

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**

22
PROGRAM STUDI D-III AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NIAS
2024

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

30
TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada:

Universitas Nias

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh

Gelar Ahli Madya pada Program Studi D-III Akuntansi

OLEH:

MEGA MAYANG SARI ZEGA

NIM. 2121017

3
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,

⁴⁶
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 berjudul "Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias," yang disusun oleh Mega Mayang Sari Zega dengan NIM 2121017 dari Program Studi Akuntansi, telah dikoreksi dan direvisi 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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Mega Mayang Sari zega

NIM : 2121017

Program : Diploma

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

25

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.

28

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 dari pihak lain akibat transaksi yang telah dilakukan, biasanya dari penjualan barang atau jasa secara kredit, pinjaman, atau transaksi lainnya di mana pembayaran belum dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang pelanggan di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias, yang berdampak pada likuiditas dan keberlanjutan finansial perusahaan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data historis piutang, rasio keuangan, dan efektivitas penagihan dari laporan keuangan, catatan piutang, dan kebijakan penagihan tahun 2022-2023.

Hasil penelitian menunjukkan penurunan efektivitas pengelolaan piutang, tercermin dari meningkatnya rasio piutang tak tertagih dan waktu penyelesaian piutang yang lama. Faktor-faktor tersebut termasuk kebijakan penagihan yang kurang optimal dan sistem administrasi yang belum memadai. Rekomendasi penelitian mencakup perbaikan prosedur penagihan, penguatan sistem administrasi, dan pelatihan staf penagihan untuk 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 amounts of money that an entity must receive from another party as a result of transactions that have been carried out, typically from sales of goods or services on credit, loans, or other transactions where payment has not yet been made. This study aims to analyze the effectiveness of managing customer receivables at PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias, which impacts the company's liquidity and financial sustainability. The research method employs a quantitative approach by analyzing historical receivables data, financial ratios, and collection effectiveness using financial reports, receivables records, and collection policies from 2022 to 2023.

The results indicate a decline in the effectiveness of receivables management, reflected in the increased ratio of uncollectible receivables and extended resolution time. Contributing factors include suboptimal collection policies and an inadequate administrative system. The study recommends improving collection procedures, strengthening the administrative system, and providing training for collection staff to enhance the effectiveness of receivables management and the financial health of PDAM Tirta Umbu.

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

Penulis mengucapkan puji syukur kepada Allah Yang Maha Kuasa atas rahmat dan anugerah-Nya yang melimpah sepanjang hidup penulis. Tugas akhir berjudul “Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan Di PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias” ini dapat diselesaikan berkat kasih sayang Allah Yang Maha Penyayang. Kendala yang dihadapi sejak kuliah di Universitas Nias tidak menghalangi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sejak memulai studi di 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 karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung.

1. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak **Eliyunus Waruwu, S.Pt., M.Si.**, sebagai 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 Umu Kabupaten Nias yang mengizinkan saya melaksanakan penelitian untuk tugas akhir saya.
8. Seluruh staf dan pegawai PERUMDA Air minum Tirta Umu 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.

17

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna dan masih memiliki kekurangan dalam isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk penyempurnaan. Semoga berkah dan rahmat Tuhan selalu tercurah kepada semua pihak yang telah dengan tulus membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Semoga Tuhan memberkati kita semua.

Gunungsitoli, Agustus 2024

Penulis,

Mega Mayang Sari Zega

NIM. 2121017

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Secara umum, tujuan perusahaan dari perspektif ekonomi meliputi pencapaian keuntungan, kesinambungan operasional, dan menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Perusahaan pada dasarnya menjalankan usahanya melalui transaksi penjualan barang atau jasa setiap hari. Penjualan tersebut menghasilkan pendapatan yang penting bagi perusahaan. Dengan penjualan yang lancar, arus kas masuk ke perusahaan juga akan berjalan dengan baik.

Penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dapat dilakukan dengan dua cara: tunai atau kredit. Penjualan tunai langsung menambah kas perusahaan, sementara penjualan kredit menghasilkan piutang yang akan dicairkan menjadi kas di masa depan. Piutang adalah elemen penting dalam neraca, termasuk dalam aktiva lancar. Pengelolaan piutang yang teliti sangat berpengaruh pada peningkatan laba perusahaan.

Pengelolaan piutang adalah aspek krusial dalam operasional perusahaan, termasuk PDAM. Dalam bisnis, piutang adalah jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan untuk produk atau jasa yang telah dijual. Pengelolaan piutang yang efektif sangat penting karena mempengaruhi langsung arus kas dan kesehatan finansial perusahaan.

Piutang ini berupa tagihan air dari pelanggan yang belum dibayar dan harus dikelola dengan efektif untuk menjaga kelangsungan usaha. Pengelolaan piutang yang buruk dapat berakibat fatal, seperti piutang yang tidak dapat dipulihkan akibat kebijakan penagihan yang lemah. Tanpa pengelolaan yang baik, piutang yang menumpuk dapat menimbulkan masalah likuiditas serius dan mengancam kelangsungan operasional perusahaan.

PERUMDA Air Minum Tirta Umbu, sebagai perusahaan daerah penyedia air bersih, memainkan peran vital dalam memenuhi kebutuhan air masyarakat Kabupaten Nias. Karena air bersih adalah kebutuhan dasar yang harus tersedia setiap hari, kelangsungan operasional PDAM sangat penting untuk memastikan akses air yang memadai. Namun, salah satu tantangan besar yang sering dihadapi PDAM adalah menumpuknya piutang dari pelanggan.

Permasalahan piutang di PERUMDA Air Minum Tirta Umu disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk kemampuan pelanggan dalam membayar tagihan, sistem penagihan yang kurang efektif, dan prosedur internal perusahaan yang mungkin belum optimal. Pelanggan PDAM meliputi rumah tangga, bisnis, dan instansi pemerintah, masing-masing dengan kemampuan dan kebiasaan pembayaran yang berbeda. Ketidakkampuan atau kelalaian dalam membayar tagihan tepat waktu menyebabkan piutang terus menumpuk, yang berdampak buruk pada arus kas perusahaan.

Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan analisis yang mendalam mengenai efektivitas pengelolaan piutang di PERUMDA Air Minum Tirta Umu. 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 Umu 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 Umu 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 Umu. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan utama dalam pengelolaan piutang dan merumuskan rekomendasi praktis untuk meningkatkan efektivitasnya. ⁶⁸ Diharapkan, hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi nyata bagi PDAM Tirta Umu dalam memperbaiki kinerja keuangan dan operasionalnya.

⁶¹ Dengan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan tidak hanya untuk mengidentifikasi masalah, tetapi juga untuk menawarkan solusi yang dapat

diimplementasikan oleh PDAM Tirta Umbu. Diharapkan, hasil penelitian ini akan menjadi acuan bagi perusahaan dalam menyusun kebijakan dan strategi yang lebih baik dalam pengelolaan piutang, sehingga dapat meningkatkan kinerja keuangan dan pelayanan kepada pelanggan.

44
Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengelolaan piutang yang tidak efektif dapat berdampak negatif pada stabilitas keuangan perusahaan. Studi oleh Budianto & Dewi (2023) tentang perusahaan air minum di Indonesia mengungkapkan bahwa piutang yang tidak tertagih dapat menyebabkan masalah likuiditas, mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban operasional. Penelitian oleh Johnson (2019) di sektor utilitas menunjukkan bahwa perusahaan dengan rasio piutang tinggi menghadapi kesulitan memperoleh pembiayaan eksternal karena risiko kredit yang tinggi. Selain itu, Lee dan Kim (2020) di Korea Selatan menemukan bahwa pengelolaan piutang yang buruk dapat meningkatkan biaya operasional, karena kebutuhan akan 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.

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

2
Data piutang yang diperoleh pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umbu Kabupaten Nias untuk tahun yang berakhir pada 2022 hingga 2023 mencakup informasi mengenai total piutang yang belum dibayar, kategori piutang, serta trend piutang dari periode tersebut. Data ini penting untuk menganalisis

efektivitas pengelolaan piutang dan dampaknya terhadap kesehatan keuangan perusahaan.

2

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

11

Sumber: PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias

Tabel 1.1 menunjukkan data piutang PERUMDA Tirta Umbu Kabupaten Nias untuk tahun 2022-2023. Pada tahun 2022, jumlah piutang tercatat sebesar Rp 203.009.903, sementara pada tahun 2023, jumlah piutang meningkat menjadi Rp 455.879.883. Data penjualan air untuk tahun 2022 adalah Rp 7.449.956.799, sedangkan untuk tahun 2023 sebesar Rp 7.281.128.800. Data ini mencakup periode dari tahun 2022 hingga 2023. Dari informasi tersebut, terlihat bahwa piutang PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias mengalami peningkatan setiap tahunnya. Peningkatan ini dipengaruhi oleh volume penjualan air kepada pelanggan yang signifikan serta akumulasi piutang yang belum tertagih dari tahun-tahun sebelumnya, yang berdampak pada kenaikan jumlah piutang setiap tahun.

9

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan skripsi dengan judul "**Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias.**"

28

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diungkapkan di atas, 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 dari 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 menambah pengetahuan dan wawasan mengenai pengendalian piutang serta menjadi referensi untuk penelitian serupa di masa depan.

b) Bagi Perguruan Tinggi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai informasi terkait kondisi PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias, khususnya dalam hal pengendalian piutang.

c) Penelitian ini dapat memperkaya literatur mengenai manajemen piutang di sektor publik, khususnya dalam konteks perusahaan daerah yang mengelola pelayanan dasar masyarakat.

14 1.5. Metode Penelitian

1.5.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan menjelaskan fenomena sosial terkait kinerja PDAM Tirta Umu Kabupaten Nias. Penelitian ini menggunakan analisis rasio keuangan untuk menilai efisiensi kinerja PDAM dan analisis statistik deskriptif untuk mengevaluasi efektivitas kinerja PDAM.

50 1.5.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

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

1.5.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sekunder. Sumber primer adalah data yang diperoleh langsung melalui wawancara untuk menggali informasi terkait pengendalian intern terhadap piutang. Sumber sekunder berupa dokumen laporan keuangan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umu Kabupaten Nias.

16 1.5.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode sistematis yang penting untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data akan dilakukan melalui:

- 1) Studi Pustaka (*Library Research*): Metode ini melibatkan pembacaan literatur, referensi, bahan kuliah, dan hasil penelitian lainnya yang relevan dengan objek penelitian untuk memperoleh informasi yang diperlukan.
- 2) Studi Lapangan (*Field Research*): Metode ini mencakup observasi langsung di perusahaan yang bersangkutan serta wawancara langsung

dengan pihak-pihak terkait untuk mengumpulkan data yang relevan dengan penelitian.

20

1.5.5. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif. Analisis data deskriptif kuantitatif dalam penelitian ini mencakup penilaian melalui rasio-rasio keuangan untuk menilai efektivitas penagihan piutang PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias, menggunakan rumus dari rasio keuangan sebagai berikut:

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, mencakup segala macam tuntutan atau klaim terhadap pihak ketiga yang biasanya akan mengakibatkan penerimaan kas di masa depan (Anastasia, 2020). Piutang merujuk pada tagihan yang akan diterima oleh perusahaan, umumnya dalam bentuk kas, dari pihak lain. Hal ini bisa terjadi akibat penyerahan barang dan jasa secara kredit (untuk piutang pelanggan yang mencakup piutang usaha), pemberian pinjaman (seperti piutang karyawan, piutang wesel, dan piutang bunga), serta kelebihan pembayaran atau kas yang diberikan kepada pihak lain, seperti untuk piutang pajak (Aimbu et al., 2021).

Piutang adalah tuntutan terhadap pihak lain untuk menerima uang, barang, atau jasa di masa depan sebagai akibat dari penyerahan barang atau jasa yang dilakukan saat ini (Zebua et al., 2022). Piutang mencakup klaim kepada pelanggan atau pihak lain untuk memperoleh uang, barang, atau jasa di masa depan akibat transaksi yang terjadi saat ini. Menurut Yulia & Eyato (2024), piutang juga diartikan sebagai hak seseorang terhadap orang lain yang timbul akibat adanya pinjaman di masa lalu.

