

Analisis Problematika Piutang Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Wae Manurung Kabupaten Bone

Syahrir Pawerangi,²Syafridayani, Muh. Harisa, ⁴Dewi Yunita

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Yapi Bone

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui problematika piutang pelanggan yang dihadapi oleh PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif yaitu dengan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan menjelaskan data-data piutang dan data-data pelanggan yang menunggak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang diteliti. Penelitian kualitatif ini akan memberikan gambaran tentang problematika piutang yang dihadapi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone. Penelitian ini berlangsung selama 2 bulan, yaitu bulan Juli dan bulan Agustus 2024. Data primer diperoleh melalui hasil pengamatan langsung dan hasil wawancara dengan sejumlah staf pelaksana perusahaan. Data sekunder diperoleh dengan mengumpulkan data keuangan perusahaan berupa dokumen piutang tahun 2020, 2021 dan 2022. Hasil penelitian yang telah dilakukan ternyata di PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone telah melakukan upaya-upaya penagihan namun masih banyak pelanggan belum menanggapi sehingga besarnya piutang mempengaruhi kelangsungan operasional perusahaan PDAM.

Kata Kunci : Piutang, Pelanggan

PENDAHULUAN

Saat ini Indonesia sudah mengalami globalisasi dibidang ekonomi. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya bermunculan perusahaan- perusahaan besar maupun kecil, perusahaan dalam maupun luar negeri. Perusahaan-perusahaan tersebut juga mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mencari keuntungan atau laba semaksimal mungkin. Laba yang diperoleh perusahaan merupakan selisih dari pendapatan yang diperoleh perusahaan dengan biaya-biaya usaha yang dikeluarkan. Hal ini tentu akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan- perusahaan tersebut sehingga perusahaan yang bergerak dibidang yang sama untuk mencari strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Pada perusahaan dagang atau jasa memerlukan yang namanya sumber daya. Sumber daya adalah suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan (Nugraha, 2015).

Sumber daya tidak selalu bersifat fisik, tetapi juga non-fisik (*intangible*). Sumber daya ada yang dapat berubah, baik menjadi semakin besar maupun hilang, dan ada pula sumber daya yang kekal (selalu tetap). Selain itu, dikenal pula istilah sumber daya yang dapat pulih atau terbarukan (*renewable resources*) dan sumber daya tak terbarukan (*non-renewable resources*). Suatu perusahaan sering juga menghadapi problematika seperti halnya PDAM dalam melaksanakan aktivitasnya untuk mencapai tujuan organisasi. Problem yang dihadapi misalnya penjualan jasa yang pembayarannya dilakukan dikemudian hari. Hal ini tentu biasanya sering menimbulkan masalah-masalah piutang usaha atau piutang tak tertagih (Banteng, 2013). Piutang usaha yang muncul, apabila tidak dapat dibayarkan atau terjadi kemungkinan klien bangkrut atau menghilang, maka akan mengakibatkan munculnya piutang tak tertagih. Hal ini disebabkan karena dalam transaksi kredit ini ada tenggang waktu sebelum pelunasan hutang dari pihak debitur dan kondisi ini komponen piutang tak tertagih kemungkinan besar masih bisa terjadi. Untuk mengatasi hal ini maka diperlukan pengawasan yang ketat oleh manajemen perusahaan terhadap pengendalian piutang untuk menghindari kerugian yang cukup besar (Sutrisno dalam nurjannah, 2012:52). Oleh karena itu, pengendalian terhadap piutang merupakan sesuatu yang mutlak dilakukan oleh perusahaan. Sistem pengendalian piutang yang baik akan mempengaruhi keberhasilan perusahaan dalam menjalankan kebijakan penjualan secara kredit (Mulyadi, 2001:163). Demikian pula sebaliknya, kelalaian dalam pengendalian piutang bisa berakibat fatal bagi perusahaan, misalnya banyak piutang yang tak tertagih karena lemahnya kebijakan pengumpulan dan penagihan piutang.

