungkiri bahwa perlu adanya penggunaan teknologi. Sistem *e-billing* ini juga dalam penggunaannya saling berhubungan antara bagian penagihan dengan bagian yang lainnya seperti bagian akuntansi. Misalkan ingin mengetahui data pelanggan yang melakukan tunggakan pada periode tertentu, pastinya pada sistem akan terlihat dan tercatat data tersebut, bagian akuntansi pun bisa dengan sendirinya mengecek dan memastikan data tersebut dengan menggunakan *user* yang mereka miliki. Hal ini karena kita menggunakan sistem informasi yang sudah berkaitan atau saling terhubung satu sama lainnya. Sistem informasi ini hanya bisa diakses oleh bagian akuntansi, bagian pelanggan, bagian SPI, dan bagian litbang (subbagian TI) sesuai dengan peruntukkannya masing-masing pada tugas dan tanggungjawab yang diembannya. Jadinya empat bagian ini dapat mengakses informasi yang ada pada kasir baik informasi siapa saja yang melakukan tunggakan, berapa jumlah atau total tunggakannya, berapa bulan pelanggan tersebut menunggak dan lainnya.

Peneliti : Dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, apakah sudah memuat seluruh informasi yang dibutuhkan oleh perusahaan? memuat informasi akuntansi berupa laporan apa sajakah itu?

Informan : Kalau informasi untuk semua secara lengkap (kompleks) tentang kas (*cashflow*) perusahaan dibagian akuntansi yang *handle* ya. Sementara untuk di bagian penagihan saja, memuat informasi tentang jumlah rekening air yang belum terbayarkan per periode tertentu misalkan per bulan, per minggu, atau per hari pun juga bisa diakses informasi tersebut. Karena kita sudah menggunakan sistem, maka pada sistem pun otomatis akan terlihat data tersebut dan sudah di atur (*setting*) kita bisa melihat laporan tersebut berdasarkan periode tertentu. Misalkan awalnya kemarin tunggakan berjumlah 1.000, setelah dilihat per hari ini ternyata sudah ada yang membayar 3. Jadi per waktu periode sekarang pun bisa kita langsung mengeceknya pada sistem sisanya lagi 997 rekening. Jadi sistem yang kita gunakan sudah mampu bekerja seperti itu, data sudah otomatis terinput dan diatur sedemikian rupa agar operasional perusahaan khususnya pada bagian ini bisa berjalan efektif dan efisien.

Peneliti : Siapa saja yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi pada bagian penagihan ini?

Informan : Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, sistem informasi ini hanya bisa diakses oleh bagian akuntansi, bagian pelanggan, bagian SPI, dan bagian litbang (subbagian TI) dengan menggunakan usernya masing-masing sesuai dengan peruntukannya.

Peneliti : Dalam pelaksanaannya apakah sistem informasi akuntansi yang digunakan pada bagian ini, mudah untuk dioperasikan dan dipahami?

Informan : Selama ini sistem sudah mudah untuk dioperasikan dan dipahami. Saya selama kurang lebih 5 bulan menjadi kasubag penagihan sejauh ini dan seterusnya mudah-mudahan tidak ada kendala ya. Belum pernah mengalami kendala dalam penggunaannya dan masih aman terkendali.

Peneliti : Bagaimana tata cara/prosedur pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan bagian penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Dari sambungan baru ya. Pertama kita ke pelanggan terlebih dahulu, pelanggan membayar biaya pendaftaran masuk pada sistem sejumlah Rp5.000. Kemudian pelanggan tersebut dimintakan nomor handponenya yang bisa dihubungi dan dicatat juga pada sistem. Setelah itu, dua hari kemudian dari sejak hari pendaftaran, pelanggan yang mendaftar tersebut akan dicek ke lapangan (lokasi mana yang harus dibayar) oleh petugas PDAM. Kemudian, data tersebut akan masuk dan diinformasikan ke bagian perencanaan, Selanjutnya bagian perencana akan melakukan survey dan hasil dari survey kembali tersebut akan dilaporkan ke bagian pelayanan mengenai rancangan biayanya. Setelah itu akan dilakukan pembayaran, dimana pembayaran tersebut dilakukan pada bagian kasir. Proses tersebut keseluruhan biasanya memerlukan waktu 3 hari. Setelah di input pada bagian kasir, maka data tersebut akan otomatis muncul pada sistem akuntansi. Disana akan terlihat berapa total bayar, berapa RAB yang harus dibayarkan, dan lain-lainnya. Biasanya kalau terlalu banyak maka harus menggunakan pipa induk, tetapi kalau pipa standar kan hanya dibebankan biaya Rp1.600.00 saja. Kalau pipa induk lebih mahal biasanya dan ada kebijakan pencicilan karena pelanggan merasa keberatan dengan biayanya. Karena kan pelanggan memerlukan akses air tetapi di sekitar tempat tersebut tidak ada sambungan, maka pelanggan tersebut harus memasang induk sendiri jadinya, dan itu pelanggan biasanya merasa keberatan karena biayanya lebih besar dibandingkan pipa standar. Untuk menginformasikan kepada pelanggan mengenai penagihan pembayaran rekening air pelanggan tersebut, biasanya pelayanan menggunakan pesan (sms) ataupun telepon melalui telepon kantor ataupun aplikasi *whatsapp* untuk pelanggan. Informasi yang diberikan kepada pelanggan biasanya berupa berapa anggaran biaya yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Kita