Piutang merupakan salah satu aktiva lancar yang dapat mempengaruhi modal. Jika jumlah piutang terlalu tinggi, perputaran modal kerja akan menjadi rendah, yang mengurangi kemampuan perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan. Penurunan volume penjualan akan berdampak pada penurunan laba perusahaan (Vyanis et al., 2023).

Dalam akuntansi, piutang menunjukkan tuntutan kepada pihak eksternal perusahaan yang diharapkan dapat menghasilkan penerimaan uang tunai di masa depan. Piutang dapat menyebabkan penundaan penerimaan kas bagi perusahaan jika manajemen piutang tidak dikelola dengan baik, yang berpotensi mengakibatkan adanya piutang tak tertagih (Aisyah et al., 2022).

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa piutang merupakan tagihan yang akan diterima di masa depan sebagai akibat dari

penyerahan barang atau jasa secara kredit atau pemberian pinjaman kepada pihak ketiga.

2.1.2 Klasifikasi Piutang

Menurut Kusumawati & Yustika Rizkiana Bahari (2023), piutang dapat diklasifikasikan menjadi tiga kategori utama sebagai berikut:

1. Piutang Usaha

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

2. Piutang Wesel / Wesel Tagih

Wesel tagih adalah piutang yang didukung oleh dokumen tertulis yang menyatakan jumlah piutang pelanggan dan waktu pembayaran yang telah ditentukan. Jika pembayaran dilakukan dalam waktu satu tahun, piutang wesel digolongkan sebagai aktiva lancar. Namun, jika pembayaran dilakukan lebih dari satu tahun, maka piutang wesel dicatat sebagai piutang jangka panjang.

3. Piutang Lainnya

Piutang lainnya mencakup piutang bunga, piutang pajak, dan piutang dari karyawan atau pekerja. Piutang ini biasanya disajikan secara terpisah dalam laporan keuangan.

Menurut Dimas Bagus (2023), piutang dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. Piutang Usaha

Piutang usaha adalah piutang yang berasal dari kegiatan usaha utama perusahaan, seperti piutang dagang dan piutang jasa. Ini mencakup piutang yang timbul dari penjualan barang atau jasa secara kredit dalam kegiatan operasional perusahaan.

2. Piutang Non-Usaha

Piutang non-usaha adalah piutang yang berasal dari aktivitas selain usaha pokok perusahaan, meliputi:

- Piutang kepada karyawan
- Piutang bunga
- Piutang dividen
- Pemberian uang muka kepada kantor cabang
- Tuntutan kepada perusahaan asuransi
- Piutang yang timbul dari subskripsi saham

2.1.3 Faktor yang Mempengaruhi Jumlah Piutang

Menurut Viyanis et al. (2023), terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi besarnya jumlah piutang perusahaan, antara lain:

1. Volume Penjualan Kredit:

Semakin besar volume penjualan kredit yang dilakukan perusahaan, semakin tinggi investasi yang dibutuhkan untuk piutang perusahaan.

2. Syarat Pembayaran Kredit:

Ketentuan jatuh tempo dan diskon yang diberikan pada piutang, seperti syarat 5/10, n/60, yang berarti pembayaran dalam 10 hari mendapatkan diskon 5% dan batas akhir pembayaran adalah 60 hari, memengaruhi besar kecilnya piutang.

3. Batas Volume Penjualan Kredit:

Perusahaan menentukan batas maksimal utang untuk calon debitur, dengan besaran kredit yang bervariasi tergantung pada ukuran usaha dan tingkat kepercayaan terhadap pelanggan.

4. Kebiasaan Pembayaran Pelanggan:

Jika pelanggan membayar dalam periode diskon, investasi pada piutang akan lebih kecil. Sebaliknya, pembayaran saat jatuh tempo akan meningkatkan nilai investasi pada piutang.

5. Kebijakan Penagihan Piutang:

Perusahaan dapat menerapkan kebijakan penagihan yang longgar atau ketat. Dengan kebijakan longgar, pelanggan yang belum melunasi kredit sebelumnya masih bisa mendapatkan pinjaman baru,

sedangkan kebijakan ketat tidak memberikan pinjaman tambahan hingga piutang yang jatuh tempo lunas. Semakin ketat kebijakan penagihan, semakin kecil investasi pada piutang, dan sebaliknya.

2.1.4 Pengelolaan Piutang

Menurut Sari (2023), pengelolaan piutang perusahaan dapat dilakukan melalui manajemen piutang. Tujuan dari manajemen piutang adalah untuk mengelola dan mengorganisir piutang perusahaan sehingga semua piutang dapat ditagih dan dikonversi menjadi kas yang dapat meningkatkan laba perusahaan. Pengendalian internal perusahaan juga sangat penting, karena fungsi dan aktivitas operasional memerlukan kebijakan yang spesifik, mampu beradaptasi, dan memberikan batasan dalam pelaksanaan operasional (Dimas Bagus, 2023).

Pengelolaan piutang juga dapat dilakukan dengan mempertimbangkan kemungkinan piutang tak tertagih melalui penerapan prinsip 5C sebelum memberikan kredit. Menurut Aisyah et al. (2022), prinsip 5C terdiri dari:

1. *Character* (Karakter): Menilai reputasi dan keandalan calon debitur, termasuk riwayat kredit dan integritas mereka dalam memenuhi kewajiban finansial sebelumnya.
2. *Capacity* (Kapasitas): Mengevaluasi kemampuan calon debitur untuk membayar kembali kredit berdasarkan pendapatan, arus kas, dan kemampuan finansial mereka.
3. *Capital* (Modal): Memeriksa kekuatan finansial calon debitur, termasuk modal yang tersedia, untuk memastikan bahwa mereka memiliki cadangan keuangan yang cukup untuk menanggung risiko kredit.
4. *Collateral* (Jaminan): Menilai aset yang dapat dijadikan jaminan untuk kredit yang diberikan, yang dapat digunakan untuk mengurangi risiko jika calon debitur gagal membayar.
5. *Conditions* (Kondisi): Mempertimbangkan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi kemampuan debitur untuk membayar, seperti kondisi ekonomi dan pasar yang berlaku.

