

# ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN DI PDAM TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS

*By* MEGA MAYANG SARI ZEGA

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN  
DI PDAM TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS**

**TUGAS AKHIR**



**OLEH:  
MEGA MAYANG SARI ZEGA  
NIM. 2121017**

**14**  
**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**UNIVERSITAS NIAS**  
**2024**



**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN  
DI PDAM TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

**42**  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Akuntansi

**OLEH:**

**MEGA MAYANG SARI ZEGA  
NIM. 2121017**

**14**

**PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NIAS**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Judul Tugas Akhir : Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan Di PDAM Tirta  
Umbu Kabupaten Nias

Nama : MEGA MAYANG SARI ZEGA

NIM : 2121017

Disetujui Oleh

Dosen Pembimbing,

Tri Hartanti Hulu, S.E., M.Si

NIDN. 0121049602

Diketahui Oleh:

Ketua Program Studi

Dekan,

Serniati Zebua, S.E., M.Si

NIDN 0103098702

Maria M. Bate'e, S.E., M.M

NIDN 0110328208

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas akhir <sup>4</sup> dengan judul Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan Di PDAM Tirta Uumbu Kabupaten Nias yang disusun oleh Mega Mayang Sari Zega dengan NIM 2121017 Program Studi Akuntansi telah dikoreksi dan revisi oleh pembimbing, sehingga dapat diajukan untuk sidang ujian tugas akhir.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Dosen Pembimbing

**Tri Hartanti Hulu, S.E., M.Si**

NIDN. 0121049602



**YAYASAN PERGURUAN TINGGI NIAS  
UNIVERSITAS NIAS  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Jalan Karet No. 30 Kelurahan Iilir, Kec. Gunungsitoli, Kota Gunungsitoli  
Homepage: <https://mnj.unias.ac.id> email: [mnj@unias.ac.id](mailto:mnj@unias.ac.id)

**PERNYATAAN KEASLIAN**

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mega Mayang Sari zega

NIM : 2121017

Program : Diploma

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

36

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa:

- (1) Tugas Akhir yang segera diujikan adalah benar-benar pekerjaan saya sendiri (bukan jiblanan) dan belum pernah dipergunakan atau dipublikasikan untuk keperluan lain oleh siapapun juga;
- (2) Semua sumber yang saya gunakan telah saya cantumkan sebagaimana semestinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- (3) Apabila dikemudian hari terbukti/dapat dibuktikan bahwa Tugas akhir ini hasil jiblanan, maka saya menanggung risiko diperkarakan oleh Universitas Nias.

Demikian surat pernyataan ini untuk dipergunakan sebagaimana semestinya.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Yang Menyatakan

**Mega Mayang Sari Zega**

NIM. 2121017

## ABSTRAK

MEGA MAYANG SARI ZEGA “Analisis Efektivitas Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias.” Tugas Akhir, Pembimbing Ibu Tri Hartanti Hulu, S.E., M.Si

Piutang adalah jumlah uang yang harus diterima oleh suatu entitas (individu, perusahaan, atau organisasi) dari pihak lain sebagai akibat dari transaksi yang telah dilakukan. Piutang biasanya timbul dari penjualan barang atau jasa secara kredit, pinjaman yang diberikan, atau bentuk transaksi lainnya di mana pembayaran belum dilakukan pada saat transaksi tersebut terjadi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias. Piutang pelanggan merupakan salah satu aspek penting dalam operasional perusahaan air minum, karena berdampak langsung pada likuiditas dan keberlanjutan finansial perusahaan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menganalisis data historis piutang, rasio keuangan, dan efektivitas penagihan. Data yang digunakan meliputi laporan keuangan, catatan piutang, dan informasi terkait kebijakan penagihan dari tahun 2022 hingga 2023.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat penurunan efektivitas dalam pengelolaan piutang, tercermin dari meningkatnya rasio piutang tak tertagih dan lamanya waktu penyelesaian piutang. Faktor-faktor yang mempengaruhi termasuk kebijakan penagihan yang kurang optimal dan sistem administrasi yang belum memadai. Penelitian ini merekomendasikan perbaikan dalam prosedur penagihan, penguatan sistem administrasi piutang, serta pelatihan untuk staf penagihan guna meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang dan kesehatan keuangan PDAM Tirta Umu.

**Kata Kunci:** Efektivitas Piutang, Pengelolaan Piutang, PDAM, Rasio Keuangan, Kabupaten Nias.



## ABSTRACT

MEGA MAYANG SARI ZEGA “Analysis of Customer Receivables Effectiveness in PDAM Tirta Umbu, Nias Regency.” Final Project, Supervisor Mrs. Tri Hartanti Hulu, S.E., M.Si

Receivables are the amount of money that must be received by an entity (individual, company, or organization) from another party as a result of a transaction that has been carried out. Receivables usually arise from the sale of goods or services on credit, loans given, or other forms of transactions where payment has not been made at the time the transaction occurs.

This study aims to analyze the effectiveness of customer receivables management in PDAM Tirta Umbu, Nias Regency. Customer receivables are one of the important aspects in the operation of a drinking water company because they have a direct impact on the company's liquidity and financial sustainability. This research method uses a quantitative approach by analyzing historical receivables data, financial ratios, and collection effectiveness. The data used include financial reports, accounts receivable records, and information related to collection policies from 2022 to 2023.

The results of the study indicate that there is a decrease in the effectiveness of accounts receivable management, reflected in the increasing ratio of bad debts and the length of time to settle accounts receivable. Influencing factors include less than optimal collection policies and inadequate administration systems. This study recommends improvements in collection procedures, strengthening the accounts receivable administration system, and training for collection staff to improve the effectiveness of accounts receivable management and the financial health of PDAM Tirta Umbu.

**Keywords: Accounts Receivable Effectiveness, Accounts Receivable Management, PDAM, Financial Ratios, Nias Regency.**

Penulis mempersembahkan puji syukur ke hadirat Allah Yang Maha Kuasa atas rahmat dan anugerah-Nya yang berkelimpahan sepanjang kehidupan penulis. Tugas akhir yang berjudul “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan Di PDAM Tirta Uumbu Kabupaten Nias” ini dapat diselesaikan semata-mata karena belas kasihan Allah Yang Maha Penyayang kepada penulis. Beragam kendala yang penulis hadapi, sejak kuliah di Universitas Nias hingga sekarang ini, tidak menjadi halangan dalam merampungkan penulisan skripsi ini.

Sejak memasuki Universitas Nias, pada Agustus 2021, hingga penulisan Tugas akhir ini, proses pembelajaran tidak akan berjalan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, sangatlah wajar apabila penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu penulis.

1. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Bapak **Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si.**, selaku Rektor Universitas Nias.
2. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada ibu **Maria Magdalena Bate'e, S.E., MM** sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Nias.
3. Ucapan terima kasih kepada Ibu **Tri Hartanti Hulu, S.E., M.Si** sebagai dosen pembimbing.
4. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu **Serniati Zebua, S.E., M.Si** sebagai Ketua program Studi D-III Akuntansi.
5. Seluruh bapak/ibu Dosen beserta seluruh staf dan pegawai di Universitas Nias atas semua ilmu dan selama masa perkuliahan serta dalam melengkapi semua administrasi yang telah diberikan kepada penulis.
6. Untuk kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan, nasihat, yang telah menjadi sumber dorongan moral yang sangat berarti dalam hidup saya. Semoga Allah Yang Maha Kuasa membalas segala kebaikan yang telah mereka berikan.
7. Bapak **Buala Bate'e, ST**, selaku Kepala PERUMDA Air minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias yang mengizinkan saya melaksanakan penelitian untuk tugas akhir saya.

8. Seluruh staf dan pegawai PERUMDA Air minum Tirta Umbu Kabupaten Nias
9. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan AK-C1 angkatan 2021, yang telah menemani selama 3 tahun, dimana telah memberi banyak warna dalam kehidupan saya.

Penulis menyadari <sup>13</sup> bahwa tugas akhir ini belum sempurna dan masih terdapat berbagai kekurangan baik dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan. Semoga berkah dan rahmat Tuhan tercurah <sup>50</sup> kepada semua pihak yang telah dengan tulus ikhlas membantu terselesainya tugas akhir ini. Semoga Tuhan memberkati kita semua.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Penulis,

Mega Mayang Sari Zega

NIM. 2121017

## DAFTAR ISI

HALAMA SAMPUL	
15 HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iv
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI .....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vii
ABSTRAK/ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Metode Penelitian .....	8
1.5.1 Jenis Peneliti .....	
1.5.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	
1.5.3 Jenis dan Sumber Data.....	
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	
1.5.5 Metode Analisis Data.....	

BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	10
2.1 Piutang .....	10
2.1.1 Pengertian Piutang .....	
2.1.3 Klasifikasi Piutang .....	
2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Piutang .....	
2.1.4 Pengelolaan Piutang .....	
2.1.5 Kebijakan Pengelolaan Piutang .....	
2.1.6 Mengukur Efektivitas Piutang .....	
2.1.7 Teknik Pengumpulan Piutang .....	
2.2 Efektivitas .....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Penertian Efektivitas .....	
2.3 Penelitian Terdahulu.....	
2.4 Kerangka Berpikir .....	
BAB III PEMBAHASAN .....	
3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	22
3.1.2 Visi dan Misi .....	Error! Bookmark not defined.
3.2 Struktur Organisasi .....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1 Bagan Struktur Organisasi .....	
3.2.2 Struktur Kepegawaian.....	
3.3 Pembahasan dan Analisis Data .....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1 Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu.....	Error! Bookmark not defined.
3.4 Hasil Analisis .....	
3.4.1 Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM .....	
3.4.2 Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Piutang di PDAM Tirta Umu .....	
BAB IV PENUTUP .....	49
4.1 Kesimpulan .....	49
4.2 Saran .....	50
DAFTAR PUSTAKA .....	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Piutang PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias Tahun 2022 S/d 2023 .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 3.1 Tunggalan Piutang 2016-2023 .....	2
Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Rasio Perputaran Piutang Periode 2022-2023 .....	
Tabel 3.3 Piutang usaha berdasarkan Umur Rata-rata Periode 2022-2023 .....	

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 KerangkaBerpikir .....	
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias .....	
Gambar 3.2 Penyajian dan Penyisihan Piutang Usaha .....	

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Laporan Laba Rugi PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias Periode 2022-2023 .....	
Lampiran 2: Laporan Posisi keuangan PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Periode 2022-2023 .....	
Lampiran 3 : Laporan Piutang Usaha PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Periode 2022-2023 .....	
Lampiran 4 : Laporan Piutang Berdasarkan golongan pelanggan dan data saldo tunggakan Piutang .....	





## PENDAHULUAN

**1.1. Latar Belakang**

Pada umumnya tujuan suatu perusahaan ditinjau dari sudut pandang ekonomi, salah satunya yaitu untuk memperoleh keuntungan, kesinambungan operasi perusahaan, dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan pada dasarnya menjalankan usahanya melalui transaksi penjualan barang/jasa setiap harinya. Penjualan barang atau jasa itulah yang nantinya akan menghasilkan pendapatan bagi perusahaan. Penjualan yang lancar akan menyebabkan lancarnya arus kas masuk bagi perusahaan.

Penjualan yang dilakukan oleh suatu perusahaan pada umumnya dilakukan dengan dua cara, yaitu penjualan secara tunai dan penjualan secara kredit. Penjualan secara tunai akan langsung menghasilkan kas pada perusahaan, akan tetapi penjualan secara kredit akan menghasilkan piutang yang akan dicairkan menjadi kas di masa yang akan datang pada perusahaan. Piutang merupakan salah satu elemen penting dalam neraca. Piutang disajikan pada bagian elemen aktiva lancar dalam neraca. Ketelitian dalam pengelolaan piutang akan sangat berpengaruh terhadap peningkatan laba perusahaan.

Pengelolaan piutang merupakan aspek krusial dalam operasional setiap perusahaan, termasuk perusahaan daerah air minum (PDAM). Dalam konteks bisnis, piutang merujuk pada jumlah uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan kepada perusahaan sebagai hasil dari penjualan produk atau jasa. Pengelolaan piutang yang efektif sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap arus kas dan kesehatan finansial perusahaan.

Piutang ini berbentuk tagihan air dari pelanggan yang belum dibayar dan harus dikelola secara efektif untuk menjamin kelangsungan usaha. Pengelolaan piutang yang buruk dapat berakibat fatal bagi manajemen perusahaan, seperti piutang yang tidak dapat dipulihkan karena lemahnya kebijakan penagihan dan penagihan piutang. Tanpa pengelolaan yang baik, piutang yang menumpuk dapat menyebabkan masalah likuiditas yang serius, bahkan mengancam keberlanjutan operasional perusahaan.

PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu, sebagai salah satu perusahaan daerah yang bergerak di sektor penyediaan air bersih, memainkan peran vital dalam memenuhi kebutuhan air bagi masyarakat Kabupaten Nias. Air bersih adalah kebutuhan dasar yang harus tersedia setiap hari. Oleh karena itu, kelangsungan operasional PDAM menjadi sangat penting untuk memastikan masyarakat mendapatkan akses air yang memadai. Namun, tantangan besar yang sering dihadapi oleh PDAM adalah masalah piutang yang terus menumpuk dari pelanggan.

Permasalahan piutang di PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu tidak terlepas dari berbagai faktor, mulai dari kemampuan pelanggan dalam membayar tagihan, sistem penagihan yang kurang efektif, hingga prosedur internal perusahaan yang mungkin belum optimal. Pelanggan PDAM terdiri dari berbagai segmen, termasuk rumah tangga, bisnis, dan instansi pemerintah, masing-masing dengan kemampuan dan kebiasaan pembayaran yang berbeda. Ketidakmampuan atau kelalaian dalam membayar tagihan tepat waktu oleh pelanggan menyebabkan piutang terus bertambah. Akumulasi piutang yang tidak tertagih dalam jangka waktu lama akan berdampak buruk pada arus kas Perusahaan.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan analisis yang mendalam mengenai efektivitas pengelolaan piutang di PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu. Pengelolaan piutang yang efektif mencakup berbagai aspek, termasuk kebijakan kredit, proses penagihan, dan strategi pengendalian risiko piutang. Kebijakan kredit yang tepat akan membantu dalam menentukan kelayakan kredit bagi pelanggan dan mengurangi risiko piutang tak tertagih. Sementara itu, proses penagihan yang efisien akan memastikan bahwa pembayaran dari pelanggan dapat diterima tepat waktu, sehingga arus kas perusahaan tetap terjaga. Pengendalian risiko piutang juga penting untuk mengidentifikasi dan mengelola potensi kerugian akibat piutang yang tidak tertagih.

Selain itu, penting untuk menilai kinerja PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu dalam pengelolaan piutang melalui indikator-indikator keuangan tertentu. Misalnya, rasio piutang terhadap penjualan, umur piutang rata-rata, dan tingkat penagihan dapat memberikan gambaran mengenai seberapa efektif PERUMDA Tirta Uumbu dalam mengelola piutang mereka. Analisis ini tidak hanya membantu dalam mengevaluasi kinerja saat ini, tetapi juga memberikan panduan untuk perbaikan di masa mendatang.

Dalam penelitian ini, kami akan mengkaji berbagai aspek yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang di PDAM Tirta Umbu. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan utama yang dihadapi perusahaan dalam mengelola piutang serta merumuskan rekomendasi yang praktis untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi PDAM Tirta Umbu dalam memperbaiki kinerja keuangan dan operasionalnya.

Dengan latar belakang ini, penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk mengidentifikasi masalah, tetapi juga untuk menawarkan solusi yang dapat diimplementasikan oleh PDAM Tirta Umbu. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan dan strategi yang lebih baik dalam mengelola piutang, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja keuangan dan pelayanan kepada pelanggan.

Penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa pengelolaan piutang yang tidak efektif dapat berdampak negatif pada stabilitas keuangan perusahaan. Misalnya, studi oleh Budianto & Dewi (2023) mengenai perusahaan air minum di Indonesia menemukan bahwa piutang yang tidak tertagih dengan cepat mengakibatkan masalah likuiditas, yang pada gilirannya mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban operasionalnya. Selain itu, penelitian oleh Johnson (2019), di sektor utilitas menunjukkan bahwa perusahaan dengan rasio piutang tinggi cenderung menghadapi kesulitan dalam memperoleh pembiayaan eksternal, karena tingginya risiko kredit yang dipersepsikan oleh kreditur. Penelitian lain oleh Lee dan Kim (2020) di Korea Selatan juga mengungkapkan bahwa pengelolaan piutang yang buruk dapat menyebabkan peningkatan biaya operasional, karena perusahaan harus mengeluarkan sumber daya tambahan untuk proses penagihan dan manajemen kredit yang lebih intensif.

Jika permasalahan pengelolaan piutang di PDAM Tirta Umbu tidak ditangani dengan baik, dampaknya bisa sangat merugikan. Pertama, perusahaan mungkin akan mengalami kesulitan dalam menjaga arus kas yang sehat, yang esensial untuk mendanai operasi harian dan proyek perbaikan infrastruktur. Ketidakmampuan untuk mengelola piutang dengan efektif juga dapat mengakibatkan meningkatnya jumlah piutang tak tertagih, yang pada akhirnya bisa merugikan pendapatan perusahaan secara signifikan.

81

Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengurangi kepercayaan pelanggan dan investor terhadap PDAM Tirta Umbu, menghambat kemampuan perusahaan untuk berkembang dan meningkatkan layanannya. Selain itu, perusahaan mungkin akan menghadapi risiko hukum dan reputasi jika tidak mampu memenuhi kewajiban keuangan lainnya, seperti membayar gaji karyawan dan membayar utang kepada pemasok. Oleh karena itu, mengatasi masalah pengelolaan piutang dengan strategi yang tepat adalah kunci untuk memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias.

3

Data piutang yang diperoleh pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umbu Kabupaten Nias dari tahun yang berakhir pada 2022 hingga 2023.

Tabel 1.1

**Jumlah Piutang PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias Tahun 2022 S/d 2023**

No	Tahun	Jlh pelanggan (SR)	DRD	Jumlah Piutang per tanggal 9 Juli 2024	Yang Tertagih
1	2022	10,363	Rp 7,449,956,799	Rp 203,009,903	Rp 7,246,946,896
2	2023	10,546	Rp 7,281,128,800	Rp 455,879,883	Rp 6,825,248,917

29

Sumber: PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias

Tabel 1.1 menunjukkan data Piutang PERUMDA Tirta Umbu Kabupaten Nias pada tahun 2022-2023. Tahun 2022 jumlah piutang sebesar Rp 203.009.903, dan tahun 2023 jumlah piutang sebesar Rp 455.879.883. Kemudian data Penjualan air tahun 2022 sebesar Rp 7.449.956.799, Tahun 2023 sebesar Rp 7.281.128.800. Data tersebut diambil dari periode 2022 sampai dengan 2023. Dari data tersebut kita bisa melihat bahwa setiap tahunnya piutang di PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias terus mengalami peningkatan. Hal ini tidak terlepas dari besarnya volume penjualan air ke pelanggan dan akumulasi piutang pelanggan yang tak tertagih dari tahun-tahun sebelumnya sehingga berdampak ke jumlah piutang yang semakin meningkat setiap tahun.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias".

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan di atas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah: "Bagaimana efektivitas pengelolaan piutang pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umu Kabupaten Nias?"

## 1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umu Kabupaten Nias

## 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Peneliti  
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber pengetahuan dan wawasan dalam bidang pendidikan mengenai pengendalian piutang dan sumber informasi bagi peneliti sejenis pada masa yang akan datang sebagai referensi.
- b) Bagi Perguruan Tinggi  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi terkait kondisi PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias, khususnya terhadap pengendalian piutang.
- c) penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai manajemen piutang di sektor publik, khususnya dalam konteks perusahaan daerah yang mengelola pelayanan dasar masyarakat.

40

## 1.5. Metode Penelitian

### 1.5.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian Deskriptif kuantitatif yaitu untuk menjelaskan fenomena sosial yaitu kinerja PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias dan menggunakan bantuan statistik deskriptif maka analisis data menggunakan analisa Ratio-Ratio keuangan khususnya digunakan untuk menganalisis efisiensi kinerja PDAM dan untuk menganalisis efektivitas kinerja PDAM digunakan analisis dengan bantuan statistik deskriptif.

6

### 1.5.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian berada di Jl. Tirta No.37, ILIR Kecamatan Gunungsitoli, Kabupaten Nias, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umbu Kabupaten Nias dengan jangka waktu penelitian selama 4 (empat) bulan, yaitu dari bulan Mei hingga bulan Agustus 2024.

46

### 1.5.3. SumberData

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan sumber sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data.

Sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil wawancara yang akan dilakukan untuk menggali informasi terkait pengendalian intern terhadap piutang. Data sekunder bersumber dari dokumen laporan keuangan perusahaan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umbu Kabupaten Nias.

### 1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang sistematis dan sangat penting dengan tujuan untuk memecahkan pokok permasalahan dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara:

- 1) Studi Pustaka (*Library Research*), yaitu metode penelitian dengan cara membaca literatur, bahan referensi, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang ada hubungannya dengan objek yang diteliti.
- 2) Studi Lapangan (*Field Research*), yaitu metode penelitian dengan cara melakukan pengamatan langsung pada perusahaan yang bersangkutan (observasi) dan wawancara langsung pada pihak-pihak yang berkaitan dengan perusahaan yang di teliti.

### 1.5.5. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Analisis data deskriptif kuantitatif digunakan dalam penelitian ini melingkupi penilaian atau menganalisis melalui rasio-rasio keuangan dalam menilai efektivitas penagihan piutang PDAM Tirta Uumbu Kabupaten Nias, dengan menggunakan rumus dari rasio keuangan yaitu:

#### 1. Menghitung Rasio Perputaran Piutang (Receivable Turn Over)

Perputaran Piutang	=	$\frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Piutang Rata-Rata}}$	=	.... Kali
--------------------	---	--	---	-----------

#### 2. Menghitung rata-rata piutang adalah

Rata-Rata Piutang	=	$\frac{\text{Saldo Awal piutang} + \text{Saldo Akhir piutang}}{2}$
-------------------	---	--

#### 3. Menghitung umur rata-rata piutang (Average Collection Peeriod)

Umur Rata-Rata Piutang	=	$\frac{360 \text{ hari}}{\text{Perputaran Piutang}}$	=	..... Hari
------------------------	---	--	---	------------



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Piutang**

##### **2.1.1 Pengertian Piutang**

Piutang dalam arti luas meliputi segala macam tuntutan atau klaim terhadap pihak ketiga yang pada umumnya akan berakibat adanya penerimaan kas di masa yang akan datang (Anastasia, 2020). Piutang mengacu pada sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan (umumnya dalam bentuk kas) dari pihak lain, baik sebagai akibat dari penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang pelanggan yang terdiri atas piutang usaha), memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang wesel, dan piutang bunga), dan sebagai akibat kelebihan pembayaran, kas kepada pihak lain untuk piutang pajak (Aimbu et al., 2021).

Piutang merupakan tuntutan kepada pihak lain untuk memperoleh uang, barang, atau jasa tertentu (aktiva) di masa yang akan datang sebagai akibat dari adanya penyerahan barang atau jasa yang dilakukan pada saat ini (Zebua et al., 2022), piutang adalah tuntutan kepada pelanggan atau pihak lain untuk memperoleh uang, barang dan jasa tertentu di masa yang akan datang sebagai akibat adanya penyerahan barang atau jasa yang dilakukan pada saat ini. Sedangkan menurut (Yulia & Eyato, 2024), piutang diartikan sebagai hak seseorang atas orang lain disebabkan adanya proses meminjam pada masa lampau.

Piutang merupakan salah satu aktiva lancar yang dapat mempengaruhi modal. Apabila jumlah piutang terlalu tinggi, maka akan menimbulkan perputaran modal kerja yang menjadi rendah. Sehingga semakin kecil pula kemampuan perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan. Penurunan volume penjualan akan menimbulkan penurunan laba yang diperoleh suatu perusahaan (Viyanis et al., 2023).

Dalam akuntansi, piutang digunakan untuk menunjukkan tuntutan kepada pihak eksternal perusahaan yang diharapkan penerimaan sejumlah uang tunai yang diselesaikan. Piutang menimbulkan tertundanya penerimaan

kas bagi perusahaan apabila tidak melakukan manajemen piutang yang baik sehingga mengakibatkan adanya piutang tak tertagih (Aisyah et al., 2022).

Berdasarkan definisi diatas, dapat diketahui bahwa piutang merupakan sejumlah tagihan yang akan diterima di masa yang akan datang sebagai akibat adanya penyerahan barang atau jasa secara kredit dengan memberikan pinjaman kepada pihak ketiga.

### 2.1.2 Klasifikasi Piutang

<sup>1</sup> Sedangkan menurut (Kusumawati & Yustika Rizkiana Bahari, 2023), menyatakan bahwa piutang dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu:

#### 1. Piutang Usaha

Piutang usaha merupakan jumlah yang akan ditagih kepada calon debitur akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha diperkirakan dapat ditagih dalam waktu pendek, seperti 30 hari atau 60 hari. Piutang usaha digolongkan sebagai aktiva lancar dalam posisi laporan keuangan.

