

**ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG  
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN  
PIUTANG MACET DI PDAM TIRTA BINANGUN  
KABUPATEN KULON PROGO**

**RANGKUMAN SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Akuntansi**



**Disusun Oleh:**

**IKE HERINA WIDAYANTI**

**311729564**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI YKPN  
YOGYAKARTA**

**2019**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG  
UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN  
PIUTANG MACET DI PDAM TIRTA BINANGUN  
KABUPATEN KULON PROGO**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**IKE HERINA WIDAYANTI**

**No Induk Mahasiswa: 3117 29564**

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada tanggal 28 Agustus 2019 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) di Bidang Akuntansi.

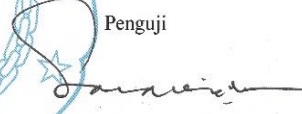
**Susunan Tim Penguji:**

Pembimbing



Dody Hapsoro, Dr., MSPA., MBA., Ak.


Penguji



Soegiharto, Dr., M.Acc., Ak., CA.

Yogyakarta, 28 Agustus 2019  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta  
Ketua



  
Haryono Subiyakto, Dr., M.Si.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## ANALISIS PENGELOLAAN DAN PENGENDALIAN PIUTANG UNTUK MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN PIUTANG MACET DI PDAM TIRTA BINANGUN KABUPATEN KULON PROGO

Ike Herina Widayanti

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta

e-mail: [ikeherina@gmail.com](mailto:ikeherina@gmail.com)

### *Abstract*

*This research aims to analyze the management and controlling of receivables that occur in the PDAM Tirta Binangun District Kulon Progo, as well as to knowing the level of effectiveness in the collection of receivables. The analytical methods used in this research are the analysis of Receivables Turnover, Average Collection Period, Billing Ratio, and Arrears Ratio.*

*Based on the results of research is concluded that the PDAM Tirta Binangun District Kulon Progo ineffective to managing and controlling the receivables. This is evidenced by the calculation result of Average Collection Period that are not in accordance with the standard receivables collection set by the PDAM which is above 20 days, as well as the level of Receivables Turnover, Billing Ratio, and Arrears Ratio that are still experiencing fluctuation.*

**Keywords:** *Management and Control of Receivables, The Effectiveness of Billing Receivables*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan dan pengendalian piutang yang terjadi di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo, serta mengetahui tingkat efektivitas dalam penagihan piutang. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis perputaran piutang, analisis rata-rata umur piutang, rasio penagihan, dan rasio tunggakan.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo belum efektif dalam mengelola dan mengendalikan piutangnya. Hal ini dibuktikan dengan adanya hasil perhitungan rata-rata umur piutang yang belum sesuai dengan standar pengumpulan piutang yang telah ditetapkan oleh PDAM yaitu diatas 20 hari, serta tingkat perputaran piutang, rasio penagihan, dan rasio tunggakan yang masih mengalami fluktuasi.

**Kata kunci:** Pengelolaan dan pengendalian piutang, efektivitas penagihan piutang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## PENDAHULUAN

Menurut UU Nomor 19 Tahun 2003, Badan Usaha Milik Negara (BUMN) adalah “Badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.” Sedangkan menurut UU Nomor 23 tahun 2004, Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah “Badan usaha milik negara yang dikelola oleh pemerintah daerah yang bertujuan untuk membangun dan mengembangkan potensi ekonomi di daerah.” Bentuk badan usaha BUMN dan BUMD diatur dalam UUD 1945 Pasal 33 Ayat 2 yang berbunyi “Cabang-cabang produksi yang penting bagi negara dan menguasai hajat hidup orang banyak dikuasai oleh negara” dan UUD 1945 Pasal 33 Ayat 3 yang berbunyi “Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.” Contoh perusahaan daerah salah satunya adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat daerah. PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo merupakan salah satu contoh perusahaan milik daerah yang dikelola oleh pemerintah Kabupaten Kulon Progo yang bergerak di bidang penjualan air bersih secara kredit. Penjualan secara kredit dilakukan agar masyarakat dapat lebih mudah dalam memanfaatkan pemakaian air. Penjualan secara kredit menyebabkan terjadinya tagihan kepada pelanggan berupa piutang. Piutang adalah tuntutan kepada pelanggan dan pihak lain untuk memperoleh uang, barang, dan jasa (aset) tertentu

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pada masa yang akan datang sebagai akibat penyerahan barang atau jasa yang dilakukan saat ini (Ferdinan, 2012: 129).