2.1.5 Kebijakan Pengelolaan Piutang

Pengelolaan piutang merupakan sistem yang krusial untuk mencegah kebocoran, pemborosan, meningkatnya kredit macet, dan penurunan nilai tambah (*value added*). Beberapa kebijakan pengelolaan piutang menurut Indah et al. (2022) meliputi:

1. Membuat Standar Penilaian Pelanggan:

Standar kredit bertujuan untuk menilai kelayakan pemberian kredit kepada calon pemohon. Metode 5C dapat digunakan sebagai standar penilaian, yang meliputi karakter, kapasitas, modal, agunan, dan kondisi.

2. Menentukan Syarat Kredit:

Menetapkan syarat kredit yang jelas penting untuk memberikan panduan yang tepat kepada calon pemohon. Perusahaan harus menentukan periode kredit, tenor, besaran cicilan, serta tingkat bunga yang akan dibebankan. Syarat kredit ditetapkan dengan mempertimbangkan faktor-faktor seperti sifat ekonomi produk, kondisi pemohon kredit, periode kredit, potongan tunai, dan tingkat bunga bebas risiko.

3. Melakukan Penagihan secara Rutin:

Perusahaan perlu melakukan penagihan secara rutin untuk memastikan pembayaran dilakukan sebelum jatuh tempo. Penagihan dapat dilakukan melalui berbagai metode, seperti telepon, email, atau media komunikasi lainnya.

4. Melakukan Penilaian Piutang:

Penilaian piutang dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode utama: metode cadangan kerugian piutang dan metode penghapusan piutang langsung. Metode cadangan kerugian piutang diterapkan ketika piutang tidak dapat ditagih, yang mengakibatkan pencatatan cadangan kerugian di buku besar dan penghapusan tagihan piutang. Sebaliknya, metode penghapusan piutang langsung digunakan untuk mengakui kerugian saat piutang dihapuskan.

2.1.6 Mengukur Efektivitas Piutang

Mengukur efektivitas bukanlah hal yang sederhana karena efektivitas dapat dinilai dari berbagai sudut pandang dan bergantung pada penilai serta interpretasinya. Dari perspektif produktivitas, seorang manajer produksi mungkin melihat efektivitas sebagai ukuran kualitas dan kuantitas barang dan jasa. Selain itu, efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan rencana yang telah ditetapkan dengan hasil aktual yang dicapai.

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

1. Rasio Piutang terhadap Penjualan

Mengukur proporsi piutang perusahaan dibandingkan dengan total penjualan. Rasio ini memberikan gambaran mengenai seberapa besar bagian penjualan yang belum terbayar oleh pelanggan.

2. Rasio Umur Piutang

Menilai rata-rata waktu yang diperlukan untuk menagih piutang. Semakin pendek umur piutang, semakin efisien perusahaan dalam mengumpulkan pembayaran.

3. Rasio Piutang Tak Tertagih

Mengukur persentase piutang yang tidak tertagih atau sudah lama jatuh tempo dibandingkan dengan total piutang. Ini membantu menilai risiko dan kualitas piutang yang dikelola perusahaan.

4. Tingkat Pengumpulan Piutang

Mengukur persentase piutang yang berhasil dikumpulkan dalam periode tertentu dibandingkan dengan total piutang yang jatuh tempo. Ini menunjukkan efektivitas upaya penagihan yang dilakukan perusahaan.

5. Waktu Penagihan Rata-Rata

Menghitung rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menagih piutang dari tanggal jatuh tempo hingga pembayaran diterima. Waktu penagihan yang lebih cepat menunjukkan efektivitas dalam proses penagihan.

Dengan menggunakan metode-metode ini, perusahaan dapat menilai dan meningkatkan efektivitas pengelolaan piutang mereka secara lebih akurat.

2.1.7 Teknik Pengumpulan Piutang

Menurut Saida (2024), sejumlah teknik pengumpulan piutang yang dapat diterapkan jika debitur atau pelanggan belum membayar sampai waktu yang telah ditentukan meliputi:

1. Melalui Surat

Jika debitur belum membayar piutang dan telah melewati batas jatuh tempo, perusahaan akan mengirimkan surat sebagai bentuk pengingat. Surat ini bertujuan untuk mengingatkan debitur tentang kewajiban pembayaran yang harus dipenuhi.

2. Melalui Telepon

Jika setelah pengiriman surat teguran debitur masih belum melakukan pembayaran, langkah selanjutnya adalah melakukan penagihan melalui telepon. Dalam komunikasi ini, jika debitur memberikan alasan yang dapat diterima, perusahaan mungkin akan mempertimbangkan untuk memberikan perpanjangan waktu pembayaran.

3. Kunjungan Personal

Apabila debitur tetap belum membayar setelah surat teguran dan komunikasi telepon, perusahaan dapat melakukan kunjungan personal. Kunjungan langsung kepada debitur dianggap sebagai langkah yang efektif untuk menekan pembayaran dan menyelesaikan masalah secara langsung.

4. Tindakan Yuridis

Tindakan yuridis merupakan langkah terakhir jika semua upaya lain gagal. Ini melibatkan penggunaan jalur hukum dengan mengajukan gugatan perdata melalui pengadilan untuk menuntut pembayaran piutang yang belum dibayar.

2.2 Efektivitas

2.2.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata "efektif," yang berarti pencapaian atas tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Tarwanto & Fingerprint (2024), efektivitas pada dasarnya berakar dari kata "efek" dan melibatkan hubungan sebab-akibat. Dalam konteks ini, efektivitas dapat dianggap sebagai penyebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa suatu proses atau kegiatan telah dirancang sebelumnya dan berhasil dicapai sesuai dengan rencana. Tingkatan efektivitas dapat diukur dengan membandingkan target yang telah ditetapkan dengan hasil yang tercapai. Jika hasil yang diperoleh sesuai dengan target, maka proses tersebut dianggap efektif. Sebaliknya, jika hasilnya tidak memenuhi target, maka proses tersebut dianggap tidak efektif.