#### 2. Piutang Wesel / Wesel Tagih

Wesel tagih merupakan pernyataan jumlah piutang pelanggan dalam bentuk tertulis yang sudah ditentukan waktu pembayarannya. Apabila pembayaran piutang dilakukan dalam waktu 1 tahun maka dapat digolongkan sebagai aktiva lancar dalam posisi laporan keuangan. Namun jika dibayarkan lebih dari 1 tahun maka dicatat sebagai piutang jangka panjang.

#### 3. Piutang Lainnya

Piutang lainnya terdiri dari piutang bunga, piutang pajak, dan piutang karyawan atau pekerja. Piutang lainnya disajikan secara terpisah pada posisi laporan keuangan.

Menurut (Dimas Bagus, 2023), piutang dapat diklasifikasikan menjadi 2 jenis, meliputi:

1. Piutang usaha, yaitu piutang yang berasal dari usaha pokok suatu perusahaan seperti piutang dagang dan piutang jasa.
2. Piutang non-usaha, yaitu piutang yang berasal selain dari usaha pokok suatu perusahaan, seperti piutang kepada karyawan, piutang bunga,

piutang deviden, pemberian uang muka kepada kantor cabang, tuntutan kepada perusahaan asuransi, serta piutang yang timbul dari subskripsi saham.

### 2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Piutang

Menurut (Viyanis et al., 2023),<sup>1</sup> terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi besar atau kecilnya jumlah piutang perusahaan, antara lain:

1. Volume penjualan kredit, artinya semakin besar volume penjualan kredit yang dilakukan oleh perusahaan, maka akan semakin besar investasi pada piutang perusahaan.
2. Syarat pembayaran kredit, artinya memberikan keterangan jatuh tempo dan diskon yang diberikan pada piutang, seperti syarat pembayaran 5/10, n/60 yang berarti jika pembayaran dilakukan sampai dengan 10 hari, maka akan mendapatkan diskon senilai 5% dan batas akhir pembayaran piutang dapat dilakukan sampai dengan 60 hari.
3. Batas volume penjualan kredit, artinya perusahaan memberikan batas maksimal utang kepada calon debitur dan masing-masing besaran kredit yang diterapkan tidak sama tergantung dari besaran usaha serta tingkat kepercayaan kepada calon pelanggan.
4. Kebiasaan membayar bagi pelanggan kredit, artinya jika pelanggan melakukan pembayaran dengan memanfaatkan masa diskon, maka investasi pada piutang bernilai kecil. Namun jika pelanggan melakukan pembayaran pada saat terjadi jatuh tempo, maka investasi pada piutang bernilai besar.
5. Kebijakan penagihan piutang, terdapat perusahaan yang melakukan penagihan piutang secara longgar dan ketat. Perusahaan yang melakukan penagihan piutang secara longgar, pelanggan yang belum melakukan pelunasan kredit sebelumnya akan tetap diberikan pinjaman kredit. Sedangkan perusahaan yang menerapkan kebijakan secara ketat, pelanggan tidak akan diberikan pinjaman kredit lainnya sebelum melunasi piutang yang telah jatuh tempo. Semakin ketat kebijakan pengumpulan piutang, maka semakin kecil investasi pada piutang, begitu pun sebaliknya.

#### 2.1.4 Pengelolaan Piutang

Menurut (Sari, 2023), pengelolaan piutang dapat dilakukan oleh perusahaan dengan melakukan manajemen piutang. Manajemen piutang bertujuan untuk mengelola dan mengorganisir piutang perusahaan agar semua piutang dapat ditagih dan diterima sebagai kas yang dapat menghasilkan laba bagi perusahaan. Pengendalian internal perusahaan merupakan hal yang utama dan sangat dibutuhkan, karena fungsi dan aktivitas operasional memerlukan kebijakan yang spesifik, mampu beradaptasi dan memberikan batasan dalam setiap pelaksanaan operasional (Dimas Bagus, 2023).

Pengelolaan piutang juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan piutang tak tertagih dengan menerapkan prinsip 5C sebelum melakukan pemberian kredit. (Aisyah et al., 2022), telah mengemukakan prinsip 5C sebagai berikut:

##### 1. *Character* (Karakter)

Melakukan analisis kepribadian calon debitur apakah dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan persyaratan yang telah diterapkan oleh perusahaan, dengan istilah lain “willingness to pay”. Pola-pola pembayaran utang pada masa lalu dapat dijadikan pedoman yang sangat berguna dalam menilai karakter calon debitur.

##### 2. *Capacity* (Kemampuan)

Melihat kemampuan calon debitur dalam mengelola usahanya. Capacity merupakan tolak ukur perusahaan kepada debitur dengan menggambarkan kemampuan dalam membayar hutang “ability to pay”.

##### 3. *Collateral* (Jaminan)

Mengetahui jaminan yang dimiliki debitur sebagai cadangan apabila calon debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya. Jaminan ini diperhitungkan paling akhir, artinya apabila terdapat suatu kesangsian dalam pertimbangan-pertimbangan yang lain, maka bisa menilai harta yang mungkin bisa dijadikan jaminan.

##### 4. *Capital* (Modal)

Mengetahui kekayaan yang dimiliki oleh perusahaan yang dikelola oleh calon debitur sebagai bahan pertimbangan dalam memberikan kelayakan

pemberian kredit. Hal ini bisa dilihat dari neraca, laporan laba rugi, struktur permodalan, dan ratio–ratio keuntungan.

5. *Condition* (Kondisi)

Melakukan pertimbangan dengan mengetahui kondisi ekonomi prospek usaha calon debitur.

### 2.1.5 Kebijakan Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan sistem yang berperan penting agar terhindar dari kebocoran, pemborosan, meningkatnya kredit macet, dan menurunnya value added. Berikut beberapa kebijakan pengelolaan piutang menurut (Indah et al., 2022), antara lain:

1. Membuat standar penilaian pelanggan

Standar kredit bertujuan untuk mengetahui kualitas kelayakan pemberian kredit kepada pemohon kredit. Metode 5C dapat digunakan sebagai standar penilain pelanggan.

2. Menentukan syarat kredit

Suatu syarat sangat penting untuk memberikan kejelasan atas SOP perusahaan yang harus dimengerti oleh calon pemohon kredit. Perusahaan harus menetapkan periode kredit, tenor, besaran cicilan, hingga bunga yang di bebankan kepada calon pemohon kredit. Syarat kredit ditentukan dengan melakukan pertimbangan seperti sifat ekonomi produk, gambaran umum kondisi pemohon kredit, periode kredit, potongan tunai, dan tingkat bunga bebas resiko.

3. Melakukan penagihan dengan rutin

Perusahaan memiliki kewajiban untuk melakukan penagihan secara rutin kepada pemohon kredit agar melakukan pembayaran sebelum jatuh tempo dengan beberapa cara seperti: mengirim pesan melalui telepon, email, atau media lain.

4. Melakukan penilaian piutang

Melakukan penilaian piutang dengan menggunakan metode cadangan kerugian piutang dan metode penghapusan piutang langsung. Metode cadangan kerugian piutang digunakan apabila piutang tidak dapat ditagih. Metode ini menyebabkan rekening cadangan piutang di debet

dan tagihan piutang akan dihapuskan. Sedangkan metode penghapusan piutang langsung digunakan apabila kerugian diakui pada saat terjadi penghapusan piutang.

### 2.1.6 Mengukur Efektivitas Piutang

Mengukur efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena efektivitas dapat dipelajari dari berbagai sudut dan tergantung pada orang yang menilai dan menafsirkannya. Dilihat dari perspektif produktivitas, seorang manajer produksi memahami bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas barang dan jasa. Efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang teridentifikasi dengan hasil aktual yang dicapai.

Menurut (Kusumawati & Yustika Rizkiana Bahari, 2023), efektivitas pengelolaan piutang ini dapat diukur melalui beberapa indikator kunci yang menunjukkan seberapa baik perusahaan mengumpulkan pembayaran dari pelanggan. Berikut adalah beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas pengelolaan piutang:

#### 1. Rasio Piutang terhadap Penjualan (*Accounts Receivable Turnover Ratio*)

Menurut (Yetri & Rahmawati, 2020) Perputaran piutang merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur berapa lama penagihan piutang selama satu periode atau berapa kali dana yang ditanam dalam piutang ini berputar dalam satu periode. Semakin tinggi rasio menunjukkan bahwa modal kerja yang ditanamkan dalam piutang semakin rendah dan tentunya kondisi ini bagi perusahaan semakin baik. Sebaliknya, semakin rendah rasio maka ada over investment dalam piutang. Rasio perputaran piutang dapat menandai kesuksesan dalam melakukan penagihan piutang.

Perputaran piutang (*receivable turnover*) merupakan piutang yang dimiliki oleh suatu perusahaan yang memiliki kaitan erat dengan volume penjualan kredit (Wasesa, 2022).

Posisi piutang dan taksiran waktu pengumpulannya dapat dinilai dengan menghitung tingkat perputaran piutang tersebut (*receivable turnover*), yaitu dengan membagi total penjualan kredit (*netto*) dengan piutang rata-rata. Rata-rata piutang kalau memungkinkan dapat dihitung secara bulanan, yaitu saldo setiap akhir bulan dibagi tiga belas atau satu tahunan, yaitu saldo awal tahun ditambah saldo akhirbulan dibagi dua. Piutang

sebagai unsur modal kerja dalam kondisi berputar. Perputaran piutang (*receivable turnover*) dapat disajikan dengan perhitungan: penjualan bersih secara kredit dibagi rata-rata piutang (Cahyani et al., 2024). Cara menghitung rasio ini adalah dengan membandingkan antara penjualan kredit dengan rata-rata piutang. Rumus untuk mencari perputaran piutang (*receivable turnover*) adalah sebagai berikut:

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-rata Piutang}}$$

Untuk mengetahui rata-rata piutang, terdapat rumus sebagai berikut:

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{\text{Piutang Awal} + \text{Piutang Akhir}}{2}$$

## 2. Periode Pengumpulan Piutang (*Average Collection Period-ACP*)

Periode pengumpulan piutang rata-rata adalah waktu yang dibutuhkan untuk melakukan penagihan piutang suatu Perusahaan (Hidayah et al., 2024). *Average Collection Period* merupakan jumlah sisa hari penjualan secara kredit dengan debitur, hal ini berarti semakin lama waktu penagihan menunjukkan saldo pelanggan dapat menjadi tidak tertagih dan dapat membuat perusahaan tidak menguntungkan.

Semakin kecil nilai ACP, maka menunjukkan baiknya kualitas penagihan piutang sehingga piutang dapat ditagih oleh perusahaan dengan cepat. Tinggi atau rendahnya perputaran piutang memiliki dampak langsung yang kuat pada jumlah modal yang diinvestasikan dalam piutang (Rhomadhona, 2022).

$$\text{Average Collection Period} = \frac{360 \text{ Hari}}{\text{Perputaran Piutang}}$$

## 3. Rasio Penagihan

Periode penagihan piutang usaha merupakan media untuk mengetahui adanya kredit macet yang terdapat di dalam laporan keuangan suatu

perusahaan dan untuk mengetahui kemampuan Perusahaan untuk mengkonversi piutang usaha menjadi kas dan setara kas. Periode penagihan piutang juga dapat digunakan untuk menilai kinerja Perusahaan dalam melakukan pengelolaan piutang usaha dan dapat meminimalkan beban piutang tak tertagih (Werita & Reski Nofrialdi, 2021).

### **2.1.7 Teknik Pengumpulan Piutang**

Sejumlah teknik pengumpulan piutang yang dapat dilakukan apabila debitur atau pelanggan belum membayar sampai dengan waktu yang telah ditentukan menurut (Saida, 2024), adalah sebagai berikut:

#### **1. Melalui Surat**

Apabila debitur belum melakukan pembayaran utang dan telah melewati batas jatuh tempo pembayaran piutang, maka Perusahaan akan mengirimkan surat sebagai bentuk pengingat.

#### **2. Melalui Telepon**

Setelah diberikan surat teguran kepada debitur namun debitur belum membayar piutang, maka bentuk penagihan selanjutnya dilakukan dengan melalui telepon. Apabila debitur dapat memberikan alasan yang dapat diterima maka perusahaan akan memberikan perpanjangan waktu.

#### **3. Kunjungan Personal**

Kunjungan personal dilakukan apabila debitur belum membayar piutang setelah diberikan surat berupa teguran dan melalui telepon, maka perusahaan dapat melakukan kunjungan secara langsung kepada pelanggan yang bersangkutan. Hal ini dianggap efektif dalam melakukan pengumpulan piutang.

#### **4. Tindakan Yuridis**

Tindakan yuridis merupakan langkah akhir apabila pelanggan tidak dapat membayar setelah dilakukan beberapa teguran lainnya. Tindakan yuridis menggunakan jalur hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan.