informasikan kepada pelanggan terlebih dahulu, agar pelanggan mengetahui dan mempersiapkan budget yang diperlukan.

Peneliti : Apa saja permasalahan yang terjadi pada pelanggan di bagian ini?

Informan : Sebenarnya terdapat kaitan juga dengan bagian pembaca meter ya. Kalau sekarang kan sudah menggunakan sistem pembacaan meteran air (SIPEMA) ya jadi bisa tinggal foto nomor sambungannya saja sekarang. Tetapi waktu masih menggunakan sistem manual, terkadang nomor sambungannya tercatat kebalik. Jadinya terdapat data yang keliru. Itu saja sih biasanya yang menjadi kendala waktu dulu sistem masih manual. Kalau sekarang, dengan adanya sistem informasi itu membuat lebih praktis dan penggunaannya lebih mudah dan efektif ya. Bisa meminimalisir terjadinya *human eror*. Selain itu, adanya permasalahan pelanggan yang menunggak melakukan pembayaran dan terkadang ada pelanggan yang mengalami gagal bayar melalui pembayaran yang dilakukan secara online. Misalkan pelanggan memiliki saldo cuma sebesar Rp100.000. tetapi pemakaian air yang pelanggan gunakan tersebut sebesar Rp200.000. Artinya kan saldo tidak mencukupi sehingga timbullah nantinya gagal bayar. Atau ada faktor lain yang menyebabkan gagal bayar yaitu rumah terkunci. Apabila rumah tersebut sudah dikunjungi sebanyak 3 kali dan tetap masih terkunci maka sambungan tersebut akan diblokir dan nantinya akan jadi gagal bayar. Itu dua faktor yang sering terjadi karena gagal bayar yaitu pertama, karena rumah terkunci sehingga terblokir rekeningnya. Kedua, karena saldo yang dimiliki pelanggan tanpa disadari ternyata kurang mencukupi.

Peneliti : Menurut ibu, apa penyebab atau pun faktor-faktor dari terjadinya permasalahan tersebut?

Informan : Alasan ataupun faktor terjadinya tunggakan yaitu adanya pintu terkunci yang dimana biasanya rumah tersebut dijadikan sebagai investasi. Jadinya yang pelanggan perkirakan hanya membayar beban-beban saja. Mereka lupa, bahwa pelanggan punya juga tunggakan yang belum terbayarkan. Selanjutnya alasan yang lainnya, dimana tahun-tahun kemarin ya karena adanya covid-19. Sehingga pada tahun-tahun masa covid-19 kita

