

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1.Latar Belakang Masalah

Setiap dalam suatu Perusahaan didirikan dengan tujuan utama untuk tumbuh, berkembang, bersaing, dan pada akhirnya meningkatkan keuntungan atau laba maksimal. Salah satu strategi yang sering diterapkannya untuk mencapai tujuan ini adalah melalui penjualan secara kredit, yang akan bertujuan untuk meningkatkan volume penjualan. Penjualan, menurut Mulyadi, adalah suatu peningkatan asset yang berasal dari suatu penjualan barang dagangan atau produksi selama periode tertentu sebagai bagian dari kegiatan rutin Perusahaan (Mulyadi, 2008). Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menghadapi masalah serius terkait dengan tingginya piutang yang tak tertagih, yang berdampak pada likuiditas dan kualitas pada pelayanan publik. Kelemahan dalam penerapan Good Corporate Governance (GCG), khususnya dalam transparansi dan akuntabilitas proses penagihan, menjadi salah satu faktor penyebab tingginya piutang yang tak tertagih. Dampak dari adanya piutang tak tertagih memberikan suatu tantangan besar pada stabilitas keuangan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Ketidakstabilan ini dapat mengurangi kepercayaan publik dan akan berdampak negatif terhadap pelayanan air bersih. Penguatan penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan pengelolaan piutang yang lebih baik harus menjadi prioritas demi menjaga keberlanjutan pelayanan publik.

Penerapan Good Corporate Governance (GCG) menjadi semakin krusial dalam pengelolaan Perusahaan, terutama bagi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tanggung jawab yang ganda, yaitu mencari keuntungan sekaligus dapat melayani Masyarakat. Good Corporate Governance (GCG) mencakup prinsip – prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran (fairness). Prinsip-prinsip ini diharapkan akan menciptakan sistem pengelolaan Perusahaan yang sehat, efektif, dan efisien, sehingga mampu meminimalkan resiko dan meningkatkan kinerja. Dalam konteks penagihan piutang, Good Corporate Governance (GCG) berperan penting dalam memastikan bahwa proses penagihan dilakukan secara transparansi, akuntabel, dan sudah sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas penagihan piutang tak tertagih dan mendukung keberlanjutan kinerja keuangan perusahaan.

Air bersih merupakan kebutuhan pokok yang penting dan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan sehari-hari dalam Masyarakat. Seiring dengan pertumbuhan penduduk yang semakin hari semakin tinggi, kebutuhan akan air bersih juga terus meningkat, tidak hanya untuk minum, tetapi juga untuk memasak, mencuci dan untuk keperluan lainnya. Oleh karena itu, upaya berkelanjutan untuk dapat memastikan ketersediaan air bersih yang memadai dan pelayanan yang berkualitas sangat penting. Memastikan akses yang stabil dan mutu pelayanan yang baik akan memenuhi kebutuhan dasar Masyarakat akan air bersih, yang merupakan hak setiap individu untuk hidup sehat dan berkualitas (salman, 2022).

Perumda ini memiliki tanggung jawab sosial yang kuat untuk memberikan pelayanan air bersih yang terjangkau dan berkualitas kepada Masyarakat, sekaligus ikut serta dalam Pembangunan daerah melalui kontribusi ekonomi dan pembukaan lapangan pekerjaan. Selain itu, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, seperti BUMD lainnya, diharapkan akan dapat memastikan pengelolaan yang transparan, akuntabel, responibilitas, independensi dan kewajaran. Implementasi Good Corporate Governance (GCG) yang baik sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik, meningkatkan kinerja operasional, dan meminimalkan resiko, termasuk resiko piutang tak tertagih. Dengan itu, penelitian pada Perumda ini memungkinkan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana pengelolaan sumber daya air dilakukan di wilayah Buleleng,, serta bagaimana peran Perusahaan ini dalam memenuhi kebutuhan air bersih Masyarakat sambil menjaga keberlanjutan lingkungan dan menerapkan Good Corporate Governance (GCG). Pengendalian piutang menjadi aspek yang krusial dalam operasionalnya, dikarenakan semakin banyak ketersediaan air semakin banyak pula Tingkat penjualannya. Hal ini tidak menutup kemungkinan dengan resiko piutang tak tertagih di dalam pengelolaan piutangnya. Terlepas dari hal itu, pemilihan ini juga dipengaruhi oleh faktor praktis, seperti ketersediaan data dan aksesibilitas informasi. Pemilihan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng sebagai objek penelitian tampaknya akan memungkinkan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif mengenai manajemen sumber daya air di wilayah yang memiliki potensi air yang cukup besar dan relevansi yang tinggi dalam konteks penyediaan air bersih bagi Masyarakat serta bagaimana Good Corporate Governance (GCG) berperan dalam efektivitas penagihan piutang.