## 2.2 Efektivitas

### 2.2.1 Pengertian Efektivitas

Berasal dari kata “efektif” yaitu pencapaian atas suatu keberhasilan pada tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Tarwanto & Fingerprint, 2024), pada dasarnya efektivitas berawal dari kata “efek” dan memiliki hubungan sebab akibat, karena efektivitas dapat dilihat sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas memiliki maksud yang telah dirancang sebelumnya dan mampu tercapai dengan adanya suatu proses kegiatan. Tingkatan efektivitas mampu diukur dengan membandingkan antara target dengan hasil yang telah dicapai, maka usaha yang dimaksud sudah dapat disebut efektif, namun apabila hasil yang telah diraih tidak sesuai dengan target maka disebut tidak efektif. Sedangkan menurut (Pandaleke et al., 2021), menyimpulkan bahwa efektivitas tingkatan pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan panjang, yaitu suatu standar pengukuran perusahaan dalam mencapai tujuan yang ditentukan dan melihat gambaran tingkat keberhasilan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas ialah, pertama karakteristik perusahaan termasuk dengan susunan dan teknologi perusahaan. Kedua karakteristik lingkungan yaitu pihak internal dan eksternal. Ketiga karakteristik karyawan sebagai pelaku utama kegiatan operasional perusahaan. Keempat merupakan kebijakan manajemen perusahaan. Menurut (Syamil et al., 2023), memiliki karakteristik yaitu pertama akurat, informasi atas pekerjaan harus akurat ketidakakuratan informasi menyebabkan pengendalian internal perusahaan akan terganggu.

Efektivitas adalah suatu ukuran tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan. Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Menurut (Mahazaki & Robinson, 2024), efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.

Berdasarkan definisi diatas, dapat diketahui bahwa efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana yang

menghubungkan antara output dengan tujuan sebagai ukuran tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan.

## 2.1. Penelitian Terdahulu

Beberapa studi terdahulu menunjukkan bahwa efektivitas <sup>52</sup> pengelolaan piutang sangat dipengaruhi oleh kebijakan kredit dan prosedur penagihan yang diterapkan oleh perusahaan. Menurut (Sari, 2023), di perusahaan manufaktur menunjukkan bahwa kebijakan kredit yang ketat dan prosedur penagihan yang efektif dapat mengurangi jumlah piutang tak tertagih secara signifikan. <sup>13</sup> Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan tema yang penulis kaji.

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

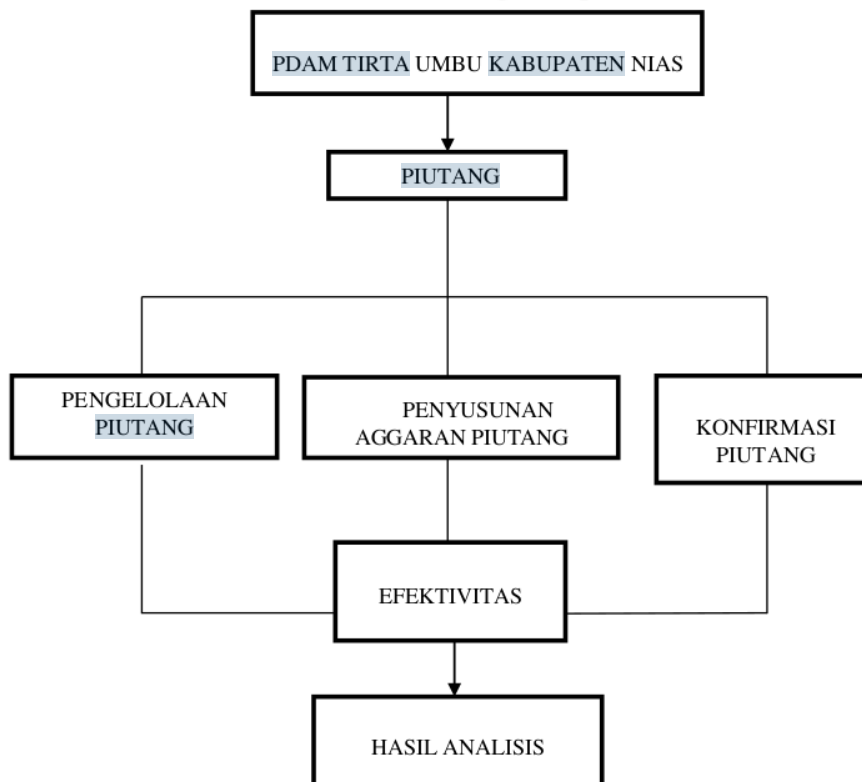
<b>Nama Peneliti</b>	<b>Judul Penelitian</b>	<b>Jenis Penelitian</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
Muhammad Yamin, 2018	Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan pada PDAM Kota Makassar	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa pengelolaan piutang yang efektif dapat meningkatkan kinerja keuangan PDAM. Faktor-faktor seperti sistem penagihan yang baik, pemantauan berkala, dan pemberian insentif kepada pelanggan yang membayar tepat waktu sangat berpengaruh terhadap penurunan piutang tak tertagih.
Agus Setiawan, 2019	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Pengelolaan Piutang pada PDAM Kota Surabaya	Kuantitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang dengan mempercepat proses penagihan dan meminimalkan kesalahan pencatatan.
Siti Nurhayati, 2020	Evaluasi Pengelolaan Piutang pada PDAM Tirta Kerta Raharja Kabupaten Tangerang	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem pengelolaan piutang di PDAM Tirta Kerta Raharja, seperti kurangnya pemantauan terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran dan kurang efektifnya prosedur penagihan.
Laila Sari, 2017	Analisis Pengelolaan Piutang pada PDAM Kota Medan	Deskriptif	Studi ini menemukan bahwa pengelolaan piutang yang baik memerlukan kerjasama antara berbagai departemen di PDAM, serta perlu adanya strategi yang jelas untuk menangani pelanggan yang sering menunggak.

Sumber : Penulis 2024

#### 2.4. Kerangka Pemikiran

kerangka berfikir merupakan model konseptual mengenai teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Menurut (Ena et al., 2020), kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka pemikiran dalam analisis efektivitas pengelolaan piutang pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias melibatkan berbagai elemen yang saling berkaitan, yang dapat digambarkan melalui diagram dan penjelasan berikut.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## PEMBAHASAN

## 3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

## 3.1.1 Sejarah Singkat PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias

Awalnya PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu didirikan dengan Peraturan Daerah Tingkat II Nias Nomor 17 Tahun 1984 tentang Pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum yang pada saat itu diberi nama Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Uumbu untuk memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat kabupaten Nias. Dalam perjalanannya, pada tahun 1999 Pemerintah Kabupaten Nias melaksanakan kerjasama operasi dengan PDAM Tirtanadi. Selama bekerjasama dengan PDAM Tirtanadi, PDAM Tirta Uumbu mengelola penyediaan air minum pada cabang Lahewa.

Namun, pada tahun 2009 PDAM Tirtanadi cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias dengan pertimbangan bahwa Pemkab Nias dan PDAM Tirta Uumbu telah memiliki kemampuan didalam pengelolaan PDAM di Kabupaten Nias. Selanjutnya, sejak ada pemekaran wilayah otonomi baru kota Gunungsitoli, maka wilayah cakupan pelayanan PDAM Tirta Uumbu berada di dua wilayah yaitu di Kabupaten Nias dan Kota Gunungsitoli. Pada perkembangannya, pada Tahun 2019 sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019, PDAM Tirta Uumbu beralih nama menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Uumbu.

### 3.1.1 Visi dan Misi

Sebagai salah satu perusahaan daerah yang bergerak di sektor penyediaan air bersih PERUMDA Air Minum Tirta Umbu memiliki Visi dan Misi yang digunakan sebagai acuan terhadap kinerja yang ada pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Umbu, adapun visi dan misi tersebut ialah:

a. Visi

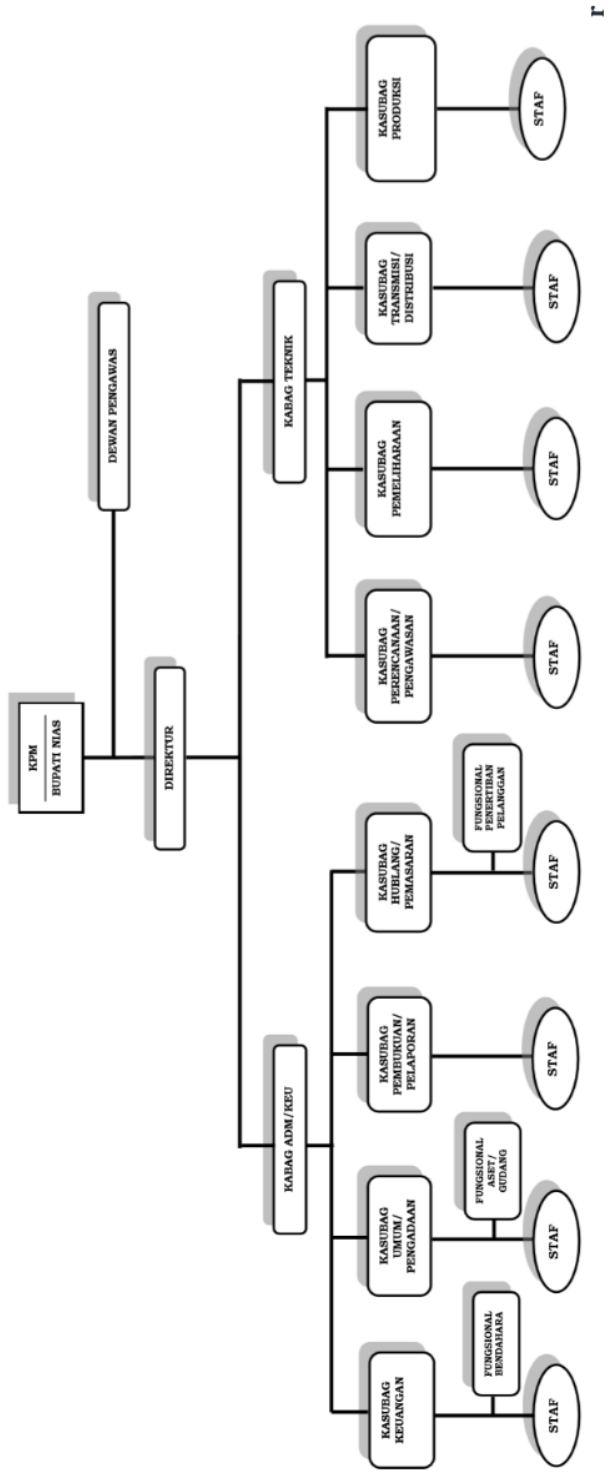
Perumda Air Minum Tirta Umbu yang Maju, Berdaya Saing, Luas dan Terpercaya.

b. Misi

1. Meningkatkan Kualitas, Kuantitas dan Kontinuitas serta keterjangkauan.
2. Meningkatkan Tata Kelola Perusahaan dan Berkinerja Baik.
3. Meningkatkan Kuantitas dan Kualitas Sumber Daya Manusia yang professional di bidangnya.
4. Menginventarisir asset Perumda.
5. Meningkatkan Cakupan Pelayanan di Kabupaten Nias.

59 3.2 Struktur Organisasi

3.2.1 Bagan Struktur Organisasi



29 Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias

### 3.2.2 Struktur Kepegawaian

Komposisi pegawai Perumda Air Minum Tirta Uumbu Kabupaten Nias per Desember 2023 adalah:

#### 1. Kategori Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Pegawai Laki-laki	51	79,69%
2	Pegawai Perempuan	13	20,31%
	Total	64	

#### 2. Kategori Usia Pegawai

No.	Usia Pegawai	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Usia 18-30 Tahun	18	28,1%
2	Usia 31-40 Tahun	31	48,4%
3	Usia 41-50 Tahun	11	17,2%
4	Usia 51 keatas	4	6,3%
	Total	64	

#### 3. Kategori Status Pegawai

No.	Jenis kelamin	Jumlah Pegawai	Persentase
1	Pegawai Tetap	39	60,9%
2	Pegawai Tidak Tetap	25	39,1%
	Total	64	

#### Keterangan

1. Pegawai laki-laki 79,69% pegawai perempuan 20,31%
2. Usia Pegawai
3. Pegawai tetap sejumlah 39 orang (60,9%), pegawai tidak tetap sejumlah 25 orang (39,1%).

### 3.2.3 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

#### 1. Badan pengawas

- pelaksanaan rencana kerja anggaran Perumda Air Minum serta menyampaikan hasil pengawasan kepada Bupati dengan tembusan kepala direksi.
- Mengawasi perkembangan kegiatan Perumda Air Minum dan menyampaikan laporan dalam hal perusahaan mengalami kemunduran disertai saran dan pertimbangan untuk perbaikan.



- Memberikan saran dan pendapat kepada bupati dengan tembusan kepala direksi atas permasalahan penting dalam pengelolaan perusahaan.
- Melakukan tugas-tugas pengawasan lain yang diberikan oleh bupati.
- Memberikan laporan kepada bupati secara berkala (bulanan, triwinda, dan tahunan) serta setiap waktu yang diperlukan mengenai perkembangan Perumda Air Minum dan hasil pelaksanaan tugas badan pengawas.

