

LAPORAN AKHIR MAGANG

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI PEMBAYARAN DAN
PENAGIHAN TAGIHAN AIR**



Disusun Oleh :

Fariz rizky Hadiansyah

20312537

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMI

PROGRAM STUDI S1 AKUNTANSI 2024/2025

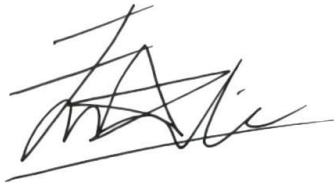
**LEMBAR PENGESAHAN
PROPOSAL MAGANG MAHASISWA**

PDAM ABC KOTA XYZ

Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pembayaran Dan Penagihan Tagihan Air

Dibuat oleh:

Fariz Rizky Hadiansyah
(20312537)



Disetujui oleh:

Yogyakarta, 04 Juni 2024

Dosen Pembimbing



Muamar Nur Kholid, SE., Ak., M.Ak.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang Bertanda tangan Dibawah ini:

Nama Mahasiswa : Fariz Rizky Hadiansyah
NIM : 20312537
Jurusan : S1 Akuntansi
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika
Judul : Analisis Efektivitas Dan Efisiensi Pembayaran Dan Penagihan
Tagihan Air

Dengan ini menyatakan bahwa:

- 1) Proposal magang yang Penulis buat merupakan hasil susunan karya tulis Penulis sendiri dengan bimbingan serta masukan dari pihak pembimbing;
- 2) Seluruh isi dari proposal magang ini adalah orisinal dan belum pernah diungkapkan maupun diterbitkan di institusi pendidikan manapun
- 3) Tidak ada bagian dari proposal magang ini yang mengandung karya maupun ide yang merupakan hal cipta individual lain, kecuali yang telah dinyatakan Penulis sebagai referensi dan telah Penulis cantumkan dalam daftar Pustaka yang dapat diakses.

Yogyakarta, April 2024



Fariz Rizky Hadiansyah

KATA PENGANTAR

Dengan rasa syukur, Penulis ucapkan puji kepada Allah yang maha Esa karena dengan limpah rahmatnya Penulis dapat menuntaskan pembuatan proposal magang ini yang berisikan dokumentasi dari kegiatan magang Penulis di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) ABC, Kota XYZ. Penyusunan proposal ini merupakan bagian dari proses pendidikan Penulis untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi di Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa dukungan dan arahan dari berbagai pihak, penyelesaian proposal magang ini tidak akan mungkin tercapai. Untuk itu, dengan hati yang tulus, Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Kedua orang tua Penulis yang telah senantiasa mendukung dan mendoakan Penulis
- 2) Bapak Muamar Nur Kholid selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan Penulis dalam penyusunan proposal magang ini;
- 3) Pimpinan dan Divisi Bagian Penetapan dan Penagihan Perusahaan PDAM ABC, Kota XYZ yang telah memberikan banyak bantuan dalam bentuk perolehan data dan informasi melalui berbagai media yang dapat Penulis gunakan
- 4) Serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya secara langsung maupun tidak langsung sehingga laporan tengah magang ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	7
1.1. Latar Belakang.....	7
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Sistem Penetapan Pelanggan Baru.....	11
2.2 Sistem Pembacaan meter	13
2.3 Penetapan Tarif	15
2.4 Sanksi Keterlambatan Bayar.....	18
2.5 Sistem Pembayaran Dan Penagihan	19
2.6 Kerangka Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1. Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2. Sumber Dan Data Penelitian.....	22
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.4. Teknik Pengolahan Data	23
BAB IV PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG	25
4.1. Profil Tempat Magang	25
4.2. Aktivitas Program Magang.....	28
4.3. Bidang Kerja	29
4.4. Ketercapaian Aktivitas Dengan Waktu Pelaksanaan Magang.....	29
4.5. Output Yang Diperoleh Selama Magang.....	31
4.6. Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang	31
4.7. Faktor Penghambat Magang	32

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	34
5.1. Efektivitas dan Efisiensi Sistem Penagihan Piutang Air PDAM ABC .	34
5.2. Pengaruh Insentif Motivasi Pegawai Pada Efektivitas Dan Efisiensi Penagihan	35
5.3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pada Efektivitas Dan Efisiensi Penagihan Piutang.....	36
5.4. Pengaruh Shift Kerja Perusahaan PDAM ABC terhadap Efisiensi Penagihan Piutang Pelanggan.....	37
BAB VI KESIMPULAN	39
REFERENSI.....	40
LAMPIRAN	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

PDAM ABC Kota XYZ adalah perusahaan daerah yang berperan penting dalam penyediaan air minum bagi masyarakat di wilayah Kota XYZ. Berdasarkan sejarah dan perkembangannya, pada tahun 1969 perusahaan ini berubah nama dari XYZ menjadi PDAM ABC. Perusahaan ini pada dasarnya dibangun dengan tujuan untuk menyediakan layanan air minum dan air pakai untuk rakyat serta untuk bertanggung jawab menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan pengelolaan keuangan daerah.

Pada tahun 2012, Pemerintah Kota XYZ mengeluarkan Peraturan Daerah Kota XYZ Nomor 14 tahun 2012 tentang Pengelolaan Perusahaan PDAM berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Peraturan No 54 tahun 2017. Pemerintah Kota XYZ selanjutnya untuk memperkuat landasan hukum PDAM, menetapkan Peraturan Daerah Nomor 16 Tahun 2018 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota XYZ dan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Penambahan Penyertaan Modal Pemerintah Daerah kepada Badan Usaha Milik Daerah sebagai acuan dalam pengelolaan Perumda PDAM ABC Kota XYZ. (Portal Berita Pemerintah Kota XYZ - PJ Walikota Serahkan SK Penetapan Hari Jadi PDAM ABC. 2024)

Informasi ini dapat di akses dalam situs PDAM TORTAMARTA yang mana Pada tahun 2018, terjadi perubahan dasar hukum yang sebelumnya diatur oleh Peraturan Daerah Kota XYZ Nomor 6 Tahun 1970 tentang Perusahaan Jawatan Air Minum ABC Kota XYZ. Perubahan ini terjadi dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Kota XYZ Nomor 16 Tahun 2018 yang mengatur tentang pendirian Perusahaan Umum Daerah Air Minum (Perumda PDAM) Kota XYZ. (PERUMDA PDAM Kota XYZ, Profil Perusahaan, 2022.)

Maksud dan Tujuan Pendirian:

- a) Menjamin hak rakyat atas air minum
- b) Memastikan akses pelayanan air minum bagi masyarakat
- c) Terpenuhi nya kebutuhan pokok air minum sehari-hari

Dalam proses magang Penulis di tetapkan di bagian sub divisi penetapan dan penagihan. Bagian divisi ini merupakan pecahan dari divisi keuangan perusahaan yang selain bertanggungjawab merekap dan mencatat elemen keuangan dari perusahaan juga bertanggungjawab untuk menetapkan layanan air bagi pelanggan baru serta bertanggungjawab untuk menagih tagihan air bagi pelanggan yang belum membayar tagihan yang sudah di sepakati dalam Perjanjian.

Perusahaan Air PDAM ABC merupakan perusahaan yang memiliki beragam divisi untuk kelancaran proses bisnis nya. Dalam perusahaan, terdapat tujuh divisi diantara nya divisi umum, divisi keuangan, divisi hubungan masyarakat dan hukum, dan divisi pengelolaan unit usaha yang dibawah di direktur bidang umum dan keuangan. Lalu ada divisi penelitian dan pengembangan, divisi operasional, dan divisi perawatan yang dibawah di direktur bidang teknik. Seluruh structural itu dibawah oleh direktur utama dan tempat dimana Penulis melakukan magang adalah sub divisi penetapan dan penagihan. Sub divisi ini merupakan pecahan dari divisi keuangan yang dibagi menjadi dua, yaitu divisi penetapan dan penagihan yang tugas nya membaca meter, pengendalian informasi tagihan, dan penagihan piutang pelanggan, disisi lain divisi keuangan ada sub divisi akuntansi keuangan dan biaya.

Dalam sub divisi penetapan dan penagihan ada total 15 anggota karyawan, yang diantara nya ada seorang supervisor divisi, anggota penagihan administrasi dan tim penghitung meteran air. Dari setiap tugas nya masing-masing bagian memiliki tanggungjawab yang berbeda-beda Namun memiliki hubungan yang berkorelasi dalam alur bisnis nya.

A. Supervisor informasi penagihan:

Supervisor informasi penagihan bertugas dalam overview dari pembayaran pelanggan melalui mitra, melaksanakan tugas membantu manager penetapan dan penagihan dalam melaksanakan fungsi antara lain:

1. Penyiapan, perumusan dan perencanaan program kegiatan penagihan melalui mitra dan pelanggan antara lain melaksanakan pengecekan tagihan melalui mitra dan melaksanakan pengumpulan dan distribusi data tagihan mitra.
2. Pengorganisasian terhadap pegawai untuk melaksanakan program kegiatan.
3. Membantu atasan dalam penyiapan sarana dan prasarana untuk kelancaran program tagihan pembayaran melalui mitra dan pelanggan.
4. Menyusun laporan bulanan.
5. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan tagihan pembayaran melalui mitra dan pelanggan.
6. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan berkaitan dengan pembacaan meter.