berikan kebijakan non denda bagi para pelanggan. Adanya kebijakan tersebut, malah membuat pelanggan keterusan untuk lupa melakukan kewajibannya membayar tagihan air. Jadi dari kita, terus melakukan “pengejaran” kepada pelanggan yang menunggak atau dengan kata lain melakukan penagihan kepada para pelanggan untuk sadar akan kewajibannya melakukan pembayaran. Tetapi sejauh ini pasca covid-19 hal itu mampu kita pelan-pelan kita atasi ya agar berjalan dengan lancar. Selain itu faktor selanjutnya yaitu faktor ekonomi masyarakat kita yang tidak semuanya mampu ya, pelanggan mungkin lebih mementingkan untuk memenuhi kebutuhan pokoknya sehari-hari terlebih dahulu, sehingga pembayaran air tersebut dinomorduakan karena keterbatasan ekonomi. Faktor lainnya, juga ada pelanggan yang memang benar-benar “lupa” memiliki tunggakan tagihan air karena kesibukan sehari-hari yang dijalani sampai tidak ingat melakukan pembayaran tagihan rekening. Tetapi kalau kita ingatkan, mereka sadar akan langsung melakukan kewajibannya untuk membayar tagihan air. Sehingga hal-hal tersebut yang menyebabkan terjadinya tunggakan. Sementara itu, faktor yang sering terjadi karena gagal bayar yaitu pertama, karena rumah terkunci sehingga terblokir rekeningnya. Kedua, karena saldo yang dimiliki pelanggan tanpa disadari ternyata kurang mencukupi ketika melakukan pembayaran secara online. Untuk kendala sistem, faktor-faktor yang menjadi penyebabnya biasanya terkadang karena *human eror* dan sistem ngedown karena jaringan. Tetapi biasanya itu segera dilakukan perbaikan atau pemeliharaan sistem oleh bagian TI ataupun programmernya. Sejauh ini sangat teratasi dengan baik dan aman terkendali. Masih belum ada masalah yang berarti ya semoga seterusnya berjalan dengan lancar.

Peneliti : Apa saja solusi dari permasalahan tersebut yang dapat ibu berikan kepada para pelanggan?

Informan : Seperti yang saya katakan sebelumnya, solusi dari permasalahan tunggakan pembayaran rekening air pelanggan yaitu melakukan tagihan secara berkala kepada pelanggan dengan cara mencoba menghubungi pelanggan dan memberikan kebijakan pencicilan dengan

mempertimbangkan faktor - faktor tertentu yang menjadi pendukung agar kebijakan tersebut dirasa sudah tepat sasaran. Sementara untuk permasalahan gagal bayar itu, penyelesaiannya bisa dengan melakukan pembayaran secara (*offline*) datang ke kasir. Sehingga pelanggan dapat langsung bertemu dengan petugas dan menanyakan informasi yang dirasa ingin ditanyakan agar informasi yang didapat sudah valid kebenarannya dan petugas dapat langsung melakukan pengecekan kembali (*crosscheck*) serta memberikan penjelasan mengenai data pelanggan tersebut.

Peneliti : Apa saja sanksi yang diberikan bagi pelanggan tersebut?

Informan : Kalau sanksi yang diberikan karena pelanggan telat membayar melebihi batas tanggal 20 bulan itu hanya dikenakan denda sebesar Rp5.000. Kalau misalkan telat membayar 2 bulan akan dilakukan penyeselaran dan kalau 3 bulan telat melakukan pembayaran maka akan dilakukan pencabutan. Itu saja sih sanksinya. Tetapi kalau ada pelanggan yang melakukan pencurian air diluar meter air yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, maka sanksi yang diberikan yaitu dicabut dan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000 sesuai ketentuan yang berlaku.

Peneliti : Dalam penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut, apakah terdapat kendala/keterbatasan dalam pelaksanaannya pada bagian penagihan ini? Bagaimana solusinya?

Informan : Seperti yang sudah saya katakan sebelumnya, sebenarnya yang menjadi kendala pada sistem informasi ini karena sistem ngedown atau jaringan yang lambat. Jadinya kita tidak bisa mengakses sistem karena terkadang adanya mati lampu atau server jaringan sedang gangguan atau eror ditambah lagi pengguna yang mengakses dan menggunakan jaringan ini lumayan banyak sehingga dapat mempengaruhi pembayaran secara online ya. Dari adanya gangguan itu, sistem pada saat dibuka menjadi terjeda (*loading*). Tetapi biasanya itu segera dilakukan perbaikan atau pemeliharaan sistem oleh bagian TI ataupun programmernya. Bagian TI kan siap bekerja, begitu kita mengalami masalah, mereka akan tanggap menyelesaikan permasalahan tersebut dengan waktu yang sesingkat

mungkin yang mereka bisa sehingga jalannya operasional perusahaan tidak terganggu.

Peneliti : Menurut ibu, apakah sistem informasi akuntansi tersebut di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?

Informan : Sejauh ini berjalan dengan baik dan lancar ya. Keamanannya pun selama ini terjamin. Belum pernah mengalami yang namanya kebocoran data. Tentunya hal itu sangat tidak boleh terjadi ya mengingat itu menjadi satu hal yang penting bagi perusahaan ke depannya.