#### 1. Direktur utama

- Menyelenggarakan pembinaan administrasi umum, teknik, pengawasan, penelitian, dan pengembangan Perumda Air Minum.
- Membantu bupati dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pembangunan daerah.
- Pemimpin aparat bawahannya secara keseluruhan melalui direktur bidang umum dan bidang teknik.
- Mengambil keputusan atas semua permasalahan dengan memperhatikan prinsip musyawarah untuk mufakat dengan anggota direksi.
- Penandatanganan kontrak, *cheque*, dan dokumen Perumda Air Minum lainnya.
- Mewakili Perumda Air Minum, baik di dalam maupun di luar pengadilan.

#### 2. Direktur Keuangan dan Administrasi

- Mengelola keuangan perusahaan, termasuk perencanaan anggaran dan laporan keuangan.
- Mengawasi administrasi dan kepatuhan terhadap regulasi.
- Mengatur sistem akuntansi dan laporan keuangan.
- Stabilitas keuangan perusahaan.
- Keakuratan laporan keuangan dan pengelolaan anggaran.

#### 3. Manajer Teknik

- Mengelola perawatan dan pengembangan infrastruktur teknis.
- Menyusun dan melaksanakan rencana pemeliharaan dan perbaikan.
- Mengawasi operasional sistem distribusi air dan fasilitas produksi.
- Kinerja dan keandalan sistem teknis.
- Kepatuhan terhadap standar teknis dan keselamatan.

#### 4. Manajer Pemasaran dan Pelayanan Pelanggan

- Mengembangkan strategi pemasaran dan hubungan pelanggan.
- Mengelola promosi, pemasaran, dan layanan pelanggan.

- Menangani keluhan dan umpan balik pelanggan.
  - Kepuasan pelanggan dan pertumbuhan pasar.
  - Efektivitas kampanye pemasaran dan pelayanan pelanggan.
5. Manajer <sup>77</sup> Sumber Daya Manusia
- Mengelola rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
  - Mengatur administrasi SDM dan kebijakan perusahaan terkait tenaga kerja.
  - Menyusun strategi manajemen kinerja dan kesejahteraan karyawan.
  - Kepuasan dan kinerja karyawan.
  - Kepatuhan terhadap hukum ketenagakerjaan dan kebijakan perusahaan.
6. Kepala Bagian Akuntansi dan Keuangan
- Menyusun laporan keuangan bulanan dan tahunan.
  - Mengelola anggaran dan pengeluaran perusahaan.
  - Melakukan audit internal dan memastikan kepatuhan keuangan.
  - Akurasi laporan keuangan dan pengelolaan anggaran.
  - Kepatuhan terhadap standar akuntansi dan regulasi keuangan.
7. Kepala Bagian Pemeliharaan dan Infrastruktur
- Mengelola perawatan dan perbaikan infrastruktur teknis.
  - Merencanakan dan mengawasi proyek-proyek teknik dan pengembangan.
  - Menyusun rencana pemeliharaan jangka panjang dan penanggulangan masalah.
  - Keandalan dan keamanan infrastruktur.
  - Pelaksanaan proyek teknik sesuai jadwal dan anggaran.
8. Kepala Bagian Pengadaan dan Logistik
- Mengelola proses pengadaan barang dan jasa.
  - Mengatur logistik dan distribusi untuk kebutuhan operasional.
  - Memastikan ketersediaan bahan dan peralatan yang diperlukan.
  - Efisiensi proses pengadaan dan logistik.
  - Kepuasan operasional terkait pasokan dan distribusi.
9. Kepala Bagian Pelayanan Pelanggan
- Mengelola layanan pelanggan dan menangani masalah atau keluhan.
  - Menyusun kebijakan dan prosedur pelayanan pelanggan.
  - Menyediakan dukungan dan informasi kepada pelanggan.
  - Kepuasan pelanggan dan efektivitas pelayanan.

- Penanganan keluhan dan peningkatan layanan pelanggan.
10. Staf Administrasi dan Keuangan
- Mendukung tugas administrasi dan pengelolaan dokumen keuangan.
  - Mengelola arsip dan administrasi internal.
  - Menyusun laporan dan membantu dalam proses akuntansi.
  - Keakuratan data administrasi dan keuangan.
  - Dukungan administratif yang efektif.
11. Staf Pemasaran dan Hubungan Pelanggan
- Melaksanakan kegiatan pemasaran dan promosi.
  - Menangani komunikasi dan hubungan dengan pelanggan.
  - Mengumpulkan dan menganalisis umpan balik pelanggan.
  - Efektivitas pemasaran dan komunikasi pelanggan.
  - Pengelolaan hubungan pelanggan dan respons terhadap umpan balik.
12. Kepala bagian produksi
- Menyelenggarakan pengendalian dan berupaya mempertahankan atas kualitas, kuantitas, dan kontinuitas produksi air.
  - Menyelenggarakan pengendalian atas kebutuhan bahan bakar, bahan kimia, dan material produksi.
  - Mengatur dan menyelenggarakan fungsi-fungsi mekanik dan listrik, pengolahan, laboratorium dan jaringan pipa kolektor.
  - Mengkoordinasikan pelaksanaan pembuatan laporan yang diperlukan.
  - Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### 78 3.3 Pembahasan dan Analisis Data

#### 3.3.1 Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu

56 PDAM Tirta Umu adalah perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan dan pendistribusian air minum untuk seluruh masyarakat di bawah pengawasan langsung pemerintah daerah. Kegiatan yang dilakukan PDAM menghadapi banyak kendala, terutama hubungannya dengan pelanggan PDAM. 12 Dalam melakukan pembayaran, tidak semua pelanggan memenuhi kewajibannya dengan baik, hal ini terlihat dari pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan melalui biaya atau tunggakan oleh pelanggan sehingga menimbulkan piutang bagi PDAM itu sendiri.

7 PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias memiliki klasifikasi terhadap piutang, yaitu piutang rekening air dan rekening non air. 28 Piutang rekening air merupakan piutang yang berkaitan dengan penjualan air bersih, sedangkan piutang rekening non air berkaitan dengan proses pemasangan sambungan baru. 6 Berdasarkan tabel 1.1, pada tahun 2022-2023 piutang perusahaan terus mengalami peningkatan, Peningkatan piutang yang terjadi mengakibatkan risiko piutang tak tertagih meningkat. 67

Berkaitan dengan piutang tak tertagih, Pihak Perumda Air Minum Tirta umbu belum melakukan pengakuan secara terpisah dengan piutang lancar, sehingga tunggakan piutang dari tahun ke tahun masih dianggap sebagai piutang aktif. Adapun data tunggakan piutang dari tahun 2016-2023 adalah sebagai berikut: 31

**Tabel 3.1 Tunggakan Piutang 2016-2023**

No	Kategori Pelanggan	Jumlah
1	Sosial umum	Rp 7.583.775,00
2	Sosial khusus	Rp 19.716.744,00
3	Rumah tangga A	Rp 479.416,00
4	Rumah tangga B	Rp 2.006.438.139,00
5	Rumah tangga C	Rp 972.322.204,00
6	Rumah tangga D	Rp 533.981.462,00
7	Instansi Pem. TNI/Pol	Rp 315.094.426,00
8	Niaga Kecil	Rp 246.148.195,00
9	Niaga Besar	Rp 28.225.155,00
10	Industri kecil	Rp 3.343.826,00
11	Industri besar	Rp 4.736.953,00
12	Niaga Khusus	Rp 24.712.575,00
	Selisih Saldo Tunggakan di Billing System dengan Pembukuan	Rp -
	7 Jumlah	Rp 4.162.782.870,00

Sumber: PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias.

Berdasarkan tabel di atas, tunggakan piutang dari tahun 2016 sampai 2023 mencapai Rp 4.162.782.870,00. Dari tabel tersebut dapat di lihat jumlah tunggakan piutang berdasarkan masing-masing klasifikasi pelanggan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi adanya tunggakan piutang adalah keadaan ekonomi pelanggan yang tidak bisa diprediksi dan lemahnya kesadaran pelanggan dalam melakukan pelunasan piutang.

Berdasarkan prosedur pengelolaan piutang, khususnya piutang rekening air perusahaan membangun suatu prosedur pengendalian terhadap piutang. Adapun prosedur pengendalian terhadap piutang rekening air meliputi:

a. Penagihan langsung kepada pelanggan

Penagihan langsung merupakan upaya yang dilakukan agar pelanggan dapat melakukan pelunasan. Berkaitan dengan hal ini, petugas penagihan melakukan pendekatan terhadap pelanggan dengan harapan dapat mendorong faktor psikologi pelanggan agar dapat melunasi piutang sehingga tidak terjadi penumpukan tagihan piutang.

b. Optimalisasi pembayaran piutang

Bentuk optimalisasi pembayaran piutang adalah adanya variasi terhadap pelunasan pembayaran dan pelunasan berbasis sistem. Adapun bentuk optimalisasi pembayaran adalah melalui kerjasama dengan pihak ketiga, seperti Tokopedia, Indomaret, dan lainnya. Melalui hal ini diharapkan dapat mengurangi risiko *cash lapping* dan memudahkan pelanggan dalam melakukan pelunasan piutang rekening air.

c. Penutupan pelanggan yang belum melunasi tagihan selama tiga bulan

Dalam rangka menghindari penumpukan tagihan setiap bulan, pihak Perumda Air Minum memberlakukan penutupan terhadap pelanggan yang menunggak selama tiga bulan. Melalui hal ini diharapkan pelanggan dapat melunasi tagihan sehingga tidak terjadi penutupan.

d. Penyisihan piutang

Dalam pengelolaan piutang tidak terlepas dari adanya piutang tak tertagih. Berkaitan dengan hal ini, pihak Perumda Air Minum telah melakukan penyisihan piutang. Penyisihan piutang merupakan bentuk manajemen risiko terhadap piutang tak tertagih. Adapun besaran atau estimasi kerugian piutang berbeda-beda, sesuai dengan kategori pelanggan.

e. Memanfaatkan media sosial sebagai media informasi kepada pelanggan

Komunikasi merupakan komponen penting dalam melakukan prosedur piutang rekening air. Berkaitan dengan hal ini, karyawan memberikan informasi kepada pelanggan melalui media sosial berupa Instagram dan Whatsapp dengan harapan dapat mempermudah dalam memberikan informasi kepada pelanggan.

f. Adanya kegiatan evaluasi terhadap penagihan piutang

Kegiatan evaluasi dilakukan dalam rangka meninjau pelaksanaan penagihan piutang dan pembahasan terkait kendala yang dihadapi saat penagihan piutang dilaksanakan. Melalui hal ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi peningkatan dan optimalisasi penagihan.

### 3.4 Hasil Analisis

#### 3.4.1 Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM

Efektivitas ini sering diukur dengan menggunakan indikator kinerja utama (KPI) yang menunjukkan seberapa efisien dan efektif pengelolaan piutang dilakukan. Dalam konteks PDAM Tirta Umbu, efektivitas pengelolaan piutang pelanggan berimplikasi langsung pada kestabilan finansial dan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang memadai kepada masyarakat.

Beberapa alasan mengapa pengelolaan piutang yang efektif sangat penting meliputi:

1. Kesehatan Finansial: Piutang yang tidak tertagih dapat mengganggu arus kas perusahaan, yang berpotensi menyebabkan kesulitan finansial. Dengan pengelolaan yang efektif, Perusahaan dapat memastikan aliran kas yang stabil dan meminimalisir risiko keuangan.
2. Likuiditas: Kemampuan untuk mengumpulkan piutang tepat waktu memastikan bahwa perusahaan memiliki likuiditas yang cukup untuk memenuhi kewajiban jangka pendeknya. Ini penting untuk operasi sehari-hari dan investasi jangka panjang.
3. Investasi dan Pengembangan: Dengan mengelola piutang secara efektif, Perusahaan dapat mengalokasikan sumber daya yang lebih baik untuk proyek-proyek pengembangan infrastruktur, pemeliharaan, dan peningkatan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.
4. Reputasi Perusahaan: Pengelolaan piutang yang buruk dapat merusak reputasi perusahaan, baik di mata pelanggan maupun pemangku kepentingan lainnya. Sebaliknya, pengelolaan yang baik menunjukkan profesionalisme dan efisiensi Perusahaan.

2 Untuk mencapai efektivitas penagihan piutang, PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias memberikan target kepada baik karyawan induk maupun unit. 2 Untuk mengendalikan piutang Direktur PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias menegaskan kepada setiap unit untuk mengencarkan penagihan terhadap pelanggan yang menunggak selama lebih dari tiga (3) bulan dan mencabut meter air bagi pelanggan yang tidak segera melunasi hingga tempo waktu yang diberikan.