Pengertian Piutang

Piutang dalam arti luas merupakan segala macam tuntutan atau klaim kepada pihak ketiga yang pada umumnya berakibat adanya penerimaan kas dimasa yang akan datang. Piutang yang dimiliki oleh perusahaan, umumnya timbul sebagai akibat dari transaksi-transaksi penjualan dan atau penyerahan jasa. Perusahaan memberikan kelonggaran kepada pelanggan-pelanggannya membayar dikemudian hari atas penjualan barang dan jasa yang dilakukannya. Karena penjualan dilakukan secara kredit oleh perusahaan tersebut, maka terjadilah piutang yang berarti perusahaan mempunyai klaim terhadap pelanggan-pelanggan. Berikut pendapat para ahli tentang piutang yaitu : Menurut Soemarso (2004:338) :

“Piutang merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran-kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk memperbolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan”. Sedangkan menurut Zaki Baridwan (2004 : 124) :

“Piutang dagang menunjukkan piutang yang timbul dari penjualan barang-barang atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan di mana dalam keadaan normal perusahaan, biasanya piutang dagang akan dilunasi dalam jangka waktu kurang dari satu tahun”.

Berdasarkan definisi-definisi yang ada dapat disimpulkan bahwa

piutang adalah hak penagihan kepada pihak lain atas uang, barang/jasa yang timbul karena adanya penjualan barang/jasa secara kredit dalam jangka waktu satu tahun atau dalam siklus normal perusahaan.

1. Klasifikasi Piutang

Piutang dapat diklasifikasikan secara umum yaitu :

- a. Klasifikasi piutang untuk tujuan akuntansi dikelompokkan dalam dua golongan sesuai dengan penyajian laporan keuangan.
 - 1) Piutang Lancar (*Current Receivables*)
Yaitu piutang yang diharapkan akan diterima pelunasannya dalam jangka waktu satu tahun atau dalam periode siklus kegiatan normal perusahaan.
 - 2) Piutang Tidak Lancar (*Non-Current Receivables*)
Yaitu piutang yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun atau dalam periode siklus kegiatan normal perusahaan.
- b. Klasifikasi piutang menurut sumber atau asal terjadinya piutang
 - 1) Piutang Dagang (*Trade Receivables*)
Yaitu piutang yang timbul dari transaksi-transaksi penjualan barang atau penyerahan jasa.
 - 2) Piutang Non Dagang (*Non-Trade Receivables*)
Yaitu piutang yang timbul dari transaksi-transaksi selain penjualan barang atau penyerahan jasa. Seperti : karyawan dan staf, piutang deviden, piutang bunga, sewa.

- ### 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Besarnya Piutang Tak Tertagih
- Piutang adalah salah satu unsur aktiva lancar dalam neraca yang memiliki perputaran yang cepat (kurang dari 1 tahun). Sebagai salah satu bentuk investasi yang tak berbeda dengan investasi kas, persediaan dan lain-lain, maka dengan adanya piutang perusahaan harus menyediakan dana untuk diinvestasikan ke dalam piutang.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi besar kecilnya dana yang diinvestasikan dalam piutang, menurut Riyanto (2001, 85-87) sebagai berikut:

- a. Volume Penjualan Kredit
- b. Syarat Pembayaran Penjualan Kredit
- c. Ketentuan Tentang Pembatasan Kredit
- d. Kebijakan dalam Pengumpulan Piutang
- e. Kebiasaan Membayar dari Para Langgan
- f. Usaha Penagihan

3. Penilaian Terhadap Piutang

Piutang dinilai sebesar jumlah yang diterima untuk masa yang akan datang. Jumlah ini belum tentu sama dengan jumlah uang yang tercantum dalam piutang. Piutang yang diperkirakan tidak akan tertagih dibebankan sebagai biaya.