Peneliti : Menurut ibu, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan terutama pada bagian penagihan ini?

Informan : Tentunya lebih efektif dan efisien. Kalau sebelum adanya sistem informasi akuntansi ini, kita kayaknya agak ribet ya dalam melakukan pekerjaan dan tugas yang diberikan. Banyak hal yang harus kita lakukan secara manual dan begitu mengurus tenaga dan waktu yang lumayan banyak. Dengan sistem ini, kita bekerja di tempat saja sudah bisa mengerjakan banyak pekerjaan dan bisa mengakses langsung informasi dan bekerja melalui komputer serta berkoordinasi antara satu bagian ke bagian yang lainnya pun lebih praktis karena sudah dibantu dengan sistem yang terhubung otomatis.

5. Wawancara IV

Informan : Adi Suparta Wijaya

Jabatan : Direktur Umum Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng

Waktu : 10.00 Wita

Hari/Tanggal : Jumat, 17 Maret 2023

Peneliti : Sudah berapa lama bapak menjabat sebagai Direktur Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Sekitar satu tahunan lebih ya, dari bulan Agustus tahun 2021.

Peneliti : Apa saja aktivitas operasional Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?

Informan : Kalau dilihat dari definisi kita sebagai perusahaan daerah air minum (PDAM) gitu ya, kita bergerak di bidang pelayanan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat di bidang air minum dengan selalu mengedepankan kualitas dan kuantitasnya. Terkait dengan itu, kita memiliki tanggungjawab juga kepada masyarakat kabupaten buleleng dan juga stakeholder untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Peneliti : Sub bagian mana sajakah yang berkaitan erat dengan penagihan pembayaran rekening air pelanggan?

Informan : Kaitannya yaitu dengan bagian keuangan (khususnya sub bagian penagihan, sub bagian akuntansi), bagian pelayanan (khususnya sub bagian pembaca meter), dan bagian litbang (khususnya sub bagian TI) juga berkaitan.

Peneliti : Siapakah yang bertugas dalam penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Yang bertugas melakukan penagihan pembayaran rekening air pelanggan disini yaitu oleh kasir untuk pembayaran secara offline yang dibawah oleh kasubag penagihan. Dimana sub bagian penagihan ini berkaitan atau berada dibawah naungan kabag keuangan. Selain itu kita juga menggunakan fasilitas pembayaran secara online seperti alfamart, indomaret, KIPO, kantor pos, bank BPD, BCA, dan lain-lainnya.

Peneliti : Bagaimana prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?

Informan : Sebenarnya prosedur itu ada ketika kita berbicara sebelum terbit rekening air kan gitu ya yang nanti akan ditagihkan kepada pelanggan. Dilihat dari prosedurnya yang pertama yaitu sub bagian pembaca meter melakukan pembacaan-pembacaan meteran air kepada masyarakat selaku pelanggan. Dari sanalah, nantinya data tersebut kemudian diinput oleh sub-bagian pembaca meter dibawah bagian pelayanan menggunakan sistem SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air). Dari bagian pelanggan itu, kemudian akan dikirim secara otomatis melalui sistem ke sub bagian penagihan dalam hal ini menggunakan *e-billing*. Setelah itu, di dalam sistem *e-billing* nantinya akan muncul rekening tagihan pelanggan. Selain

dikirim ke bagian penagihan, data pembacaan meteran air yang sudah diinput oleh sub bagian pembaca meter dibawah naungan bagian pelayanan, maka akan dikirim pula data tersebut ke bagian akuntansi. Apabila pelanggan telah melakukan pembayaran dan petugas kasir di sub bagian penagihan telah melakukan penginputan transaksi yang dilakukan tersebut melalui *e-billing* maka nantinya data tersebut akan terkirim secara elektronik dan tercatat otomatis pada sistem informasi akuntansi disana yang dinamakan sistem *general ledger*. Perlu diketahui bahwa, sebelum data pembacaan meteran air dari subbagian pembaca meter dibawah naungan bagian pelayanan ini dikirim ke sub bagian penagihan melalui *e-billing*, data tersebut dikirim pula ke sub bagian akuntansi untuk dicatatkan sebagai data DRB (Data Rekening Ditagihkan). Dari DRB (Data Rekening Ditagihkan) itulah, apabila pelanggan telah melakukan pembayaran tagihan rekening air, maka data tersebut akan tercatat menjadi LPP (Laporan Penagihan Penagih), dan LHK (Laporan Harian Kas). Jadi nanti diakhir bulan, tentunya akan ada pengecekan data kembali (crosscheck data) antara data yang tercatat di sub bagian penagihan melalui *e-billing* dengan data yang tercatat di sub bagian akuntansi melalui *general ledger*. Karena sistem *general ledger* memuat laporan akhir yang dihasilkan.