Masalah piutang yang tidak tertagih ini juga akan menciptakan ketidaktransparanan dalam laporan keuangan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Ketidaktransparanan ini muncul karena kurangnya informasi yang jelas dan akurat mengenai status piutang. Tanpa adanya audit Internal yang rutin dan pengawasan yang memadai, sulit untuk mengidentifikasi dan memperbaiki kekurangan dalam pengelolaan piutang. Meskipun penerapan Good Corporate Governance (GCG) telah banyak dibahas sebagai upaya meningkatkan transparansi, akuntabilitas, responabilitas, independensi, kewajaran dan efektivitas kinerja Perusahaan, khususnya dalam pengelolaan piutang, namun dalam praktiknya masih terdapat kesenjangan antara konsep dan implementasi di lapangan.

Secara teoriis Good Corporate Governance (GCG) diharapkan mampu meminimalkan resiko piutang tak tertagih melalui sistem pengendalian yang baik dan proses penagihan yang efektif. Namun, pada perumda air minum tirta hita buleleng masih terjadi keterlambatan pembayaran dan peningkatan piutang tak tertagih. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak membahas Good Corporate Governance (GCG) secara umum, sehingga kajian terkait dampaknya terhadap penagihan piutang pada BUMD masih terbatas. Faktor penyebab piutang tak tertagih serta efektivitas sanksi administratif dalam perspektif Good Corporate Governance (GCG) juga belum banyak dikaji. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis penerapan Good Corporate Governance (GCG), dampaknya terhadap penagihan piutang, kendala yang dihadapi, serta peran sanksi administratif dalam meminimalkan piutang tak tertagih.

Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menerapkan sistem tarif yang dibedakan berdasarkan klasifikasi pelanggan dan wilayah pelayanan, yaitu cabang Busungbiu serta Singaraja dan Cabang lainnya. Adapun penyusuaian tarif air minum dan biaya abonemen sesuai dengan klasifikasi pelanggan dan Tingkat pemakaian air berlaku 1 Juni Tahun 2022 sebagai berikut :

(Beban Tetap dan tarif air minum wilayah pelayanan Singaraja, cabang Lovina, cabang seririt, cabang gerokgak, cabang kubutambahan, unit pancasari, dan unit Sambirenteng).

**Tabel 1.1**  
**Data Tarif berdasarkan Klasifikasi Pelanggan.**

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

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2022)

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

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

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2022)

Adanya penyusuaian tarif ini dikarenakan terdapat kenaikan harga barang- barang ( material), kenaikan ongkos kerja, serta adanya keterbatasan dana Perusahaan dalam rangka investasi pengembangan kapasitas produksi dan perluasan jaringan pipa untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan operasional Perusahaan. Dalam Upaya meningkatkan efektivitas penagihan piutang, Perumda memberlakukan sanksi administratif sebagai bagian dari penerapan Good Corporate Governance (GCG) guna memastikan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran. Jika pembayaran tidak dilakukan antara tanggal 1 hingga 20 setiap bulan, pelanggan dikenakan denda administratif sebesar Rp10.000. apabila pembayaran belum juga dilakukan hingga akhir bulan, akan dikenakan sanksi buka segel sebesar Rp50.000. jika dalam waktu 30 hari setelah itu pelanggan tetap belum melunasi tagihan, maka layanan air akan dicabut sementara, dan untuk mengaktifkan Kembali layanan tersebut pelanggan akan dikenakan denda sebesar Rp250.000.

