

Analisis Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Sumira Putri Ramadani^{1*}, Muchriana Muchran², Muhammad Khaedar Sahib³

sumiraputriramadani1112@gmail.com^{1*}

Manajermen, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia ^{1*2,3}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem pengendalian internal yang diimplementasikan oleh PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam upaya mengurangi tunggakan piutang air. Pendekatan perusahaan dalam pengelolaan piutang menunjukkan implementasi yang komprehensif dari kelima komponen kerangka kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission): Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Aktivitas Pemantauan. Secara spesifik, perusahaan telah membangun Lingkungan Pengendalian yang kuat melalui struktur organisasi, pembagian tugas yang jelas, dan penegakan sanksi tegas, termasuk pemutusan hubungan kerja bagi pelanggaran integritas. Dalam Aktivitas Pengendalian, Perumda Tirta Eremerasa menerapkan kebijakan denda, sanksi pemutusan sambungan otomatis untuk tunggakan di atas tiga bulan, serta pemisahan fungsi akuntansi dan kas. Perusahaan juga menunjukkan Penilaian Risiko yang proaktif melalui analisis mendalam terhadap penyebab piutang sebelum penugasan penagihan. Aspek Informasi dan Komunikasi diperkuat secara signifikan melalui transformasi digital sejak 2019, termasuk penggunaan aplikasi MWATERSurprier untuk monitoring kinerja, sistem WhatsApp blasting sejak 2024 yang berhasil mengatasi 70% tunggakan akibat lupa, serta pembacaan meter air melalui aplikasi Android untuk meningkatkan akurasi data. Terakhir, Aktivitas Pemantauan dilakukan secara berkelanjutan melalui monitoring *real-time* kinerja penagih, pemantauan ekstra untuk penyambungan ilegal, dan audit tahunan oleh auditor independen serta BPKP.

Kata Kunci: Pengendalian Intern; Penilaian Risiko; Tunggakan Piutang; Aktivitas Pemantauan; Informasi; Komunikasi.

 This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

Pendahuluan

Air bersih merupakan sumber daya vital yang memiliki peran fundamental dan tidak tergantikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kebutuhan ini bersifat esensial, mendasari keberlangsungan aktivitas rumah tangga, menopang proses industri, dan mendukung fungsi-fungsi sosial (Safitri, dkk., 2023). Oleh karena itu, menjamin pemenuhan air bersih secara berkelanjutan, lancar, dan dengan kualitas yang sehat, bukan hanya menjadi tugas operasional, tetapi juga prasyarat mendasar bagi terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan. Kutipan ini menegaskan bahwa "Air bersih merupakan sumber daya vital yang memiliki peran fundamental dan tidak tergantikan dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Kebutuhan ini bersifat esensial, mendasari keberlangsungan aktivitas rumah tangga, menopang proses industri, dan mendukung fungsi-fungsi sosial (Rasidi, dkk., 2023) Oleh karena itu, menjamin pemenuhan air bersih secara berkelanjutan, lancar, dan dengan kualitas yang sehat, bukan hanya menjadi tugas operasional, tetapi juga prasyarat mendasar bagi terwujudnya pembangunan yang berkelanjutan (Iskandar & Halim, 2020).

Pengelolaan air bersih di Indonesia didasarkan pada amanat konstitusi yang kuat. Konstitusi Negara Republik Indonesia, melalui Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, secara tegas mengamanatkan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di

dalamnya dikuasai oleh negara dan harus dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Triningsih, Anna & Zaka, 2020). Kutipan tersebut menyatakan bahwa "Konstitusi Negara Republik Indonesia, melalui Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar 1945, secara tegas mengamanatkan bahwa bumi, air, dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan harus dipergunakan untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Triningsih & Anna, 2019).

Dalam konteks pengelolaan air di tingkat daerah, Pemerintah Indonesia membentuk Perusahaan Daerah Air Minum sebagai perwujudan dari implementasi amanat konstitusi (Astuti & Nanin, 2021). Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 1962, PDAM didirikan sebagai badan usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang secara spesifik menyelenggarakan pelayanan umum di bidang air minum. Oleh karena itu, PDAM memegang peranan krusial dalam rantai pasok air bersih nasional (Kartini & Riska, 2023).