Faktor yang mempengaruhi harga pertukaran dalam suatu transaksi

penjualan barang dan jasa yaitu :

a. Potongan Penjualan (*Trade Discounts*)

Potongan penjualan yaitu selisih antara harga jual (bruto) menurut daftar harga jual yang dipublikasikan dibandingkan dengan harga yang sesungguhnya dibayar oleh pembeli sebelum dikurangi potongan tunai.

b. Potongan Tunai (*Cash Discounts*) Potongan tunai merupakan suatu cara untuk mendorong agar pembeli bersedia membayar atau melunasi kewajiban-kewajibannya segera setelah barang-barang diserahkan kepadanya.

c. Retur Penjualan

Retur penjualan ialah suatu kelonggaran yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan untuk mengembalikan dan menolak barang-barang yang dibelinya. Seperti : potongan penjualan, retur penjualan harus dikurangkan dari hasil penjualan. Retur penjualan mengakibatkan tidak seluruh jumlah yang dibebankan kepada debitur didalam transaksi penjualan (kredit) dapat ditagih.

4. Pengakuan Piutang Usaha

Dalam transaksi piutang jumlah yang harus diakui dalam piutang usaha adalah harga tukar diantara kedua belah pihak.

a. Piutang Tak Tertagih

Untuk pelanggan mau membeli barang dan jasa yang di tawarkan tujuan penjualan secara kredit oleh perusahaan. Oleh sebab itu penjualan kredit mempunyai resiko bagi perusahaan seperti pelanggan tidak sanggup membayar tepat waktu atau penundaan pembayaran.

b. Penerimaan Kembali Piutang Tak Tertagih

Meskipun piutang usaha telah dihapuskan oleh perusahaan itu sendiri, debitur tetap harus berkewajiban untuk melunasi hutang sesuai dengan kesepakatan antara debitur dengan perusahaan tersebut. Jika debitur bisa membayar hutangnya pada tepat waktu atau yang telah ditetapkan, maka perusahaan akan bisa mendapatkan kembali piutang dagang yang telah dihapuskan.

5. Penyajian Piutang Usaha

Jumlah piutang dagang yang disajikan yaitu sebesar jumlah yang dapat direalisasikan yaitu jumlah yang akan ditagih. Jumlah piutang yang ditagih dihitung dengan mengurangkan jumlah yang diperkirakan akan tidak dapat ditagih kepada jumlah piutang. Karena neraca itu disusun setiap akhir periode, maka setiap akhir tahun perlu dihitung jumlah kerugian dari piutang-piutang.

6. Pelanggan

Pelanggan adalah setiap orang pemakai barang dan/ atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Sedangkan menurut Nasution (2004:102) pelanggan suatu perusahaan

adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Menurut Gasperz dalam Laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu:

- a. Pelanggan internal (Internal Customer) Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (Performance) pekerjaan atau perusahaan kita.
- b. Pelanggan antara (Intermedieate Customer) Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu.
- c. Pelanggan Eksternal (Eksternal Customer) Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut-sebut sebagai pelanggan nyata (Real Customer).

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif, metode kualitatif lebih berdasarkan pada fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif penelitian itu sendiri.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah dokumen piutang pelanggan dan data-data pelanggan yang menunggak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone tahun 2021 sampai dengan tahun 2023.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

- a) Data Kuantitatif yaitu data atau informasi yang berupa angka- angka yang dapat dihitung secara matematik dan data lainnya yang dapat menunjang pembahasan ini.
- b) Data kualitatif yaitu data yang berupa bukan angka-angka. Data ini biasanya berisi analisa kondisi saat ini pada organisasi sehingga membantu peneliti dalam menentukan permasalahan. Contoh data kualitatif seperti data wawancara, data observasi, catatan- catatan dari permasalahan yang pernah dihadapi, dan lainlain.