Permasalahan utama terkait dengan piutang tak tertagih mencerminkan dampak yang signifikan terhadap Kesehatan keuangan sebuah Perusahaan, termasuk Perumda Tirta Hita Buleleng penundaan pembayaran dan piutang yang tak tertagih adalah suatu fenomena yang akan mengkwatirkan karena akan berkontribusi pada peningkatan siklus penagihan. Siklus penagihan yang menajang mengurangi likuiditas Perusahaan dengan menyebabkan dana yang akan terperangkap dalam piutang yang belum direalisasikan, membatasi akses terhadap aliran kas yang seharusnya digunakan untuk membiayai operasional sehari-hari. Selain itu, piutang tak tertagih juga akan memiliki dampak serius pada kinerja keuangan secara keseluruhan. Ini dapat mengurangi loyalitas pelanggan dan dapat mempengaruhi reputasi Perusahaan dalam jangka Panjang. Selain itu, biaya administratif juga cenderung meningkat karena upaya tambahan yang diperlukan dalam penagihan piutang dan manajemen resiko kredit. Akibatnya, piutang tak tertagih dapat membatasi kemampuan Perusahaan, termasuk Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, untuk menginvestasikan pendapatan Kembali ke dalam bisnis dan memperluas operasinya. Ini dapat menghambat pertumbuhan jangka Panjang dan menghalangi Perusahaan untuk mencapai potensi penuhnya. Oleh karena itu, pengelolaan piutang yang efektif, yang didukung oleh implementasi GCG yang kuat, menjaga likuiditas Perusahaan, dan memastikan kinerja keuangan yang stabil.

Pada tahun 2022 sampai 2024, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng menghadapi sejumlah tantangan dalam pengelolaan piutang, mulai dari meningkatnya jumlah pelanggan hingga perubahan kebijakan tarif. Di sisi lain, pertumbuhan pelanggan juga menunjukkan kebutuhan Masyarakat akan layanan air bersih yang semakin meningkat. Namun, di sisi lain,

hal ini berpotensi menyebabkan tingginya jumlah piutang yang belum terbayarkan, yang bisa dapat mempengaruhi arus kas Perusahaan.

Berikut merupakan data piutang Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng tahun 2022 dan 2023. Informasi ini dapat menunjukkan naik dan turunnya jumlah total piutang yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Data ini tidak hanya mencakup jumlah total piutang yang harus diterima dari pelanggan, tetapi juga menggambarkan pola pembayaran selama 3 tahun periode.

**Tabel 1.2**

**Data Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan di Tahun 2022**

<b>Nama Akun</b>	<b>Debet</b>	<b>Kredit</b>	<b>Saldo</b>
Wilayah Singaraja	Rp3.626.648.600,00	Rp 3.054.657.110,00	Rp 4.483.048.890,00
Wilayah Lovina	Rp 554.404.250,00	Rp 515.815.060,00	Rp 890.945.947,00
Wilayah Busungbiu	Rp 150.247.400,00	Rp 142.847.610,00	Rp 261.465.230,00
Wilayah Seririt	Rp 679.695.350,00	Rp 689.324.470,00	Rp 1.055.509.630,00
Wilayah Celukan Bawang	Rp 276.573.950,00	Rp 274.032.260,00	Rp 664.506.580,00
Wilayah Pancasari	Rp 133.393.250,00	Rp 132.445.320,00	Rp 202.583.460,00
Wilayah Kubutambahan	Rp 561.299.250,00	Rp 573.836.570,00	Rp 920.551.800,00
Wilayah Sambirenteng	Rp 123.541.600,00	Rp 114.680.600,00	Rp 157.200.980,00
<b>Jumlah</b>	<b>Rp 6.105.803.650,00</b>	<b>Rp 5.497.639.000,00</b>	<b>Rp 8.478.768.737,00</b>

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2022).