**Tabel 1.** Jumlah Piutang Macet dan Jumlah Pelanggan

No	Tahun	Sambungan Rumah	Jumlah Piutang Tertunggak (Rp)
1	2017	24.650	1.091.959.800
2	2018	27.221	934.201.600
3	2019 (Tri Wulan Pertama)	27.919	862.093.300

Tabel 1 menunjukkan jumlah konsumen PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo yang mengalami peningkatan jumlah konsumen setiap periodenya, sehingga memerlukan pengelolaan dan pengendalian piutang yang lebih efektif agar piutang dapat tertagih sesuai dengan target yang ditentukan oleh perusahaan serta dapat mengurangi risiko piutang macet yang semakin bertambah. Pengelolaan dan pengendalian piutang pada PDAM mulai terlaksana dengan baik sejak awal tahun 2017. Pada tahun 2016 dan tahun-tahun sebelumnya, piutang PDAM belum dikelola dan dikendalikan dengan baik, sehingga menimbulkan piutang yang menumpuk pada tahun-tahun berikutnya. Piutang macet tersebut dikarenakan banyak ditemukan jumlah piutang yang menunggak di atas umur 6 bulan bahkan sampai dengan umur 16 bulan piutang tidak dibayar dan belum ada tindakan untuk mengendalikan dan mengatasi masalah tersebut. Salah satu penyebab pelanggan tidak membayar tagihan secara tepat waktu dikarenakan sering terjadi kebocoran saluran pipa dan *water meter* tidak sesuai dengan jumlah yang digunakan oleh pelanggan, akibatnya pelanggan merasa dirugikan oleh pihak PDAM. Pelanggan lebih memilih untuk disegel *water meter* daripada harus membayar piutang yang menumpuk di PDAM selama berbulan-bulan.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Efektivitas pengelolaan dan pengendalian piutang berperan penting dalam menunjang aktivitas perusahaan dalam melakukan kegiatan operasional. Efektivitas diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil yang diharapkan dalam satu periode. Kebijakan pengelolaan dan pengendalian piutang perusahaan dapat dikatakan efektif apabila jumlah tagihan piutang macet dapat diterima kembali oleh perusahaan sesuai dengan jumlah dan batas waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dalam pengelolaan dan pengendalian piutang, PDAM selalu menargetkan jumlah piutang macet yang harus diterima kembali oleh perusahaan. Namun kenyataannya masih banyak unit ataupun cabang yang belum bisa memenuhi target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Oleh karena itu, PDAM perlu meningkatkan dan memperhatikan pengelolaan dan pengendalian piutang yang diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas penagihan piutang macet yang terjadi di PDAM Tirta Binangun.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **Pengelolaan Piutang**

Pengelolaan yaitu serangkaian kegiatan yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, petunjuk, pelaksanaan, pengendalian, dan pengawasan.

Pengelolaan piutang menurut Ardipawiro (2015) meliputi:

- a. Standar kredit, untuk mengetahui kemauan dan kemampuan pelanggan dalam membayar kewajibannya dan untuk mengurangi dan menghindari risiko piutang tak tertagih.
- b. Persyaratan kredit, untuk meningkatkan volume penjualan kredit dan dapat mempengaruhi pelanggan untuk segera membayarkan tagihannya.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

## c. Kebijakan pengumpulan piutang

Teknik-teknik dalam pengumpulan piutang dapat melalui:

1. Teguran (melalui surat ataupun telepon), yang bersifat mengingatkan sebelum kredit jatuh tempo.
2. Kunjungan ke rumah pelanggan (*door to door*).
3. Menggunakan agen/pihak ketiga.
4. Tindakan secara hukum atau tuntutan secara perdata.

## d. Rasio pengukuran piutang

Rasio-rasio keuangan menurut Husnan (2004: 69), yang berkaitan dengan pengukuran piutang meliputi:

### 1. Perputaran Piutang (*Receivable Turnover*)

Rasio yang digunakan untuk mengukur piutang yang terjadi dalam satu periode akuntansi.

### 2. Rata-rata Umur Piutang (*Average Collection Period*)

Rasio yang digunakan untuk mengetahui rata-rata hari untuk mengumpulkan piutang dan mengubahnya menjadi kas.

### 3. Rasio Tunggakan

Rasio yang digunakan untuk mengetahui jumlah piutang yang telah jatuh tempo dari sejumlah penjualan kredit yang belum tertagih dalam satu periode.

### 4. Rasio Penagihan

Rasio yang digunakan untuk mengetahui aktivitas penagihan yang dilakukan oleh perusahaan.

## Pengendalian Piutang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pengendalian adalah proses mengawasi (*monitoring*), membandingkan (*comparing*), dan mengoreksi (*correcting*) kinerja (Robbins et al., 2010). Tujuan pengendalian piutang dimaksudkan untuk mendukung perusahaan dalam mengelola dan meningkatkan efektivitas penagihan piutang. Penyebab utama timbulnya piutang yaitu adanya aktivitas penjualan kredit. Oleh karena itu, perusahaan dalam menjalankan aktivitas penjualan kredit membutuhkan pengendalian piutang dengan menerapkan prinsip pengendalian intern perusahaan agar piutang dapat tertagih sesuai dengan jumlah yang ditargetkan oleh perusahaan. Menurut Hartadi (1999: 9), prinsip-prinsip pengendalian intern perusahaan meliputi:

a. Pegawai yang berkualitas dan dapat dipercaya

Setiap pegawai diberikan tanggungjawab menurut kecakapan, pengalaman, dan kejujurannya dalam melaksanakan tugas.

b. Pemisahan wewenang

Dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab harus sesuai dengan struktur organisasi yang telah disusun secara jelas.

c. Pengawasan

Setiap karyawan diawasi dan dinilai oleh masing-masing atasannya untuk mempertanggungjawabkan atas hasil pekerjaan masing-masing karyawan.

d. Penetapan tanggungjawab perseorangan

Setiap pegawai/personil diberikan tugas yang harus dikerjakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan perusahaan serta hasil dari tugas masing-masing personil harus dapat dipertanggungjawabkan kepada perusahaan.

e. Pencatatan yang seksama dengan segera



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Semua transaksi ekonomis yang terjadi harus segera dicatat sesuai dengan prosedur dan dokumen yang telah diberi nomor urut yang tercetak serta disimpan secara urut agar mempermudah untuk mengetahui keberadaan dokumen tersebut apabila dokumen hilang dicuri.