B. Supervisor Penagihan Piutang:

Supervisor penagihan piutang bertugas untuk membantu manager akuntansi keuangan dalam melaksanakan fungsi diantara lain:

1. Penyiapan, perumusan, dan perencanaan program kegiatan penagihan melalui mitra dan pelanggan yang mencakup pelaksanaan inventarisasi piutang rekening air dan melaksanakan penagihan piutang rekening air.
2. Pengorganisasian terhadap pegawai untuk melaksanakan program kegiatan
3. Membantu atasan dalam penyiapan sarana dan prasarana untuk kelancaran program penagihan piutang
4. Penyusunan laporan bulanan

5. Pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kegiatan penagihan piutang

Selain itu ada juga jabatan tim penagihan dan pengecekan meteran air yang terdiri dari sepuluh orang. Tim ini memiliki satu orang coordinator dan Sembilan individual anggota. Tugas utama dari tim ini adalah menghitung jumlah meteran air yang dipakai oleh suatu pelanggan dalam bentuk 1000-liter atau Liter Cubik. informasi yang telah dihitung dan dicatat akan dikirimkan dan direkap tim pencatat yang berada dikantor dan akan direkap ke dalam data. Sistem pembayaran PDAM tidak menggunakan sistem seperti pembayaran PLN token listrik dimana pelanggan harus membayar dulu untuk menikmati layanan listrik yang diberikan, Namun dalam penagihan tagihan air pelanggan bebas menggunakan air nya sebanyak apapun dan hasil pemakaian pelanggan di bulan X akan di hitung dan menjadi tagihan yang jatuh tempo pada bulan berikutnya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, dan dari pengalaman Penulis yang telah ikut merekap data dan terjun ke lapangan langsung maka permasalahan yang dapat dirumuskan adalah: Apakah sistem informasi akuntansi dan sistem alur penagihan dari perusahaan PDAM yang diterapkan di divisi penetapan dan penagihan sudah efektif dan efisien dalam melakukan penagihan?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan, peneliti akan mencoba menjelaskan apa tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui tingkat efektivitas dan efisiensi dari sistem informasi akuntansi dan sistem penagihan yang selama ini sudah diterapkan dalam perusahaan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Sistem Penetapan Pelanggan Baru

PDAM ABC memiliki prosedur spesifik yang harus dijalani bagi pelanggan baru yang ingin mendaftarkan diri nya untuk berlangganan air. Dari tujuh divisi yang ada di PDAM ABC divisi humas bagian sub divisi marketing merupakan divisi yang bertanggung jawab dalam membantu dan mengarahkan pelanggan baru dalam proses pemasangan pipa dan meteran air yang dapat mengalirkan layanan air yang disediakan PDAM.

Dengan jelas, definisi perusahaan dapat ditemukan dalam Pasal 1 UU No. 3 Tahun 1982 tentang Wajib Daftar Perusahaan. Pasal ini menyatakan bahwa “Perusahaan adalah setiap bentuk badan usaha yang menjalankan setiap jenis usaha yang bersifat tetap dan terus menerus didirikan, bekerja, serta berkedudukan dalam wilayah negara.”

Namun, perlu dicatat bahwa Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Perusahaan Daerah telah dicabut oleh UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Kini, perusahaan daerah diatur dengan peraturan pemerintah yang baru dan diberi nama Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Menurut Pasal 4 ayat (3) PP No. 54 Tahun 2017, BUMD terdiri atas Perusahaan Umum Daerah dan Perusahaan Perseroan Daerah.

Perusahaan Umum Daerah adalah BUMD yang seluruh modalnya dimiliki oleh satu daerah dan tidak terbagi atas saham. Pendirian perusahaan umum daerah diprioritaskan dalam rangka menyelenggarakan kemanfaatan umum, seperti penyediaan barang dan/atau jasa yang bermutu untuk pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat, sesuai dengan kondisi, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan, serta berdasarkan tata kelola perusahaan yang baik.

Sebagai contoh konkret, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sejian Setason di Kabupaten Bangka Barat telah mengeluarkan Keputusan

Direktur Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Sejiran Setason Nomor 13/SK/PERUMDAM-TSS/V/2021 yang menetapkan besarnya biaya sambungan baru di perusahaan tersebut. Keputusan ini mempertimbangkan berbagai peraturan dan ketentuan, termasuk yang tercantum dalam poin-poin di atas.

Dalam praktik nya, Proses pertama adalah untuk pelanggan baru mendatangi divisi humas dan memberi tau niat untuk pemasangan meteran baru, lalu humas akan memberikan form yang harus pelanggan isi secara lengkap. Form ini dapat dibawa pelanggan pulang untuk memberikan pelanggan waktu dan ke akurasian dalam mengisi form nya. Setelah selesai mengisi, pelanggan harus mengembalikn form itu dan dikumpulkan kembali ke bagian humas.

Setiap meteran baru yang dipasang PDAM akan memberikan jenis tarif yang sesuai diberikan pada pelanggan berdasarkan besar dan jenis rumah pelanggan, klasifikasi ini akan dicari tau oleh tim research development yang akan pergi ke lokasi tempat pelanggan. Survei yang dilakukan merupakan upaya untuk memberikan klasifikasi bagi calon pelanggan yang ingin memakai layanan PDAM. Klasifikasi ini memiliki guna untuk menentukan berapa biaya dari tarif yang akan dihuting dari pemakaian mereka di masa depan. Beberapa tarif yang ada diantaranya; I1, I2, IIA-1, IIA-2, IIA-3, IIB, IIC, III1, III2, III3, III4, DSB.

Setelah melakukan survei divisi research development akan mengeluarkan surat rancangan anggaran biaya dan akan dibuatkan sebagai surat resmi yang akan dikirimkan ke pelanggan. Setelah pelanggan mendapatkan dan sudah menyetujui surat yang diberikan, maka pelanggan harus membayar fee yang ada untuk pemasangan meteran dan pipa baru, dan layanan akan segera buat dan di tetapkan oleh tim yang dikirim divisi perawatan.

2.2 Sistem Pembacaan meter

Dengan tujuan memberikan pelayanan optimal kepada pelanggan dan memastikan hasil baca meter yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, Perumdam Tirta Sejiran Setason Kabupaten Bangka Barat menerapkan sistem pembacaan meter air menggunakan smartphone berbasis Android. Dengan sistem ini, petugas tidak lagi mengandalkan perkiraan jumlah pemakaian pelanggan.

Dalam proses pembacaan dan penagihan, tim yang bertanggungjawab dalam tim dari divisi keuangan sub divisi penetapan dan penagihan. PDAM ABC memiliki pelanggan sekitar 31,000 pelanggan yang tersebar di Kota XYZ, seluruh pemakaian pelanggan itu harus direkap dan dicatat. Setiap harinya ada 10 anggota tim penetapan dan penagihan yang berangkat dari kantor untuk berkeliling menghitung jumlah meteran yang terpakai oleh setiap pelanggan nya.

Beberapa Langkah yang dilakukan dalam praktik pembacaan meter diantaranya:

1. Pembacaan bulanan: hal ini menjamin konsistensi dan akursi data yang diambil karena pengambilan dan pengumpulan data dilakukan di bulan dan tanggal yang sama
2. Fotografi meter air: personel pengecekan akan mengambil fotografi asli dari meteran di lapangan yang akan diunggah ke server
3. Koordinasi posisi: selain foto, petugas juga akan mencatat koordinasi keberadaan meteran air
4. Kondisi meteran air: setiap bulan dalam pengecekan personel lapangan akan mencatat kondisi dari meteran air yang akan dicatat, hal ini akan membantu dalam analisis data pelanggan
5. Keterangan lapangan: informasi tambahan dari lapangan juga akan diikutsertakan dalam pencatatan.

Data-data ini akan terdokumentasi di server setiap bulan. Analisis data meliputi keakuratan pembacaan water meter dan besaran pemakaian air

pelanggan di bulan tersebut. Tagihan akan diberikan pada bulan berikutnya berdasarkan data ini.

Dalam praktik nya, setiap personel penghitung biasanya akan menghitung kurang lebih 200-250 meteran perhari nya dan hal ini akan di lakukan setiap hari sampai tanggal 25 sebagai deadline pengerjaan. Prosedur perhitungan yang mereka terapkan adalah untuk dating ke meteran dan melihat angka yang tertera di meteran yang mana mengindikasikan berapa kubik meter dari air yang telah digunakan pelanggan dari nomor yang ada di bulan sebelum nya. Angka ini akan dimasukan ke aplikasi yang akan menghitung secara otomatis selisih dari nominal kubik meter di bulan lalu dan di bulan berjalan dan data-data ini akan di hitung dan di konversi menjadi nominal tagihan yang sesuai dengan jenis tarif yang telah ditentukan dan akan di rekap oleh tim yang *stand by* di kantor.

Penetapan harga akan dilakukan secara otomatis oleh system Namun referensi yang digunakan mesin untuk menghitung tarif adalah kebijakan yang sudah dikeluarkan PDAM. Seperti yang sudah Penulis uraikan sebelum nya ada beberapa jenis tarif yang diterapkan untuk setiap pelanggan. Perhitungan yang diterapkan system PDAM adalah perhitungan berlipat, kelipatan yang dihitung oleh system adalah kelipatan 10 kubik meter dikalikan tarif yang ada.

