

**TEKNIS SISTEM PENERIMAAN TAGIHAN REKENING
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM PERUMDA
TIRTA AMERTHA BUANA PADA KABUPATEN TABANAN**



**OLEH
TRI AYU AGUSTINI MAHA PUTRI
NIM. 1807021018**

**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

**TEKNIS SISTEM PENERIMAAN TAGIHAN REKENING
PELANGGAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM PERUMDA
TIRTA AMERTHA BUANA PADA KABUPATEN TABANAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan**

Program Diploma III

Program Studi Diploma III Akuntansi

OLEH

TRI AYU AGUSTINI MAHA PUTRI

NIM. 1807021018

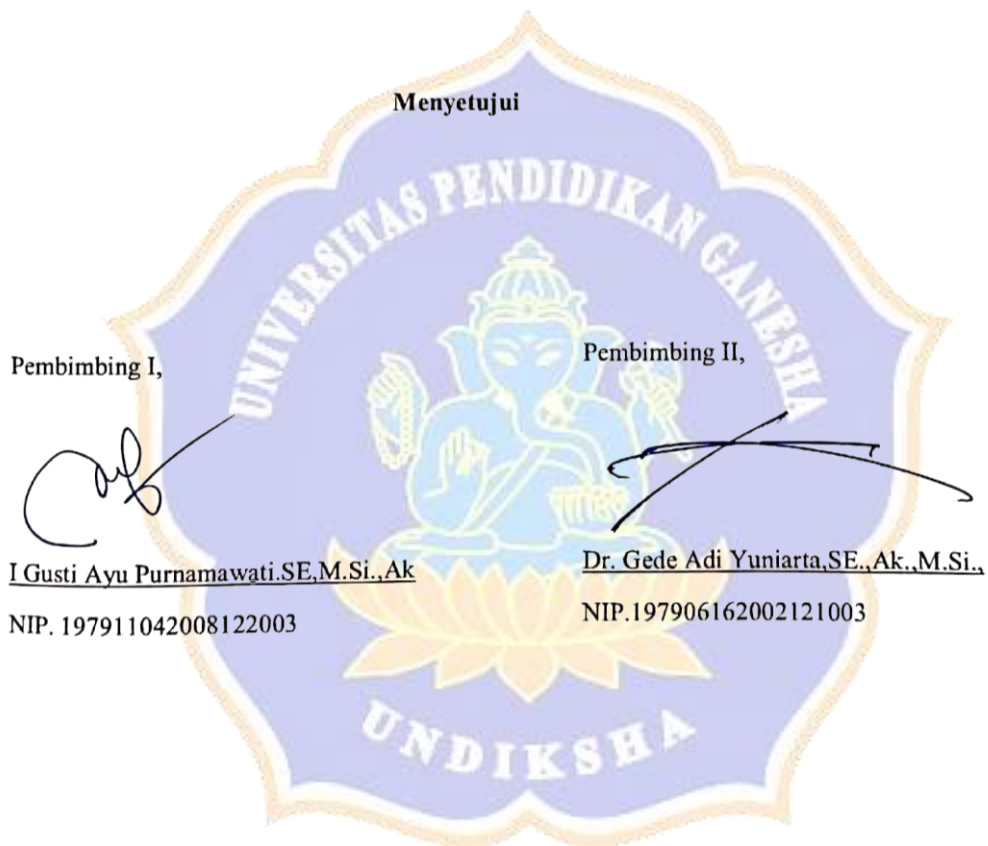


**PROGRAM STUDI D3 AKUNTANSI
JURUSAN EKONOMI DAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR
AHLI MADYA**



Tugas akhir oleh Tri Ayu Agustini Maha Putri
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 8 juli 2021

Dewan Penguji,



I Gusti Ayu Purnamawati, SE.M.Si.,Ak (Ketua)
NIP. 197911042008122003



Dr. Gede Adi Yuniarta, SE., Ak., M.Si. (Anggota)
NIP. 197906162002121003



Lucy Sri Musmini, S.E., Ak., M.Si (Anggota)
NIP. 197105101999032001



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

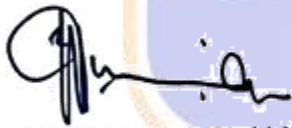
Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Juli 2021

Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Ni Luh Gede Erni Sulindawati, SE, Ak, M.Pd
NIP. 196909042003122001

Mengesahkan

Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Ali Yuniarta, SE., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “TEKNIS SISTEM PENERIMAAN TAGIHAN REKENING PELANGGAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM PERUMDA TIRTA AMERTHA BUANA PADA KABUPATEN TABANAN” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri, dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini saya siap menanggung risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 2021
Yang membuat pernyataan



Tri Ayu Agustini Maha Putri
NIM. 1807021018

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul **“Teknis Sistem Penerimaan Tagihan Rekening Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Kabupaten Tabanan”** tepat pada waktunya.