Berikut hasil perhitungan untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan piutang pelanggan terhitung dari tahun 2022 hingga 2023 sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Hasil Perhitungan Rasio Perputaran Piutang Periode 2022-2023**

Tahun	Penjualan Kredit (Rp)	Jumlah Piutang (Rp)	Rasio Perputaran Piutang (Kali)
2022	7.474.456.799	7.449.956.799	1,003 Kali
2023	7.315.978.800	7.281.128.800	1,004 Kali 2

Dari tabel perhitungan diatas dapat diketahui rasio perputaran piutang periode 2022-2023, untuk periode tahun 2022 rasio perputaran piutang mencapai angka sebanyak 1,003 kali, namun untuk periode tahun 2023 meningkat 1 kali dari tahun sebelumnya yaitu 1,004 kali. 2 Dapat disimpulkan berdasarkan data perhitungan rasio perputaran piutang PDAM Tirta Umbu berjalan cukup cepat. Apabila perputaran piutang cukup cepat maka PDAM Tirta Umbu dapat dikatakan cukup efektif dalam melakukan penagihan piutang terhadap pelanggan.

**Tabel 3.3**

**Piutang usaha berdasarkan Umur Rata-rata Periode 2022-2023**

Umur Piutang Rata-rata	2023	2024
1- 30 Hari	Rp 240.328.046,00	Rp 233.838.693,00
31-60 Hari	Rp 165.683.381,00	Rp 129.155.777,00
61-90 Hari	Rp 125.028.861,00	Rp 40.970.533,00
> 90 Hari	Rp 3.631.742.582,00	Rp 3.216.010.997,00
Jumlah	Rp 4.162.782.870,00	Rp 3.619.976.000,00
Di kurangi: Akumulasi Penyisihan Piutang Usaha air	Rp 3.231.476.998,00	Rp 3.006.829.001,00
<b>Jumlah - Neto</b>	<b>Rp 931.305.872,00</b>	<b>Rp 613.146.999,00</b>

22 Cadangan kerugian Penurunan nilai piutang usaha di hitung secara individual berdasarkan peraturan PDAM dan data historis di masa lalu. Penurunan nilai tersebut untuk menyesuaikan tercatat piutang usaha atas kemungkinan 90 kerugian yang timbul dari piutang usaha air selama tahun berjalan adalah sebagai berikut:

**Gambar 3.2 Penyajian dan Penyisihan Piutang Usaha**

2023	Perhitungan Akumulasi Penyisihan Piutang Usaha Air Tahun Buku 2023					Total
	<90 hari	91-180 hari	181-360 hari	360-720 hari	>720 hari	
Persentase penyisihan	0%	30%	50%	75%	100%	
Tunggakan piutang usaha	531.040.288	273.834.491	171.601.785	491.122.191	2.695.184.115	4.162.782.870
Nominal penyisihan piutang	-	82.150.347	85.800.893	368.341.643	2.695.184.115	(3.231.476.998)
<b>Total</b>						<b>931.305.872</b>

7 Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias

Pengelolaan piutang pelanggan merupakan aspek krusial dalam manajemen keuangan sebuah perusahaan, yang berdampak langsung pada kesehatan finansial dan likuiditas. Efektivitas pengelolaan piutang pelanggan dapat dievaluasi melalui berbagai indikator kunci yang memberikan gambaran menyeluruh tentang seberapa baik perusahaan mengelola tagihan yang belum dibayar. Dalam pembahasan ini, kita akan menguraikan indikator-indikator penting tersebut dan bagaimana masing-masing mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang.

### 3.4.2 Strategi untuk Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Piutang di PDAM Tirta Umu

Menurut (Werita & Reski Nofrialdi, 2021), untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang, PDAM Tirta Umu dapat menerapkan beberapa strategi berikut:

#### 1. Penilaian Kredit yang Lebih Ketat

Melakukan evaluasi kredit yang lebih ketat sebelum memberikan layanan kepada pelanggan dapat membantu mengurangi risiko piutang tak tertagih. Ini termasuk memeriksa riwayat kredit pelanggan, menilai kemampuan mereka untuk membayar, dan menetapkan batas kredit yang sesuai.

#### 2. Penguatan Proses Penagihan



Mengimplementasikan prosedur penagihan yang lebih efektif dan efisien adalah langkah penting. Ini bisa termasuk pengiriman faktur yang tepat waktu, pengingat pembayaran otomatis, dan tindakan penagihan yang cepat terhadap pelanggan yang telat membayar. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan untuk menggunakan layanan penagihan pihak ketiga untuk membantu mengumpulkan piutang.

### 3. Peningkatan Teknologi Informasi

Menggunakan sistem informasi yang lebih canggih untuk memantau dan mengelola piutang dapat sangat membantu. Sistem ini harus mampu melacak status piutang, mengirim pengingat otomatis, dan menghasilkan laporan yang akurat dan tepat waktu. Investasi dalam teknologi yang baik dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan piutang.

### 4. Pelatihan dan Pengembangan SDM

Memberikan pelatihan kepada staf tentang manajemen piutang dan teknik penagihan yang efektif sangat penting. Pelatihan ini harus mencakup penggunaan sistem informasi, teknik komunikasi yang efektif dengan pelanggan, dan strategi untuk menangani piutang bermasalah. Pengembangan keterampilan staf dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam mengelola piutang secara lebih efektif.

### 5. Pemberian Insentif kepada Pelanggan

Memberikan insentif kepada pelanggan yang membayar tepat waktu dapat mendorong mereka untuk memenuhi kewajiban pembayaran mereka. Insentif ini bisa berupa diskon, reward points, atau layanan tambahan tanpa biaya. Insentif semacam ini dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran pelanggan.

### 6. Kampanye Edukasi Pelanggan

Melakukan kampanye edukasi kepada pelanggan tentang pentingnya membayar tagihan tepat waktu dapat meningkatkan kesadaran mereka. Edukasi ini bisa dilakukan melalui berbagai media, seperti brosur, iklan, atau acara komunitas. Peningkatan kesadaran pelanggan tentang konsekuensi dari keterlambatan pembayaran dapat mendorong mereka untuk membayar tepat waktu.

### 7. Pengembangan Kebijakan dan Prosedur yang Jelas

Mengembangkan dan mengimplementasikan kebijakan dan prosedur yang jelas terkait dengan manajemen piutang sangat penting. Ini termasuk menetapkan syarat dan ketentuan kredit, prosedur penagihan, dan tindakan yang akan diambil terhadap piutang yang bermasalah. Kebijakan dan prosedur yang jelas membantu memastikan konsistensi dalam pengelolaan piutang dan memberikan panduan bagi staf dalam melaksanakan tugas mereka.

58

#### 8. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap pengelolaan piutang sangat penting untuk memastikan efektivitas. Ini termasuk meninjau rasio piutang, umur piutang, dan tingkat piutang tak tertagih secara berkala. Evaluasi ini membantu mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Simpulan**

16

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penelitian mengenai "Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias" bertujuan untuk mengevaluasi dan memahami sejauh mana pengelolaan piutang pelanggan yang diterapkan oleh PDAM Tirta Umu efektif dalam mendukung keberlanjutan operasional dan kesehatan keuangan perusahaan. Berdasarkan analisis yang dilakukan, teridentifikasi sejumlah tantangan signifikan yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang, serta beberapa area di mana perbaikan diperlukan.
- b. Di temukan bahwa sistem penagihan yang ada belum sepenuhnya efektif. Proses penagihan piutang di PDAM Tirta Umu cenderung lambat dan tidak konsisten, yang berdampak pada akumulasi piutang yang belum tertagih. Salah satu faktor penyebab utama adalah ketidakakuratan data dan kurangnya integrasi antara sistem informasi pelanggan dengan sistem akuntansi. Proses manual dalam pencatatan dan pemantauan piutang membuatnya sulit untuk melacak status piutang secara real-time dan mempercepat penagihan. Sebagai akibatnya, piutang yang sudah jatuh tempo sering kali dibiarkan terlalu lama tanpa tindakan penagihan yang memadai.
- c. Analisis menunjukkan bahwa kebijakan penagihan yang ada belum efektif dalam mengurangi piutang tak tertagih. Meskipun terdapat kebijakan denda keterlambatan, implementasinya tidak konsisten dan tidak diikuti dengan tindakan tegas terhadap pelanggan yang berulang kali terlambat membayar. Hal ini disebabkan oleh kurangnya mekanisme penegakan kebijakan dan kurangnya pelatihan bagi staf dalam menerapkan kebijakan tersebut secara efektif. Selain itu, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara departemen yang bertanggung jawab atas penagihan dan departemen lain yang terkait juga berkontribusi pada rendahnya efektivitas penagihan.

- d. terdapat masalah dalam hal pelaporan dan evaluasi. Sistem pelaporan yang ada tidak cukup transparan dan sering kali tidak memberikan informasi yang tepat waktu tentang status piutang. Laporan yang dihasilkan kurang mendetail dan tidak selalu mencerminkan situasi keuangan yang akurat, sehingga menyulitkan manajemen untuk membuat keputusan yang berbasis data. Evaluasi rutin terhadap efektivitas strategi pengelolaan piutang juga tidak dilakukan secara sistematis, yang mengakibatkan tidak adanya umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan.
- e. tantangan lainnya adalah kurangnya keterlibatan teknologi dalam proses pengelolaan piutang. PDAM Tirta Umu masih menggunakan metode manual dan semi-manual dalam banyak aspek pengelolaan piutang, yang menghambat efisiensi dan efektivitas operasional. Teknologi informasi yang ada belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga proses penagihan, pelaporan, dan pemantauan masih dapat ditingkatkan.

43

#### 4.2 Saran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang diampaikan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

##### 1) Saran Bagi Perusahaan:

###### a. Implementasi Sistem Manajemen Piutang Terintegrasi

PDAM Tirta Umu sebaiknya mengembangkan dan menerapkan sistem manajemen piutang berbasis teknologi yang terintegrasi dengan sistem informasi pelanggan dan akuntansi. Penggunaan software akuntansi yang canggih dapat membantu mengotomatisasi proses penagihan, memantau status piutang secara real-time, dan menghasilkan laporan yang akurat. Sistem ini harus mampu mengintegrasikan data pelanggan, status pembayaran, dan denda keterlambatan dalam satu platform untuk memudahkan pemantauan dan pengelolaan.

###### b. Peningkatan Pelatihan dan Keterampilan Staf

Untuk meningkatkan efektivitas penagihan, penting untuk memberikan pelatihan yang lebih mendalam kepada staf yang bertanggung jawab atas pengelolaan piutang. Pelatihan ini harus mencakup teknik-teknik penagihan yang efektif, penggunaan sistem

manajemen piutang, dan keterampilan komunikasi untuk bernegosiasi dengan pelanggan yang terlambat membayar. Staf yang terampil dan terlatih akan dapat menerapkan kebijakan penagihan dengan lebih konsisten dan efisien.

c. Penegakan Kebijakan Penagihan yang Lebih Tegas

Kebijakan penagihan harus ditegakkan dengan lebih konsisten. PDAM Tirta Uumbu perlu <sup>85</sup> menetapkan prosedur yang jelas untuk menangani piutang yang terlambat atau bermasalah. Ini termasuk implementasi denda keterlambatan yang efektif dan tindakan tegas terhadap pelanggan yang sering kali melanggar tenggat waktu pembayaran. Proses ini harus dikomunikasikan dengan jelas kepada pelanggan dan diterapkan secara adil untuk memastikan kepatuhan.

d. Peningkatan Transparansi dan Akurasi Pelaporan

Transparansi dan akurasi dalam pelaporan piutang perlu ditingkatkan. PDAM Tirta Uumbu harus mengembangkan laporan yang lebih rinci dan tepat waktu untuk memberikan gambaran yang jelas tentang status piutang. Sistem pelaporan harus mampu menghasilkan data yang akurat dan mudah dipahami untuk memfasilitasi keputusan manajerial. Evaluasi rutin terhadap laporan dan kebijakan pengelolaan piutang juga harus dilakukan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

e. Optimalisasi Penggunaan Teknologi

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas, PDAM Tirta Uumbu perlu mengoptimalkan penggunaan teknologi dalam proses pengelolaan piutang. Ini mencakup penerapan teknologi informasi untuk otomatisasi proses penagihan, penggunaan sistem pemantauan yang lebih canggih, dan integrasi dengan platform digital untuk mempermudah akses informasi oleh pelanggan. Investasi dalam teknologi dapat membantu mengurangi kesalahan manual dan mempercepat proses penagihan.

f. Peningkatan Koordinasi Antar Departemen

Koordinasi antara departemen yang terlibat dalam pengelolaan piutang harus diperbaiki. PDAM Tirta Uumbu perlu memastikan bahwa semua departemen yang terkait, seperti akuntansi, pelayanan

pelanggan, dan penagihan, berkomunikasi secara efektif dan bekerja sama untuk mencapai tujuan pengelolaan piutang yang sama. Rapat koordinasi rutin dan sistem komunikasi yang baik dapat membantu mengatasi masalah yang timbul dan meningkatkan sinergi antar departemen.

g. Penerapan Sistem Evaluasi dan Umpan Balik

Sistem evaluasi dan umpan balik yang sistematis perlu diterapkan untuk menilai efektivitas strategi pengelolaan piutang secara berkala. PDAM Tirta Umu harus melakukan evaluasi rutin terhadap kebijakan dan proses yang diterapkan, serta mengumpulkan umpan balik dari staf dan pelanggan untuk memperbaiki sistem yang ada. Evaluasi ini harus mencakup analisis kinerja penagihan, kepuasan pelanggan, dan efektivitas kebijakan penagihan.