Pendirian PDAM bertujuan untuk menterjemahkan tanggung jawab negara ke dalam aksi nyata di tingkat lokal. Badan usaha ini didirikan untuk secara langsung mengelola infrastruktur air, mulai dari pengolahan, distribusi, hingga pelayanan pelanggan di wilayah administratifnya masing-masing (Kusuma & Bagus, 2024). Keberadaan PDAM menjadi tulang punggung dalam memastikan ketersediaan dan kualitas air bersih bagi masyarakat. Kutipan menyatakan secara eksplisit bahwa "Dalam konteks pengelolaan air di tingkat daerah, Pemerintah Indonesia membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Berdasarkan Undang-Undang No. 5 Tahun 1962, PDAM didirikan sebagai badan usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang secara spesifik menyelenggarakan pelayanan umum di bidang air minum (Rafi & Muhamad, 2018). Keberadaan PDAM menjadi tulang punggung dalam memastikan ketersediaan dan kualitas air bersih bagi masyarakat di wilayah administratif masing-masing (Arwin, dkk., 2024).

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus (case study). Rumusan masalah penelitian ini adalah: Bagaimana Sistem Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Rekening air Pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara mendalam implementasi sistem pengendalian internal (SPI) dalam pengelolaan piutang air, yang diintegrasikan dengan kerangka kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Sifat deskriptif digunakan untuk memaparkan kondisi aktual, prosedur, dan praktik yang terjadi di lapangan, serta menganalisis kesesuaian dengan teori yang relevan.

Fokus penelitian adalah pernyataan tentang hal-hal yang ingin dicari jawabannya melalui penelitian tersebut (Sigit and Amirullah dalam Muharika, 2023) Pada penelitian ini memfokuskan pada sistem pengendalian intern yang diterapkan di Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng dalam mengurangi tunggakan pembayaran tagihan rekening air.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan 3 tahap yaitu; tahap observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap observasi dilakukan untuk meninjau terkait kondisi kantor, karyawan, pimpinan dan pelayanan dengan masyarakat. Tahap wawancara selanjutnya dilakukan untuk mengumpulkan data-data dari narasumber, dan terakhir tahap dokumentasi digunakan sebagai bahan pendukung atau penguat dari hasil observasi dan wawancara melalui metode teknik analisis data berupa data primer dengan informan yang diperoleh dari beberapa pimpinan yang ada di perusahaan PDAM di Kabupaten Bantaeng.

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan di Kantor
1.	Nasir Baso, S.E	Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan
2.	Islam Nur, S.E	Kepala Seksi Keungan
3.	Musmulyadi, SE., M.M	Kepala Sub. Pener. Meter
4.	Muh. Amir, S.E	Kepala Unit IKK Ulugalung

Sumber: *Observasi Karyawan PDAM Kabupaten Bantaeng*

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah merumuskan dan mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang komprehensif, ditujukan untuk memitigasi risiko tunggakan dan meningkatkan stabilitas finansial. Strategi ini secara fundamental selaras dengan kerangka pengendalian internal COSO, utamanya terlihat pada aspek Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*). Ada beberapa prosedur yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam proses penagihan rekening air, diantaranya: Prosedur Penugasan dan Analisis Piutang: Sebelum menugaskan personel penagih, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa menerbitkan surat tugas dan melakukan analisis mendalam terhadap penyebab piutang. Hal ini meliputi penelusuran data pelanggan, wilayah, dan kapitalisasi untuk memastikan penagihan yang akurat dan respons tindak lanjut yang tepat. Kebijakan Denda dan Tantangan Piutang: Perusahaan memberlakukan denda administratif sebesar Rp10.000 (sesuai Perbup Tarif 2017) untuk keterlambatan pembayaran lebih dari tanggal 25 setiap bulan. Meskipun denda dimaksudkan untuk menekan tunggakan, faktor kebiasaan pelanggan yang menunda pembayaran (hingga berbulan-bulan bahkan setahun) masih menjadi penyebab piutang.