Tabel 1.3

## Data Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan di Tahun 2023

<b>Nama Akun</b>	<b>Debet</b>	<b>Kredit</b>	<b>Saldo</b>
Wilayah Singaraja	Rp 2.423.471.800	Rp 3.714.661.800	Rp 6.138.133.600,00
Wilayah Lovina	Rp 991.863.420	Rp 992.033.420	Rp 1.983.896.840,00
Wilayah Busungbiu	Rp 825.031.150	Rp 186.802.978	Rp 1.011.834.128
Wilayah Seririt	Rp 186.772.978	Rp 825.121.150	Rp 1.011.894.128
Wilayah Celukan Bawang	Rp 161.249.100	Rp 161.259.100	Rp 322.508.200
Wiayah Pancasari	Rp 179.317.500	Rp 173.347.500	Rp 179.490.847,00
Wilayah Kubutambahan	Rp 677.414.250	Rp 677.474.250	Rp 1.365.828.500
Wilayah Sambirenteng	Rp 101.201.500	Rp 103.201.500	Rp 202.403.000
<b>Jumlah</b>	Rp5.548.321.698	Rp 7.828.071.698	Rp 13.914.853.371

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2023).

Berdasarkan data yang dimiliki Perumda Tirta Hita Buleleng periode September tahun 2024, bahwa jumlah saldo piutang rekening air periode sebelumnya (akhir periode bulan agustus) yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) pada buku bantu perkiraan buku besar piutang rekening air tercarar sebesar Rp 3.591.480.800.00. terlihat pada tabel dibawah ini menjelaskan bahwa total jumlah piutang pada periode bulan September (debit) yakni sebesar Rp 2.598.063.925.00 dan jumlah pembayaran rekening air yang dilakukan oleh pelanggan per periode September 2024 (kredit) sebesar Rp 3.590.469.710.00.

Sehingga sisa saldo akhir piutang yang dimiliki Perumda Tirta Hita Buleleng periode September 2024 sebesar

$$\text{Rp } 8.174.423.730,00 + \text{Rp } 2.598.063.925,00 = \text{Rp } 10.772.487.655,00$$

$$\text{Rp } 10.772.487.655,00 - \text{Rp } 3.590.469.710,00 = \text{Rp } 14.362.957.365,00$$

Maka, dapat disimpulkan bahwa jumlah piutang rekening air yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah singaraja) per akhir bulan September 2024 tercatat hingga Rp 14.362.957.365,00.

**Tabel 1.4**  
**Daftar Piutang Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng**

Bulan	Saldo Awal (Rp)	Penjualan Kredit (Rp)	Piutang Tertagih (Rp)	Piutang Tak Tertagih (Rp)
Agustus	Rp3.534.138.370	Rp101.655.500	Rp 6.699.550	Rp8.174.423.730
September	Rp3.591.480.800	Rp6.680.065.890	Rp2.859.868.725	Rp16.662.080.383

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2024).

Tabel 1.5

## Data Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan September 2024

<b>Nama Akun</b>	<b>Debet</b>	<b>Kredit</b>	<b>Saldo</b>
Saldo Akhir Bulan Agustus			Rp 8.174.423.730,00
Wilayah Singaraja	Rp 824.502.175,00	Rp 828.420.089,00	Rp 3.591.480.800,00
Wilayah Lovina	Rp 606.967.950,00	Rp 639.053.070,00	Rp 1.131.622.653,00
Wilayah Busungbiu	Rp 197.447.400,00	Rp 183.039.500,00	Rp 293.458.810,00
Wilayah Seririt	Rp 784.460.900,00	Rp 750.100.150,00	Rp 1.257.120.640,00
Wilayah Celukan Bawang	Rp 213.185.600,00	Rp 451.966.100,00	Rp 661.417.110,00
Wilayah Pancasari	Rp 228.537.800,00	Rp 216.336.600,00	Rp 310.754.590,00
Wilayah Kubutambahan	Rp 599.656.950,00	Rp 638.239.000,00	Rp 975.323.420,00
Wilayah Sambirenteng	Rp 144.085.950,00	Rp 147.476.850,00	Rp 266.478.630,00
<b>Jumlah</b>	<b>Rp 2.859.868.725,00</b>	<b>Rp 6.680.065.890,00</b>	<b>Rp 16.662.080.383,00</b>

Sumber : (Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, 2024)