2) <sup>1</sup> Saran Bagi Peneliti Selanjutnya:

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan melibatkan beberapa objek lain agar mendapatkan hasil yang lebih luas dan mendalam. Peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga terdapat kemungkinan untuk mendapatkan hasil yang lebih luas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. J. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Samudera Mandiri Sentosa. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 366–374.
- Aisyah, S., Gilang Adiko, R., Anggraini Siregar, R., & Alexander Parhusip, A. (2022). Analisis Peran Audit Internal Dalam Menilai..... ANALISIS PERAN AUDIT INTERNAL DALAM MENILAI EFEKTIVITAS PENGIHAN PIUTANG USAHA PADA PDAM TIRTANADI MEDAN CABANG MEDAN LABUHAN. In *AKTIVA Jurnal Akuntansi dan Investasi* (Vol. 7, Issue 2).
- Anastasia, M. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada Pt.Divaindo Sentral Sarana Banjarbaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(3), 453–468. <https://doi.org/10.35972/jieb.v6i3.353>
- Cahyani, A. N., Purwanto, H., Dwi, N., & Asih, N. (2024). *EKOWISATA TAMAN AIR INDONESIA KABUPATEN BOYOLALI TAHUN 2013-2022*. 12(01), 132–141.
- Dimas Bagus, W. (2023). *Pengendalian Internal Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Cv. Amanah Bersama*. 38.
- Ena, M. Y., Nyoko, A. E. L., & Ndoen, W. M. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan, Lokasi Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Pembelian Di Chezz Cafenet. *Journal of Management : Small and Medium Enterprises (SMEs)*, 10(3), 299–310. <https://doi.org/10.35508/jom.v10i3.1998>
- Hidayah, K. R., Pembangunan, U., Veteran, N., Timur, J., Yuliati, A., Pembangunan, U., Veteran, N., & Timur, J. (2024). *Analisis rasio piutang untuk menilai piutang tak tertagih dan aktivitas penagihan piutang pada pt bsm*. 2(8), 81–91.
- Indah, D., Pasaribu, R., Sibolga, A., Pohan, S., & Sofiana, Y. (2022). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi Efektivitas Pengelolaan Piutang Untuk Meningkatkan Laba Pada Cv. Garuda Perkasa Honda Motor Sibolga*. 2(3).
- Kusumawati, R. A., & Yustika Rizkiana Bahari. (2023). Efektivitas Sistem Pengendalian Piutang Usaha Pada UD Cahaya Masohi di Masa Covid-19. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 20(1), 403–422. <https://doi.org/10.20885/jabis.vol20.iss1.art9>
- Mahazaki, M., & Robinson. (2024). Pengaruh Pengendalian Internal Persediaan Terhadap Efektivitas Pengelolaan Persediaan Barang Dagang. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(4), 4887–4899. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i4.1060>
- Pandaleke, R. B., Tinangon, J. J., & Wangkar, A. (2021). Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Alternatif Pengukuran Kinerja Pada PT. Bank Sultgo Cabang Ratahan. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(3), 1235–1244. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/35479>
- Rhomadhona, R. R. (2022). Rizqiana Reza Rhomadhona. *PENGARUH RECEIVABLE TURN OVER, RASIO TUNGGAKAN, RASIO PENAGIHAN DAN AVERAGE COLLACTION PERIOD TERHADAP LABA PERUSAHAAN*, 20(1), 105–123.

- Saida, H. D. (2024). *Analisis perlakuan proses piutang jasa pada pt sucofindo cabang semarang tugas akhir*.
- Sari, D. R. (2023). ANALISIS EFEKTIVITAS MANAJEMEN PIUTANG TERHADAP PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT. SARAYU GARUDA ELEKTRINDO Dewi Ratna Sari Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. *Journal of Student Research (JSR)*, 1(2).
- Syamil, A., Danial, R. D. M., Saori, S., Waty, E., Fahmi, M. A., Hartati, V., & Ishak, R. P. (2023). Buku Ajar Manajemen Rantai Pasok. In *International Journal of Refrigeration* (Vol. 1, Issue August).  
[https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=jWHSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&ots=oRG14oG6dK&sig=HOEh0MQTULrwyutOl-imh-8MWXY&redir\\_esc=y#v=onepage&q=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&f=false](https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=jWHSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&ots=oRG14oG6dK&sig=HOEh0MQTULrwyutOl-imh-8MWXY&redir_esc=y#v=onepage&q=Buku+Ajar+Manajemen+Rantai+Pasok&f=false)
- Tarwanto, I. B., & Fingerprint, M. (2024). *EFEKTIVITAS MEDIA FINGERPRINT TERHADAP PENINGKATAN DISIPLIN KARYAWAN PADA YAYASAN AL-FATH BEKASI*. 13, 1125–1141. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v13i2.1145>
- Viyanis, D. S. N., Adira, O. T., Fahira, K., Nada, A. S., & Yulaeli, T. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi Profitabilitas Perusahaan: Perputaran Modal Kerja, Perputaran Kas, Perputaran Persediaan, Perputaran Aset Tetap dan Perputaran Piutang. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 124–143.
- Wasesa, T. (2022). Analisa Perputaran Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Arus Kas (Studi kasus Pada Perusahaan Distributor ABC di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol 3(No.1), 55. <https://jurnaluniv45sby.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/217>
- Werita, D., & Reski Nofrialdi. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1), 13–21. <https://doi.org/10.31933/prn9sa51>
- Yetri, M., & Rahmawati. (2020). PENGARUH PERPUTARAN PIUTANG, PERPUTARAN PERSEDIAAN DAN PERPUTARAN KAS TERHADAP PROFITABILITAS (Studi Kasus Pada Perusahaan Manufaktur Sub Sektor Otomotif dan Komponen yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Tahun 2016 - 2018). *Jurnal Riset Manajemen Indonesia*, 2(2), 94–101. <https://jurnal.pascabangkinang.ac.id/index.php/jrmi/article/view/25/27>
- Yulia, S., & Eyato, C. (2024). *Tinjauan Implikasi Hukum Terhadap Penagihan Hutang Melalui Media Sosial*. 3.
- Zebua, D., Bate, M., & Nikita Zebua Maria Magdalena Bate, D. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt Multi Pilar Indah Jaya (Distributor Pt Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli Receivable Management Analysis in Minimizing the Risk of Bad Debts At Pt Multi Pilar Indah. *Jurnal EMBA*, 10(4), 1259–1268.



# LAMPIRAN

<b>PERUMDA AIR MINUM TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS LAPORAN LABA RUGI 31 DESEMBER 2023</b>			
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)			
	Catatan	2023	2022
<b>PENDAPATAN USAHA</b>			
Pendapatan penjualan air	12	7.315.978.800	7.474.456.799
Pendapatan non air	12	613.949.991	618.567.223
<b>Jumlah pendapatan usaha</b>		<b>7.929.928.791</b>	<b>8.093.024.022</b>
<b>BEBAN OPERASIONAL</b>			
Beban pegawai	13	(2.932.351.029)	(2.843.393.277)
Beban pemeliharaan	13	(194.278.293)	(132.034.603)
Beban BBM	13	(46.579.600)	(53.481.600)
Beban listrik	13	(1.646.313.407)	(1.841.794.274)
Pemakaian bahan kimia	13	(213.745.000)	(302.250.000)
Beban kantor	13	(123.798.219)	(109.827.864)
Beban hubungan langganan	13	(29.972.000)	(28.417.000)
Penelitian dan pengembangan	13	(108.000.000)	(104.000.000)
Rupa-rupa beban umum	13	(643.989.627)	(591.694.656)
Beban penyusutan	7, 13	(1.184.888.964)	(1.294.004.790)
Beban penyisihan piutang	13	(291.892.151)	(337.061.725)
Beban penghapusan piutang air	13	(22.650.380)	-
Beban imbalan pascakerja	13	(139.654.250)	-
Beban operasional lainnya	13	(28.595.000)	(12.830.000)
<b>Jumlah beban operasional</b>		<b>(7.606.707.920)</b>	<b>(7.650.789.789)</b>
<b>PENDAPATAN/(BEBAN) LAIN-LAIN</b>			
Pendapatan jasa giro dan lainnya	12	24.798.739	9.961.508
Beban administrasi bank	13	(5.514.259)	(3.510.827)
<b>Jumlah pendapatan lain-lain – bersih</b>		<b>19.284.480</b>	<b>6.450.681</b>
<b>LABA BERSIH SEBELUM PAJAK PENGHASILAN</b>		<b>342.505.351</b>	<b>448.684.914</b>
<b>BEBAN PAJAK PENGHASILAN</b>		-	-
<b>LABA BERSIH TAHUN BERJALAN</b>		<b>342.505.351</b>	<b>448.684.914</b>

64

Lampiran 1: Laporan Laba Rugi PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias  
Periode 2022-2023

**PERUMDA AIR MINUM  
TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS  
LAPORAN POSISI KEUANGAN  
31 DESEMBER 2023**  
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

	<u>Catatan</u>	<u>2023</u>	<u>2022</u>
<b>ASET</b>			
<b>ASET LANCAR</b>			
Kas dan bank	4	1.914.347.965	1.151.185.203
Piutang usaha	5	931.305.872	613.146.999
Piutang lain-lain	6	695.413.749	765.017.903
Persediaan	7	541.273.952	295.190.220
<b>Jumlah aset lancar</b>		<b><u>4.082.341.538</u></b>	<b><u>2.824.540.325</u></b>
<b>ASET TIDAK LANCAR</b>			
Aset tetap – bersih	8	7.999.090.401	8.746.202.390
<b>Jumlah aset tidak lancar</b>		<b><u>7.999.090.401</u></b>	<b><u>8.746.202.390</u></b>
<b>JUMLAH ASET</b>		<b><u>12.081.431.939</u></b>	<b><u>11.570.742.715</u></b>
<b>LIABILITAS DAN EKUITAS</b>			
<b>LIABILITAS</b>			
<b>LIABILITAS JANGKA PENDEK</b>			
Biaya yang masih harus dibayar	9	167.426.111	138.896.488
Liabilitas imbalan pascakerja	10	139.654.250	-
<b>JUMLAH LIABILITAS</b>		<b><u>307.080.361</u></b>	<b><u>138.896.488</u></b>
<b>EKUITAS</b>			
Penyertaan modal pemerintah	11	18.462.948.330	18.462.948.330
Saldo rugi		(6.688.596.752)	(7.031.102.103)
<b>JUMLAH EKUITAS</b>		<b><u>11.774.351.578</u></b>	<b><u>11.431.846.227</u></b>
<b>JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS</b>		<b><u>12.081.431.939</u></b>	<b><u>11.570.742.715</u></b>

Lampiran 2: Laporan Posisi keuangan PERUMDA Air Minum Tirta Uumbu Periode 2022-2023

**PERUMDA AIR MINUM  
TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS  
CATATAN ATAS LAPORAN KEUANGAN (lanjutan)  
PADA DAN UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR TANGGAL 31 DESEMBER 2023  
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

**5. PIUTANG USAHA (lanjutan)**

Selisih saldo tunggakan rekening per 31 Desember 2023 tidak terjadi karena data tunggakan pada pembukuan perusahaan sama jika dibandingkan data tunggakan yang ada pada *billing system* yang dikelola oleh PTC dengan perincian sebagai berikut:

A. Data saldo tunggakan piutang per 31-12-2023 menurut pembukuan perusahaan	<b>4.162.782.870</b>
B. Data saldo tunggakan piutang per 31-12-2023 menurut <i>billing system</i> PTC:	
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2016	153.322.784
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2017	1.613.999.870
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2018	267.015.090
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2019	271.369.929
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2020	389.476.442
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2021	282.238.819
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2022	208.883.372
Tunggakan dari rekening terbit tahun 2023	976.476.564
Total saldo tunggakan rekening per 31-12-2023 menurut <i>billing system</i> PTC	<b>4.162.782.870</b>
Selisih rekening tunggakan per 31-12-2023	<b>-</b>

**Piutang Usaha Berdasarkan Umur**

Analisis umur piutang usaha adalah sebagai berikut:

