

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jaman Era Globalisasi perkembangan ilmu teknologi pengetahuan dan teknologi yang pesat ini, membuat kita untuk lebih membuka diri dalam menerima perubahan-perubahan yang terjadi akibat kemajuan dan perkembangan tersebut. Pada masa sekarang ini, banyak sekali permasalahan ekonomi yang menjadi kendala dalam berbagai kegiatan masyarakat, berbagai macam kebutuhan masyarakat terus meningkat. Walaupun perkembangan teknologi berkembang dengan pesat sumber daya manusia merupakan modal utama dalam suatu usaha, maka kualitas tenaga kerja harus dikembangkan dengan baik. Pengendalian yang memadai dapat mengurangi terjadinya kesalahan baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja dalam melaksanakan kegiatan perusahaan, serta kemungkinan terjadinya kesalahan akan dapat diketahui dan diperbaiki sedini mungkin. Organisasi membutuhkan mekanisme tertentu untuk menjamin agar aktivitas-aktivitas tersebut terpadu dan terkoordinasi, penting pula agar rencana yang disusun itu dipadukan dengan strategi, jika tidak perusahaan bisa tidak terarah, cara utama bagaimana aspek-aspek implementasi ini dapat dilakukan ialah dengan menyusun rencana kebijakan dan proses administratif, atau dengan kata lain pengendalian intern. Indonesia adalah sebuah negara berkembang yang masih giat melakukan pembangunan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pembangunan yang merata dalam segala bidang kehidupan masyarakat merupakan cita-cita dan harapan bangsa ini agar dapat terciptanya masyarakat

Indonesia yang makmur, adil dan sejahtera. Oleh karena itu, untuk mewujudkannya negara Indonesia memerlukan dana atau penerimaan yang cukup besar bagi kas negara. Sistem Pengendalian Internal (SPI) juga memegang peranan penting bagi kelangsungan hidup perusahaan. Tercapainya pengendalian internal perusahaan yang baik tentu saja akan meningkatkan produktivitas serta kinerja para karyawan.

PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah, diharapkan dapat mandiri dalam mengoperasikan perusahaan maupun mengembangkan tingkat pelayanan. Perolehan pendapatan PDAM berasal dari penjualan air bersih dan sangat tergantung dari tarif yang diberlakukan. Penyediaan air bersih bagi masyarakat melalui PDAM, merupakan wujud pelaksanaan dari Peraturan Pemerintah No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan Sistem Air Minum. Sebagai perusahaan penyedia air bersih atau air minum PDAM dituntut untuk dapat menyediakan kebutuhan air bersih masyarakat yang memenuhi syarat kualitas, kuantitas dan kontinuitas.

Selain fasilitas air bersih yang harus dipenuhi, diperlukan juga pelayanan yang baik untuk mendukung fasilitas air yang telah disediakan. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun, produksinya dapat dikaitkan dan tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri (Kotler, 2013).

Di Indonesia Pemerintah mendirikan usaha Perusahaan Daerah Air Minum

(PDAM) bertujuan untuk menyediakan air bersih yang struktur organisasinya berinduk pada pemerintah daerah. PDAM merupakan badan usaha yang harus menjalankan dua fungsi sekaligus, yaitu sebagai social oriented dan profit oriented. Social oriented adalah pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam penyediaan air bersih, sedangkan profit oriented adalah tujuan untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sebagai sumber penerimaan daerah. Maka sudah menjadi keharusan agar didalamnya menjalankan kedua fungsi tersebut. (Widyanto, 2012 :1)

Indonesia saat ini memiliki berbagai perusahaan dari yang kecil sampai dengan yang besar. Semakin banyaknya perusahaan yang ada maka persaingan juga sangat ketat, hal ini mendorong perusahaan untuk bisa memunculkan ide baru setiap saat. Laba perusahaan diperoleh dari kegiatan penjualan yang bisa dilakukan secara kredit dan tunai. Penjualan tunai akan menambah kas perusahaan tetapi penjualan kredit akan memunculkan piutang. Menurut Kieso, dkk (2017)

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Tabanan merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat kota Tabanan. PDAM sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Kualitas pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen menentukan loyalitas konsumen maupun kepuasan konsumen terhadap perusahaan. Kualitas pelayanan menjadi suatu yang wajib dilakukan perusahaan agar mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan konsumen.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana di Kota Tabanan berada dibawah Pemerintahan Kabupaten Tabanan dimana tugas pokok dan fungsinya melaksanakan pengelolaan dan pengurusan sarana penyediaan air minum sehingga dapat memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Tabanan,serta ikut dalam melaksanakan pembangunan daerah dan serta ikut melaksanakan pembangunan Ekonomi Nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Sistem Informasi Website Perusahaan Umum Daaerah Air Minum Tirta Amertha Buana merupakan sebuah media informasi yang menguraikan tentang sejarahkinerja dan perkembangan Perusahaan Umum Daerah Air Minm Tirta Amertha Buana. Sarana penyediaan Air Minum Kota Tabanan sudah berdiri sejak tahun 1938 yang dikenal dengan nama Perusahaan Air Minum Negara (PAM Negara), dengan kapasitas terpasang 6 lt/dtk. Pada bulan Desember 1971 tercatat memiliki pelanggan sebanyak 150 Sambungan Rumah.