## f. Penjagaan fisik

Penjagaan fisik dilakukan untuk mengurangi risiko kerugian yang diakibatkan oleh adanya kecurangan. Penjagaan fisik dapat berupa penyediaan lemari besi yang terkunci untuk menyimpan kas kecil perusahaan.

## g. Pemeriksaan oleh petugas yang bebas dari tugas rutin

Sistem administrasi perusahaan harus diteliti kembali oleh pihak atau bagian yang bebas dari pekerjaan rutin perusahaan yang dapat dilakukan secara periodik.

Menurut Mulyadi (2002), pengendalian memiliki ketergantungan dan dapat mempengaruhi sistem lain yang saling berhubungan untuk membentuk suatu sistem. Ketergantungan dan saling berhubungan sering disebut dengan unsur. Unsur-unsur pengendalian menurut Mulyadi (2002: 183) meliputi:

### 1. Lingkungan pengendalian

Lingkungan pengendalian mencakup sikap manajemen dan karyawan terhadap pengendalian yang diterapkan oleh suatu organisasi. Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi lingkungan pengendalian meliputi nilai integritas dan etika, komitmen terhadap kompetensi, dewan komisaris dan komite audit, filosofi dan gaya operasi manajemen, struktur organisasi, pembagian wewenang dan pembebanan tanggung jawab, dan kebijakan dan praktik sumber daya manusia.

### 2. Penaksiran risiko

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penilaian risiko ditujukan untuk menilai pelaporan keuangan yang meliputi identifikasi, analisis, dan pengelolaan risiko yang berkaitan dengan penyusunan laporan keuangan yang sesuai dengan prinsip akuntansi berterima umum. Risiko-risiko yang kemungkinan terjadi karena perubahan keadaan meliputi bidang atau bisnis baru yang memerlukan prosedur akuntansi yang belum pernah dikenal, perubahan standar akuntansi, dan hukum dan peraturan terbaru.

## 3. Informasi dan komunikasi

Pengendalian yang berkaitan dengan sistem akuntansi yaitu transaksi dilaksanakan untuk mencegah salah saji dalam asersi manajemen pada laporan keuangan. Oleh karena itu, transaksi yang dicatat atau yang terjadi harus meyakinkan dan memadahi dengan syarat sah, telah diotorisasi, telah dicatat, telah dinilai secara wajar, telah digolongkan secara wajar, dan telah dicatat dalam periode yang seharusnya

Komunikasi mencakup penyampaian informasi kepada semua personil yang terlibat dalam laporan keuangan mengenai aktivitas mereka yang saling berkaitan satu sama lain. Informasi yang dikomunikasikan tersebut berisi tentang pelaporan penyimpangan akuntansi dan pelaporan keuangan kepada pihak yang memiliki wewenang lebih tinggi dalam suatu entitas.

## 4. Aktivitas pengendalian

Aktivitas pengendalian yaitu suatu kebijakan dan prosedur yang dibuat untuk meyakinkan bahwa langkah yang digunakan oleh manajemen sudah dilaksanakan dengan benar agar dapat mengurangi risiko dalam pencapaian tujuan entitas.

## 5. Pemantauan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pemantauan adalah proses penilaian kualitas kinerja struktur pengendalian sepanjang waktu. Pemantauan bertujuan untuk mengetahui kesesuaian struktur pengendalian dalam menjalankan pengendalian operasional perusahaan sesuai dengan yang diharapkan serta menilai kelayakan struktur pengendalian tersebut terhadap perubahan keadaan.

## **Efektivitas Penagihan Piutang**

Efektivitas adalah hasil kegiatan manajemen yang menunjukkan berhasil atau tidaknya suatu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dimasa lalu (Komaruddin, 2004: 269). Piutang adalah kekayaan perusahaan (aset lancar) yang timbul sebagai akibat dilaksanakannya kebijakan penjualan kredit (Kuswadi, 2004: 249). Penagihan piutang merupakan proses mengubah kembali piutang usaha yang ditimbulkan karena kegiatan penjualan barang atau jasa menjadi uang tunai (Putri, 2015).