Digitalisasi Proses Penagihan dan Pembacaan Meter: Sejak 2019, data penagihan telah digital, dan di tahun 2024 diluncurkan WhatsApp blasting untuk mengirimkan notifikasi tagihan ke nomor kontak pelanggan yang terdaftar, mengingat 70% tunggakan disebabkan karena pelanggan lupa. Selain itu, proses pembacaan meter air tidak lagi manual, melainkan menggunakan foto via aplikasi Android, meningkatkan efektivitas, akurasi, dan kepercayaan.

Sanksi Pemutusan Sambungan: Berdasarkan peraturan perusahaan yang berlaku, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memiliki hak untuk melakukan pemutusan sambungan secara otomatis tanpa konfirmasi jika pelanggan menunggak di atas tiga bulan. Menyadari pentingnya kerangka kerja yang terintegrasi, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang komprehensif, yang secara eksplisit diselaraskan dengan lima komponen utama kerangka kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Pendekatan COSO ini menjamin sistem pengendalian internal yang holistik dan terstruktur.

Komponen pertama, Lingkungan Pengendalian (*Control Environment*), menjadi fondasi yang kokoh. Perumda Tirta Eremerasa mewujudkannya melalui penetapan struktur organisasi yang transparan, pembagian tugas dan wewenang yang terdefinisi dengan baik, komitmen kuat terhadap integritas dan nilai etika, serta penegakan sanksi tegas dan konsisten terhadap segala bentuk penyalahgunaan wewenang, termasuk pemutusan hubungan kerja.

Komponen kedua adalah Penilaian Risiko (*Risk Assessment*). Perusahaan menunjukkan praktik yang proaktif dengan melakukan analisis mendalam terhadap penyebab piutang sebelum proses penagihan dimulai. Selain risiko tunggakan pembayaran, Perumda Tirta Eremerasa juga mengidentifikasi risiko musiman terkait penurunan kualitas air akibat perubahan iklim, serta risiko operasional yang timbul dari penempatan personel baru di bagian penagihan, yang dijadikan pelajaran berharga untuk perbaikan proses seleksi ke depan.

Komponen ketiga, Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), terlihat dari penerapan berbagai prosedur pencegahan dan deteksi. Hal ini mencakup penggunaan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat berbasis akrual, pemisahan fungsi akuntansi dan kas, pemberlakuan denda administratif sebesar Rp10.000, serta penegakan sanksi pemutusan sambungan otomatis jika pelanggan menunggak di atas tiga bulan.

Komponen keempat, Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*), diperkuat secara masif melalui transformasi digital. Perusahaan telah beralih ke sistem aplikasi MWATERSurprier sejak tahun 2019 untuk memonitor kinerja penagih, dan mengadopsi sistem WhatsApp *blasting* sejak 2024 yang terbukti mampu mengatasi sekitar 70% tunggakan yang disebabkan karena lupa. Selain itu, akurasi data dijamin melalui pembacaan meter air yang kini dilakukan menggunakan foto via aplikasi Android, yang meningkatkan efektivitas dan kepercayaan data.

Aktivitas Pemantauan (*Monitoring*), dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi. Pemantauan ini mencakup *monitoring real-time* terhadap produktivitas para penagih, melakukan pengecekan data dan fisik secara menyeluruh saat musim kemarau, dan diperkuat melalui mekanisme verifikasi eksternal berupa audit kinerja tahunan oleh auditor independen dan BPKP. Strategi ini memastikan bahwa pengendalian internal tetap adaptif, efektif, dan menjamin validitas dan akuntabilitas seluruh data keuangan perusahaan.