Sementara itu, menurut Pandaleke et al. (2021), efektivitas menggambarkan tingkat pencapaian organisasi baik dalam jangka pendek maupun panjang. Efektivitas ini merupakan standar pengukuran perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan serta menunjukkan gambaran tingkat keberhasilan perusahaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas meliputi beberapa aspek penting. Pertama, karakteristik perusahaan, termasuk struktur dan teknologi yang digunakan. Kedua, karakteristik lingkungan, baik internal maupun eksternal perusahaan. Ketiga, karakteristik karyawan yang berperan langsung dalam kegiatan operasional. Keempat, kebijakan manajemen perusahaan. Menurut Syamil et al. (2023), salah satu karakteristik penting adalah akurasi; informasi yang akurat tentang pekerjaan sangat penting karena ketidakakuratan dapat mengganggu pengendalian internal perusahaan.

Efektivitas diartikan sebagai ukuran sejauh mana tujuan tercapai. Ini berhubungan dengan output dan tujuan yang ingin dicapai. Menurut Mahazaki & Robinson (2024), efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya secara sadar, untuk menghasilkan pekerjaan dalam waktu yang tepat.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas

adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana untuk menghubungkan antara output dan tujuan. Efektivitas menjadi ukuran tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa studi sebelumnya menunjukkan bahwa efektivitas ³⁸ pengelolaan piutang sangat dipengaruhi oleh kebijakan kredit dan prosedur penagihan yang diterapkan oleh perusahaan. Menurut Sari (2023), di perusahaan manufaktur, kebijakan kredit yang ketat dan prosedur penagihan yang efektif dapat secara signifikan mengurangi jumlah piutang tak tertagih. ⁴⁹ Berikut adalah penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan tema yang sedang dikaji oleh penulis.

43
Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

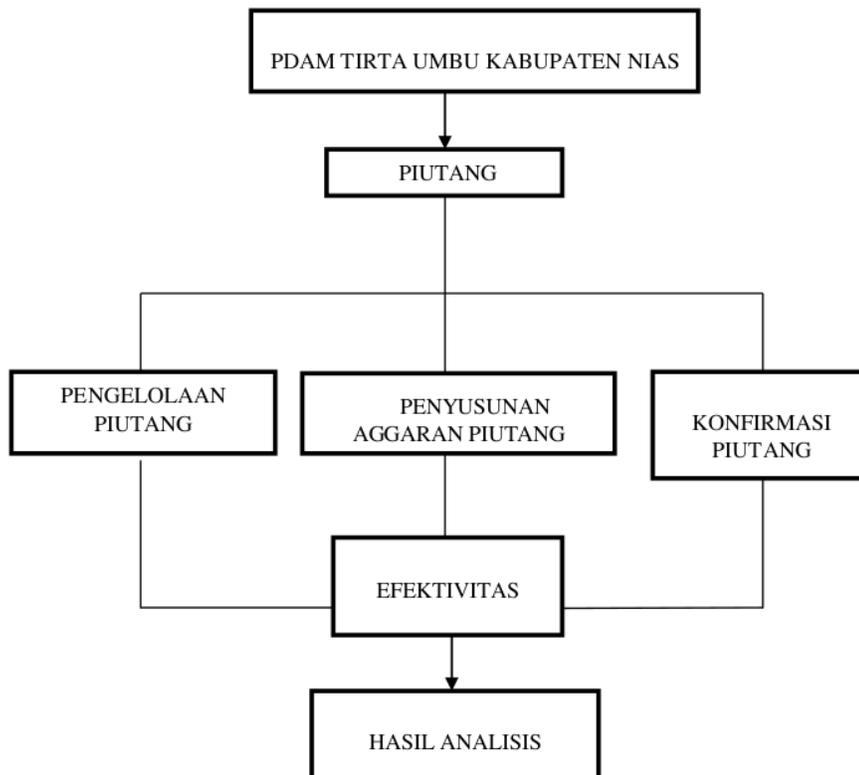
Nama Peneliti	Judul Penelitian	Jenis Penelitian	Hasil Penelitian
Muhammad Yamin, 2018	Analisis Efektivitas Pengelolaan Piutang Pelanggan pada PDAM Kota Makassar	Kuantitatif	Penelitian ini mengungkapkan bahwa pengelolaan piutang yang efektif dapat meningkatkan kinerja keuangan PDAM. Faktor-faktor seperti sistem penagihan yang baik, pemantauan berkala, dan pemberian insentif kepada pelanggan yang membayar tepat waktu memiliki pengaruh signifikan dalam menurunkan jumlah piutang tak tertagih.
Agus Setiawan, 2019	Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Pengelolaan Piutang di 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 adanya kelemahan dalam sistem pengelolaan piutang di PDAM Tirta Kerta Raharja, seperti kurangnya pemantauan terhadap pelanggan yang menunggak pembayaran serta 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 berpikir merupakan model konseptual yang menjelaskan hubungan antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah penting. Menurut Ena et al. (2020), kerangka berpikir adalah model konseptual mengenai bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang relevan dengan masalah yang dihadapi. Dalam analisis efektivitas pengelolaan piutang pelanggan di PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias, kerangka berpikir mencakup berbagai elemen yang saling berkaitan. Kerangka ini dapat digambarkan melalui diagram dan penjelasan berikut, yang menggambarkan bagaimana faktor-faktor tersebut berinteraksi untuk mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian**3.1.1 Sejarah Singkat PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias**

PERUMDA Air Minum Tirta Umbu awalnya didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Tingkat II Nias Nomor 17 Tahun 1984, yang menetapkan pembentukan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Umbu. Perusahaan ini didirikan untuk menyediakan layanan air minum kepada masyarakat Kabupaten Nias. Pada tahun 1999, Pemerintah Kabupaten Nias menjalin kerja sama operasi dengan PDAM Tirtanadi. Selama periode kerja sama tersebut, PDAM Tirta Umbu bertanggung jawab atas penyediaan air minum di cabang Lahewa.

Namun, pada tahun 2009, PDAM Tirtanadi cabang Nias dikembalikan ke Pemerintah Kabupaten Nias. Keputusan ini diambil karena pertimbangan bahwa Pemkab Nias dan PDAM Tirta Umbu telah menunjukkan kemampuan dalam mengelola PDAM di Kabupaten Nias. Seiring dengan pemekaran wilayah otonomi baru Kota Gunungsitoli, cakupan pelayanan PDAM Tirta Umbu meluas ke dua wilayah, yaitu Kabupaten Nias dan Kota Gunungsitoli. Pada perkembangan berikutnya, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2019, nama PDAM Tirta Umbu diubah menjadi Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Umbu.