Sebagai contoh, bila pelanggan IIA-3 menggunakan 9 kubik meter air atau 9000-liter air maka tarif yang akan dihitung adalah tarif IIA-3 dikalikan 10 kubik meter karena kelipatan 10 yang ada, maka dari pemakaian pelanggan yang mencapai 0-10 akan dihitung 10 kubik meter dalam tagihan nya. Perhitungan ini akan berbeda lagi bila saja ada pemakaian yang melebihi 10 kubik meter, hal ini dikarenakan variasi harga tarif tidak hanya ada pada tarif variasi IIA-3, dsb Namun juga tergantung dari banyak nya kelipatan yang digunakan pelanggan. Kelipatan yang memiliki tarif berbeda adalah di tarif 0-10, 11-20, 21-30, dan >30 kubik meter, maka perhitungan di atas 10 kubik meter adalah sebagai berikut:

1. Dari 23 meter kubik pemakaian pelanggan, akan di hitung:

- a 10 meter kubik menggunakan tarif 0-10 dari jenis kelompoknya;
 - b 10 meter kubik pemakaian berikutnya dengan tarif 11-20 dari jenis kelompoknya; dan
 - c 3 meter kubik pemakaian berikutnya dengan tarif 21-30 dari jenis kelompoknya
2. Jika pelanggan merupakan golongan jenis IIA-3, maka perhitungannya adalah $(10 \times \text{tarif 0-10 jenis IIA-3}) + (10 \times \text{tarif 11-20 jenis IIA-3}) + (3 \times \text{tarif 21-30 jenis IIA-3})$.
 3. Setelah mengkumulatifkan biaya diatas, pelanggan juga akan dikenakan biaya administrasi dan biaya pemeliharaan sesuai dengan jenis meteran yang digunakan pelanggan (tarif meteran normal 3,000 untuk administrasi, dan 8,000 untuk pemeliharaan).

2.3 Penetapan Tarif

Seperti yang telah dijabarkan sebelumnya, tarif yang digunakan sebagai patokan penagihan dalam layanan penyediaan air minum PDAM ABC, bervariasi dari pelanggan satu ke pelanggan berikutnya, dan mengikuti Peraturan Walikota Kota XYZ Nomor 46 Tahun 2022 yang mengganti Peraturan Walikota Kota XYZ Nomor 93 Tahun 2019 tentang tarif air minum Perusahaan Umum Daerah PDAM ABC Kota XYZ (Mahmudah, 2016). Isi dari peraturan yang tercantum dalam peraturan walikota ini diantaranya:

1. Perubahan regulasi: Lampiran Peraturan Walikota Nomor 93 Tahun 2019 tentang tarif air minum oleh PDAM ABC Kota XYZ mengalami beberapa perubahan sebagaimana tercantum dalam empat lampiran yang merupakan bagian tak terpisahkan dari peraturan tersebut.
2. Tanggal berlaku: Peraturan ini efektif mulai tanggal 1 Mei 2022 dan diumumkan untuk diketahui oleh publik.

Untuk pengembangan lebih lanjut, perubahan ini dapat diinterpretasikan sebagai upaya pemerintah Kota XYZ untuk menyesuaikan tarif air minum dengan kondisi ekonomi saat ini atau untuk meningkatkan kualitas layanan. Perubahan tarif ini mungkin juga mencerminkan kebutuhan

investasi dalam infrastruktur PDAM atau untuk memenuhi standar kesehatan dan keamanan yang lebih tinggi. Penting bagi masyarakat untuk memahami perubahan ini dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi biaya bulanan mereka. Dengan demikian, transparansi dan komunikasi yang efektif dari pihak PDAM menjadi kunci untuk memastikan bahwa masyarakat dapat menyesuaikan diri dengan perubahan tarif ini.

Tarif air minum untuk setiap m³ dijelaskan lebih lanjut dalam tabel 2.1.

Tabel 2.1. Klasifikasi Tarif Air Minum PERUMDA PDAM ABC

Kelompok	Klasifikasi Tarif	Tarif Air Minum M ³			
		0>10	11>20	21>30	>30
		Rp	Rp	Rp	Rp
I	Sosial				
1	Umum	2,870	3,420	3,970	3,970
2	Khusus	2,870	3,900	5,200	7,600
II	NON NIAGA				
A-1	Rumah Tangga A-1	3,420	5,200	7,800	13,000
A-2	Rumah Tangga A-2	4,650	5,750	7,800	13,000
A-3	Rumah Tangga A-3	5,470	6,150	8,900	13,000
B	Rumah Tangga B	5,470	6,150	8,900	13,000
C	Instansi Pemerintah/Suasta	4,100	7,800	10,300	13,000
		0>10	11>20	21>30	>30
		Rp	Rp	Rp	Rp
III	Niaga				
1	Niaga Kecil	Besaran Tarif Berdasarkan Kesepakatan			
2	Niaga Besar				
3	Industri Kecil				
4	Industri Besar				
IV	Khusus				
1	HOTEL	Besaran Tarif Berdasarkan Kesepakatan			
	1) hotel bintang 5				
	2) hotel bintang 4				
	3) hotel bintang 3				
	4) hotel bintang 2				
	5) hotel bintang 1				
	hotel non-bintang				
		0>10	11>20	21>30	>30
		Rp	Rp	Rp	Rp
2	Pusat Budaya				
	a) tarif special	2,000	2,000	2,000	2,000
	b) tarif spesial	2,000	2,000	2,000	2,000

1. Tarif sosial umum:

Tarif ini dikenakan terhadap meteran keran air yang digunakan bagi instansi pemerintah dan swasta khusus seperti posyandu dan posronda yang kegunaannya dimanfaatkan masyarakat umum yang berada di sekitar wilayahnya

2. Tarif sosial khusus:

Tarif ini dikenakan kepada bangunan sosial yang digunakan untuk keperluan ibadah agama seperti masjid dan gereja.

3. Tarif rumah tangga II A-1:

Tarif ini dikenakan terhadap pelanggan yang rumah atau tempat tinggal yang belum tetap seperti rumah gubuk sederhana yang tidak ada atau sulit aksesnya ke jalan.

4. Tarif rumah tangga II A-2:

Tarif ini dikenakan terhadap pelanggan yang memiliki rumah atau tempat tinggal semi permanen atau semi tetap dimana ada sedikit lebih mudah aksesnya ke jalan utama.

5. Tarif rumah tangga II A-3:

Tarif ini dikenakan terhadap pelanggan yang memiliki rumah atau tempat tinggal permanen yang normal seperti rumah yang berada di Kawasan perumahan complex atau sejenisnya dengan akses ke jalan mudah.

6. Tarif rumah tangga II B:

Tarif ini dikenakan terhadap pelanggan yang memiliki warung atau sejenis usaha kecil lainnya di bagian rumahnya.

7. Tarif instansi pemerintah II C:

Tarif ini dikenakan terhadap instansi khusus pemerintah seperti SD, SMP, SMA, DSB yang digunakan Oleh instansi pemerintah yang dibentuk untuk melayani rakyat

8. Tarif MoU (*Memorandum of Understanding*):

Tarif ini dikenakan terhadap pelanggan yang tempat pemasangan layanan airnya digunakan untuk keperluan bisnis seperti niaga besar, tempat industry, hotel dan penginapan berbintang maupun yang tidak

berbintang, usaha seperti Indomaret, Alfamart dan hotel di sekitar pariwisata masuk ke kategori ini. Pelanggan yang masuk dalam jenis ini tarif air per kubik meter nya akan ditentukan dalam Perjanjian yang dilakukan PDAM dengan pihak tersangkut.

9. Tarif pusat budaya:

Tarif ini merupakan tarif yang paling khusus karena tarif ini dikenakan terhadap meteran air yang mengalirkan layanan air ke bangunan yang dimiliki keraton dan paku alam.

2.4 Sanksi Keterlambatan Bayar

Dalam proses pembayaran tagihan air tentu nya ada beberapa keterlambatan dan bahkan yang tidak melakukan pembayaran selama beberapa bulan setelah jatuh tempo tagihan. Hal ini dilihat dan dipantau oleh pihak PDAM dengan memanfaatkan software yang dimiliki PDAM dimana didalam nya berisikan data-data informasi tarif tagihan pelanggan yang harus dibayarkan, laporan pelunjjakan pemakaian air, hingga aduan pelanggan yang akan ditindak lanjuti (Ibrahim et al., 2018).

Bagi pelanggan yang mengalami keterlambatan akan diberikan PDAM denda sesuai dengan lama tempo dari keterlambatan pembayaran pelanggan. Tarif keterlambatan yang dikenakan adalah sebesar 10,000-rupiah bila telah melewati jatuh tempo pembayaran pertama dan akan terus menambah sebesar 10,000-rupiah untuk keterlambatan jatuh tempo berikutnya dengan maksimal denda 30,000 rupiah. Bila pelanggan tidak membayar juga saat denda sudah mencapai 30,000-rupiah maka akan dikenakan denda terahir sebesar 18,000-rupiah dengan total denda 48,000 rupiah di tambah tagihan sebelum nya yang belum di bayar.