	<u>2023</u>	<u>2022</u>
1 - 30 hari	240.328.046	233.838.693
31 - 60 hari	165.683.381	129.155.777
61 - 90 hari	125.028.861	40.970.533
>90 hari	<u>3.631.742.582</u>	<u>3.216.010.997</u>
Jumlah	4.162.782.870	3.619.976.000
Dikurangi: akumulasi penyisihan piutang usaha air	<u>(3.231.476.998)</u>	<u>(3.006.829.001)</u>
<b>Jumlah - neto</b>	<b><u>931.305.872</u></b>	<b><u>613.146.999</u></b>

Cadangan kerugian penurunan nilai piutang usaha dihitung secara individual berdasarkan peraturan PDAM dan data historis di masa lalu. Penurunan nilai tersebut untuk menyesuaikan tercatat piutang usaha atas kemungkinan kerugian yang timbul dari piutang tersebut. Rincian dan mutasi akumulasi penyisihan piutang usaha air selama tahun berjalan adalah sebagai berikut:

	<b>Perhitungan Akumulasi Penyisihan Piutang Usaha Air Tahun Buku 2023</b>					<b>Total</b>
	<b>&lt;90 hari</b>	<b>91-180 hari</b>	<b>181-360 hari</b>	<b>360-720 hari</b>	<b>&gt;720 hari</b>	
<b>2023</b>						
Persentase penyisihan	0%	30%	50%	75%	100%	
Tunggakan piutang usaha	531.040.288	273.834.491	171.601.785	491.122.191	2.695.184.115	<b>4.162.782.870</b>
Nominal penyisihan piutang	-	82.150.347	85.800.893	368.341.643	2.695.184.115	<b>(3.231.476.998)</b>
<b>Total</b>						<b>931.305.872</b>

Lampiran 3 : Laporan Piutang Usaha PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Periode 2022-2023

<b>Piutang Usaha Air Berdasarkan Golongan Pelanggan</b>		
Sosial Umum	7,583,775	
Sosial Khusus	19,716,744	
Rumah Tangga A	479,416	
Rumah Tangga B	2,006,438,139	
Rumah Tangga C	972,322,204	
Rumah Tangga D	533,981,462	
Inst. Pem. TNI/Pol	315,094,426	
Niaga Kecil	246,148,195	
Niaga Besar	28,225,155	
Industri Kecil	3,343,826	
Industri Besar	4,736,953	
Niaga Khusus	24,712,575	
Selisih Saldo Tunggakan di Billing System dengan Pembukuan	0	
<b>Jumlah</b>	<b>4,162,782,870</b>	
<b>- Data Saldo Tunggakan Piutang per 31 Des 2023 menurut pembukuan perusahaan</b>		<b>4,162,782,870</b>
<b>- Data Saldo Tunggakan Piutang per 31 Des 2023 menurut Billing System PTC :</b>		
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2016	153,322,784	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2017	1,613,999,870	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2018	267,015,090	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2019	271,369,929	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2020	389,476,442	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2021	282,238,819	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2022	208,883,372	
- Tunggakan dari rekening terbit tahun 2023	976,476,564	
<b>Total Tunggakan rekening per 31 Des 2023 menurut Billing System</b>		<b>4,162,782,870</b>
Selisih rekening tunggakan per 31 Des 2023		

Lampiran 4 : Laporan Piutang Berdasarkan golongan pelanggan dan data saldo tunggakan Piutang

# ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN DI PDAM TIRTA UMBU KABUPATEN NIAS

ORIGINALITY REPORT

# 45%

SIMILARITY INDEX

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://digilib.unila.ac.id">digilib.unila.ac.id</a> Internet	1789 words — 19%
2	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet	369 words — 4%
3	<a href="http://repository.umpalopo.ac.id">repository.umpalopo.ac.id</a> Internet	320 words — 3%
4	<a href="http://repository.unsri.ac.id">repository.unsri.ac.id</a> Internet	159 words — 2%
5	<a href="http://repository.dharmawangsa.ac.id">repository.dharmawangsa.ac.id</a> Internet	144 words — 2%
6	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet	80 words — 1%
7	<a href="http://putusan3.mahkamahagung.go.id">putusan3.mahkamahagung.go.id</a> Internet	66 words — 1%
8	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet	60 words — 1%
9	<a href="http://www.solselkab.go.id">www.solselkab.go.id</a> Internet	44 words — < 1%

---

10	<a href="http://repository.ut.ac.id">repository.ut.ac.id</a> Internet	43 words — < 1%
11	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet	38 words — < 1%
12	<a href="http://repo.unand.ac.id">repo.unand.ac.id</a> Internet	38 words — < 1%
13	<a href="http://repositori.uma.ac.id">repositori.uma.ac.id</a> Internet	38 words — < 1%
14	<a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a> Internet	35 words — < 1%
15	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet	33 words — < 1%
16	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet	33 words — < 1%
17	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet	32 words — < 1%
18	<a href="http://jurnal.polsri.ac.id">jurnal.polsri.ac.id</a> Internet	31 words — < 1%
19	<a href="http://perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id">perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id</a> Internet	31 words — < 1%
20	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet	29 words — < 1%
21	<a href="http://harefa88.blogspot.com">harefa88.blogspot.com</a> Internet	29 words — < 1%

---

[www.idnfinancials.com](http://www.idnfinancials.com)

22	Internet	28 words — < 1%
23	<a href="http://id.wikipedia.org">id.wikipedia.org</a> Internet	25 words — < 1%
24	<a href="http://cilacapkab.go.id">cilacapkab.go.id</a> Internet	24 words — < 1%
25	<a href="http://farah-rizki-annisa.blogspot.com">farah-rizki-annisa.blogspot.com</a> Internet	24 words — < 1%
26	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet	24 words — < 1%
27	<a href="http://journal.stimaimmi.ac.id">journal.stimaimmi.ac.id</a> Internet	22 words — < 1%
28	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet	22 words — < 1%
29	<a href="http://eprints.polbeng.ac.id">eprints.polbeng.ac.id</a> Internet	21 words — < 1%
30	<a href="http://etd.umy.ac.id">etd.umy.ac.id</a> Internet	21 words — < 1%
31	<a href="http://repository-feb.unpak.ac.id">repository-feb.unpak.ac.id</a> Internet	21 words — < 1%
32	<a href="http://repository.stiegici.ac.id">repository.stiegici.ac.id</a> Internet	20 words — < 1%
33	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet	19 words — < 1%
34	<a href="http://library.binus.ac.id">library.binus.ac.id</a>	



Internet

18 words — < 1%

35 [www.mediatерobos.com](http://www.mediatерobos.com)

Internet

18 words — < 1%

36 [agusprayugo.files.wordpress.com](http://agusprayugo.files.wordpress.com)

Internet

17 words — < 1%

37 [jurnal.feunsika.ac.id](http://jurnal.feunsika.ac.id)

Internet

17 words — < 1%

38 [repositori.ukdc.ac.id](http://repositori.ukdc.ac.id)

Internet

17 words — < 1%

39 [abiyyuasydy.wordpress.com](http://abiyyuasydy.wordpress.com)

Internet

16 words — < 1%

40 [eprints.walisongo.ac.id](http://eprints.walisongo.ac.id)

Internet

15 words — < 1%

41 Meutia Nanda, Cindy Chairunnisa, Re hulina Ninta Br. Sitepu, Ainun Zariah et al. "ANALISA PARTISIPASI MASYARAKAT TERHADAP KETERSEDIAAN AIR BERSIH DI KOTA MEDAN", Jurnal Kesehatan Tambusai, 2023

Crossref

14 words — < 1%

42 [elib.unikom.ac.id](http://elib.unikom.ac.id)

Internet

14 words — < 1%

43 [pdfs.semanticscholar.org](http://pdfs.semanticscholar.org)

Internet

14 words — < 1%

44 [peraturan.bpk.go.id](http://peraturan.bpk.go.id)

Internet

14 words — < 1%

45 [www.coursehero.com](http://www.coursehero.com)

Internet

14 words — < 1%

46 [archive.org](https://archive.org)  
Internet

13 words — < 1%

47 [bajangjournal.com](https://bajangjournal.com)  
Internet

13 words — < 1%

48 [repository.uin-suska.ac.id](https://repository.uin-suska.ac.id)  
Internet

13 words — < 1%

49 [journal.universitaspahlawan.ac.id](https://journal.universitaspahlawan.ac.id)  
Internet

12 words — < 1%

50 [mafiadoc.com](https://mafiadoc.com)  
Internet

12 words — < 1%

51 [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu)  
Internet

12 words — < 1%

52 Lely Pratiwi Rianingsih, Edi Purwo Saputro, Ihwan Susila. "Analisis Efektivitas Manajemen Piutang terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan (Studi Kasus: PT Indo PD Mandiri)", remik, 2023  
Crossref

11 words — < 1%

53 [repository.ub.ac.id](https://repository.ub.ac.id)  
Internet

11 words — < 1%

54 [repository.uinsu.ac.id](https://repository.uinsu.ac.id)  
Internet

11 words — < 1%

55 [repository.unwim.ac.id](https://repository.unwim.ac.id)  
Internet

11 words — < 1%

56 Erlita Mentari Lahengking, Inggriani Elim, Rudy Pusung. "ANALISIS PIUTANG USAHA PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) DI AIRMADIDI KABUPATEN MINAHASA UTARA", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017  
Crossref 10 words — < 1%

57 [fdocuments.net](https://www.fdocuments.net)  
Internet 10 words — < 1%

58 [menulis.vendor-indonesia.id](https://www.menulis.vendor-indonesia.id)  
Internet 10 words — < 1%

59 [pdfcoffee.com](https://www.pdfcoffee.com)  
Internet 10 words — < 1%

60 [repo.stie-pembangunan.ac.id](https://repo.stie-pembangunan.ac.id)  
Internet 10 words — < 1%

61 [repository.upstegal.ac.id](https://repository.upstegal.ac.id)  
Internet 10 words — < 1%

62 Desi Diyanti Palimbong, Herman Karamoy, Rudy J. Pusung. "ANALISIS INTERNAL CONTROL PENJUALAN PROPERTI PADA PT. CIPUTRA INTERNASIONAL", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2017  
Crossref 9 words — < 1%

63 Indri Tri Damayanti, Iwin Arnova, Winny Lian Seventeen. "PENGARUH PERPUTARAN KAS DAN PERPUTARAN PIUTANG TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN KONSUMSI YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA (BEI) PERIODE TAHUN 2019-2023", JAZ:Jurnal Akuntansi Unihaz, 2024  
Crossref 9 words — < 1%

---

64 [Reny Sulistyaningsih, Baihaqi Fanani, Budi Susetyo. "Strategi Penghematan Pembayaran PPh Pasal 21 Melalui Perencanaan Pajak", JABKO: Jurnal Akuntansi dan Bisnis Kontemporer, 2024](#) 9 words — < 1%  
Crossref

---

65 [digilib.uin-suka.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

66 [ecampus.uinmybatusangkar.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

67 [ejurnal.untag-smd.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

68 [eprints.umk.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

69 [eprints.umm.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

70 [fkip.unilak.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

71 [id.scribd.com](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

72 [moam.info](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

73 [ojs.mahadewa.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

74 [repository.binadarma.ac.id](#) 9 words — < 1%  
Internet

---

[repository.fe.unj.ac.id](#)

75	Internet	9 words — < 1%
76	<a href="https://repository.its.ac.id">repository.its.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
77	<a href="https://repository.untag-sby.ac.id">repository.untag-sby.ac.id</a> Internet	9 words — < 1%
78	<a href="https://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet	9 words — < 1%
79	Yin Chen. "Application of Intelligent Financial Decision Making - Intelligent Accounts Receivable Management", 2023 International Conference on Power, Communication, Computing and Networking Technologies, 2023 Crossref	8 words — < 1%
80	<a href="https://journal.ut.ac.ir">journal.ut.ac.ir</a> Internet	8 words — < 1%
81	<a href="https://news.ddtc.co.id">news.ddtc.co.id</a> Internet	8 words — < 1%
82	<a href="https://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet	8 words — < 1%
83	<a href="https://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
84	<a href="https://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
85	<a href="https://repository.stei.ac.id">repository.stei.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%

---

86	<a href="http://repository.unpar.ac.id">repository.unpar.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
87	<a href="http://repository.unusia.ac.id">repository.unusia.ac.id</a> Internet	8 words — < 1%
88	<a href="http://repository.ubaya.ac.id">repository.ubaya.ac.id</a> Internet	6 words — < 1%
89	<a href="http://sevenaccounting.net">sevenaccounting.net</a> Internet	6 words — < 1%
90	<a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a> Internet	6 words — < 1%

---

EXCLUDE QUOTES      OFF  
EXCLUDE BIBLIOGRAPHY   ON

EXCLUDE SOURCES      OFF  
EXCLUDE MATCHES      OFF