2. Sumber Data

a) Data Primer

Irawan (2005:5.5) menjelaskan bahwa data primer adalah data yang diambil langsung, tanpa perantara, dari sumbernya. Seseorang peneliti sosial bisa mendapatkan data primernya dengan cara melakukan wawancara atau melakukan pengamatan

langsung terhadap suatu aktivitas masyarakat.

b) Data Sekunder

Silalahi (2010:291) memaparkan bahwa data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Bahan-bahan sumber sekunder dapat berupa artikel-artikel dalam surat kabar, atau majalah populer buku atau telaah gambar hidup, atau artikel-artikel yang ditemukan dalam jurnal-jurnal ilmiah yang mengevaluasi atau mengkritisi sesuatu penelitian original yang lain.

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada. Dengan kata lain data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada atau telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti dokumentasi, dan sebagainya.

D. Defenisi Operasional

Judul penelitian : Problematika Piutang Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone. Untuk memperjelas judul ini dan terutama menyatukan persepsi antara penulis dan pembaca, maka perlu untuk membahas beberapa definisi operasional yang dipakai dalam penelitian ini, yaitu:

1. Piutang, yaitu klaim kepada pihak tertentu atas uang, barang dan jasa yang tidak tertagih atau kerugian yang ditimbulkan atas penjualan secara kredit.
2. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), yaitu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak dibidang penyediaan air bersih bagi masyarakat. Tujuan PDAM adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memenuhi kebutuhan air bersih.

E. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penulisan ini penulis menggunakan beberapa metode untuk memperoleh dan mengumpulkan data sebagai penunjang penyelesaian penelitian ini yaitu :

1. Observasi

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada masyarakat dilokasi penelitian tentang kontribusi pendapatan bagi hasil. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau peristiwa pada lokasi penelitian, observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan, maupun membantu

mengerti perilaku manusia (Noor, 2001:140).

2. Wawancara

Wawancara Metode digunakan sebagai teknik pengumpulan data oleh peneliti untuk mendapatkan informasi guna melengkapi data yang diperoleh dari metode dokumentasi.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip photo, hasil rapat cendramata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi dimasa silam.

Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekedar barang yang tidak bermakna. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau sekelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kualitatif (Yusuf, 2014).

4. Studi Pustaka

Peneliti ini juga melakukan pencarian data melalui sumber-sumber tertulis untuk memperoleh informasi mengenai objek penelitian ini. Menurut penjelasan Rosady Ruslan, Studi pustaka merupakan :

“Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan materi data atau informasi melalui jurnal ilmiah, buku-buku referensi, dan bahan-bahan publikasi yang tersedia di perpustakaan”. (Rosady Ruslan Metode penelitian public relations dan komunikasi 2003:21)

a) Studi Literatur

Dalam studi literatur ini penulis menganut sistem kepastakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah-masalah yang diteliti.

b) Penelusuran Data Online / *Internet Searching*

Internet searching merupakan teknik pengumpulan data melalui bantuan teknologi yang berupa alat / mesin pencari di internet dimana segala informasi dari berbagai era tersedia didalamnya. *Internet searching* sangat memudahkan dalam rangka membantu peneliti menemukan suatu file/data dimana kecepatan, kelengkapan dan ketersediaan data dari berbagai tahun tersedia. Mencari data di internet bisa dilakukan dengan cara *searching*,

browsing, surfing ataupun *downloading*

F. Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk menganalisis data guna penulisan Penelitian ini adalah bersifat deskriptif kualitatif yaitu analisa yang berwujud keterangan yang menggambarkan objek penelitian pada saat ini berdasarkan fakta-fakta yang ada, yang digambarkan dengan kata-kata/kalimat dipisahkan-pisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman. Miles dan Huberman (1984) mengemukakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Langkah-langkah dalam analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Istilah reduksi data dalam penelitian kualitatif dapat disejajarkan maknanya dengan istilah pengelolaan data (mulai dari editing, koding, hingga tabulasi data) dalam penelitian kuantitatif. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Menurut Miles dan Huberman, reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Lanjutnya, Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Langkah reduksi data dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah proses pengorganisasian data hasil reduksi ke dalam suatu bentuk tertentu sehingga terlihat sosoknya secara lebih utuh. Miles dan Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, dan sejenisnya agar data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman, yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila

kesimpulan awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten, maka kesimpulan itu merupakan kesimpulan yang kredibel.