3.1.2 Visi dan Misi

Sebagai perusahaan daerah yang bergerak di sektor penyediaan air bersih, PERUMDA Air Minum Tirta Umbu memiliki visi dan misi yang berfungsi sebagai acuan untuk penilaian kinerja perusahaan. Visi dan misi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Visi

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

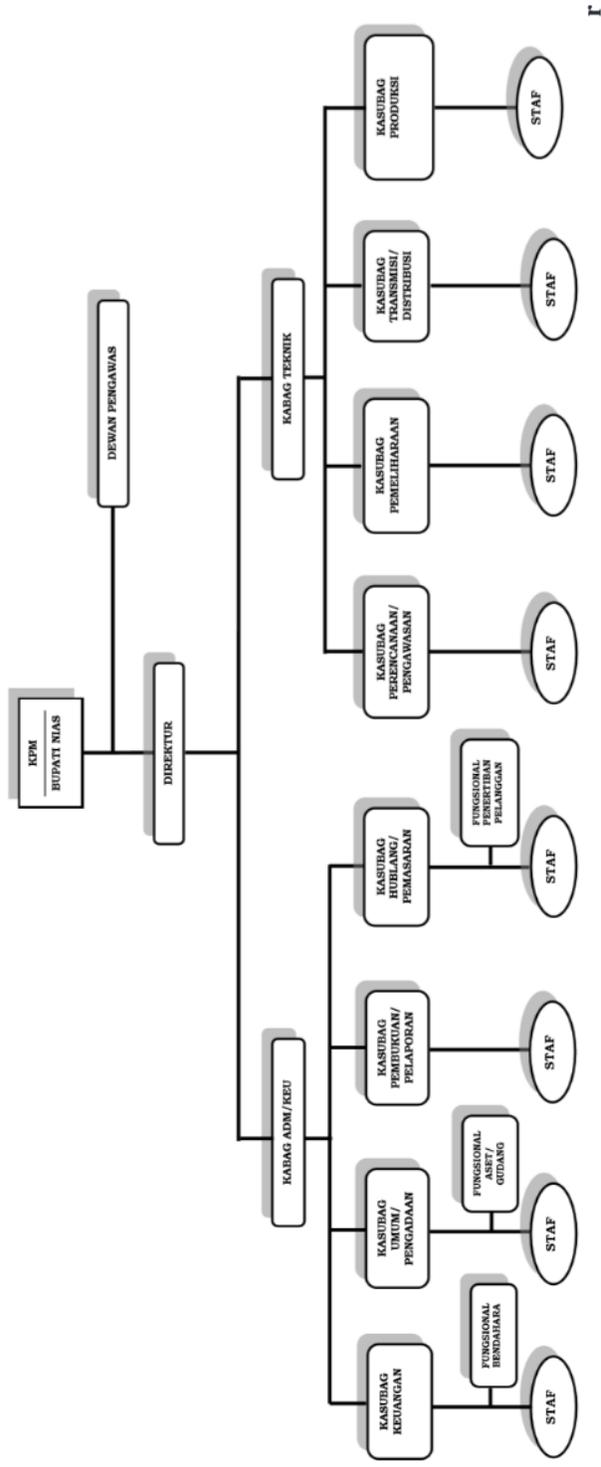
b. Misi

1. Meningkatkan kualitas, kuantitas, kontinuitas, serta keterjangkauan air minum yang disediakan.

2. Meningkatkan tata kelola perusahaan dan memastikan perusahaan berfungsi dengan kinerja yang baik.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas sumber daya manusia agar menjadi profesional di bidangnya.
4. Menginventarisir aset Perumda untuk pengelolaan yang lebih efektif.
5. Meningkatkan cakupan pelayanan di Kabupaten Nias agar dapat menjangkau lebih banyak masyarakat.

45 3.2 Struktur Organisasi

3.2.1 Bagan Struktur Organisasi



11 Sumber : PERUMDA Air Minum Tirta Umbu Kabupaten Nias

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PERUMDA Air Minum Tirta Umbu 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 Sumber Daya Manusia

- Mengelola proses rekrutmen, pelatihan, dan pengembangan karyawan.
- Menangani administrasi sumber daya manusia serta kebijakan perusahaan yang berkaitan dengan 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.

²⁴ 3.3 Pembahasan dan Analisis Data

⁴ 3.3.1 Pengelolaan Piutang Pelanggan di PDAM Tirta Umu

¹⁷ PDAM Tirta Umu adalah perusahaan yang menyediakan dan mendistribusikan air minum untuk masyarakat di bawah pengawasan pemerintah daerah. Perusahaan ini menghadapi berbagai kendala, terutama dalam hubungan dengan pelanggan. ³² Tidak semua pelanggan memenuhi kewajibannya dengan baik, yang terlihat dari pembayaran yang tidak lancar dan tunggakan. Hal ini menyebabkan timbulnya piutang bagi PDAM.

⁴ PERUMDA Air Minum Tirta Umu Kabupaten Nias ⁶ mengklasifikasikan piutang menjadi dua kategori: piutang rekening air dan piutang rekening non-air.

Piutang rekening air terkait dengan penjualan air bersih, sementara piutang rekening non-air berkaitan dengan pemasangan sambungan baru. Berdasarkan Tabel 1.1, piutang perusahaan menunjukkan tren peningkatan dari tahun 2022 hingga 2023, yang mengakibatkan peningkatan risiko piutang tak tertagih.

Terkait dengan piutang tak tertagih, pihak PERUMDA Air Minum Tirta Umu belum mengakui secara terpisah dari piutang lancar, sehingga tunggakan piutang dari tahun ke tahun masih dianggap sebagai piutang aktif. Berikut adalah data tunggakan piutang dari tahun 2016 hingga 2023:

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 -
	4 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.