Peneliti : Apakah ada kebijakan yang berbeda terhadap penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Itu balik lagi kan tergantung kebijakan masing-masing perusahaan daerah air minum yang ada di suatu daerah yang disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di wilayah tersebut. Kebijakan tentunya ada yang berbeda ya, misalkan contohnya masalah aturan penyegelan, aturan jangka waktu tempo yang diberikan kepada pelanggan yang belum membayar alias menunggak, sanksi berupa besaran denda yang diberikan kepada pelanggan yang disesuaikan dengan UMK masing-masing dan lainnya.

Peneliti : Sanksi apakah yang dikenakan kepada pelanggan yang tidak dapat melunasi atau melakukan penunggakan pembayaran rekening air?

Informan : Tentu itu ada kategorinya ya, kalau pelanggan terlambat dari tanggal

pembayaran seharusnya pada bulan itu artinya melewati tanggal 1 sampai tanggal 20 pada bulan tersebut dikenakan sanksi denda Rp5.000. Terlambat selama 2 bulan dari batas akhir waktu pembayaran maka akan dikenakan sanksi penyeselaran sementara dan untuk pengaliran kembali dikenakan denda sebesar Rp25.000. Terlambat 3 bulan dari batas akhir waktu pembayaran maka akan dikenakan sanksi pencabutan dan untuk pemasangan kembali yang batas waktunya tidak lebih dari dua bulan akan dikenakan biaya pemasangan sebesar Rp300.000. Misalkan terlambat membayar lebih dari diatas 4 bulan, akan dikenakan sanksi denda sebesar tarif sambungan baru sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku.

Peneliti : Apa saja penyebab tunggakan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini?

Informan : Kalau sekarang yang kita lihat dari kegiatan melayani masyarakat, sudah banyak ya pembayaran online yang kita sediakan untuk memudahkan masyarakat melakukan pembayaran tagihan secara tepat waktu dan efisien. Sistem pelayanan yang kita gunakan pun sejauh ini aman terkendali, tidak ada kendala yang menjadi permasalahan. Tetapi cuma sekarang yang menjadi permasalahan dalam hal ini yaitu dari kemampuan masyarakat kita itu sendiri, dan tingkah laku masyarakat (*attitude*) dimana ada yang sadar akan kewajibannya untuk membayar dan ada yang menghiraukan kewajibannya untuk membayar. Kebanyakan yang kita lihat seperti itu yang menjadi penyebab tunggakan yang ada.

Peneliti : Menurut bapak, apakah seluruh pengarsipan (penyimpanan) data perusahaan sudah baik?

Informan : Sudah sesuai dan baik, karena kita sudah menggunakan sistem juga baik untuk penyimpanan data maupun untuk pencadangan data yang ada (*backup data*) dibantu juga oleh sub bagian TI dibawah nanungan bagian litbang yang menghandle hal tersebut. Penyimpanan tersebut dapat dilakukan baik di dalam sistem langsung maupun di luar sistem menggunakan penyimpanan eksternal berupa hardware seperti *harddisk*.

Peneliti : Dalam kegiatan operasional perusahaan, apakah keseluruhan sudah menggunakan sistem informasi akuntansi baik software maupun hardware?

Informan : Dalam operasional perusahaan ini, baru sebagian yang menggunakan sistem informasi akuntansi dan sudah menggunakan hardware berupa komputer, laptop dan lain-lainnya sebagai sarana pendukung ya. Dalam hal ini untuk bagian-bagian yang krusial kita sudah menggunakan sistem informasi seperti pada sub bagian pembaca meter kita memiliki SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air), pada sub bagian penagihan kita memiliki sistem *e-billing*, dan pada bagian akuntansi kita memiliki sistem *general ledger*. Sistem-sistem tersebut juga sudah terkoneksi satu sama lainnya menggunakan jaringan internet yang memadai. Selain itu, sekarang ini rencananya kita sedang membangun sistem yang bisa memuat laporan keuangan perusahaan ini secara online agar bisa dilihat dan di-*publish*. Jika sistem tersebut sudah selesai dibangun oleh programmer kita, maka laporan keuangan bisa ter-*publish*.