PDAM ABC memiliki kebijakan untuk tidak melipatkan jumlah nominal denda lagi di atas 48,000 rupiah, maka dari itu bila pelanggan sudah memperoleh denda yang sudah mencapai 48,000-rupiah maka pelanggan itu

tidak akan dikenai denda keterlambatan lagi walau seberapa lama pelanggan itu menunggak pembayaran tagihan air nya

Tanggal jatuh tempo dari pembayaran tagihan air adalah di tanggal 25 bulan berikutnya, maka bila pelanggan menggunakan sebagai contoh;12-meter kubik dalam bulan January maka akan ada tagihan untuk bulan January itu di bulan February awal dan pelanggan diberikan waktu sampai jatuh tempo pembayaran di tanggal 25 February untuk melunasi tagihan air January tersebut.

2.5 Sistem Pembayaran Dan Penagihan

Sistem penagihan dan pembayaran dalam PDAM TORTAMARTA dilakukan oleh divisi keuangan sub divisi keuangan biaya dan sub divisi penetapan dan penagihan. Tagihan yang keluar dapat dilihat masing-masing pelanggan dengan memasukkan nomor TM yaitu kode unik yang diberikan untuk setiap materan pelanggan dan memasukkan nya ke situs website PDAM Kota XYZ (Frihatini & Kusnadi, 2024) (Gunawan & Wasil, 2023). Pada tagihan tersebut, pelanggan dapat langsung membayarkannya dengan beberapa cara, diantaranya melalui:

1. Bank BPD DIY
2. Bank BNI
3. Bank BTN
4. Kantor Pos
5. PT. Desain Jaya Indoensia
6. Bank BPD DIY mobile
7. Bank BNI Mobile
8. Kios Bank
9. Link Aja
10. Bukalapak
11. Gojek
12. Shopee
13. Indomaret

Dari beberapa pilihan diatas, PDAM ABC hanya akan menerima setoran dari lima sumber, yaitu Bank BNI, Bank BTN, Bank BPD DIY,

Kantor Pos, dan PT. Desain Jaya Indonesia. Setiap sumber rekening ini sudah mempresentasikan seluruh pembayaran dari setiap sumber yang dapat dipilih pelanggan di atas, maka PDAM hanya menerima rekening pembayaran dari sumber-sumber ini.

Bila ada rekening pembayaran yang masuk, maka bagian supervisor di sub divisi penetapan dan penagihan akan mengecek nya dan membandingkan akun nya agar tidak ada kesalahan selisih yang biasanya terjadi dikarenakan eror system. Bila nominal pembayaran dari laporan dan dari system sudah *balance* maka data ini akan dikirimkan ke sub divisi keuangan akuntansi biaya dan pencatatan nya akan dilaksanakan sub divisi ini.

Dalam masalah penagihan yang tidak dibayarkan akan ditangani sub divisi penetapan dan penagihan. Bila ada pelanggan yang tidak memenuhi pembayaran tagihan nya selama setidaknya nya tiga bulan, maka pelanggan itu sudah tidak bisa lagi membayar tagihan nya melalui transfer dan cara lain maka cara satu-satunya yang tersisa adalah membayar nya langsung ke kantor bersama dengan pembayaran denda telat membayar.

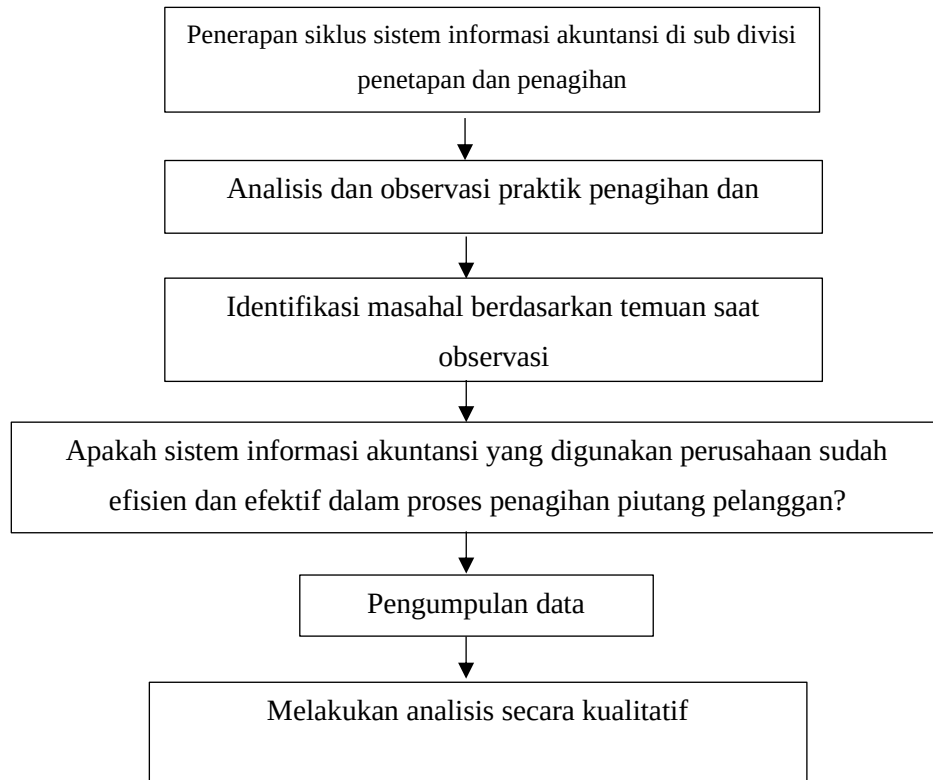
Bila pelanggan yang telat membayar tetap belum membayar maka tim pembaca akan mendatangi tempat huni pelanggan dan memberikan surat tagihan kepada pelanggan yang terkait. Bila pelanggan tetap tidak membayar dalam kurun waktu yang ditentukan, maka PDAM akan memberikan sanksi berupa penutupan air. Hal ini dilakukan dengan cara penggalian pipa yang dulu nya sudah diinstalasi di dekat rumah pelanggan dan dilakukan penutupan oleh tim lapangan.

2.6 Kerangka Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai penerapan penagihan ke lapangan dan melakukan observasi dari data yang tersedia di data base kantor dengan model penelitian kualitatif pendekatan studi kasus. Beberapa Pihak dibutuhkan untuk Pengumpulan data kualitatif

mendalam mengenai penerapan dan praktik dari siklus informasi akuntansi yang ada dalam proses penagihan dan pembayaran.

Berikut merupakan gambar flowchart 2.1 yang berfungsi menjelaskan lebih secara visual kerangka penelitian dalam laporan ini.



Gambar 2.1. *Flowchart* Kerangka Penelitian

Sumber: data diolah oleh Penulis

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di bidang penagihan Kantor PDAM ABC Cokrodiningratan, kecamatan jetis, Kota XYZ, Kota XYZ. PDAM ABC adalah lembaga yang mendukung tugas pemerintah di bidang penyediaan air bersih yang menjadi tanggung jawab daerah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan secara langsung atau observasi langsung ke lokasi untuk mengkaji tentang bagaimana efektivitas dan efisiensi sistem informasi akuntansi yang diterapkan oleh PDAM ABC dalam proses penagihan piutang kepada pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami prosedur yang digunakan, mengevaluasi kinerja sistem saat ini, dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan proses penagihan piutang, sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan perusahaan dan kepuasan pelanggan.

3.2. Sumber Dan Data Penelitian

Sumber data Penelitian ini mengambil data dari PDAM ABC, yang memiliki peran penting dalam manajemen dan distribusi air bersih di Kota XYZ. Data primer dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan langsung di lapangan untuk memverifikasi kebenaran informasi. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari arsip perusahaan, termasuk laporan atau rekapan bulanan dan catatan internal, serta penelitian terkait sebelumnya. Kombinasi data primer dan sekunder ini akan dianalisis untuk menilai efektivitas sistem informasi akuntansi yang digunakan dalam proses penagihan piutang, dengan tujuan meningkatkan efisiensi operasional perusahaan dalam bidang penagihan.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Dengan diperbolehkannya penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka Penulis dapat menggunakan dua teknik dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang esensial dalam penelitian, di mana Penulis berinteraksi langsung dengan responden untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang isu-isu yang ada. Melalui dialog interaktif, peneliti dapat menggali informasi, memperoleh perspektif yang berbeda, dan memahami konteks permasalahan secara lebih komprehensif. Teknik wawancara ini tidak hanya memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data yang kaya, tetapi juga memberikan kesempatan untuk mengevaluasi dan mempertimbangkan pandangan narasumber secara kritis, yang pada akhirnya akan membentuk analisis yang kuat dan kesimpulan yang bermakna dalam penelitian.

2. Pengumpulan Dokumen perusahaan

Pengumpulan dokumen perusahaan dan data adalah elemen kunci yang menentukan keberhasilan penelitian. Keberhasilan ini bergantung pada ketelitian dan analisis mendalam yang dilakukan oleh peneliti, yang harus disesuaikan dengan fokus utama dari penelitian. Salah satu strategi utama adalah dengan mendapatkan data secara langsung dari sumber yang paling relevan, yaitu bagian sub divisi penetapan dan penagihan perusahaan PDAM ABC, yang dipercaya dapat memberikan wawasan mendalam mengenai proses SIA dan prosedur penagihan lembaga.