Pembahasan

Teori COSO dan Konsep Piutang

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja Sistem Pengendalian Intern (SPI) yang dikembangkan oleh COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*) sebagai landasan analisis. COSO mendefinisikan SPI sebagai suatu proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai dalam pencapaian tujuan operasional, pelaporan keuangan, dan kepatuhan. Kerangka COSO terdiri dari lima komponen yang saling terintegrasi: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, serta Aktivitas Pemantauan. Penerapan kerangka ini menjamin sistem pengendalian internal yang holistik dan terstruktur, sebagaimana terwujud dalam struktur organisasi dan komitmen terhadap integritas di Perumda Tirta Eremerasa.

Secara konseptual, piutang adalah klaim perusahaan kepada pelanggan atas jasa air bersih yang telah diberikan namun belum dibayar, sementara tunggakan piutang air adalah piutang yang telah melewati batas waktu jatuh tempo. Bagi Perumda, tunggakan ini secara langsung mengancam likuiditas dan stabilitas finansial. Oleh karena itu, seluruh komponen SPI COSO yang diimplementasikan mulai dari Lingkungan Pengendalian yang ketat hingga Aktivitas Pemantauan yang ketat memiliki tujuan akhir tunggal: memitigasi risiko piutang tak tertagih dan memastikan arus kas masuk tepat waktu. Ini menegaskan bahwa sistem pengendalian internal merupakan kunci krusial untuk menjaga keberlanjutan layanan publik Perumda.

Prosedur Penagihan Rekening Air

Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng telah mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang komprehensif. Strategi ini menggabungkan prosedur terstruktur, analisis data, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas penagihan. Meskipun perusahaan telah menerapkan sanksi denda dan kebijakan pemutusan sambungan, masih ada tantangan yang disebabkan oleh perilaku pelanggan, seperti kebiasaan menunda pembayaran atau lupa. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan berupaya memberikan kemudahan pembayaran dan memanfaatkan digitalisasi secara proaktif, seperti menggunakan sistem WhatsApp *blasting* untuk mengingatkan pelanggan 58 dan aplikasi berbasis Android untuk pembacaan meter air, yang tidak hanya meningkatkan akurasi tetapi juga membangun kepercayaan. Secara keseluruhan, pendekatan yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Tirta Eremerasa sejalan dengan beberapa komponen kunci dalam teori COSO (*Committee of Sponsoring*

Organizations of the Treadway Commission). Pertama, dalam aspek Lingkungan Pengendalian (Control Environment), perusahaan menunjukkan komitmen terhadap integritas dan nilai etika dengan memiliki prosedur yang jelas dan terstruktur. Adanya surat tugas untuk karyawan dan evaluasi efektivitas sanksi menunjukkan adanya tanggung jawab dan akuntabilitas. Kedua, terkait Penilaian Risiko (Risk Assessment), perusahaan melakukan analisis mendalam terhadap penyebab piutang sebelum melakukan penagihan. Langkah ini sangat penting untuk mengidentifikasi dan memahami risiko-risiko yang dapat menghambat pencapaian tujuan penagihan. Ketiga, Aktivitas Pengendalian (Control Activities) terlihat dari penerapan berbagai prosedur, seperti denda, pemutusan sambungan, dan digitalisasi pembacaan meter. Selain itu, Informasi dan Komunikasi (Information and Communication) juga terpenuhi melalui penggunaan teknologi WhatsApp blasting untuk mengirimkan notifikasi tagihan kepada pelanggan dan memastikan informasi yang relevan dan tepat waktu tersedia bagi para pihak terkait.

Unsur-Unsur Pengendalian Intern **Lingkungan Pengendalian**

Lingkungan Pengendalian (Control Environment) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng terbukti sangat kuat dan menjadi pondasi utama bagi seluruh sistem pengendalian internal, sejalan dengan pilar pertama teori COSO. Fondasi ini ditandai dengan adanya struktur organisasi yang transparan, pembagian tugas dan wewenang yang terdefinisi dengan jelas, serta komitmen manajemen senior yang tidak menoleransi pelanggaran terhadap akuntabilitas dan integritas. Komitmen ini diwujudkan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang tegas dan respons yang konsisten terhadap insiden penyalahgunaan wewenang, terbukti dari sanksi ketat hingga pemutusan hubungan kerja secara tidak hormat. Konsistensi dalam penegakan sanksi ini menunjukkan bahwa manajemen secara proaktif membangun budaya disiplin dan etika, yang memastikan setiap individu dan departemen memahami tanggung jawabnya serta konsekuensi dari tindakannya, sehingga menciptakan disiplin dan struktur yang diperlukan untuk pengendalian internal yang efektif.