Untuk mengurangi dan menghindari risiko piutang macet yang akan terjadi di masa depan perusahaan membutuhkan petugas khusus yang ditunjuk oleh perusahaan untuk melakukan penagihan piutang dengan prosedur-prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan agar mempercepat proses penagihan piutang. Prosedur-prosedur penagihan piutang yang efektif menurut Gitosudarmo dan Basri (2002: 83), yaitu bagian piutang menyusun daftar tagihan piutang yang akan jatuh tempo dan kemudian diserahkan kepada bagian penagihan beserta kuitansi atau bukti penjualan asli. Penagih secara langsung mendatangi ke alamat masing-masing pelanggan untuk menagih piutang yang tercantum pada daftar tagihan. Setiap pelunasan akan diberikan kuitansi penjualan asli kepada pelanggan dengan

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dibubuhi cap tanda lunas. Hasil penagihan dan daftar tagihan akan diserahkan ke bagian kasir. Bagian kasir akan menghitung ulang jumlah tagihan dan apabila sudah sesuai dengan daftar tagihan akan diberikan cap bahwa tagihan tersebut telah diterima bagian kasir dan kemudian daftar tagihan tersebut diberikan kembali ke bagian penagihan. Selanjutnya bagian penagihan akan menyerahkan daftar tagihan ke bagian piutang dan akuntansi yang selanjutnya akan dicatat oleh kedua bagian tersebut.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Sampel dan Data Penelitian**

Objek penelitian ini adalah pengelolaan dan pengendalian piutang pada tahun 2017 sampai dengan tri wulan pertama tahun 2019 di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli melalui observasi, survei, dan wawancara secara langsung dengan subyek (orang) atau kelompok yang berkaitan dengan perusahaan. Data sekunder, yaitu sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui laporan rekapitulasi piutang selama tiga tahun terakhir serta dokumen-dokumen perusahaan yang berhubungan dengan tujuan penelitian. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif, yaitu jenis data yang merupakan kumpulan dari data non-angka, yang berisi informasi baik secara lisan ataupun tulisan, seperti sejarah singkat perusahaan, ketentuan dan peraturan perusahaan, dan lain-lain yang berhubungan dengan penelitian ini. Data kuantitatif, yaitu jenis data yang diperoleh

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dari perusahaan dalam bentuk angka-angka, seperti laporan rekapitulasi piutang, tarif pemasangan dan pendaftaran, dan tarif tingkat pemakaian.

## **Metode Pengumpulan Data**

Dalam menyelesaikan penelitian ini diperlukan proses untuk memperoleh data yang berisi informasi-informasi yang relevan guna menganalisis masalah-masalah yang terjadi di PDAM. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi metode survei, metode observasi, dan penelitian kepustakaan.

Metode Survei (*Survey Methods*) dilakukan dengan cara wawancara secara langsung kepada bagian administrasi dan kepala bagian penagihan dengan menggunakan pertanyaan baik secara lisan ataupun tertulis untuk memperoleh informasi yang aktual dan relevan yang berhubungan dengan penelitian ini. Metode Observasi (*Observation Methods*) dilakukan dengan cara mencatat perilaku subyek (pegawai PDAM), obyek (benda), atau suatu kejadian dalam perusahaan yang sistematis tanpa adanya komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) diperoleh dengan menggunakan skripsi, jurnal riset, dan buku sebagai materi pembahasan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

## **Metode Analisis**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penelitian ini menggunakan empat analisis piutang, yaitu analisis perputaran piutang, analisis rata-rata umur piutang, analisis rasio tunggakan, dan analisis rasio penagihan piutang.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Pengelolaan dan Pengendalian Piutang

Pengelolaan dan pengendalian piutang yang diterapkan oleh PDAM adalah sebagai berikut:

#### 1. Persyaratan kredit

Syarat yang harus dipenuhi untuk menjadi calon pelanggan baru di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo yaitu dengan cara:

- a. Mengisi dan menyerahkan kembali formulir pendaftaran calon pelanggan baru yang dapat diperoleh di cabang atau unit terdekat sesuai lokasi rumah.
- b. Menyerahkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK,C1) calon pelanggan baru.
- c. PDAM melakukan survei lokasi rumah calon pelanggan untuk mengetahui ada atau tidaknya pipa saluran air yang terpasang di lokasi tersebut. Jika belum terdapat pipa saluran air, pihak PDAM akan membuatkan pipa saluran air baru dengan dikenai biaya Rp1.200.000 per paket dan menyetorkan biaya pendaftaran calon pelanggan baru ke Bank BPD DIY. Satu paket dapat digunakan untuk lebih dari lima pengguna.

#### 2. Standar kredit



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Dalam melaksanakan aktivitas penjualan kredit, PDAM tidak memberikan batasan minimal penghasilan bagi calon pelanggan barunya. PDAM menilai kelayakan kredit bagi calon pelanggan barunya dengan melihat segi kemauan dan kemampuan untuk memenuhi syarat pendaftaran sebagai calon pelanggan baru yang telah ditentukan oleh PDAM.