3.4. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini akan dijalankan dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan metode

penelitian dalam lingkup kualitatif yang fokus pada penggalian dan pemahaman mendalam terhadap berbagai kejadian atau fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok. Dalam pendekatan ini, peneliti berperan aktif untuk mengumpulkan narasi dan cerita dari subjek penelitian, yang mana subjek tersebut diharapkan untuk membagikan pengalaman dan perspektif mereka mengenai aspek-aspek tertentu dari kehidupan di ruanglingkup pekerjaan mereka. Informasi yang diperoleh, yang sering kali berbentuk naratif, visual, atau artefak lain yang bukan numerik, kemudian direkonstruksi oleh peneliti menjadi sebuah uraian kronologis yang deskriptif.(Rusli, 2024).

Selain itu, penelitian deskriptif kualitatif juga bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena-fenomena yang terjadi di dunia nyata, baik yang merupakan bagian dari alam maupun hasil kreasi manusia. Peneliti mengeksplorasi dan mendokumentasikan berbagai aspek seperti bentuk, aktivitas, karakteristik, dinamika perubahan, pola hubungan, serta kesamaan dan perbedaan yang ada dalam fenomena tersebut. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan yang lebih luas dan mendalam tentang realitas sosial yang kompleks dan beragam. Tujuan utama dari metode ini adalah untuk memberikan gambaran yang jelas dan mendetail tentang situasi atau fenomena yang sedang diteliti. Dengan demikian, peneliti berupaya untuk memahami dan menginterpretasikan data secara mendalam, memberikan penjelasan yang komprehensif tentang setiap aspek dari masalah yang mungkin sedang dihadapi. Ini melibatkan pengumpulan data yang kaya dan deskriptif untuk memastikan bahwa setiap sudut pandang dapat dijelajahi dan dipahami sepenuhnya.

BAB IV

PELAKSANAAN PROGRAM MAGANG

4.1. Profil Tempat Magang

Tempat magang : PERUMDA PDAM ABC
Alamat : Jl. XXXX, XXXXX, Kec. XXX, Kota XYZ
Link Website instansi : [https:// -](https://-)
No Telp : 0274-513XX, 5507XXX

1. Visi dan Misi

a. Visi

Visi PERUMDA PDAM ABC Kota XYZ merupakan gambaran masa depan perusahaan yang akan dipilih dan diwujudkan pada suatu saat nanti, yang meliputi aspirasi, nilai-nilai dan kebutuhan untuk mewujudkan harapan dimasa datang. Adapun visi tersebut yaitu menjadikan PERUMDA PDAM ABC Kota XYZ yang professional dan unggul.

- 1) Profesional artinya PERUMDA PDAM ABC mempunyai komitmen dalam mewujudkan dan meningkatkan kualitas pelayanan air minum.
- 2) Unggul artinya pelayanan PDAM ABC ke depan lebih baik dari sisi Kuantitas, Kualitas, Kontinyuitas dan Keterjangkauan. (Visi & Misi.-a, 2021).

b. Misi

Misi merupakan realisasi kegiatan yang akan menjadikan Perumda PDAM ABC mampu menghasilkan air minum berkuaitas untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan stakeholders. Tantangan baik bersifat administratif atau keuangan maupun yang bersifat teknis operasional. Diharapkan di waktu yang akan datang, manajemen PERUMDA PDAM ABC, Kota XYZ dapat mencari

jalan keluar untuk mengatasi hambatan dan tantangan yang dimaksud.

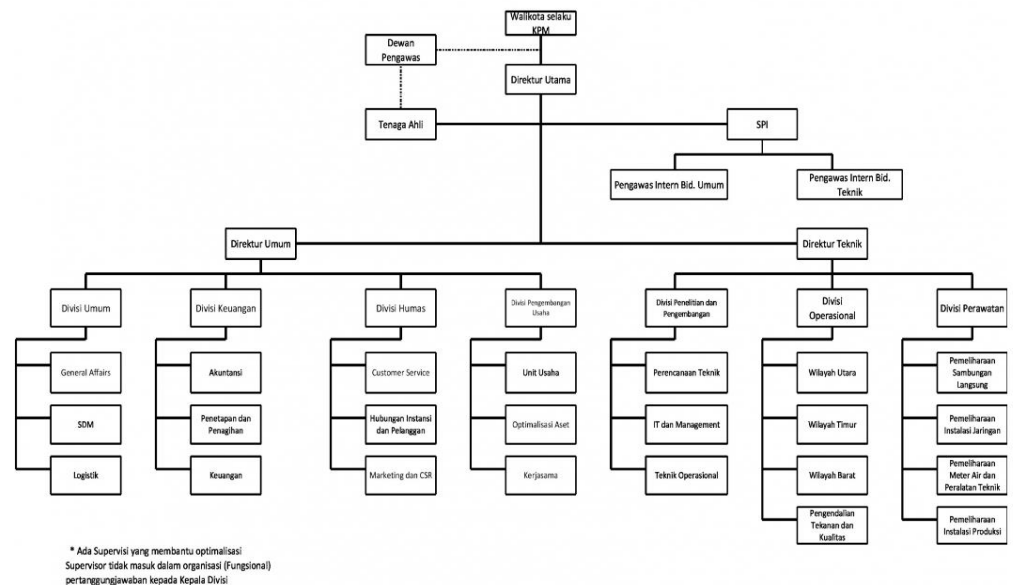
Adapun uraian MISI PERUMDA PDAM ABC Kota XYZ secara rinci dapat dijabarkan sebagai berikut.

- 1) Menyediakan air bersih sesuai kebutuhan masyarakat yang memenuhi standar kesehatan dan berkesinambungan
- 2) Mewujudkan profesionalisme dalam pelayanan
- 3) Menjadikan PDAM ABC sebagai alat kelengkapan otonomi daerah yang dapat diandalkan
- 4) Menyiapkan kualitas SDM yang profesional di bidangnya
- 5) Meningkatkan kesejahteraan karyawan

Misi utama PDAM ABC, Kota XYZ adalah memastikan penyediaan air bersih yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan memenuhi standar kesehatan serta berkelanjutan. Dengan melaksanakan program perbaikan secara berkelanjutan, PDAM ABC bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan air bersih yang memenuhi standar kesehatan. Visi yang diinginkan adalah menjadi penyedia air siap minum di Kota XYZ.

2. Struktur Organisasi PDAM ABC

Berikut merupakan struktur organisasi PDAM ABC yang penulis dapatkan dari perusahaan.



Sumber : Website resmi PDAM ABC

Gambar 4.2 Stuktur Organisasi PDAM ABC

Adapun Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum ABC sebagai berikut.

- a. Walikota Selaku KPM
- b. Direktur Utama
- c. Bidang Khusus dan pengawas:
 - 1) Tenaga Ahli:
 - a) Tenaga Ahli Umum
 - b) Tenaga Ahli Teknik
 - 2) Pengawas Internal Control
 - a) Pengawas Internal Bidang Tehnik
 - b) Pengawas Internal Bidang Umum
- d. Direktur:
 - 1) Direktur Umum
 - 2) Direktur Tehnik
- e. Divisi Umum:
 - 1) General Affairs

- 2) Sumber Daya Manusia
- 3) Logistik
- f. Divisi Keuangan:
 - 1) Keuangan Akuntansi
 - 2) Penetapan Dan Penagihan
- g. Divisi Humas:
 - 1) Customer Service
 - 2) Hubungan Instansi Dan Pelanggan
 - 3) Marketing Dan CSR
- h. Divisi Pengembangan Usaha:
 - 1) Unit Usaha
 - 2) Optimalisasi Aset
 - 3) Kerjasama
- i. Divisi penelitian dan pengembangan:
 - 1) Perencanaan Teknik
 - 2) IT Dan Management
 - 3) Teknik Operasional
- j. Divisi Operasional:
 - 1) Wilayah Utara
 - 2) Wilayah Timur
 - 3) Wilayah Barat
 - 4) Pengendalian Tekanan Dan Kualitas
- k. Divisi Perawatan:
 - 1) Pemeliharaan Sambungan Langsung
 - 2) Pemeliharaan Instansi Jaringan
 - 3) Pemeliharaan Meter Air Dan Meter Teknik
 - 4) Pemeliharaan Instalasi Produksi

4.2. Aktivitas Program Magang

Praktik magang yang dilakukan peserta di PERUMDA PDAM ABC Kota XYZ yang beralamat di Jl. Wolter Monginsidi, Cokrodingratan, Kec. Jetis, Kota XYZ. Peserta magang melaksanakan magang pada hari Jum'at, 01 Maret September 2024, yang akan dilaksanakan selama 3 bulan atau sampai dengan tanggal 01 Juni 2023.

Kegiatan magang dilaksanakan selama lima hari kerja normal dari hari Senin hingga hari Jum'at. Jam kerja yang diberikan kepada peserta magang dari hari senin hingga hari kamis adalah dari jam 07.00 sampai dengan jam

14.00. Pada hari jumat peserta magang diberikan waktu yang berbeda yaitu hanya sampai jam 13.30. Pada hari pertama magang yaitu hari Jum'at 01 Juni 2024, peserta magang langsung melakukan tugas magang yang diberikan oleh supervisor magang dan juga diberikan pembekalan serta dikenalkan kepada para anggota sub-divisi penetapan dan penagihan sebagai tempat magang oleh kepala sub-divisi yaitu Bapak Eko Isnaryanto S.T.P.