Tiga langkah analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman merupakan suatu proses siklus dan interaktif, dimana saling terhubung dalam bentuk komponen-komponen yang sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut "analisis". Dimana peneliti harus siap bergerak diantara keempat komponen tersebut selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian data dan penarikan kesimpulan selama sisa waktu penelitiannya. Komponen tersebut dapat dilihat dalam gambar berikut ini:

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Faktor-faktor Penyebab Timbulnya Piutang PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone

Mengingat piutang merupakan harta perusahaan yang sangat likuid maka harus dilakukan prosedur yang wajar dan cara-cara yang memuaskan dengan para pelanggan sehingga perlu disusun suatu prosedur yang baik demi kemajuan perusahaan.

Tabel 4. Data Pelanggan Yang Menunggak s.d Desember 2023

Uraian	Jumlah Pelanggan	Persentase
10 - 20 Bulan	29	29 %
21 - 30 Bulan	33	33 %
31 - 40 Bulan	23	23 %
> 40 Bulan	15	15 %

Sumber: PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone 2024

Dari tabel 3 di atas dapat kita simpulkan bahwa pelanggan yang menunggak 10-20 bulan sebesar 29 pelanggan dengan persentase 29 % , 21-30 bulan sebesar 33 pelanggan dengan persentase 33 % , 31-40 bulan 23 pelanggan dengan persentase 23 % dan > 40 bulan sebesar 15 pelanggan dengan persentase 15 %.

Sehingga pada umumnya piutang timbul akibat dari :

- Banyaknya pelanggan yang sibuk terutama yang bekerja sehingga tidak punya kesempatan untuk pergi membayar rekening airnya.
- Kurang memperhatikan untuk membayar, sehingga terjadi tunggakan.
- Pelanggan banyak yang mengeluh atau mengadu tidak mendapatkan air

sehingga malas untuk membayar rekening airnya, karena selama ini pelanggan hanya membayar beban dan tidak mendapatkan air.

2. Prosedur Penagihan PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone

Ada 5 (lima) langkah prosedur penagihan meliputi :

- a. Menyerahkan data-data pelanggan kepada tim penagih yang sudah jatuh tempo atau menunggak. Biasanya data pelanggan yang sudah menunggak selama tiga bulan ke atas.
- b. Tim penagih menyerahkan data tunggakan kepada pelanggan yang bersangkutan, untuk dicek terlebih dahulu sebelum membayarnya.
- c. Penagih kembali kepada pelanggan pada tanggal yang dijanjikan oleh si pelanggan untuk pelunasan hutangnya.
- d. Penagih menyetero hasil tagihan kepada kasir perusahaan.
- e. Mengambil kembali data pelanggan yang tidak terbayar kepada pemegang data semula.

3. Kebijakan Penagihan PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone

Proses penagihan piutang pada PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone dimana perusahaan akan memberikan SP (Surat Peringatan) didalamnya berisi jumlah tagihan + denda (Rp 15.000,-)/bulannya sesuai SK Bupati Bone No. 1235 Th. 2008 Tgl 14 Nopember 2008. Surat peringatan berlaku sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan biasanya berlaku selama 1 (satu) minggu. Keluhan nasabah akan ditanggapi oleh perusahaan dengan baik dan akan diberi kebijakan sesuai kesepakatan kedua belah pihak.

Apabila surat peringatan tidak ditanggapi pelanggan dan tidak datang membayar tunggakan rekening airnya pada waktu yang telah ditentukan, maka tim penagih akan langsung mendatangi rumah pelanggan untuk menagih pembayaran pelanggan dengan membawa dokumen BPPL (buku pembantu piutang pelanggan). Apabila pelanggan benar-benar tidak mampu membayar tunggakan rekening airnya maka perusahaan akan menerbitkan surat perintah kerja penutupan dan tim penagih bekerjasama dengan tim teknik melakukan penutupan ledeng pelanggan yang bersangkutan.