### 3. Prosedur pengelolaan piutang

Prosedur pengelolaan piutang yang diterapkan di PDAM mulai sejak mendaftarkan diri sebagai calon pelanggan hingga piutang terbayarkan adalah sebagai berikut:

- a. Calon pelanggan mendaftarkan diri ke kantor cabang atau unit terdekat setempat dengan melengkapi berkas pendaftaran.
- b. Berkas pendaftaran diterima oleh bagian admin kantor cabang atau unit setempat, kemudian bagian admin memberikan denah lokasi pemasangan ke bagian distribusi untuk dilakukan survei di lokasi pemasangan. Setelah bagian distribusi selesai melakukan survei, kemudian bagian distribusi melaporkan ke bagian admin.
- c. Kemudian bagian admin memberikan tagihan biaya pendaftaran yang harus dibayarkan oleh calon pelanggan.
- d. Setelah calon pelanggan membayarkan biaya pendaftaran ke bagian admin, kemudian bagian admin menyetorkan biaya pendaftaran ke Bank BPD DIY.
- e. Setelah menyetorkan biaya pendaftaran ke Bank BPD DIY, kemudian bagian admin menyerahkan slip bukti setor ke bagian gudang dan logistik di kantor pusat.

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- f. Bagian gudang dan logistik melakukan pemasangan saluran pipa air dan *water meter*.
  - g. PDAM mengirimkan petugas untuk melakukan pembacaan *water meter* setiap bulannya untuk mencocokkan data komputer dengan data yang sebenarnya terjadi.
  - h. Pelanggan membayar tagihannya dapat melalui kantor cabang atau unit setempat, Kantor Pos, ATM dan Teller Bank BRI, Alfamart, Alfamidi, Indomart, dan Ceria Mart.
  - i. Bagian admin kantor pusat akan merekap data pelanggan yang belum membayar tagihannya kemudian membuat surat teguran dan peringatan yang dikirimkan ke kantor cabang atau unit masing-masing yang bersangkutan.
  - j. Bagian admin kantor cabang atau unit berkoordinasi dengan bagian penagihan kantor cabang atau unit untuk membagi tugas menyampaikan surat teguran dan peringatan ke pelanggan.
  - k. Pelanggan yang tidak membayarkan tagihannya dalam jangka waktu dua bulan berturut-turut akan disegel *water meter* oleh petugas PDAM dan dimintai keterangan kesanggupan pelanggan untuk membayar tagihannya. Pelanggan yang telah melebihi batas kesanggupan tidak juga membayar, bagian admin kantor cabang atau unit memberikan konfirmasi ke bagian penagihan kantor pusat untuk segera ditangani oleh bagian penagihan kantor pusat.
4. Kebijakan pengumpulan piutang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Untuk mengelola dan mengendalikan piutang agar piutang dapat ditagih sesuai target, PDAM menerapkan kebijakan pengumpulan piutang yaitu dengan cara petugas PDAM melakukan pembacaan *water meter* yang dilaksanakan antara tanggal 15 sampai dengan 25 setiap bulannya. Apabila pelanggan tidak setuju dengan hasil pencatatan *water meter* dapat menyampaikan pengaduan di kantor PDAM selambat-lambatnya tiga hari setelah pemeriksaan, batas pelunasan piutang maksimal tanggal 20 pada bulan berikutnya, apabila pelanggan membayarkan tagihannya setelah tanggal 20 akan diberikan sanksi denda keterlambatan pembayaran tagihan.

PDAM akan mengirimkan surat yang bersifat teguran dan mengingatkan apabila pelanggan tidak membayarkan tagihannya sampai dengan akhir bulan berikutnya. Dalam surat tersebut PDAM memberikan kelonggaran waktu selama 7 hari kepada pelanggan untuk melunasi tagihannya terhitung sejak tanggal surat tagihan dikirimkan ke pelanggan, apabila pelanggan tidak membayar tagihannya pihak PDAM baik bagian penagihan ataupun pegawai PDAM lainnya melakukan kunjungan ke rumah pelanggan (*door to door*) untuk mengkonfirmasi ulang kesanggupan pelanggan membayarkan tunggakkannya dengan jangka waktu maksimal 2 bulan atau dilihat dari segi loyalitas pelanggan. Apabila lebih dari 2 bulan, maka PDAM akan menyegel *water meter* tanpa ada pemberitahuan sebelumnya kepada pelanggan yang menunggak.

## 5. Rasio pengukuran piutang

PDAM dalam mengukur dan menilai piutang yang terjadi selama satu periode menggunakan sebuah sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi yang diterapkan di PDAM yaitu dengan menggunakan aplikasi komputer yang

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dirancang oleh Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP). Aplikasi tersebut dikenal dengan sebutan Sikompak. Aplikasi Sikompak terintegrasi dan mencakup *billing system*, pencatatan piutang, pencatatan persediaan, pencatatan aktiva tetap, dan akuntansi yang dapat mendukung dalam pengambilan keputusan.

## Efektivitas Penagihan Piutang

Untuk mengatasi risiko piutang macet dan tidak dapat tertagih, PDAM menerapkan kebijakan untuk meningkatkan efektivitas penagihan piutang. Kebijakan yang diterapkan oleh pihak PDAM yaitu dengan memberi batas waktu maksimal pelunasan piutang yaitu dua bulan dan selebihnya petugas PDAM akan menyegel *water meter* pelanggan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Memberi target penurunan jumlah piutang di setiap cabang atau unit untuk setiap periodenya. Untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan piutang yang telah dilakukan oleh PDAM selama tiga tahun berturut-turut adalah sebagai berikut:

Hasil perhitungan perputaran piutang yang terjadi di PDAM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Perputaran Piutang