Penilaian Resiko

Penilaian Risiko (Risk Assessment) di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa dilaksanakan secara proaktif dan komprehensif, mencerminkan implementasi pilar kedua kerangka COSO. Perusahaan menunjukkan komitmen kuat dalam mengidentifikasi dan menganalisis berbagai potensi ancaman yang memengaruhi operasional, mulai dari risiko finansial berupa tunggakan pembayaran yang mengancam likuiditas, risiko lingkungan seperti penurunan kualitas air akibat perubahan iklim, hingga risiko operasional dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terbukti dari kasus penyalahgunaan kepercayaan oleh karyawan di masa lalu. Pembelajaran dari pengalaman ini menghasilkan langkah mitigasi ke depan, seperti pengetatan proses seleksi dan penempatan personel. Dengan mengevaluasi risiko-risiko ini secara mendalam dan berkelanjutan, PDAM Tirta Eremerasa memastikan bahwa manajemen risiko adalah bagian integral dari sistem pengendalian internalnya, yang krusial untuk menjaga stabilitas operasional, efisiensi, dan keberlanjutan layanan kepada pelanggan.

Aktivitas Pengendalian

Aktivitas Pengendalian (Control Activities) yang diterapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng selaras secara kuat dengan pilar ketiga kerangka COSO, menunjukkan mekanisme terstruktur untuk mengelola risiko dan memastikan integritas data keuangan. Implementasi pengendalian ini terlihat dari penggunaan SAK Entitas Privat berbasis akrual yang memisahkan pengakuan pendapatan dari penerimaan kas, menjamin pencatatan pendapatan yang sistematis dan sesuai standar. Selain itu, praktik pengendalian krusial lainnya mencakup pemisahan fungsi antara akuntansi dan kas untuk meminimalisir risiko penyelewengan, serta penekanan pada

akuntabilitas dan transparansi melalui audit tahunan yang dilakukan oleh auditor independen dan BPKP. Pengecekan independen ini, ditambah dengan rekonsiliasi data rutin, berfungsi sebagai mekanisme verifikasi yang kuat untuk memastikan keakuratan data dan secara signifikan mengurangi risiko kesalahan serta penyimpangan dalam laporan keuangan perusahaan.

Informasi dan Komunikasi

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa secara efektif mengintegrasikan komponen Informasi dan Komunikasi (*Information and Communication*) dan Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*) dari kerangka COSO untuk membangun sistem pengendalian internal yang kokoh. Komponen Informasi dan Komunikasi diperkuat melalui sistem informasi terpadu yang komprehensif, dengan menggunakan SAK Entitas Privat sebagai landasan pencatatan, memastikan setiap transaksi tagihan dicatat secara akurat, konsisten, dan transparan, yang krusial bagi pengambilan keputusan manajemen yang tepat. Sementara itu, komponen Aktivitas Pemantauan diperkuat secara signifikan melalui audit kinerja tahunan oleh BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan). Keterlibatan BPKP, termasuk penggunaan aplikasi dan sistem monitoring mereka, berfungsi sebagai mekanisme verifikasi eksternal yang kuat untuk secara rutin mengevaluasi dan memverifikasi bahwa prosedur internal, pencatatan, dan pelaporan keuangan telah sesuai dengan standar, sehingga menjamin bahwa data keuangan yang dihasilkan kredibel, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Monitoring