Briefing Pembekalan diawali dari pemberitahuan Kegiatan pekerjaan yang akan ditempuh peserta magang selama menempuh magang di PDAM ABC dari pekerjaan rekapan dan pengecekan data di kantor hingga pekerjaan yang dilakukan di lapangan.

4.3. Bidang Kerja

Dalam pelaksanaan magang di instansi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), Penulis dilatih untuk bekerja sama tim, memiliki sikap yang disiplin, dan bertanggung jawab dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Dalam melaksanakan Magang di instansi PDAM Penulis Tidak memiliki partner seperti magang pada wajar nya, Namun Penulis memiliki beberapa rekan kerja dalam bidang apapun yang sedang ditugaskan oleh perusahaan kepaas Penulis. tugas yang dikerjakan Penulis selama magang diantaranya:

1. Melakukan pengecekan dan pembacaan meteran air pelanggan
2. Melakukan pengecekan piutang perusahaan terhadap pelanggan yang belum membayar
3. Menginput data piutang dan merekap nya dalam satu laporan
4. mencetak dan memeberikan laporan finalisasi dari piutang yang sudah dan yang belum dibayarkan pelanggan

4.4. Ketercapaian Aktivitas Dengan Waktu Pelaksanaan Magang

Penulis melaksanakan magang selama tiga bulan dari tanggal satu maret hingga satu juni, legiatan ini dilakukan di perusahaan PDAM ABC yang terletak di Kota XYZ. Selama magang berlangsung Penulis melaksanakan magang sebagai asisten dari supervisor perusahaan bagian sub divisi penetapan dan penagihan perusahaan. Hal ini memberikan kesempatan

untuk Penulis mengerjakan banyak hal. Penulis diberikan beberapa tanggungjawab yang bervariasi dari pekerjaan tim hingga pekerjaan individu, dari pekerjaan *outdoor* lapangan hingga pekerjaan *indoor* dalam kantor. Adapun ketercapaian aktivitas magang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Ketercapaian Aktivitas Magang

Berikut merupakan tabel yang menjelaskan secara detail kegiatan keseharian saat melaksanakan kegiatan magang.

No	Waktu Pelaksanaan	Kegiatan
1.	01, 10-21 Maret 2024	1) Mempelajari lingkungan instansi magang (PDAM) 2) Pembekalan dari kepala HUMAS 3) Upacara rutin setiap hari senin pagi 4) Ikut kegiatan pengecekan ke lapangan
2.	22, 25-31 Maret 2024	1) Verifikasi data meteran di computer kantor 2) Melengkapi gap data dari foto meteran dan data di aplikasi 3) Melengkapi data pelanggan yang belum bayar 4) Merekapitulasi data piutang yang sudah dan belum dibayar pelanggan
3.	01-08 April 2024	1) Membantu membaca meter air dan memberikan tagihan 2) Melakukan finalisasi SP2D
4.	09 – 15 April 2024	Libur Hari Raya Idul Fitri
5.	16 - 30 April 2024	1) Melengkapi data pelanggan yang belum bayar 2) Merekapitulasi data piutang dan mencetak nya dalam laporan
6.	02 - 08 Mei 2024	1) Upacara rutin setiap hari senin pagi 2) Pengecekan rekening tagihan pelanggan 3) Pengecekan stan air meteran

7.	13 - 16 Mei 2024	1) Upacara rutin setiap hari senin pagi 2) Pengecekan rekening air pelanggan 3) Menagih piutang dari pelanggan
8.	20 -22 Mei 2024	1) Upacara rutin setiap hari senin pagi 2) Memberikan surat tagihan pelanggan instansi MOU, dan memberikan surat undangan Kejaksaan
9.	27 - 31 Mei 2024	1) Memberikan tagihan terhadap pelanggan 2) Merekap piutang pelanggan yang belum bayar dan mencetak nya

Sumber : Data diolah oleh peserta

4.5. Output Yang Diperoleh Selama Magang

Magang berlangsung selama 3 bulan di instansi Perusahaan Miliik Daerah (PERUMDA) Perushaaan Daerah Air Minum (PDAM). berikut ini merupakan output yang diperoleh selama magang, antara lain:

1. Memahami dan mengalami secara langsung etika kerja;
2. Mengetahui tata cara proses sistem informasi penagihan piutang; dan
3. Memahami cara melakukan input Data dan merekapnya secara digital.

4.6. Faktor Pendukung Pelaksanaan Magang

Ada beberapa faktor Pendukung dalam pelaksanaan magang di lingkungan PDAM. Pelaksanaan magang memerlukan dukungan berbagai pihak agar berjalan lancar dan bermanfaat bagi mahasiswa. Beberapa faktor yang memainkan peran penting antara lain adalah mentir magang, dosen pembimbing, serta pegawai di lingkungan magang terutama yang berhubungan dengan pekerjaan di sub divisi penetapan dan penagihan di PDAM ABC.

1. Mentor:
 - a. Mentor memiliki peran krusial dalam membimbing mahasiswa selama magang. Mereka membantu mengarahkan dan

memberikan pengetahuan baru yang relevan dengan kegiatan magang.

- b. Salah satu contoh dari penting nya mentor adalah dalam lingkungan PDAM, seorang mentor dapat membimbing mahasiswa dalam penginputan data piutang dan verifikasi data pelanggan terkait pembayaran tagihan air.
- c. Selain itu mentor juga membantu mahasiswa dalam Menyusun proposal magang dan laporan tengah magang selama peserta magang.

2. Dosen pembimbing:

- a. Dosen pembimbing juga berperan penting dalam mendukung keberhasilan magang. Sebelum magang dimulai, dosen pembimbing memberikan pembinaan dan panduan mengenai persiapan pra-kegiatan.
- b. Selama magang berlangsung dosen pembimbing terus memberikan bimbingan, memastikan mahasiswa dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari di kampus dalam situasi nyata di PDAM. Dosen pembimbing juga membantu mahasiswa mengatasi kendala dan memastikan kegiatan magang berjalan sesuai rencana.

3. Informasi internal yang diberikan PDAM

Sebagai tempat magang, PDAM memberikan kemudahan informasi bagi mahasiswa peserta magang. Hal ini dapat mencakup berbagai hal seperti prosedur pembayaran tagihan air hingga persyaratan administrative yang harus dipenuhi dalam lingkup bisnis perusahaan. Hal halini tentu sangat penting dan berharga bagi peserta magang untuk membuat laporan magang.

4.7. Faktor Penghambat Magang

Faktor penghambat magang adalah faktor yang mengakibatkan kegiatan magang tidak selalu berjalan mulus karena menghadapi beberapa

hambatan. Ada beberapa hambatan yang peserta magang hadapi diantara nya adafaktor penyesuaian dalam lingkungan. Saat peserta magang pertama memulai magang di lingkungan PDAM, peserta, sama dengan perserta magang secara umum nya mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru. Peran budaya, norma, dan tata tertib di tempat magang yang baru uuntuk peserta dapat menjadi tantangan tersendiri. Hambatan ini dapat diatasi dengan memaksakan diri untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan baik. Peserta magang harus berusaha aktif berbicara dengan rekan kerja, mentor, serta pegawai dalam PDAM untuk saling mengenal dan memahami keadaan yang ada dan dapat menyesuaikan satu sama lain dalam keadaan yang ada.

Selain itu bidang penetapan dan penagihan dapat menjadi hambatan dimana peserta magang menghadapi beberapa kesulitan dalam memahami proses dan sistem yang berlaku dalam sistem informasi proses bisnis yang ada di kantor. Hal ini dirasakan peserta magang saat berupaya mengetahui sistem informasi dan Ketentuan dari penetapan biaya dan penetapan Sangsi denda bagi pelanggan.

Dalam administrasi pencatatan seperti penyusunan laporan dan pencatatan data dengan benar juga menjadi salah satu hambatan selama peserta magang di PDAM. Peserta magang harus memastikan bahwa pencatatan administrative seperti data piutang dan verifikasi pelanggan harus dilakukan dengan teliti karena kesalahan dari pencatatan dapat berujung kepada kerugian pelanggan atau kerugian keuangan internal perusahaan.

Dengan kesabaran, komunikasi secara aktif, dan semangat belajar yang dimiliki peserta magang, peserta dapat mengatasi daktor penghambat yang ada dan memperoleh berbagai pengalaman berharga selama melakukan aktifitas magang.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1. Efektivitas dan Efisiensi Sistem Penagihan Piutang Air PDAM ABC

Penagihan piutang merujuk pada kegiatan dari suatu pihak yang meminta hak piutangnya ke pihak lain yang didasarkan persetujuan yang sudah disetujui kedua pihak dalam surat legal tertulis sebelum transaksi dilaksanakan. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri nomor 16 tahun 1991 tentang pedoman sistem akuntansi PDAM yang digunakan perusahaan PDAM sebagai acuan praktik penagihan piutang serta praktik akuntansi PDAM lainnya seperti pencatatan, pemberian tarif dan penghapusan piutang bertahap.