Penerimaan mengandung unsur kerawanan yang bisa menimbulkan penyelewengan penggelapan uang dan kerugian. Permasalahan yang terjadi saat ini di PDAM Kabupaten Tabanan yaitu pada penerimaan teknis sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan.Pada penerimaan tagihan rekening, se ring terjadi ketidakcocokan antara RAB dan pengeluaran, ini di sebabkan pada saat calon pelanggan mengisi formulir yang telah disediakan tidak cocok dengan kondisi dilapangan. Pada pembayaran rekening pelanggan, pelanggan yang tidak membayar pada waktu yang

telah ditentukan akan dikenakan denda keterlambatan. Batas akhir pembayaran adalah tanggal 20, bulan yang bersangkutan.

Dalam sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan ini yang harus diperhatikan adalah keakuratan pencatatannya sebagai dasar penagihan. Hal ini dikarenakan dana yang berasal dari pembayaran tagihan rekening pelanggan setiap bulannya merupakan income yang mempunyai pengaruh terhadap cash flow bagi perusahaan dan sangat vital. Sistem informasi penerimaan yang baik dalam menunjang kinerja harus teliti dan akurat dalam mengelola penjualan, proses pembuatan pelaporannya serta ditunjang oleh sarana dan fasilitas sumber daya yang memadai. Selain itu juga diimplementasikannya sistem penerimaan dari tagihan rekening pelanggan di PDAM Kabupaten Tabanan, ini akan menjadi komponen penting dalam manajemen perusahaan dan merupakan dasar bagi terlaksananya kegiatan operasional perusahaan yang sehat dan aman.

Sistem pengendalian intern yang efektif dapat membantu pihak manajemen perusahaan untuk menjaga asset perusahaan, dan menjamin tersedianya pelaporan keuangan dan manajerial yang dapat dipercaya, meningkatkan kepatuhan perusahaan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta terhindar dari segala bentuk kendala yang mungkin terjadi, untuk itu perlu adanya sistem dalam penerimaan tagihan rekening pelanggan pada PDAM Kabupaten Tabanan.

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana di Kota Tabanan berada dibawah Pemerintahan Kabupaten Tabanan dimana tugas pokok dan

fungsinya melaksanakan pengelolaan dan pengurusan sarana penyediaan air minum sehingga dapat memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Tabanan, serta ikut dalam melaksanakan pembangunan daerah dan serta ikut melaksanakan pembangunan Ekonomi Nasional dalam rangka meningkatkan kesejahteraan dan memenuhi kebutuhan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila. Sistem Informasi Website Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana merupakan sebuah media informasi yang menguraikan tentang sejarah kinerja dan perkembangan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Amertha Buana. Sarana penyediaan Air Minum Kota Tabanan sudah berdiri sejak tahun 1938 yang dikenal dengan nama Perusahaan Air Minum Negara (PAM Negara), dengan kapasitas terpasang 6 lt/dtk. Pada bulan Desember 1971 tercatat memiliki pelanggan sebanyak 150 Sambungan Rumah. Saat ini kebutuhan dasar manusia ketersediaan air bersih sangatlah penting. Seperti tercantum dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 berbunyi “ Bahwa sumber daya air merupakan karunia Tuhan Yang Maha Esa yang memberikan manfaat untuk mewujudkan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia dalam segala bidang.” Dan tercantum pada pasal 33 ayat 3 UUD 1945 yang berbunyi “Bahwa bumi, air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya harus dapat dipergunakan untuk menjamin kemakmuran dan kesejahteraan seluruh rakyat.” Air bersih sudah menjadi kebutuhan pokok yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, sehingga ketersediaannya sangatlah penting.

Menurut Efendi (2003) kualitas air yaitu: sifat air, kandungan makhluk hidup, zat energi atau komponen lain dalam air. Kualitas air dinyatakan dengan beberapa parameter yaitu parameter suhu dan kekeruhan. Kualitas air mencakup keadaan fisik, kimia dan biologi yang dapat mempengaruhi ketersediaan air untuk kehidupan manusia, pertanian, industri, rekreasi dan pemanfaatan air lainnya ungkap Asdak (2004). Syarat air bersih pemenuhan kebutuhan akan air bersih haruslah memenuhi dua syarat yaitu kuantitas dan kualitas (Depkes RI, 2005).