Aktivitas Pemantauan (*Monitoring Activities*) di PDAM Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng diterapkan secara efektif dan adaptif, sejalan dengan kerangka COSO, guna memastikan efektivitas pengendalian internal yang berkelanjutan. Komitmen ini diwujudkan melalui peralihan ke aplikasi *MWaterSurprier* sejak tahun 2019, yang memungkinkan pemantauan *real-time* terhadap kinerja dan produktivitas penagih, mengatasi keterbatasan sistem manual dan mendeteksi penyimpangan secara dini. Selain itu, pemantauan juga bersifat responsif terhadap tantangan operasional; ketika kebijakan pencabutan diterapkan untuk menekan piutang, perusahaan secara adaptif melakukan pemantauan ekstra untuk mendeteksi dan mengatasi masalah penyambungan ilegal, yang diikuti oleh kebijakan pembongkaran instalasi bagi pelanggan yang tidak beritikad baik. Pendekatan ini, termasuk pengecekan data dan fisik secara menyeluruh saat musim kemarau untuk memastikan keadilan tagihan, menunjukkan bahwa aktivitas pengendalian proaktif didukung oleh pemantauan yang ketat demi menjaga kepercayaan pelanggan dan memperkuat keseluruhan Lingkungan Pengendalian perusahaan.

Sistem Pengendalian Intern dalam Mengurangi Tunggakan Piutang Air pada Perumda Air Minum Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng

Strategi komprehensif Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa dalam pengelolaan piutang dan penagihan mencerminkan implementasi kerangka kerja COSO secara holistik dan terintegrasi, khususnya pada komponen Penilaian Risiko dan Aktivitas Pengendalian. Implementasi ini dimulai dengan Analisis Piutang mendalam sebelum penugasan, yang merupakan bentuk Penilaian Risiko proaktif untuk mengidentifikasi akar permasalahan tunggakan (meliputi data pelanggan, wilayah, dan kapitalisasi), memungkinkan perusahaan merancang pendekatan yang efektif. Aktivitas pengendalian kemudian diwujudkan melalui Prosedur Penugasan personel penagih yang terarah dan terukur, serta kebijakan penegakan disiplin yang tegas. Kebijakan Denda dan Sanksi Pemutusan Sambungan secara otomatis untuk tunggakan di atas tiga bulan adalah Aktivitas Pengendalian kuat yang berfungsi sebagai kontrol preventif untuk memitigasi risiko finansial dan mendorong pembayaran tepat waktu, meskipun perusahaan juga merespons tantangan perilaku pelanggan dengan menyediakan kemudahan akses pembayaran.

Aspek krusial lainnya adalah pemanfaatan teknologi digital, yang secara luar biasa mengintegrasikan komponen Informasi dan Komunikasi dan memperkuat akuntabilitas. Penggunaan sistem WhatsApp *blasting* untuk notifikasi tagihan dan aplikasi Android untuk foto meteran memastikan informasi tagihan dikomunikasikan secara efisien dan akurat kepada pelanggan, efektif mengatasi masalah lupa membayar yang sering menjadi penyebab tunggakan. Peningkatan akurasi data dari pembacaan meter digital turut memperkuat akuntabilitas data keuangan, menciptakan aliran informasi yang cepat dan andal. Keseluruhan pendekatan ini—menggabungkan penilaian risiko yang cermat, aktivitas pengendalian yang terstruktur, dan komunikasi yang efektif melalui digitalisasi—membentuk sistem pengendalian internal yang kokoh, esensial untuk mengelola piutang, meningkatkan stabilitas finansial, dan menjamin kelangsungan layanan berkualitas.

Simpulan dan Saran

Simpulan

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa di Kabupaten Bantaeng telah mengimplementasikan strategi pengelolaan piutang yang komprehensif. Strategi ini menggabungkan prosedur terstruktur, analisis data, dan penggunaan teknologi untuk meningkatkan efektivitas penagihan. Meskipun perusahaan telah menerapkan sanksi denda dan kebijakan pemutusan sambungan, masih ada tantangan yang disebabkan oleh perilaku pelanggan, seperti kebiasaan menunda pembayaran atau lupa. Untuk mengatasi hal ini, perusahaan berupaya memberikan kemudahan pembayaran dan memanfaatkan digitalisasi secara proaktif, seperti menggunakan sistem WhatsApp *blasting* untuk mengingatkan pelanggan 58 dan aplikasi berbasis Android untuk pembacaan meter air, yang tidak hanya meningkatkan akurasi tetapi juga membangun kepercayaan. Secara keseluruhan, pendekatan yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa sejalan dengan beberapa komponen kunci dalam teori COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission).