Adanya tunggakan ini disebabkan oleh beberapa hal yang diantaranya, pelanggan tidak ada tanggung jawab membayar, bangkrut, meninggal, sehingga tidak memiliki kemampuan untuk membayar tagihan rekening ataupun adanya piutang tak tertagih yang timbul dari pemilik sebelumnya (pelanggan yang pertama) yang tidak bisa membayar rekeningnya dan dibebankan ke pemilik berikutnya (pelanggan kedua). Selain itu adanya suatu keterbatasan pendapatan ataupun kesadaran pelanggan untuk membayar kewajibannya

yang masih rendah pun menjadi salah satu alasan timbulnya piutang tak tertagih ini (Tirta Hita Buleleng, 2024).

Apabila piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo tidak dapat tertagih terus terjadi maka dapat menyebabkan resiko kerugian bagi pihak Perusahaan Air Minum Tirta Hita Buleleng. Hal ini dikarenakan, tunggakan yang tidak terbayarkan oleh pelanggan merupakan beban bagi Perusahaan. Dengan tingginya beban Perusahaan, maka Perusahaan akan mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berdampak pada kualitas pelayanan kepada Masyarakat serta akan langsung berdampak pada tertanggungnya arus kas pada Perusahaan (Muhammad & Nurwani, 2022).

Urgensi strategi dalam pengendalian piutang bagi Perumda Tirta Hita Buleleng tercemin dari berbagai beberapa faktor penting. Pertama, piutang tak tertagih telah menjadi masalah serius yang dapat mengganggu stabilitas keuangan Perusahaan. Dengan adanya resiko piutang tak tertagih, Perusahaan menghadapi kemungkinan kehilangan pendapatan yang seharusnya direalisasikan, yang pada gilirannya dapat mengganggu likuiditas dan kinerja keuangan secara keseluruhan. Kedua, dalam konteks layanan publik seperti penyediaan air, pengendalian piutang yang efektif memiliki implikasi langsung terhadap kelangsungan pelayanan kepada Masyarakat. Jika Perusahaan mengalami kesulitan dalam mengumpulkan pembayaran dari pelanggan, ini dapat mengganggu operasional mereka dan pada akhirnya mempengaruhi ketersediaan air bagi Masyarakat. Selanjutnya, dengan meminimalkan resiko piutang tak tertagih melalui strategi pengendalian yang tepat, yang didukung oleh prinsip-prinsip GCG, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dapat meningkatkan likuiditas

mereka. Likuiditas yang cukup penting untuk menjaga operasional mereka dan pada akhirnya mempengaruhi ketersediaan air bagi Masyarakat. Terakhir, penelitian ini memiliki tujuan yang jelas untuk menganalisis implementasi Good Corporate Governance (GCG) dan dampaknya terhadap efektivitas penagihan piutang serta merumuskan strategi yang efektif untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih. Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan panduan yang berharga bagi manajemen Perusahaan dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang lebih efektif dan efisien, dengan Good Corporate Governance (GCG) sebagai fondasinya. Dengan mempertimbangkan faktor-faktor ini, urgensi strategi pengendalian piutang yang terintegrasi dengan Good Corporate Governance (GCG) untuk Perumda Tirta Hita Buleleng sangatlah penting dalam memastikan keberlanjutan operasional, stabilitas keuangan, dan pelayanan yang berkualitas bagi Masyarakat.

Good Corporate Governance (GCG) merupakan seperangkat suatu prinsip dan praktik yang dirancang untuk menjamin suatu pengelolaan Perusahaan yang transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab. Tujuan utama dalam Good Corporate Governance (GCG) ini adalah untuk melindungi kepentingan semua pemangku kepentingan, termasuk pemegang saham, karyawan, pelanggan, dan Masyarakat. Dalam konteks pengelolaan piutang, penerapan Good Corporate Governance (GCG) sangat penting untuk memastikan bahwa proses penagihan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Namun, dalam praktiknya banyak Perusahaan, termasuk Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, menghadapi tantangan dalam penerapan Good Corporate Governance (GCG)