4. Prosedur Pembayaran Piutang Pelanggan PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone

Pelanggan dapat membayar hutang rekening airnya dengan cara :

- a. Membayar langsung kepada tim penagih pada saat turun ke lapangan. Pada saat pembayaran dilapangan tim penagih akan memperlihatkan BPPL (buku pembantu piutang pelanggan) kepada pelanggan yang berisi tentang jumlah tunggakan beserta dendanya. Setelah pelanggan membayar tim penagih memberikan kwitansi tanda bukti pembayaran kepada pelanggan sebagai bukti yang akan pelanggan perlihatkan di kantor pada saat pembayaran selanjutnya.
- b. Pelanggan bisa datang langsung ke perusahaan PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone untuk membayar tunggakan rekening airnya.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan pada PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone bahwa perusahaan telah melakukan upaya-upaya penagihan namun masih banyak pelanggan belum melunasi tunggaknya karena dapat dilihat pada BPPL (buku pembantu piutang pelanggan yaitu :

1. Piutang tahun 2021

Setelah dilakukan observasi dan wawancara diketahui bahwa pada tahun 2021 piutang pelanggan sebesar Rp 1.604.642.244,-. Tetapi pada tahun 2021 perusahaan juga melakukan penyisihan/penghapusan piutang sebesar Rp. 353.400.745,- Jadi jumlah piutang yang tersisa sebesar Rp.1.251.241.499,-

2. Piutang tahun 2022

Setelah dilakukan observasi dan wawancara diketahui bahwa pada tahun 2022 piutang pelanggan sebesar Rp 1.869.663.944,-. Tetapi pada tahun 2022 perusahaan juga melakukan penyisihan/penghapusan piutang sebesar Rp. 259.368.720,-. Jadi jumlah piutang yang tersisa sebesar

Rp. 1.610.295.224,-

3. Piutang tahun 2023

Setelah dilakukan observasi dan wawancara diketahui bahwa pada tahun 2023 piutang pelanggan sebesar Rp 2.214.365.944,-. Tetapi pada tahun 2023 perusahaan juga melakukan penyisihan/penghapusan piutang sebesar Rp. 311.054.855,-. Jadi jumlah piutang yang tersisa sebesar Rp. 1.903.311.089,-

Melihat besarnya piutang tersebut di atas (tahun 2021, 2022 dan 2023), maka piutang PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone mempengaruhi kelanjutan operasional dan sistem akuntansi perusahaan PDAM, sehingga menjadi beban tersendiri bagi perusahaan.

Namun demikian pihak perusahaan tetap mengambil langkah-langkah untuk merealisasikan tunggakan tersebut.baik secara administrasi maupun secara penutupan jaringan.

Langkah-langkah yang diambil untuk merealisasikan piutang tersebut sebagaimana telah dijelaskan pada Bab IV. Adapun untuk langkah-langkah administratif sebagai berikut :

a. Administratif

Langkah sangsi untuk merealisasikan piutang PDAM yaitu :

- a. Surat Teguran diterbitkan sebagai bentuk memperingatkan pelanggan agar dapat melakukan pembayaran tunggaknya.

Tabel 5. Data Surat Peringatan dan Realisasi Tunggakan Tahun 2021, 2022 dan 2023

Tahun	Surat Peringatan	Realisasi Tunggakan
2021	360	Rp. 555.588.424

2022	427	Rp. 694.138.854
2023	589	Rp. 894.138.854

Sumber: PDAM Wae Manurung 2024

Dari tabel 5 diatas dapat kita simpulkan bahwa pada tahun 2021 surat peringatan yang keluar sebanyak 360 pelanggan dan realisasi tunggakan sebesar Rp. 555.588.424,- tahun 2022 surat peringatan yang keluar sebanyak 427 pelanggan dan realisasi tunggakan sebesar Rp.694.138.854,- dan pada tahun 2023 surat peringatan yang keluar sebanyak 589 pelanggan dan realisasi tunggakan sebesar Rp. 894.138.854,-.

b. Penutupan jaringan

Tindakan penutupan jaringan merupakan upaya terakhir dan tindakan ini pada dasarnya pihak PDAM melakukan dalam keadaan terpaksa mengingat sangsi PDAM tidak ditanggapi pelanggan, karena PDAM didorong untuk mencari profit juga sebagai pelayanan public.