Air bersih digunakan untuk kebutuhan rumah tangga, social, industry, perkebunan dan sebagai bahan baku produksi suatu perusahaan. Pemenuhan kebutuhan air ini harus selalu tersedia dengan lancar dan sehat. Air bersih yang digunakan sehari-hari harus memiliki kualitas yang baik untuk konsumsi sesuai dengan standar air minum di Indonesia yaitu PP No.82 Tahun 2001 dan KepMen No.907 Tahun 2002. Begitu pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia, sehingga memungkinkan penyediaan menjadi terbatas bila pemanfaatannya tidak diatur dengan baik.

Maka dari itu diperlukannya suatu badan perusahaan yang professional dan handal yang dapat mengelola kebutuhan akan air bersih. Di Indonesia, perusahaan tersebut dibentuk oleh pemerintahan dengan nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Tabanan ini merupakan salah satu perusahaan daerah yang melayani kebutuhan akan air bersih. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa dan merupakan Badan Usaha Milik Daerah

(BUMD). PDAM sebagai perusahaan daerah dituntut untuk selalu professional dalam menjalankan usahanya, sebab perusahaan ini dibentuk untuk terus berjalan. PDAM merupakan badan usaha yang menjalankan 2 fungsi yaitu: sebagai “*Social oriented*” (pelayanan yang baik terhadap masyarakat dalam penyediaan air bersih) dan “*Profit oriented*” (bertujuan untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sumber penerimaan daerah). PDAM Kabupaten Tabanan ini dituntut untuk mencapai pendapatan yang sebesar-besarnya dengan pengeluaran sekecil-kecilnya mungkin mengakibatkan kedua fungsi tersebut tidak bisa dilaksanakan dengan mudah karena dalam fungsi social terkandung kewajiban untuk dapat memenuhi kebutuhan air minum bagi seluruh masyarakat dengan tingkat harga yang terjangkau.

Perusahaan yang besar dalam menjalankan usahanya selalu membutuhkan atau memerlukan kas, kas diperlukan dengan baik untuk membiayai operasional perusahaan sehari-hari maupun untuk mengadakan investasi baru. Sumber penerimaan tagihan rekening pelanggan pada PDAM Kabupaten Tabanan terdiri dari penerimaan pendapatan air, penerimaan pendapatan non air. (Sumber: PDAM Kabupaten Tabanan)

Atas dasar latar belakang pemikiran yang telah di paparkan diatas, maka penulis mengangkat judul **“TEKNIS SISTEM PENERIMAAN TAGIHAN REKENING PELANGGAN PADA PERUSAHAAN AIR MINUM PERUMDA TIRTA AMERTHA BUANA PADA KABUPATEN TABANAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan yang penulis lakukan di Perusahaan Air Minum Daerah Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan, dapat didefinisikan bahwa sistem kinerja yang berjalan di Perumda kurang efektif antara lain:

1. Sering terjadi kesalahan selisih dalam proses pemasukan laporan harian kas.
2. Selama ini administrasi tagihan dan pembayaran air di perusahaan Tirta Amertha Buana dilakukan secara kombinasi (tidak bisa dibidang manual dan tidak bisa dibidang otomatis).
3. Sering adanya tunggakan-tunggakan pembayaran setiap bulanya dari pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kabupaten Tabanan.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini difokuskan pada teknis sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Perumda Tirta Amertha Buana di Kabupaten Tabanan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

- 1.4.1 Bagaimana teknis sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan pada PDAM Kabupaten Tabanan?

- 1.4.2 Bagaimana sistem penerimaan kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada PDAM Kabupaten Tabanan?

1.5 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan diatas, adapun tujuan yang ingin dicapai dalam kegiatan penelitian ini adalah.

- 1.5.1 Untuk mengetahui teknis sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Perumda Tirta Amertha Buana di Kabupaten Tabanan.
- 1.5.2 Untuk mengetahui bagaimana sistem penerimaan kepuasan dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan loyalitas pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Perumda Tirta Amertha Buana Kabupaten Tabanan

1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1.6.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menambah dan memperdalam ilmu pengetahuan akuntansi yang terkait dengan teknis sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan.

1.6.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat berguna untuk dunia praktis sebagai bahan referensi serta informasi kepada Perusahaan Daerah Air Minum Perumda Tirta Amertha Buana di Kabupaten Tabanan terkait masalah pengelolaan teknis

sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan.

1.6.3 Manfaat Bagi Lembaga

Peneliti berharap hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan sebagai masukan bagi pengembangan Pendidikan Universitas Pendidikan Ganesha dan Jurusan Akuntansi Program Diploma III pada khususnya, serta dapat dijadikan referensi di perpustakaan sebagai sumber bacaan guna penelitian permasalahan terkait sistem penerimaan tagihan rekening pelanggan khususnya di perusahaan