Untuk mencapai efektivitas penagihan piutang, PDAM Tirta Umbu Kabupaten Nias menetapkan target bagi karyawan dan unit. Direktur PDAM Tirta Umbu menegaskan agar setiap unit mempercepat penagihan kepada pelanggan yang

menunggak lebih dari tiga bulan dan mencabut meter air bagi pelanggan yang tidak melunasi tagihan dalam batas waktu yang ditentukan.

Berikut adalah hasil perhitungan untuk mengetahui tingkat efektivitas penagihan piutang pelanggan 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

Dari tabel perhitungan di atas, dapat diketahui bahwa rasio perputaran piutang untuk periode 2022-2023 menunjukkan peningkatan. Pada tahun 2022, rasio perputaran piutang mencapai 1,003 kali, sedangkan pada tahun 2023 meningkat menjadi 1,004 kali. Berdasarkan data ini, dapat disimpulkan bahwa PDAM Tirta Umu menjalankan penagihan piutang dengan cukup efektif, karena perputaran piutang terjadi dengan cepat.

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
Jumlah - Neto	Rp 931.305.872,00	Rp 613.146.999,00

Cadangan kerugian penurunan nilai piutang usaha dihitung secara individual berdasarkan peraturan PDAM dan data historis di masa lalu. Penurunan nilai ini bertujuan untuk menyesuaikan nilai tercatat piutang usaha dengan kemungkinan kerugian yang timbul dari piutang usaha air selama tahun berjalan, 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)
Total						931.305.872

4

Sumber: PERUMDA Air Minum Tirta Umbu 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 Umbu

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

1. Penilaian Kredit yang Lebih Ketat

26

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 memberikan manfaat signifikan. Sistem tersebut harus mampu melacak status piutang, mengirim pengingat otomatis, dan menghasilkan laporan yang akurat serta tepat waktu. Investasi dalam teknologi yang berkualitas 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. Insentif ini bisa berupa diskon, poin reward, atau layanan tambahan tanpa biaya, yang pada akhirnya 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.

8. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan **monitoring dan evaluasi berkala** terhadap pengelolaan piutang sangat penting untuk memastikan efektivitasnya. Ini mencakup peninjauan rasio piutang, umur piutang, dan tingkat piutang tak tertagih secara rutin. Evaluasi ini membantu dalam mengidentifikasi masalah dan mengambil tindakan korektif yang diperlukan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, kesimpulan yang dapat diambil adalah 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.

31

4.2 Saran.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan, kesimpulan yang dapat diambil adalah 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 perlu ditegakkan dengan lebih konsisten. PDAM Tirta Umu harus ⁶⁹menetapkan prosedur yang jelas untuk menangani piutang yang terlambat atau bermasalah. Hal ini mencakup penerapan denda keterlambatan yang efektif dan tindakan tegas terhadap pelanggan yang sering melanggar tenggat waktu pembayaran. Proses tersebut 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 Umu 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 Umu 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 perlu ditingkatkan. PDAM Tirta Umu harus memastikan

bahwa semua departemen 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 efisien dapat membantu mengatasi masalah yang muncul serta meningkatkan sinergi antar departemen.

66

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) Saran untuk Peneliti Selanjutnya:

Untuk peneliti **1** di masa depan, disarankan agar penelitian dapat dikembangkan **dengan melibatkan beberapa objek** tambahan untuk memperoleh **hasil yang lebih komprehensif dan mendalam**. Selain itu, **peneliti selanjutnya juga** dianjurkan untuk menerapkan **metode penelitian yang berbeda** guna meningkatkan **kemungkinan mendapatkan hasil yang lebih bervariasi dan menyeluruh**.

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
- 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

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

	Catatan	2023	2022
PENDAPATAN USAHA			
Pendapatan penjualan air	12	7.315.978.800	7.474.456.799
Pendapatan non air	12	613.949.991	618.567.223
Jumlah pendapatan usaha		7.929.928.791	8.093.024.022
BEBAN OPERASIONAL			
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)
Jumlah beban operasional		(7.606.707.920)	(7.650.789.789)
PENDAPATAN/(BEBAN) LAIN-LAIN			
Pendapatan jasa giro dan lainnya	12	24.798.739	9.961.508
Beban administrasi bank	13	(5.514.259)	(3.510.827)
Jumlah pendapatan lain-lain – bersih		19.284.480	6.450.681
LABA BERSIH SEBELUM PAJAK PENGHASILAN		342.505.351	448.684.914
BEBAN PAJAK PENGHASILAN		-	-
LABA BERSIH TAHUN BERJALAN		342.505.351	448.684.914

**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>
ASET			
ASET LANCAR			
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
Jumlah aset lancar		<u>4.082.341.538</u>	<u>2.824.540.325</u>
ASET TIDAK LANCAR			
Aset tetap – bersih	8	7.999.090.401	8.746.202.390
Jumlah aset tidak lancar		<u>7.999.090.401</u>	<u>8.746.202.390</u>
JUMLAH ASET		<u>12.081.431.939</u>	<u>11.570.742.715</u>
LIABILITAS DAN EKUITAS			
LIABILITAS			
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Biaya yang masih harus dibayar	9	167.426.111	138.896.488
Liabilitas imbalan pascakerja	10	139.654.250	-
JUMLAH LIABILITAS		<u>307.080.361</u>	<u>138.896.488</u>
EKUITAS			
Penyertaan modal pemerintah	11	18.462.948.330	18.462.948.330
Saldo rugi		(6.688.596.752)	(7.031.102.103)
JUMLAH EKUITAS		<u>11.774.351.578</u>	<u>11.431.846.227</u>
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		<u>12.081.431.939</u>	<u>11.570.742.715</u>

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	4.162.782.870
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	4.162.782.870
Selisih rekening tunggakan per 31-12-2023	-

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>
Jumlah - neto	<u>931.305.872</u>	<u>613.146.999</u>

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:

	<u>Perhitungan Akumulasi Penyisihan Piutang Usaha Air Tahun Buku 2023</u>					<u>Total</u>
	<u><90 hari</u>	<u>91-180 hari</u>	<u>181-360 hari</u>	<u>360-720 hari</u>	<u>>720 hari</u>	
2023						
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)
Total						931.305.872