Peneliti : Sejak kapan penggunaan sistem informasi akuntansi diterapkan dalam kegiatan operasional perusahaan, dan alasan apa yang melatarbelakangi dari penggunaan sistem informasi akuntansi tersebut?

Informan : Penggunaan sistem informasi akuntansi untuk operasional perusahaan sudah lama ya, dan setiap tahunnya pastinya ada pemeliharaan sistem untuk *maintenance* agar sistem yang digunakan selalu berjalan dengan optimal. Latar belakang penggunaan sistem ini karena sistem informasi akuntansi dapat memudahkan kita melakukan kegiatan operasional perusahaan tentunya menjadi lebih efektif dan efisien serta dapat meminimalisir terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh manusia (*human error*). Sehingga data yang dihasilkan oleh sistem tersebut dapat akurat, relevan, andal, lengkap, tepat waktu, dapat dengan mudah dipahami dan dapat diverifikasi.

Peneliti : Bagaimanakah pelaksanaan sistem informasi akuntansi dalam penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Sudah berjalan dengan baik ya sejauh ini, lancar dan juga aman. Sehingga untuk laporan yang dihasilkan oleh sistem informasi ini pun juga dirasa sudah tepat waktu dan *reliable* (dapat diandalkan) bagi perusahaan.

Peneliti : Bagaimana pembagian tugas dan wewenang pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini? Apakah setiap tugas sudah ada pemisahan fungsinya?

Informan : Itu tentunya sudah jelas ada pembagian serta pemisahan tugas dan wewenang. Jika dilihat dari fungsi manajemen itu sendiri yaitu ada *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengendalian). Jadi, masing-masing bagian yang ada di perusahaan ini sudah menunjukkan pembagian serta pemisahan tugasnya dan fungsinya. Masing-masing sudah punya stand of control nya dalam artian seberapa luasan tanggung jawab dan tugas yang mereka emban sesuai dengan aturan dan standar operasional perusahaan yang berlaku.

Peneliti : Bolehkah satu orang karyawan melaksanakan tugas lain selain yang menjadi tanggung jawabnya?

Informan : Bisa saja, apabila ada bagian lain yang membutuhkan kemampuannya, bisa karyawan lainnya membantu. Tetapi tentu saja *job* atau pekerjaan yang ingin dibantu tersebut harus jelas dan harus sepengetahuan serta ada izin dari atasannya. Hal itu tidak menjadi masalah, apabila sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan selama tidak menyalahi atau melanggar aturan-aturan yang ada.

Peneliti : Bagaimana sistem penggunaan formulir di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng?

Informan : Tentu sudah ya, kita juga untuk yang berkaitan dengan pelayanan sudah memiliki standar formulir yang berlaku, standar waktunya juga ada. Masing-masing bagian sudah memiliki dan menggunakan formulir sesuai dengan peruntukannya. Jadi itu sudah diatur ke dalam prosedur yang harus dilalui dan dilaksanakan dengan baik dan tepat.

Peneliti : Apakah setiap transaksi mempunyai formulir yang berbeda?

Informan : Iya tentunya memiliki formulir yang berbeda sesuai dengan peruntukannya. Keperluan dan kebutuhan formulir tersebut berkaitan mengenai apa. Itu tentunya disesuaikan dengan isi atau konteks informasi yang ingin dijelaskan pada masing-masing formulir yang ada.

Peneliti : Apakah setiap penggunaan formulir transaksi harus dipertanggungjawabkan oleh satu orang saja?

Informan : Terkait hal itu, setiap penggunaan formulir transaksi dipertanggungjawabkan oleh masing-masing bagian yang menggunakan formulir tersebut. Misalkan pada kasir dibawah naungan sub bagian penagihan menggunakan formulir transaksi untuk pencatatan pembayaran penagihan rekening air pelanggan. Maka tentunya penggunaan formulir tersebut tentunya harus dipertanggungjawabkan oleh kasir itu sendiri yang melakukan pencatatan transaksi dan sub bagian penagihan selaku bagian yang berkaitan langsung dengan kegiatan pembayaran penagihan tersebut.