Dalam melakukan penelitian maupun penyusunan tugas akhir ini, tentunya penulis tidak terlepas dari kesulitan – kesulitan, semua kesulitan tersebut bisa penulis atasi berkat kerjasama dan tentunya bimbingan dari dosen pembimbing serta dukungan dari teman – teman. Untuk itu pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd., selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha (UNDIKSHA) Singaraja yang telah memberikan fasilitas selama kuliah di UNDIKSHA.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta, SE.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Ibu Dr. Luh Indrayani, S.Pd., M.Pd. Selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja
4. Ibu Ni Luh Gede Erni Sulindawati, SE.Ak, M.Pd. Selaku Koordinator Ketua Jurusan Akuntansi Program Diploma III yang telah memberikan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
5. Bapak Ida Bagus Oka Sedana, ST., MM selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tabanan yang telah memberikan kesempatan untuk mengadakan penelitian serta memberikan ijin untuk memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Ibu I Gusti Ayu Purnamawati,SE,M.Si,Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehubungan dengan penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Dr. Gede Adi Yuniarta,SE.,Ak.,M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis sehubungan dengan penulisan tugas akhir ini.
8. Seluruh Karyawan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tabanan yang senantiasa membantu peneliti dalam memberikan penjelasan mengenai data – data yang diperlukan.
9. Seluruh Staf Dosen Jurusan Akuntansi Program Diploma III yang telah memberikan bantuan berupa masukan – masukan dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Ibu tercinta yang telah memberikan dorongan dan semangat serta material dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Semua sahabat dan kekasih tersayang yang telah banyak memberikan semangat kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dan Kepada rekan – rekan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu telah memberikan dorongan memperlancar proses penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan referensi yang penulis miliki. Untuk itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Singaraja, 8 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.2 Pengertian Sistem.....	11
2.1.3 Pengertian Sistem Akuntansi	11
2.1.4 Sistem Akuntansi Penerimaan Kas	12
2.1.5 Pengertian Sistem Akuntansi Penerimaan Kas	12
2.1.6 Unsur-Unsur Penerimaan Kas.....	12

2.1.2 Sistem Pengendalian Internal.....	13
2.1.2.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal.....	13
2.1.2.2 Tujuan Sistem Pengendalian Internal	13
2.1.1.1 Unsur-Unsur Pengendalian Internal.....	15
2.1.1.2 Prinsip Pengendalian Internal	16
2.1.1.3 Kerangka Berfikir	19
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Rancangan Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	22
3.4 Variabel dan Definisi Variabel Penelitian	22
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	23
3.6 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	24
3.7 Metode dan Teknis Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	29
4.1 Hasil penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	29
4.1.2 Struktur Organisasi	31
4.1.3 Bagian Yang Terlibat,Dokumen atau Fomulir dan Prosedur Dalam Pengajuan Penerimaan Kas Pada PDAM Kabupaten Tabanan	38

4.1.4 Bagian Yang Terlibat,Dokumen atau Formulir dan Prosedur dalam Pengajuan Penerimaan kas dari Tagihan Rekening Pelanggan	40
4.1.5 Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas dari Tagihan Rekening Pelanggan	47
4.1.4.1 Prosedur Yang membentuk Bagan Alir	51
4.1.4.2 Keterangan Bagan Alir Penerimaan Kas dari Tagihan Rekening Air Pelanggan	54
.....	
4.2 Pembahasan.....	55
4.2.1 Sistem Pengendalian Intern Penerimaan Kas dari Tagihan Rekening Pelanggan	55
4.2.2 Sistem Penerimaan Kepuasan dan kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan dan Loyalitas	
.....	59
4.3 Implikasi Penelitian	61
BAB V PENUTUP	63
5.1 Rangkuman	63
5.2 Simpulan	66
5.3 Saran	68
DAFTAR RUJUKAN.....	71
LAMPIRAN.....	72
RIWAYAT HIDUP	80
PERNYATAAN	81

DAFTAR GAMBAR

4.3 Struktur Organisasi PDAM Kabupaten Tabanan.....	32
4.7 Prosedur Tagihan Rekening Pelanggan	46
4.8 Flowchart Penerimaan Tagihan Rekening Pelanggan Pada bagian Pembaca Meter	52
4.9 Flowchart Penerimaan Kas Tagihan Rekening Pelanggan Pada Pengelolaan dan Penagihan	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	73
Lampiran 2	74
Lampiran 3	75
Lampiran 4	76
Lampiran 5	77