Tahun	Piutang Awal (Rp)	Piutang Akhir (Rp)	Rata-rata Piutang (Rp)	Penjualan Kredit (Rp)	Perputaran (kali)
2017	1.315.164.800	1.091.959.800	1.203.562.300	15.626.466.000	12,98
2018	1.091.959.800	934.201.600	1.013.080.700	18.238.831.000	18,00
2019	934.201.600	862.093.300	898.147.450	10.131.370.400	11,28

Berdasarkan Tabel 2, perputaran piutang yang terjadi di PDAM selama tiga tahun berturut-turut mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017 PDAM dalam melakukan penagihan piutangnya sebanyak 12,98 kali. Sedangkan pada tahun

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

2018, PDAM mengalami peningkatan dalam melakukan penagihan piutangnya yaitu meningkat sebesar 5,02 kali atau menjadi 18,00 kali. Pada tahun 2019 PDAM dalam melakukan penagihan piutangnya mengalami penurunan sebesar 6,72 kali atau menjadi 11,28 kali. Selama tiga tahun berturut-turut dalam mengelola piutang, PDAM mencapai titik tertinggi perputaran piutang pada tahun 2018. Artinya semakin tinggi perputaran piutang, maka piutang yang dapat ditagih akan semakin banyak dan kinerja perusahaan dalam mengelola piutang semakin baik.

Hasil perhitungan rata-rata umur piutang yang terjadi di PDAM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.** Hasil Perhitungan Rata-rata Umur Piutang

Tahun	Penjualan Kredit (Rp)	Jumlah Piutang (Rp)	Rata-rata Umur Piutang (hari)	Perputaran Piutang (kali)
2017	15.626.466.000	16.941.630.800	28	12,98
2018	18.238.831.000	19.330.790.800	20	18,00
2019	10.131.370.400	11.065.572.000	32	11,28

Tabel 3 menunjukkan hasil perhitungan rata-rata umur piutang selama tiga tahun berturut-turut PDAM yang belum efektif dalam mengelola piutang. Hal ini dikarenakan PDAM dalam mengubah piutang menjadi kas belum sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, yaitu 20 hari setelah masa penggunaan air berakhir. Rata-rata umur piutang berhubungan dengan tingkat perputaran piutang. Semakin tinggi nilai perputaran piutang, semakin baik pula rata-rata umur piutang. Pada tahun 2018, PDAM dalam mengubah piutang menjadi kas sudah sesuai dengan batas waktu pengumpulan piutang yang ditargetkan PDAM, yaitu dengan waktu 20 hari. Tahun 2018 PDAM lebih efektif 8 hari dalam menagih piutang dibandingkan tahun 2017. Sedangkan rata-rata umur piutang paling rendah yaitu



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pada tahun 2019. Dibandingkan tahun 2018, tahun 2019 mengalami penurunan efektivitas sebesar 12 hari dalam mengubah piutang menjadi kas.

Perhitungan rata-rata umur piutang digunakan untuk mengetahui efektivitas PDAM dalam menagih piutangnya selama satu periode. Semakin banyak jumlah hari dalam mengumpulkan piutang dibandingkan dengan target yang telah ditentukan oleh perusahaan, artinya PDAM kurang efektif dalam mengumpulkan piutangnya.

Hasil perhitungan rasio tunggakan piutang yang terjadi di PDAM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Perhitungan Rasio Tunggakan

Tahun	Jumlah Piutang (Rp)	Piutang Tertunggak (Rp)	Rasio Tunggakan (%)
2017	16.941.630.800	1.091.959.800	6
2018	19.330.790.800	934.201.600	5
2019	11.065.572.000	862.093.300	8

Tabel 4 menunjukkan bahwa PDAM dalam mengelola dan mengendalikan piutang mengalami fluktuasi dalam penagihan piutangnya. Tahun 2017 rasio tunggakan piutang menunjukkan angka 6% dari jumlah piutang sebesar Rp16.941.630.800, dari jumlah tersebut yang belum dapat tertagih atau piutang tertunggak adalah sebesar Rp1.091.959.800. Pada tahun 2018 perusahaan mengalami kenaikan dalam penagihan piutangnya, sehingga jumlah piutang yang tertunggak mengalami penurunan sebesar 1% dibandingkan tahun 2017. Tahun 2018 kinerja perusahaan dalam penagihan piutang pelanggannya lebih efektif. Hal ini dibuktikan bahwa pada tahun 2018 total piutang PDAM paling banyak dibandingkan tahun 2017 dan tahun 2019, dan jumlah piutang tertunggaknya



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

mengalami penurunan sebesar Rp157.758.200 atau sebesar 1% dari jumlah piutang. Pada triwulan pertama tahun 2019, rasio tunggakan mengalami peningkatan sebesar 3% dibandingkan dengan tahun 2018. Meskipun pada tahun 2019 rasio tunggakan meningkat, namun jumlah piutang yang tertunggak paling kecil dibandingkan dengan tahun 2017 dan tahun 2018. Piutang yang tertunggak pada tahun 2019 turun sebesar Rp72.108.300 dibandingkan dengan jumlah piutang tertunggak tahun 2018.