Peneliti : Apakah setiap transaksi harus ada otorisasi dari atasan?

Informan : Iya, harus ada. Itu sudah menjadi tugas dan tanggungjawab untuk mengetahui jalannya kegiatan operasional perusahaan. Hal tersebut dilakukan sebagai salah satu cara pengendalian dan pengawasan oleh atasan agar dapat terlaksana sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Peneliti : Apakah pemeriksaan mendadak pernah dilakukan untuk pemeriksaan kinerja karyawan?

Informan : Kalau pemeriksaan secara berkala itu kan kita memiliki yang namanya bagian SPI (Satuan Pengawasan Intern). Bagian itulah yang memiliki program kerja tahunan (PKPP). Program kerja inilah yang dilaksanakan untuk selalu melakukan pengendalian maupun pengawasan terhadap jalannya kegiatan operasional perusahaan biasanya terlaksana berkala 3 bulan sekali atau apabila terdapat kasus-kasus tertentu yang memang bagian SPI rasa memang perlu diturunkan untuk dilakukan adanya pemeriksaan dadakan, maka hal tersebut akan terlaksana sebagai wujud sinergi kita memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan meningkatkan mutu serta kualitas perusahaan ke depannya.

Peneliti : Apakah ada sanksi bagi karyawan yang kinerjanya kurang bagus?

Informan : Tentunya ada ya. Sanksinya bisa saja berupa sanksi yang paling berat yaitu penurunan pangkat, ada juga peringatan berkala, teguran tertulis, teguran lisan, bahkan kalau memang karyawan tersebut sampai merugikan dan merusak nama baik perusahaan sanksinya bisa dipecat atau

pengunduran diri (resign). Jadi ada standar atau tahapan sanksi yang diberikan kepada karyawan tersebut.

Peneliti : Apakah secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dengan catatannya? Siapakah yang bertugas untuk melakukan pencocokan tersebut?

Informan : Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan yang dilakukan berkala setiap tahunnya oleh bagian aset dibawah bagian akuntansi serta dilakukan pengendalian dan pengawasan juga oleh bagian SPI (Satuan Pengawasan Intern) perusahaan.

Peneliti : Apakah setiap fungsi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah dilaksanakan oleh karyawan yang sesuai dengan mutunya?

Informan : Jelas, tentunya sudah sesuai dengan kompetensinya masing-masing berdasarkan keahlian dan pengalaman yang dimiliki.

Peneliti : Bagaimana cara Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini untuk mengembangkan mutu karyawan terutama pada penggunaan IPTEK, salah satunya yaitu sistem informasi akuntansi?

Informan : Caranya yaitu adanya pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh PERPAMSI (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) atau dari lembaga-lembaga yang memang berkaitan dengan PDAM ya. Kita tetap mengikutkan karyawan untuk kegiatan tersebut sebagai salah satu cara kita untuk meningkatkan wawasan maupun skill atau keahlian yang dimiliki oleh karyawan. Pelatihan tersebut biasanya setahun terdapat beberapa kali pelatihan sesuai dengan jadwal pelatihan yang diadakan oleh lembaga-lembaga tersebut. Kita juga memiliki standar kinerja dari PTKP dimana terdapat standar setiap satu tahun minimal sekian ratus karyawan pernah mengikuti pelatihan-pelatihan. Itu ada standar atau target kinerja yang harus diperhatikan.

Peneliti : Apakah menurut bapak sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah berjalan dengan baik dan dapat diandalkan serta terjamin keamanannya?

Informan : Kalau dari segi keamanan data sejauh ini berjalan baik dan aman terkendali. Bahkan kita sedang melakukan tahap penyempurnaan sistem itu. Sampai saat ini belum ada juga kasus kebocoran data yang terjadi. Kita juga dalam pelaksanaannya dibantu juga dengan pihak ketiga (vendor) yang membantu dalam pemeliharaan dan pembaruan sistem informasi akuntansi yang ada di perusahaan ini. Tentunya bidang TI perusahaan kita bersinergi, bekerjasama, dan berkoordinasi dengan pihak ketiga (vendor) ini mengenai pengembangan dan pemeliharaan sistem yang ada. Pemilihan vendor ini dilakukan biasanya mereka mengajukan penawaran kepada perusahaan mengenai apa bidang pekerjaannya, berapa besaran nilainya, memperlihatkan kualifikasi dan kompetensi yang mereka miliki biasanya kepada tim perusahaan yang handle yaitu pengadaan barang dan jasa. Jika nilainya diatas Rp20.000.000 maka harus melewati beberapa prosedur terlebih dahulu untuk mempertimbangkan penawaran yang diberikan dengan perhitungan kalkulasi nilai dan analisis dampak manfaat yang didapatkan oleh perusahaan nantinya, kemudian setelah itu barulah diberikan keputusan terkait hal tersebut apakah diterima ataukah tidak. Kegiatan ini tentunya melibatkan pula bagian litbang (sub bagian TI) itu sendiri.