secara efektif. Banyak permasalahan yang muncul seperti kurangnya transparansi yang membuat informasi piutang yang tidak secara lengkap, sehingga akan menyulitkan pemangku kepentingan dalam memahami kondisi keuangan Perusahaan. Selain itu, akuntabilitas yang lemah mengakibatkan ketidakjelasan mengenai tanggung jawab dalam proses penagihan, yang sering kali gagal dalam menagih piutang secara efektif. Responibilitas Perusahaan terhadap piutang tak tertagih juga seringkali terabaikan, yang berakibat pada suatu akumulasi piutang yang tidak terbayarkan. Proses penagihan pun akan dipengaruhi oleh hubungan personal antara karyawan dan pelanggan, yang akan dapat mengurangi efektivitas penagihan. Selain itu, kewajaran dalam perlakuan terhadap pelanggan tidak terjaga, dengan penegakan sanksi yang tidak konsisten. Dengan itu, situasi ini dapat menunjukkan implementasi Good Corporate Governance (GCG) dalam pengelolaan piutang masih jauh dari kata ideal. Dan karena itu, penting untuk dilakukannya analisis mengenai penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan dampaknya terhadap efektivitas penagihan piutang.

Pengendalian piutang yang besar tentunya akan memengaruhi pencapaian organisasi dalam melakukan strategi transaksi kredit (yani, 2020). Menurut Skousen dkk, permasalahan utama dalam pengelolaan piutang adalah munculnya beban piutang tak tertagih (Skousen dkk, 2012), Perusahaan biasanya akan cenderung tidak dapat mengetahui dengan tepat beberapa persen nilai piutang usaha yang dapat ditagih maupun tidak dapat ditagih (Maajid, 2020). Piutang merupakan suatu unsur penting dalam aktivitas keuangan dalam suatu Perusahaan, mencerminkan kewajiban pembayaran yang harus diterima. Dalam konteks ini, piutang bukan hanya menjadi catatan akuntansi semata, tetapi juga merupakan aspek penting

dari suatu aktivitas keuangan Perusahaan yang dapat mencerminkan kewajiban pembayaran yang harus diterima. Namun, Ketika piutang tidak terpenuhi, baik karena ketidakmampuan pelanggan untuk membayar atau alasan lainnya, ini dapat mengakibatkan beban yang signifikan bagi Perusahaan. Ketidakpastian terkait piutang tak tertagih dapat mengganggu keseimbangan keuangan Perusahaan dan mengurangi ketersediaan dana yang diperlukan untuk operasional sehari-hari, investasi, ataupun dalam pengembangan bisnis yang lebih lanjut. Perusahaan memerlukan pengelolaan piutang yang efektif, yang didukung oleh prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), menjadi sangat penting dalam menjaga stabilitas keuangan dan kelangsungan operasional Perusahaan.

Perusahaan menerapkan pengendalian piutang yang efektif dan efisien, yang didukung oleh implementasi Good Corporate Governance (GCG), organisasi dapat lebih dipercaya dalam mengeksekusi kebijakan pemberian kredit yang tepat dan berkelanjutan. Hal ini memungkinkan Perusahaan akan mengelola resiko kredit dengan lebih baik lagi, mengidentifikasi peluang bisnis yang tepat, serta akan memperluas basis pelanggan tanpa dengan meningkatkan resiko piutang tak tertagih. Sebelum perusahaan memutuskan untuk melakukan penjualan kredit, maka hal yang harus diperhitungkan Perusahaan terlebih dahulu mengenai modal awal dan jumlah dana yang akan diinvestasikan dalam piutang, syarat penjualan dan pembayaran yang telah direncanakan kemudian disepakati, merencanakan proses yang akan dilakukan jika terjadi kerugian piutang tak tertagih, dan resiko lainnya yang ditimbulkan. Oleh sebab itu, sistem pengendalian pengelolaan piutang harus dilakukan secara efektif dan efisien, dengan Good Corporate Governance (GCG) sebagai kerangka kerjanya.