Hasil perhitungan rasio penagihan piutang yang terjadi di PDAM dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5.** Hasil Perhitungan Rasio Penagihan

Tahun	Jumlah Piutang (Rp)	Piutang Tertagih (Rp)	Rasio Penagihan (%)
2017	16.941.630.800	15.849.671.000	94
2018	19.330.790.800	18.396.589.200	95
2019	11.065.572.000	10.203.478.700	92

Tabel 5 menunjukkan hasil perhitungan rasio penagihan selama tiga tahun terakhir PDAM dalam penagihan piutangnya masih mengalami fluktuasi. Pada tahun 2017, rasio penagihan piutang sebesar 94% atau sebesar Rp15.849.671.000 dari jumlah piutang sebesar Rp16.941.630.800. Pada tahun 2018, PDAM mengalami peningkatan dalam penagihan piutangnya, yaitu sebesar 1% atau sebesar Rp2.546.918.200 dibandingkan dengan tahun 2017. Pada tahun 2018 kinerja PDAM dalam penagihan piutang paling efektif dibandingkan tahun 2018 dan tahun 2019, karena jumlah persentase penagihan piutang paling tinggi dengan jumlah piutang paling banyak dibandingkan tahun 2017 dan tahun 2019. Pada tahun 2019, PDAM mengalami penurunan dalam penagihan piutangnya. Hal ini

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ditunjukkan dengan adanya penurunan angka persentase penagihan sebesar 3% dibandingkan tahun 2018 atau sebesar Rp8.193.110.500.

## PENUTUP

### Simpulan

Dari hasil analisis dan evaluasi mengenai pengelolaan dan pengendalian piutang di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kebijakan kredit untuk mengelola piutang di PDAM tidak memberlakukan standar kredit dalam menilai kemauan dan kemampuan calon pelanggan baru. Kebijakan kredit untuk mengendalikan piutang yang diterapkan oleh PDAM dalam mengumpulkan piutangnya, yaitu dengan memberikan sanksi atas keterlambatan pembayaran dan batas maksimal waktu menunggak, yaitu selama dua bulan berturut-turut dan selebihnya akan diberlakukan sanksi penyegelan *water meter*.
2. Dalam meningkatkan efektivitas penagihan piutang, PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo menggunakan sebuah sistem aplikasi komputer, yaitu Sikompak yang dirancang oleh BPKP untuk mengelola dan mengendalikan pergerakan piutang di PDAM.
3. Dalam melakukan penagihan piutang, PDAM belum efektif. Hal ini dibuktikan dengan adanya perputaran piutang selama tiga tahun terakhir yang mengalami fluktuasi. PDAM dalam melakukan penagihan piutang yang memiliki jumlah paling besar serta dalam mengelola dan mengendalikan piutang paling baik terjadi pada tahun 2018 dengan dibuktikan perputaran piutang yang terjadi pada

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

tahun 2018 mencapai titik tertinggi selama tiga tahun terakhir, yaitu sebanyak 18 kali.

4. Rata-rata umur piutang atau waktu untuk mengubah piutang menjadi kas belum efektif. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan rata-rata umur piutang yang masih belum sesuai dengan target yang ditentukan oleh PDAM, yaitu 20 hari setelah masa penggunaan air selesai. Rata-rata umur piutang paling efektif selama tiga tahun terakhir, yaitu pada tahun 2018 dengan jumlah piutang paling tinggi dan dapat memenuhi target yang ditentukan oleh PDAM dalam mengumpulkan piutangnya. Sedangkan tahun 2019 merupakan rata-rata umur piutang yang belum efektif, meskipun hasil perhitungan menunjukkan jangka waktu penagihan 32 hari namun hasil perhitungan tersebut masih bersifat sementara dan dapat dijadikan pedoman perusahaan untuk meningkatkan efektivitas penagihan piutang akhir tahun 2019.
5. Rasio tunggakan dan rasio penagihan memiliki hubungan timbal balik. Semakin besar angka persentase tunggakan piutang, maka semakin kecil angka persentase penagihan piutang. Selama tiga tahun terakhir, rasio tunggakan paling kecil dan rasio penagihan paling besar terjadi pada tahun 2018. Meskipun pada tahun 2019 angka persentase tunggakan paling besar dan angka persentase penagihan paling kecil, namun pada tahun 2019 jumlah piutang tertunggak paling sedikit dibandingkan tahun 2018 dan 2017. Jumlah piutang tertunggak tahun 2019 membuktikan bahwa perusahaan terus berusaha untuk memperbaiki kinerja perusahaan dalam mengelola dan mengendalikan piutang agar meningkatkan efektivitas penagihan piutang.

## **Keterbatasan Penelitian**

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penelitian ini menggunakan objek PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo. Dalam memperoleh data kuantitatif seperti pengelolaan piutang, PDAM belum bisa memenuhi data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga penelitian ini menggunakan data yang terbatas. Alasan PDAM tidak memberikan data yang dibutuhkan karena pengelolaan piutang tahun 2016 dan tahun-tahun sebelumnya belum dikelola dengan baik. Data kualitatif seperti bagan alir (*flow chart*) prosedur pengelolaan dan pengendalian piutang tidak dapat diperoleh dalam penelitian ini, alasan PDAM tidak memberikan bagan alir tersebut karena PDAM lebih banyak didasarkan pada kebiasaan yang sudah dijalankan selama bertahun-tahun meskipun PDAM memiliki *Standard Operating Procedures* (SOP).