Piutang yang dimiliki pelanggan akan muncul di tagihan online yang dapat diakses setiap pelanggan dengan nomor seri pelanggan masing-masing, praktik pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan dapat dilakukan secara online melalui salah satu mitra dari Perusahaan atau dapat juga dilakukan dengan datang langsung ke loket pembayaran di kantor PDAM ABC. Secara general hal ini dapat dianggap efisien karena pelanggan tidak usah menghitung sendiri tarif mereka dan perusahaan juga harus mengcross check tagihan dan saldo yang dibayarkan oleh tiap pelanggan nya, Namun dengan semua kemudahan ini terbukti bahwa efektifitas dari pembayaran piutang pelanggan belum bagus. Hal ini sudah terbukti dari banyak nya piutang pelanggan yang belum terbayarkan selama berbulan-bulan dan harus berakhir dengan perusahaan menutupi keran air atau memberikan surat undangan Kejaksaan untuk pelanggan yang tetap tidak membayarkan tagihannya (Ayuningrum & Rachmat, 2018).

Menurut Penulis ada beberapa hal lagi yang dapat dilakukan untuk memastikan efektivitas dari penagihan piutang perusahaan, diantaranya adalah dengan menerapkan *reward system*. Sistem ini berujuk pada sistem pemberian hadiah terhadap pihak yang diberikan ekspektasi dalam

mengerjakan obligasinya. Hal ini biasanya diterapkan terhadap pegawai suatu perusahaan Namun hal ini daapt juga diterapkan terhadap pelanggan untuk menghimbau pelanggan agar memebayar piutang nya sebelum jatuh tempo tagihan. Reward system telah terbukti berhasil meningkatkan kinerja dari pegawai yang secara langsung berpengaruh terhadap end result yang di raih perusahaan (Meirinhos et al., 2023).

5.2. Pengaruh Insentif Motivasi Pegawai Pada Efektivitas Dan Efisiensi Penagihan

Salah satu cara lain untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari penagihan piutang di perusahaan PDAM adalah dengan memberikan intensif dan motivasi bagi pegawai nya yang mana akan berdampak secara langsung terhadap output kinerja yang dihasilkan. Peningkatan efektivitas dan efisiensi penagihan piutang memerlukan kerjasama dari pegawai dan pelanggan agar dapat berjalan dengan baik, maka dari itu Hal ini di lakukan sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja dari pihak pegawai penagihan piutang.

Motivasi kerja adalah fondasi yang penting bagi pegawai, khususnya di sektor pemerintahan, untuk meningkatkan efektivitas dalam penagihan piutang. Tentunya pelatihan yang diberikan kepada karyawan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi peningkatan kinerja ini, namun Inisiatif intensif juga mencakup dorongan dari manajemen organisasi yang berupaya untuk memotivasi staf penagihan melalui penilaian kerja. Karena itu, motivasi kerja dapat mencapai upaya yang kolektif, terorganisir, dan terencana untuk mencapai tujuan bersama dan memberikan dorongan kepada karyawan untuk bekerja dengan lebih baik.

Pemberian intensif dan motivasi di Perusahaan PDAM ABC berpeluang besar memberikan hasil yang positif bagi hasil output karyawan terutama dalam bidang penagihan piutang di Sub-divisi penetapan dan penagihan. hal ini diperkuat dari contoh yang sudah dilakukan perusahaan dimana terbukti bahwa penerapan intensif dan pemberi motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan pemberian

intensif sebagai faktor yang paling ampuh dalam penarikan kinerja karyawan (Halim, 2022). Maka dari itu Penulis berpendapat bahwa pemberian intensif dan motivasi kerja bagi karyawan penagihan di Perumda PDAM ABC dapat meningkatkan kinerja mereka.

Salah satu contoh yang dapat diterapkana adalah dengan memberikan intensif pra-kerja yang diberikan sebelum pegawai mengerjakan tugas dan mengejar target agar dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dan mengejar target lebih baik atau intensif pasca kerja yang diberikan setelah pekerjaan sudah dilakukan dan biasanya diperhitungkan sesuai dengan hasil kerja karyawan yang sudah melebihi target kerja (Kwartatmono & Dwi Yandari, 2022).

Kedua hal tersebut dapat menekan kinerja pegawai untuk memberikan hasil yang lebih baik, Namun Penulis menyarankan penerapan intensif per-poin pelanggan. Hal ini dilakukan dengan memberikan satu poin yang dapat ditukar dengan bonus kecil untuk setiap pelanggan yang tertagih oleh setiap personel tim penagihan, poin-poin ini memang sedikit nominal nya bila ditranslasikan dalam nominal uang. Namun hal ini dapat memberikan motivasi bagi pegawai Penagihan di PDAM ABC untuk mendapatkan tagihan piutang sebanyak-banyak nya untuk mendapatkan poin yang maksimal, hal ini tetap dapat meningkatkan motivasi kerja pegawai tanpa membuat mereka merasa tertekan dengan target karena intensif tidak di hitung dari terpenuhi nya target.

5.3. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Pada Efektivitas Dan Efisiensi Penagihan Piutang

Dalam mencapai lingkungan kerja yang harmonis dan nyaman, tujuan utama nya dalah untuk meningkatkan tingkat motivasi dari pegawai perusahaan. Salah satu faktor internal yang dapat meningkatkan hal ini adalah bentuk gaya kepemimpinan yang ada di dalam perusahaan. Gaya kepemimpinan transformasional adalah suatu pendekatan kepemimpinan yang bertujuan untuk mendorong pertumbuhan dan perkembangan pengikut. Pemimpin transformasional memanfaatkan dan membimbing kapasitas serta

potensi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih baik daripada yang diharapkan oleh perusahaan (Suryati et al., 2023).

Gaya kepemimpinan transformasional melibatkan pemimpin yang memiliki harapan tinggi terhadap diri sendiri dan para pengikutnya. Mereka percaya bahwa setiap individu memiliki potensi yang besar dan mendorong mereka untuk mencapai performa yang tinggi. Pemimpin ini memberikan tantangan yang memotivasi dan mendorong pengikut untuk melebihi batas-batas yang mereka pikirkan sebelumnya.

Penerapan pendekatan kepemimpinan transformasional telah terbukti memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan di PDAM ABC Kota XYZ. Hal ini mengimplikasikan bahwa pemimpin yang menerapkan gaya kepemimpinan transformasional memberikan kontribusi positif terhadap kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Gaya kepemimpinan transformasional memotivasi karyawan untuk memberikan lebih dari yang diharapkan dari mereka. Pemimpin transformasional memberikan pengaruh pada anggota kelompok, menghasilkan perubahan visi yang mendorong orang untuk mengesampingkan kepentingan pribadi demi mencapai kebaikan bersama. Menurut Penulis, kepemimpinan pada sub-divisi penetapan dan penagihan telah memenuhi kriteria kepemimpinan yang transformasional dimana dapat mendukung setiap pegawai nya mendapatkan lingkungan kinerja yang kondusif dan meningkatkan motivasi kerja mereka.

5.4. Pengaruh Shift Kerja Perusahaan PDAM ABC terhadap Efisiensi Penagihan Piutang Pelanggan

Shift kerja merupakan salah satu faktor yang sering kali dianggap mempengaruhi kinerja dan efektivitas kerja pegawai, maka dari itu Penulis mencari beberapa referensi yang dapat mendukung pendapat ini. Hasil temuan dari salah satu penelitian yang telah dilakukan mengatakan bahwa shift kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai (Ratih et al., 2020).

Walaupun ada bukti penelitian yang mengarahkan bahwa shift kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas kerja pegawai, Penulis tetap berpendapat bahwa perusahaan PDAM ABC akan mendapatkan hasil yang berbeda dalam kinerjanya terutama di bagian sub-divisi penetapan dan penagihan. Hal ini diyakini Penulis karena pengalaman Penulis saat ikut kerja ke lapangan *mensuggest* bahwa adanya shift yang berbeda akan berpengaruh meningkatkan kinerja efisiensi dari penagihan piutang pelanggan PDAM ABC.

Pada saat Penulisan penelitian ini, shift kerja dari perusahaan PDAM ABC meliputi; jam masuk kerja pada jam 7.30 Am yang dibatasi jam istirahat makan siang yang mulai pada jam 12.00 Pm, dan selesai istirahat pada jam 13.00 Pm. Pegawai bekerja hingga jam 15.30 Pm di sore hari yang menandakan selesai nya waktu kerja pada hari itu. Menurut Penulis, shift ini dapat dikembangkan lagi dengan mengadakan shift malam untuk meningkatkan efisiensi dari penagihan pelanggan yang dilakukan.

Pada saat Penulis mengikuti kegiatan penagihan di lapangan Penulis dan supervisor banyak bertemu dengan pelanggan yang tidak ada di tempat, hal ini dikarenakan pelanggan-pelanggan tersebut sedang pergi bekerja dan baru ada di rumah lagi pada jam sore dan jam malam. Hal ini menyebabkan penagihan tidak bisa dilakukan langsung dengan tatap muka yang berujung pada lebih banyak pelanggan yang menghiraukan surat penagihan yang hanya diselipkan pada pintu mereka.

Maka dari itu Penulis menyarankan untuk mengadakan shift jam malam yang mulai dari jam 12.00 Pm dan selesai pada jam 20.00 Pm malam. Hal ini akan memungkinkan untuk pelanggan yang selalu bekerja pada jam siang untuk dapat ditemui dan diberikan surat tagihan secara langsung. Tentunya pengadaan shift baru ini tidak akan mudah dan memerlukan pihak SDM untuk mengoptimalkan waktu jam kerja dan prosedur nya, Namun menurut Penulis hal ini tetap akan memberikan hasil yang lebih baik dan berdampak terhadap peningkatan efisiensi penagihan piutang pelanggan.