Strategi komprehensif PDAM Tirta Eremerasa dalam mengelola piutang dan penagihan mencerminkan implementasi yang kuat dari kerangka kerja COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission). Kerangka ini berfokus pada lima komponen utama: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Aktivitas Pengendalian, Informasi dan Komunikasi, dan Aktivitas Pemantauan. Praktik yang dijelaskan dalam teks secara langsung dapat dikaitkan dengan beberapa komponen kunci ini, menunjukkan sistem pengendalian internal yang holistik dan terintegrasi.

Secara keseluruhan, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa Kabupaten Bantaeng menunjukkan adaptasi proaktif dalam mengelola piutang. Kombinasi analisis data yang cermat, kemudahan pembayaran, penggunaan teknologi digital untuk notifikasi dan pembacaan meter, serta penegakan sanksi yang tegas sesuai regulasi, membentuk sistem pengendalian intern yang holistik dan diharapkan mampu terus mengurangi tingkat tunggakan piutang air, sekaligus memastikan validitas dan akuntabilitas seluruh data keuangan melalui audit tahunan oleh auditor independen dan BPKP Makassar.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti menyarankan hal-hal berikut untuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa:

Mempertahankan dan Mengoptimalkan Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Eremerasa sudah menunjukkan komitmen tinggi terhadap transparansi dan akuntabilitas melalui penerapan Standar Akuntansi Keuangan (SAK) Entitas Privat berbasis akrual serta menjalani audit ganda oleh auditor independen dan BPKP Makassar. Penting bagi perusahaan untuk terus mempertahankan dan bahkan mengoptimalkan praktik ini. Ini termasuk memastikan rekonsiliasi data yang berkelanjutan dan memanfaatkan penuh sistem monitoring dari BPKP untuk menjamin

kredibilitas 70 laporan keuangan yang disajikan.

Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Piutang melalui Inovasi Berkelanjutan dan Edukasi Pelanggan: Meskipun Perumda telah mengadopsi digitalisasi secara signifikan (aplikasi MWaterSurprier, WhatsApp blasting, pembacaan meter via Android), tantangan kebiasaan pelanggan menunda pembayaran masih ada. Perusahaan disarankan untuk terus melakukan analisis mendalam terhadap penyebab piutang dan meningkatkan kemudahan akses transaksi pembayaran. Selain itu, edukasi berkelanjutan kepada pelanggan mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu dan konsekuensi dari tunggakan (denda dan pemutusan sambungan) dapat menjadi langkah proaktif untuk mengurangi tunggakan.

Memperkuat Lingkungan Pengendalian Internal dan Integritas Karyawan: Perusahaan telah menunjukkan ketegasan dalam menegakkan sanksi terhadap penyalahgunaan wewenang. Disarankan untuk terus memperkuat lingkungan pengendalian internal melalui pembinaan, pengawasan, dan peningkatan integritas karyawan, terutama di bidang-bidang yang rentan seperti penagihan. Proses seleksi dan penempatan personel di bidang penagihan juga perlu terus diperketat untuk mencegah insiden penyalahgunaan kepercayaan di masa mendatang.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Muchriana Muchran, S.E., M.Si., Ak. CA selaku dosen pembimbing 1 dan Bapak Muhammad Khaedar Sahib, M. Ak. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan dukungan kepada penulis dalam penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih tidak lupa pula penulis sampaikan kepada pihak karyawan PDAM Kabupaten Bantaeng yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu kepada penulis dalam memperoleh informasi dan data-data yang mendukung dalam penelitian penulis, terkhusus kepada orang tua penulis yang senang tiasa tiada hentinya mendoakan dan mendukung penulis sampai pada titik ini.