Peneliti : Apa saja kendala/keterbatasan dalam penerapan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan ini?

Informan : Kendala yang dialami dalam penerapan sistem informasi akuntansi ini terutama untuk yang di daerah kantor cabang, biasanya berkaitan dengan jaringan internet. Terkadang kecepatan internetnya masih lambat karena faktor jaringan saja. Tetapi untuk fitur-fitur yang ada di dalam sistem tersebut sejauh ini tidak ada kendala maupun keterbatasan. Semuanya dapat digunakan dan berjalan sebagaimana mestinya. Informasi yang termuat dalam sistem tersebut pun sejauh ini sudah mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan keinginan masyarakat untuk peningkatan pelayanan baik itu kaitannya dengan sistem pembayarannya dan lain-lain.

Peneliti : Bagaimana strategi/solusi yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng terhadap kendala tersebut dalam menerapkan sistem informasi akuntansi pada penagihan pembayaran rekening air pelanggan?

Informan : Strategi kita dengan bekerjasama dengan pihak ketiga juga yang berkaitan dengan jaringan internet dan fitur-fitur yang ada pada sistem tersebut. Disamping pula kita juga memanfaatkan tenaga bagian TI perusahaan kita yang sudah banyak pula memiliki kompetensi yang handal berkaitan dengan jaringan internet. Sehingga bagian TI kita saling bersinergi dengan pihak ketiga untuk selalu berkoordinasi dalam pemeliharaan maupun perbaikan sistem agar operasional perusahaan berjalan dengan lancar dan meminimalisir terjadinya permasalahan yang mungkin terjadi ke depannya.

Peneliti : Menurut bapak, seberapa besar pengaruh/dampak dari adanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam pelaksanaan operasional perusahaan sampai saat ini?

Informan : Tentunya sangat besar dampak yang diberikan. Efisien dan efektif itu yang dapat dirasakan manfaatnya bagi operasional perusahaan. Ketepatan laporan keuangan yang dihasilkan, dapat diandalkan, dan dapat memudahkan kita untuk berkoordinasi antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya. Selain itu, untuk mengakses data pun menjadi lebih praktis sekarang dengan adanya teknologi, data pun juga lebih aman karena sudah otomatis tersimpan dalam sistem dan ada backup datanya juga secara berkala yang kita lakukan sebagai upaya pengendalian data perusahaan.



Lampiran 9.

RIWAYAT HIDUP

Ni Putu Sri Suhartinah Ayuningbumi lahir di Singaraja pada tanggal 16 November 2000. Penulis lahir dari pasangan Bapak I Made Sumerta dan Ibu Ni Kadek Budi Artini. Penulis yang akrab disapa Ayu Suhartinah adalah warga negara Indonesia yang beragama Hindu. Kini penulis beralamat di Jalan Kakaktua No.2 Singaraja, Kelurahan Kaliuntu, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Provinsi Bali. Penulis pernah mengenyam pendidikan taman kanak-kanak di TK Negeri Singaraja pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2007 dan dilanjutkan pendidikan dasar di SD Mutiara Singaraja mulai tahun 2007 sampai dengan tahun 2013. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke SMP Negeri 2 Singaraja pada tahun 2013 sampai dengan 2016 dan dilanjutkan menempuh pendidikan sekolah menengah atas di SMA Laboratorium Undiksha Singaraja dari tahun 2016 sampai dengan tahun 2019. Setelah lulus pendidikan sekolah menengah atas, penulis kemudian memilih melanjutkan pendidikan ke Universitas Pendidikan Ganesha dengan mengambil Program Studi S1 Akuntansi, Jurusan Ekonomi dan Akuntansi, Fakultas Ekonomi. Setelah delapan semester, tepatnya pada semester akhir tahun 2023, penulis telah berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng”.