BAB VI

KESIMPULAN

Berdasarkan kegiatan magang di Perumda PDAM ABC Penulis berhasil mengembangkan wawasan dan keterampilan yang di dapatkan dalam dunia kerja, yang tidak diajarkan secara menyeluruh selama perkuliahan. Pada kesempatan magang, Penulis mendalami proses input data, pencatatan, dan proses penagihan dari piutang dan tagihan pelanggan air, termasuk tahap pelaporan finalisasi piutang, serta memahami berbagai jenis tarif penagihan pelanggan dan apa yang harus dilakukan terhadap pelanggan yang enggan membayar dan berhutang terhadap tagihan nya.

Hasil dari penelitian selama kegiatan magang, dapat disimpulkan bahwa tugas PDAM ABC yaitu menyediakan air minum dan menyalurkan air kepada tiap pelanggan masyarakat Kota XYZ. SOP dan system informasi akuntansi penagihan dari piutang pelanggan yang belum dan terlambat membayarkan piutang mereka sudah dapat dikatakan efektif dan telah di lengkapi dengan kebijakan-kebijakan yang bertujuan untuk meminimalisir Keterlambatan pembayaran seperti pemberian Sangsi denda terhadap pelanggan yang terlambat membayar hingga kebijakan pembayaran angsuran yang dapat meringankan beban pelanggan.

Namun dalam perhitungan nilai kerja KEPMENDAGRI nomor 47 tahun 1999 hasil penagihan yang tertagih PDAM ABC masih belum efektif karena belum mencapai total penagihan sebesar 80% dan masih menggenang pada persentase ~50%. Maka penulis memeberikan saran atas beberapa kebijakan dan prosedur yang Penulis kira dapat diubah dan ditingkatkan guna untuk meminimalisir Keterlambatan pembayaran dan mempermudah penagihan hingga dapat meningkatkan efektifitas dari proses penagihan di sub-divisi penetapan dan penagihan, seperti perubahan shift serta pemberian hadiah (*reward system*) bagi pelanggan dan pegawai yang melakukan kewajiban nya tepat waktu.

REFERENSI

- Ayuningrum, N., & Rachmat, R. Al. (2018). efektivitas penagihan piutang pada pdam kabupaten banyuasin (studi kasus pada pdam banyuasin). jurnal riset terapan akuntansi politeknik negeri sriwijaya, volume 2,.
- Frihatini, F., & Kusnadi, Y. (2024). the effectiveness of the use of e-commerce and digital payment on brand awareness of private regional drinking water companies (pdam). jurnal manajemen indonesia, 24(1), 121–133. <https://doi.org/10.25124/jmi.v24i1.7362>
- Gunawan, I., & wasil, m. (2023). penerapan internet of things (iot) pada sistem monitoring penggunaan air pdam rumah tangga. jurnal informatika dan teknologi, 6(1). <https://doi.org/10.29408/jit.v6i1.7204>
- Halim, A. (2022). pengaruh pemberian insentif dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan bagian penagihan pada perusahaan daerah air minum (pdam) tirta manakarra kabupaten mamuju. ilmiah ilmu manajemen, 1(1), 40–48.
- Ibrahim, A., Ambarita, A., & Sains dan teknologi wiratama maluku utara, p. (2018). information systems water customers complaints web-based on pdam ternate city. in ijis indonesian journal on information system.
- kepmen_otda_nomor_8_tahun_2000_1. (n.d.).
- Kwartatmono, D. N., & Dwi Yandari, A. (2022). analisis evaluasi penerapan psak 24 tentang imbalan kerja pada pt. purnama aura elektrik. media mahardhika, 20(2). <https://doi.org/10.29062/mahardika.v20i2.337>
- Mahmudah, H. (2016). analisis penyesuaian tarif dasar pada perusahaan daerah air minum (pdam) di kabupaten lamongan. jurnal manajemen, 1(2). <https://doi.org/10.30736/jpim.v1i2.24>

- Meirinhos, G., Cardoso, A., Neves, M., Silva, R., & Rêgo, R. (2023). leadership styles, motivation, communication and reward systems in business performance. *journal of risk and financial management*, 16(2). <https://doi.org/10.3390/jrfm16020070>
- peraturan menteri dalam negeri nomor 23 tahun 2006. (n.d.).
- perumda pdam kota yogyakarta, profil perusahaan. (n.d.). retrieved may 21, 2024, from <https://pdamkotajogja.co.id/tentang>
- perwali kota yogyakarta no. 46 tahun 2022. (n.d.). retrieved may 16, 2024, from <https://peraturan.bpk.go.id/details/216812/perwali-kota-yogyakarta-no-46-tahun-2022>
- portal berita pemerintah kota yogyakarta - pj walikota serahkan sk penetapan hari jadi pdam tirtamarta. (n.d.). retrieved may 16, 2024, from <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/27177>
- Ratih, R. M., Muliadini, N., & Suhendi, R. M. (2020). pengaruh shift kerja terhadap efektivitas kerja pegawai (suatu studi pada pt bks (berkat karunia surya) di kota banjar. 2(1), 66–77. <https://www.mendeley.com/catalogue/11acfa69-a29d-3d6d-b37f-9a93b9ba182a/>
- Rusli, M. (n.d.). merancang penelitian kualitatif dasar/deskriptif dan studi kasus. <http://repository.uin->
- Suryati, F., Kirana, K. C., & Subiyanto, D. (2023). pengaruh gaya kepemimpinan transformasional, motivasi kerja, komitmen terhadap kinerja karyawan di pdam tirtamarta yogyakarta. *jurnal ekonomi pembangunan stie muhammadiyah palopo*, 9(2), undefined-undefined. <https://doi.org/10.35906/jep.v9i2.1676>
- visi & misi. (n.d.). retrieved may 30, 2024, from <https://pdamkotajogja.co.id/visi-misi>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Transkrip Wawancara yang dilakukan

1. Bagaimana pelanggan dapat mendaftarkan diri untuk berlangganan air di PDAM?

Jawaban:

calon pelanggan baru harus datang ke kantor dan mengambil formulir yang disediakan, lalu calon pelanggan baru harus mengisi formulir dengan ditandatangani atau dicap oleh perwakilan RT dan RW setempat. Petugas akan melakukan survei mengenai lokasi dan dari survei itu akan di rumuskan anggaran dari biaya yang akan dikenakan, setelah itu pelanggan harus membayar biaya pasang baru.

2. Bagaimana proses penagihan yang dilakukan dalam sub divisi penetapan dan penagihan?

Jawaban:

petugas pembaca meter lapangan akan membaca dan memfoto sekaligus mengirimkan hasil bacaan meteran air nya ke data base yang dapat di akses admin di kantor, sesuai dengan jenis Golongan tarif masing-masing pelanggan akan otomatis.

3. Bagaimana bila pelanggan terlambat melakukan pembayaran yang jatuh tempo?

Jawaban:

pelanggan akan di tegur dan diberikan denda setiap bulan nya pelanggan tidak membayar

4. Bagaimana bila pelanggan tetap tidak membayar tagihan nya dan apa konsekuensi nya?

Jawaban:

setiap pelanggan nya akan diberikan secara langsung surat tagihan nya ke kediaman pelanggan masing masing yang berisikan tagihan serta denda. Namun bila pelanggan tetap tidak membayar biasanya akan diberikan surat kejaksaan atau keran air nya akan ditutup

5. Bagaimana proses pembayaran yang dapat dilakukan pelanggan untuk melunasi tagihan air bulanan nya?

Jawaban:

setiap pelanggan dapat mengakses rekening tagihan mereka melalui beberapa mitra yang bekerjasama dengan PDAM. Pelanggan dapat menaruh nomor pelanggan masing-masing yang sudah diberikan untuk mengakses dan membayarkan tagihan mereka.

6. Bagaimana proses dan aturan piket dan waktu kerja yang diberikan kepada karyawan sub divisi penetapan dan penagihan?

Jawaban:

pegawai kantor PDAM TIRTAMARTA dalam subdivisi penetapan dan penagihan diberikan obligasi untuk masuk dan hadir di kantor dari jam 07.30 hingga jam 15.30 dengan waktu istirahat dari jam 12.00 hingga 13.00. kedatangan dan pulang nya pegawai harus dicatat ke data base dengan mengabsenkan diri pegawai masing-masing melalui software yang sudah disediakan.

7. Bagaimana penerapan tarif yang diberikan terhadap pelanggan air diberikan?

Jawaban:

tarif pelanggan air akan ditentukan oleh keadaan ekonomis pelanggan masing masing yang akan di determinasikan saat petugas survei datang ke kediaman pelanggan. PDAM memiliki beberapa tarif yang sudah dicetak dan dapat di cek setiap pelanggan.

8. Bagaimana cara pelanggan membuka kembali meteran yang sudah disegel?

Jawaban:

pelanggan akan di minta untuk memberikan *request* form untuk membuka kembali keran yang sudah ditutup, bila ada denda yang belum dibayar maka denda itu serta biaya buka kembali harus dibayarkan