Referensi

- Adriansyah, M., & Nurwani, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9067-9076.
- Amalia, N., & Handayani, A. (2023). ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG UNTUK MEMINIMALIKAN RESIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT X. *Kurs: Jurnal Akuntansi, Kewirausahaan dan Bisnis*, 8(1), 92- 98.
- Anastasia, M., Rahmayanti, N. P., Mariyani, K., & Bahwiyanti, J. (2023). Analysis of the internal control system for merchandise inventory at PT Hokkian Anugerah Karya Abadi Banjarmasin. *International Journal of Research in Business and Social Science* (2147-4478), 12(2), 580-587.
- Lilanti, E., Valianti, R. M., & Pratiwi, S. (2019). Analisis Faktor Internal dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Tak Tertagih Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang. *Jurnal Media Akuntansi (Mediasi)*, 1(2), 80-100.
- Megaputri, K. A., & Astawa, I. G. P. B. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pemberian Kredit Di Koperasi Pegawai Negeri Praja Mukti. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, 13(1), 55-70.
- Mutiara, M., & Siregar, S. (2023). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1717- 1722.
- Muharika Dewi,2023. Metode Penelitian Research Is Fun: Padang,CV. Muharika Rumah Ilmiah. Mulyani, S. (2012). Konsep-Konsep Dasar Sistem Informasi Akuntansi. Sistem Informasi Akuntansi, 1-25.

- Monika, S., Muchran, M., & Nasrullah, N. (2023). Pengaruh Aspek Manajemen 72 Keuangan Daerah terhadap Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Luwuk Timur. *Al-Buhuts*, 19(1), 602-615.
- Ndegwa, R. M., & Mungai, J. N. (2019). Influence of internal control system on financial management in ministry of finance, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 266-278.
- Paramitha, M., & Agustina, S. (2020). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Fungsi Penjualan Pada UD Mitra Niaga Surabaya. *Jurnal Analisa Akuntansi dan Perpajakan*, 4(2).
- PANJAITAN, M. L. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP TAGIHAN REKENING LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN MEDAN TIMUR.
- Pernanda, A. (2021). Analisis Pengendalian Intern Atas Pemberian Kredit Pada Usaha Ekonomi Kelurahan (UEK) Mandiri Bestari Kelurahan Duri Barat Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Pujiono, D. S., Sukarno, H., & Puspitasari, N. (2016). Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah Serta Kinerja Pemerintah Daerah. *BISMA: Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 68-81. Presiden Republik Indonesia, No. 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia, No. 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.
- Remak, C. (2021). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN DALAM PEMBERIAN KREDIT PADA KOPERASI SIMPAN PINJAM BALO'TORAJA (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Sahri, Y., Afrida, A., & Hidayat, R. (2023). ANALYSIS OF THE INTERNAL CONTROL SYSTEM OF CASH RECEIVINGS AND DISTRIBUTIONS IN NON-PROFIT ORGANIZATIONS. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 511-515.
- SIMANULLANG, B. (2023). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMBERIAN KREDIT DALAM MENURUNKAN TINGKAT KREDIT MACET PADA KSP MAKMUR MANDIRI KECAMATAN DOLOKSANGGUL, KABUPATEN HUMBANG HASUNDUTAN.
- Taty S, Yulianto H, 2016. SISTEM INFORMASI MANAJEMEN: Yogyakarta, Leutika Prio. Undang Undang Republik Indonesia Pasal (33) ayat 3 Tentang Minyak dan Gas Bumi. 73
- Yendrawati, R. (2013). Pengaruh sistem pengendalian intern dan kapasitas sumber daya manusia terhadap kualitas informasi laporan keuangan dengan faktor eksternal sebagai variabel moderating. *Jurnal akuntansi dan auditing indonesia*, 17(2), 166-175.
- Zakirova, A., Klychova, G., Dyatlova, A., Ostaev, G., & Konina, E. (2021). Internal control of transactions operation in the sustainable management system of organizations. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 258, p. 12009). EDP Sciences.