Adapun penutupan jaringan dijelaskan setiap tahun pada tabel dibawah ini :

Tabel 6. Data Penutupan Jaringan Pelanggan

Tahun	Jumlah Pelanggan Yang ditutup
2021	225
2022	234
2023	280

Sumber: PDAM Wae Manurung 2024

Dari tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa pada tahun 2021 penutupan jaringan sebanyak 225 pelanggan, pada tahun 2022 penutupan jaringan sebanyak 234 pelanggan dan pada tahun 2023 penutupan jaringan sebanyak 280 pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap piutang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wae Manurung Kabupaten Bone, maka dapat disimpulkan bahwa ternyata di PDAM Wae Manurung Kabupaten Bone telah melakukan upaya-upaya penagihan namun masih banyak pelanggan belum menanggapi walaupun sudah ada surat peringatan, serta besarnya piutang setiap tahunnya disebabkan oleh :

1. Banyaknya pelanggan yang sibuk terutama yang bekerja sehingga tidak punya kesempatan untuk pergi membayar rekening airnya.
2. Kurang memperhatikan untuk pergi membayar, sehingga terjadi tunggakan.
3. Pelanggan banyak yang mengeluh atau mengadu tidak mendapatkan air

sehingga malas untuk membayar rekening airnya. Karena selama ini pelanggan hanya membayar beban dan tidak mendapatkan air.

4. Pihak perusahaan terutama bagian tim penagihan masih kurang tegas terhadap pelanggan terutama pelanggan yang memiliki jabatan dan beberapa instansi pemerintah yang ada di Kabupaten Bone.

Referensi :

Asisten Deputi Urusan BUMD, Deputi Bidang Pembiayaan dan Investasi Kantor Menteri Negara Otonomi Daerah. 2000. Pedoman Akuntansi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Baridwan, Z. 2004. *Intermediate Accounting*. Yogyakarta. BPFE

Irawan, Prasetya. 2005. *Metodologi Penelitian Administrasi* Jakarta: Universitas Terbuka.

Menteri Keuangan Republik Indonesia. 2011. *Kebijakan Akuntansi PDAM, Standar Akuntansi Keuangan untuk Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP)*.

Miles, Matthe B., dan Huberman, A. Michael. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

Nugraha, M. (2015). Pengaruh Corporate Social Responsibility, Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, Leverage Dan Capital Intensity Terhadap Agresivitas Pajak. *Diponegoro Journal of Accounting*, Vol. 4 1-14.

Riyanto, Bambang. 2001. *Dasar-dasar Pembelanjaan Usaha Edisi IV*. Cetakan 7 : BPFE. Yogyakarta.

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Revika Aditama

STIE YAPI Bone. 2024. *Panduan Penulisan Skripsi.. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Pendidikan Indonesia Bone*. Watampone:YAPI

Sadeli, Lili M. 2011. *Dasar-dasar Akuntansi*. Jakarta: Bumi Aksara. Soemarso, S. R. 2002. *Revisi Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta :

Salemba Empat.

Samsul. M, 2004, *Sistem Akuntansi, Pendekatan Manajerial*. Liberty: Yogyakarta

Sunyoto, Danang. 2012. *Budgeting Perusahaan Teori, Kasus dan Soal Latihan*. Yogyakarta: CAPS

Sutrisno., 2008. *Manajemen Keuangan : Teori, dan Konsep dan Aplikasi, Edisi Pertama*. Penerbit : Ekonisia. Yogyakarta