Dengan demikian, pengendalian piutang yang kuat, yang didasarkan dengan prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG), bukan hanya merupakan suatu fondasi untuk menjaga Kesehatan keuangan Perusahaan, tetapi akan menjadi kunci untuk mencapai tujuan yang strategis yang akan berkaitan dengan pertumbuhan dan keberlanjutan bisnis.

Analisis faktor-faktor yang berkontribusi terhadap terjadinya piutang tak tertagih, serta bagaimana implementasi Good Corporate Governance (GCG) mempengaruhi factor-factor tersebut, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dapat merancang dan mengimplementasikan strategi pengendalian yang lebih efektif dan proaktif, sehingga dapat mengurangi resiko dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan piutangnya. Dengan itu, pemilihan variabel piutang tak tertagih dan keterkaitannya dengan Good Corporate Governance (GCG) dalam penelitian ini bukan hanya relevan, tetapi juga penting untuk membantu Perusahaan untuk mencapai tujuan keuangan dan operasionalnya dengan lebih baik. Analisis yang mendalam terhadap variabel ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Perusahaan dalam meningkatkan pengendalian internal mereka dan mengelola piutang dengan lebih baik. Analisis yang mendalam terhadap variabel ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Perusahaan dalam meningkatkan pengendalian internal mereka akan mengelola piutang dengan lebih efektif melalui praktik Good Corporate Governance (GCG) yang optimal. Aspek – aspek Good Corporate Governance (GCG) di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

1. Transparansi

Perumda harus menyampaikan di informasinya yang jelas dan tepat waktu kepada para pemangku kepentingan. Ini mencakup laporan keuangan yang akurat dan mudah dapat diakses oleh Masyarakat. Transparansi berfungsi untuk menghindari kesalahan persepsi dan dapat menciptakan akuntabilitas.

2. Akuntabilitas

Setiap dalam Tindakan dan Keputusan yang diambil oleh manajemen harus bisa dapat dipertanggungjawabkan. Perumda harus memiliki sistem memonitor dan mengevaluasi kinerja secara berkala. Ini penting untuk memastikan bahwa suatu Perusahaan sudah sesuai dengan tujuan dan kebijakan yang telah ditetapkan.

3. Idependensi

Pengambilan Keputusan dalam Perumda yang hendaknya dilakukan tanpa campur tangan dari pihak luar yang akan dapat mengganggu intergritas pengelolaan. Kemandirian ini bertujuan untuk menjaga intergritas dan objektivitas dalam menjalankan operasional.

4. Responibilitas

Kepatuhan perumda air minum tirta hita buleleng terhadap peraturan perundang – undangan dan tanggung jawab sosial contohnya yakni mematuhi pajak, hukum ketenagakerjaan dan menjaga lingkungan.

5. Kewajaran dan kesetaraan

Perlakuan yang adil dan setara terhadap seluruh pemangku kepentingan seperti contohnya hak pemegang saham minoritas dilindungi.

Penelitian terhadap masalah tunggakan rekening air yang terjadi di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng memiliki beberapa alasan yang mendasar. Pertama, masalah tunggakan rekening air yang berpotensi signifikan menunjukkan adanya potensi kerugian keuangan yang signifikan bagi Perusahaan. Dengan jumlah tunggakan yang tinggi dan sisa tunggakan yang belum terealisasi, perlu dilakukannya analisis mendalam untuk memahami penyebab dan dampak dari masalah ini terhadap keuangan Perusahaan, serta bagaimana Good Corporate Governance (GCG) dapat menjadi solusi. Kedua, melalui penelitian ini, dapat dikembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif dalam penagihan tunggakan rekening air, yang didasarkan pada prinsip-prinsip Good Corporate Governance (GCG). Dengan mengeksplorasi proses penagihan yang dilakukan oleh Perumda Tirta Hita Buleleng, seperti penerapan sanksi denda, pencabutan layanan, dan penonaktifan, dapat dievaluasi efektivitasnya dalam menyelesaikan tunggakan pelanggan dan sejauh mana praktik Good Corporate Governance (GCG) telah diimplementasikan. Ketiga, penelitian ini juga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi adanya pengendalian internal untuk meminimalkan piutang tak tertagih, dengan penekanan pada peran Good Corporate Governance (GCG). Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, diharapkan penelitian ini akan memberikan pandangan yang lebih jelas terhadap tantangan pengelolaan piutang di sektor layanan air, khususnya di dalam Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, dengan mempertimbangkan peran Good Corporate Governance (GCG). Hasil penelitian diharapkan akan menjadi dasar untuk merancang strategi pengelolaan piutang yang lebih efektif, meningkatkan likuiditas, dan mendukung