## Saran

Dari hasil analisis dan evaluasi kinerja PDAM dalam mengelola dan mengendalikan piutang selama tiga tahun terakhir untuk meningkatkan efektivitas penagihan piutang, maka sebaiknya PDAM melakukan:

1. Pembuatan tim atau sumber daya khusus yang menangani audit lapangan atau sering disebut dengan *yield controller*. Audit lapangan harus dipisahkan dari internal perusahaan dan bekerjasama dengan bagian pelayanan dan penagihan untuk memantau pergerakan piutang. Tugas *yield controller* yaitu mencocokkan kesesuaian alamat pelanggan, nilai piutang, dan mengetahui nilai akhir dari piutang pelanggan. *Yield controller* harus memiliki kemampuan bernegosiasi serta pengetahuan memahami perilaku konsumen. Menurut Irawan (2011: 124), *yield controller* dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, yaitu lebih cepat

# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

dalam menemukan kejanggalan mengenai perilaku konsumen yang buruk dan dapat memperkecil risiko piutang bermasalah.

2. Membuat laporan pergerakan piutang secara periodik dan membuat rute perjalanan dengan jadwal yang terstruktur yang akan digunakan oleh *yield controller* untuk menagih piutang yang tertunggak agar lebih efisien waktunya dan lebih efektif dalam menangani piutang macet.
3. Sebaiknya PDAM dalam mengambil keputusan lapangan mengenai kebijakan kredit dalam pengumpulan piutang lebih tegas dan konsisten. PDAM perlu segera menyegel *water meter* pelanggan yang melebihi batas maksimal menunggak agar pelanggan merasa jera. Menurut Royan (2009: 129), seorang pengelola kredit bermasalah harus memiliki kemampuan dalam mengambil keputusan dengan cepat dan tepat serta memiliki daya analisis yang tajam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiprawiro. (2015). *Dasar Manajemen Keuangan*. Bandung: Universitas Gunadarma.
- Ferdinan, Efraim. (2012). *Akuntansi Menengah 1 Prespektif IFRS*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Gitosudarmo, Indriyo dan Basri. (2002). *Manajemen Keuangan*. Edisi Empat. Yogyakarta: BPFE.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Halim, Abdul. (2007). *Manajemen Keuangan Bisnis*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Hartadi, Bambang. (1999). *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: PT Ghalia Indonesia.
- Horngren, Harrison. (2007). *Akuntansi*. Edisi Tujuh. Jakarta: Erlangga.
- Husnan, Suad. (2004). *Pembelajaan Perusahaan, Dasar-dasar Manajemen Keuangan*. Edisi Empat. Yogyakarta: Liberty.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Bisnis*. Edisi Pertama. Yogyakarta: BPFE.
- Irawan, Hengki. (2011). *Bijak Mengelola Piutang*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Kariyoto. (2018). *Manajemen Keuangan Konsep dan Implementasi*. Malang: UB Press.
- Kasmir. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, Mudrajad. (2003). *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Kuswadi. (2004). *Cara Mudah Memahami Angka Dan Manajemen Keuangan Bagi Orang Awam*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Komaruddin. (2004). *Manajemen Kas Untuk Usahawan*. Edisi khusus. Bandung: Rajawali Press.
- La Midjan. (2009). *Sistem Pengawasan dan Pengendalian Perusahaan*. Surabaya: Surabaya Press.
- Lisetiyowati, Siti Rosyafah, dkk. (2017). Analisis Perputaran Piutang Usaha Terhadap Tingkat Pendapatan. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bhayangkara Surabaya*, 3(3), 525-527.
- Luksiana, Englin Widyah, dkk. 2016. Prosedur Penagihan Piutang Rawat Inap dan Rawat Jalan Dengan Menggunakan Asuransi Di RS PGI Cikini. *Buletin Ekonomi Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Indonesia*, 20(1), 40.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mulyadi. 2002. *Auditing 1*. Edisi Empat. Jakarta: Salemba Empat.



# PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Putri, Aziza Andini. 2015. Peranan Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Menunjang Efektivitas Penagihan Piutang. *Skripsi. Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama. Bandung.*

Robbins, Stephen P dan Coulter Mary. 2010. *Manajemen*. Edisi Sepuluh. Jakarta: Erlangga.

Royan, Frans M. 2009. *Account Receivable Sales Force, Cara Cerdas Mengelola Piutang Penjualan (AR) Sales Force*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Situmorang, Alam. 2007. *Ekonomi untuk SMA/MA Kelas X*. Jakarta: Esis.

Walahe, Agustina. 2013. Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang. *Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Gorontalo. Gorontalo.*

[http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu\\_19\\_03.htm](http://hukum.unsrat.ac.id/uu/uu_19_03.htm) Di akses 15 Maret 2019.

<http://www.bpkp.go.id/puslitbangwas/konten/2291/14.125-Review-Literatur-Pengelolaan-Badan-Usaha-Milik-Daerah> Di akses 15 Maret 2019.