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

Piutang Usaha Air Berdasarkan Golongan Pelanggan		
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	
Jumlah	4,162,782,870	
- Data Saldo Tunggakan Piutang per 31 Des 2023 menurut pembukuan perusahaan		4,162,782,870
- Data Saldo Tunggakan Piutang per 31 Des 2023 menurut Billing System 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 Tunggakan rekening per 31 Des 2023 menurut Billing System		4,162,782,870
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

26%

SIMILARITY INDEX

PRIMARY SOURCES

1	digilib.unila.ac.id Internet	730 words — 9%
2	repository.umpalopo.ac.id Internet	132 words — 2%
3	repositori.usu.ac.id Internet	97 words — 1%
4	putusan3.mahkamahagung.go.id Internet	84 words — 1%
5	text-id.123dok.com Internet	52 words — 1%
6	123dok.com Internet	49 words — 1%
7	docplayer.info Internet	48 words — 1%
8	www.solselkab.go.id Internet	44 words — 1%
9	johannessimatupang.wordpress.com Internet	41 words — < 1%

10	repository.unsri.ac.id Internet	39 words — < 1%
11	eprints.polbeng.ac.id Internet	37 words — < 1%
12	jurnal.dharmawangsa.ac.id Internet	34 words — < 1%
13	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet	33 words — < 1%
14	eprints.walisongo.ac.id Internet	32 words — < 1%
15	perpustakaan.akuntansipoliban.ac.id Internet	31 words — < 1%
16	repository.ub.ac.id Internet	31 words — < 1%
17	repository.its.ac.id Internet	29 words — < 1%
18	id.123dok.com Internet	28 words — < 1%
19	www.idnfinancials.com Internet	28 words — < 1%
20	jurnal.polsri.ac.id Internet	26 words — < 1%
21	cilacapkab.go.id Internet	24 words — < 1%

repository.fe.unj.ac.id

22	Internet	21 words — < 1%
23	repository.stiesia.ac.id Internet	21 words — < 1%
24	www.scribd.com Internet	18 words — < 1%
25	agusprayugo.files.wordpress.com Internet	17 words — < 1%
26	journal-nusantara.com Internet	17 words — < 1%
27	jurnal.feunsika.ac.id Internet	17 words — < 1%
28	repository.pnb.ac.id Internet	17 words — < 1%
29	repository.unpas.ac.id Internet	16 words — < 1%
30	etd.umy.ac.id Internet	15 words — < 1%
31	pdfs.semanticscholar.org Internet	15 words — < 1%
32	repo.unand.ac.id Internet	15 words — < 1%
33	peraturan.bpk.go.id Internet	14 words — < 1%
34	repository.mercubuana.ac.id	

Internet

14 words — < 1%

35 salsabilaah.blogspot.com

Internet

13 words — < 1%

36 Siti Aisyah, Zakiyah Zahara. "PERAN BAURAN PEMASARAN JASA TERHADAP KEPUTUSAN MEMBELI DI MOUZA SUPERMART KOTA PALU", Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT), 2021

Crossref

12 words — < 1%

37 repository.upi.edu

Internet

12 words — < 1%

38 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%

39 Rafli Andreansyah, Agustina Multi Purnomo, Koesworo Setiawan. "Penerapan Komunikasi Non Verbal di Yayasan Penyandang Disabilitas", Karimah Tauhid, 2024

Crossref

11 words — < 1%

40 eprints.umg.ac.id

Internet

11 words — < 1%

41 repository.dharmawangsa.ac.id

Internet

11 words — < 1%

42 www.coursehero.com

Internet

11 words — < 1%

43 eprints.pancabudi.ac.id

Internet

10 words — < 1%

44 repo.stie-pembangunan.ac.id
Internet

10 words — < 1%

45 repository.unej.ac.id
Internet

10 words — < 1%

46 repository.upstegal.ac.id
Internet

10 words — < 1%

47 dspace.uui.ac.id
Internet

9 words — < 1%

48 ejurnal.untag-smd.ac.id
Internet

9 words — < 1%

49 elib.unikom.ac.id
Internet

9 words — < 1%

50 idoc.tips
Internet

9 words — < 1%

51 jurnal.um-tapsel.ac.id
Internet

9 words — < 1%

52 kupang.tribunnews.com
Internet

9 words — < 1%

53 library.binus.ac.id
Internet

9 words — < 1%

54 moam.info
Internet

9 words — < 1%

55 perumdatirtaumbu.com

Internet

9 words — < 1%

56 repository.binadarma.ac.id
Internet

9 words — < 1%

57 repository.ut.ac.id
Internet

9 words — < 1%

58 abiyuasdy.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

59 ctakalamingan.blogspot.com
Internet

8 words — < 1%

60 danielstephanus.wordpress.com
Internet

8 words — < 1%

61 doku.pub
Internet

8 words — < 1%

62 ejournal.unikama.ac.id
Internet

8 words — < 1%

63 eprints.dinus.ac.id
Internet

8 words — < 1%

64 journal.unpas.ac.id
Internet

8 words — < 1%

65 jurnal.abisatya.org
Internet

8 words — < 1%

66 konsultasiskripsi.com
Internet

8 words — < 1%

67 lib.ui.ac.id

Internet

8 words — < 1%

68 repository.polimdo.ac.id

Internet

8 words — < 1%

69 repository.stei.ac.id

Internet

8 words — < 1%

70 repository.untag-sby.ac.id

Internet

8 words — < 1%

71 repository.uph.edu

Internet

8 words — < 1%

72 www.slideshare.net

Internet

8 words — < 1%

73 repository.maranatha.edu

Internet

7 words — < 1%

74 Assyifa Nurul Haq, Anita Handayani. "ANALISIS PENGENDALIAN INTERN PIUTANG DALAM MEMINIMALKAN RISIKO PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PT XYZ", Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen, 2024

Crossref

6 words — < 1%

75 Retno Ayu. "Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri", Jurnal EMT KITA, 2023

Crossref

6 words — < 1%

76 Sri Wineh. "Analisis Kebijakan Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Perusahaan Umum Daerah Air Minum Pancuran Telago Kabupaten Bungo", Media Ekonomi, 2021

Crossref

6 words — < 1%

EXCLUDE QUOTES OFF

EXCLUDE BIBLIOGRAPHY ON

EXCLUDE SOURCES OFF

EXCLUDE MATCHES OFF