kelangsungan pelayanan air bagi Masyarakat, melalui implementasi Good Corporate Governance (GCG) yang optimal.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Analisis Penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan Dampaknya Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang (Studi Kualitatif pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng)**”

## 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi permasalahan-permasalahan adalah sebagai berikut :

1. Tingginya Piutang Tak Tertagih, tercatat piutang rekening air sebesar Rp 14.362.957.365 dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) per bulan September 2024 dengan tunggakan keseluruhan dari pelanggan yang tidak membayar tepat waktu. Hal ini mengakibatkan beban yang signifikan bagi Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dan menghambat operasional, dan berdampak negatif pada kualitas pelayanan dan arus kas
2. Lemahnya Transparansi dalam penerapan prinsip- prinsip Good Corporate Governance (GCG) yang kurang optimal dalam menciptakan kesulitan dalam memantau dan mengelola piutang secara efisien pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
3. Terdapat ketidakjelasan Akuntabilitas Penagihan, dimana proses penagihan yang tidak transparan menunjukkan lemahnya pengendalian terhadap piutang usaha, berkontribusi pada peningkatan piutang tak tertagih..

4. Terdapat ketidakkonsistenan Sanksi, kurangnya penerapan sanksi yang jelas dan akuntabel dalam kebijakan GCG memperburuk situasi dalam piutang tak tertagih dan mempengaruhi efektivitas penagihan.

### **1.3.Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti memberi fokus penelitian pada Penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan dampaknya terhadap efektivitas penagihan piutang untuk meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi manajemen, bagian penagihan, dan auditor internal, periode data yang akan dianalisis pada tahun 2022- 2024, dengan mempertimbangkan data laporan keuangan serta studi kualitatif terhadap praktik Good Corporate Governance (GCG) yang diterapkan.

### **1.4.Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, peneliti merumuskan beberapa rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Good Corporate Governance (GCG) pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ?
2. Bagaimana dampak Penerapan Good Corporate Governance (GCG) terhadap penagihan piutang dalam Upaya meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ?

3. Apa saja kendala - kendala yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dan peningkatan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng ?
4. Bagaimana Penerapan sanksi administratif, seperti denda dan pencabutan layanan, berperan dalam Prinsip Good Corporate Governance (GCG) berperan dalam mengurangi piutang tak tertagih ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui penerapan Good Corporate Governance (GCG) pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
2. Mengetahui dampak penerapan Good Corporate Governance (GCG) terhadap penagihan piutang dalam Upaya meminimalkan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
3. Mengetahui kendala- kendala yang menyebabkan keterlambatan pembayaran dan peningkatan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.
4. Mengetahui Penerapan sanksi administratif, seperti denda dan pencabutan layanan, berperan dalam Prinsip Good Corporate Governance (GCG) berperan dalam mengurangi piutang tak tertagih ?

### **1.6. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat memberikan mangfaat baik ditinjau secara teoritis maupun secara praktis.

## 1. Manfaat teoritis

- a) Hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan pemahaman tentang ilmu yang terkait dengan implementasi Good Corporate Governance (GCG) dan pengendalian/pengelolaan piutang untuk meminimalkan piutang tak tertagih.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai hubungan antara GCG dan efektivitas penagihan piutang, khususnya Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di sektor Air Minum.

## 2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Perusahaan Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng  
Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat membantu pihak Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam menentukan kebijakan melalui informasi yang didapat dari penelitian ini, khususnya mengenai penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan pengendalian/ Pengelolaan piutang untuk meminimalkan piutang tak tertagih.
- b) Bagi universitas Pendidikan Ganesha  
Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya serta menjadi bahan pengetahuan tambahan khususnya dalam bidang akuntansi keuangan.