

SKRIPSI
ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING
AIR PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE



OLEH

NURFADILAH QOFIFAH
NIM: 2020203861211017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2025

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING
AIR PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE**



OLEH

**NURFADILAH QOFIFAH
NIM: 2020203861211017**

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)
pada Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2025

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang
Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya
Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota
Parepare

Nama Mahasiswa : Nurfadilah Qofifah

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861211017

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
B.788/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. (.....)

NIP : 19890608 201903 2 015

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdaffar Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Nurfadilah Qofifah

Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861211017

Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.788/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024

Tanggal Kelulusan : 24 Januari 2025

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. (Ketua) (.....)

Dr. Andi Ayu Frihatni, S.E., M.Ak., CTA., ACPA (Anggota) (.....)

Multazam Mansyur Addury, M.A. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT. Berkat Rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada program studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW, beserta para keluarga dan sahabat-Nya yang senantiasa kita nanti-nantikan syafaatnya di yaumul akhir nanti.

Penulis menghaturkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada kepada Ibunda Dahliah dan Ayahanda Agussalim tercinta yang merupakan kedua orang tua penulis, dimana pembinaan dan doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. selaku pembimbing utama, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih. Penulis juga dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dan penuh tanggung jawab dalam pengembangan, pengelolaan dan kemajuan IAIN Parepare.

2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa (i) IAIN Parepare.
3. Ibu Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M. sebagai ketua program studi Manajemen Keuangan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis.
4. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmunya dan wawasan kepada penulis, dan seluruh Staf IAIN Parepare.
5. Terima kasih kepada pelanggan dan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan informasi terkait penelitian.
6. Teruntuk yang terkasih dan tercinta kepada bapak Agussalim yang selalu mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan dan selalu memberikan nasihat kepada penulis. Alhamdulillah kini penulis sudah berada ditahap ini menyelesaikan karya tulis sederhana ini berkat semua usaha bapak. Terima kasih sudah berjuang untuk semua anak-anaknya dan terima kasih telah memberikan banyak kasih sayang dan cinta tanpa pamrih kepada semua anaknya. Terima kasih karena telah menjadi bapak yang terbaik untuk penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi bapak sampai anak mu ini bisa membahagiakan bapak.
7. Teruntuk wanita yang paling penulis sayangi dan cintai serta kasihi kepada mama Dahliah yang selalu mendoakan, mengusahakan, memberikan dukungan dan selalu memberikan nasihat kepada penulis. Terima kasih yang tak henti-hentinya penulis ucapkan atas semua pengorbanan cinta dan kasih sayang yang mama berikan kepada semua anaknya. Terima kasih karena selalu berjuang untuk anaknya. Terima kasih karena selalu mencintai dan menyayangi semua anaknya. Terima kasih karena telah menjadi mama terbaik untuk penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi mama sampai anak mu ini bisa memberikan kebahagiaan yang selalu mama inginkan.

8. Teruntuk kedua saudara laki-laki ku kepada kakak Aan dan kakak Akmal. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua yang telah kakak berikan dan usahakan untuk adiknya ini. Terima kasih karena selalu menyayangi penulis. Terima kasih karena telah menjadi kakak yang terbaik untuk penulis. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi sampai penulis bisa membahagiakan kakak.
9. Teruntuk semua sahabat ku yang kusayangi Muti'a, Wulan, Echa, Nala, Ade, Pute, Sindy dan Aqilah yang selalu menemani, memberikan dukungan, dan membantu penulis. Terima kasih karena selalu menemani penulis dalam keadaan suka dan duka. Penulis mendoakan untuk kebahagiaan kalian semua sahabatku.
10. Teruntuk teman-teman seperjuangan penulis Afrah, Aisya, St. Nurul, Nurul Fadillah, Rafidah, dan Yunita. Terima kasih penulis ucapkan kepada semua teman-teman yang selalu menemani, membantu dan memberikan dukungan kepada penulis. Penulis harap kita akan tetap saling berhubungan walaupun perkuliahan telah selesai dan kalian kembali ke kampung kalian. Penulis menunggu kabar sukses kalian semua.
11. Teruntuk Radhika Nuhgraha Karima yang menemani penulis pada hari-hari yang tidak mudah, selalu sabar dan menghibur penulis dalam kondisi apapun. Terima kasih atas semua waktu, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu ada disetiap perjalanan penulis hingga saat ini. Terima kasih atas semua bantuan dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis. Mari kita terus bersama dan selalu memberikan kebahagiaan bersama.
12. Terakhir, terima kasih untuk diriku sendiri karena sudah berjuang untuk melalui semua ini. Terima kasih karena sudah bertahan sampai saat ini. Terima kasih karena tidak menyerah sampai ditahap ini. Terima kasih karena semua usaha yang sudah dilakukan hingga saat ini. Selesai nya penulisan skripsi ini adalah

pencapaian yang harus dibanggakan dan diapresiasi untuk diri sendiri. Sekali lagi terima kasih dan mari hidup lebih Bahagia dan bersyukur lagi.

Penulis tak lupa pula mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT. Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariyah dan memberikan Rahmat dan Pahala-Nya.

Akhir kata penulis menyadari betul bahwaskripsi ini masih belum sempurna dan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Parepare, 17 Oktober 2024 M
14 bulan Rabiul Akhir H

Penulis,



Nurfadilah Qofifah
NIM: 2020203861211017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Nurfadilah Qofifah

Nim : 2020203861211017

Tempat/tg. Lahir : Parepare, 27 September 2002

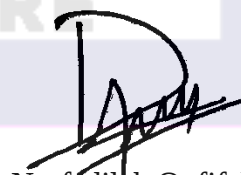
Program Studi : Manajemen Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air
Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM
Tirta Karajae Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut

Parepare, 17 Oktober 2024 M
Penulis,



Nurfadilah Qofifah
NIM: 2020203861211017

ABSTRAK

Nurfadilah Qofifah: Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare (Dibimbing oleh Ibu **Nurfadhilah**)

Piutang terjadi karena berbagai faktor yang berasal dari faktor internal dan eksternal, adanya piutang disebuah perusahaan mempengaruhi pendapatan perusahaan baik dari segi positif maupun negatif. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan, dampak piutang terhadap pendapatan, dan proses pengendalian piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Serta metode pengumpulan data yang dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

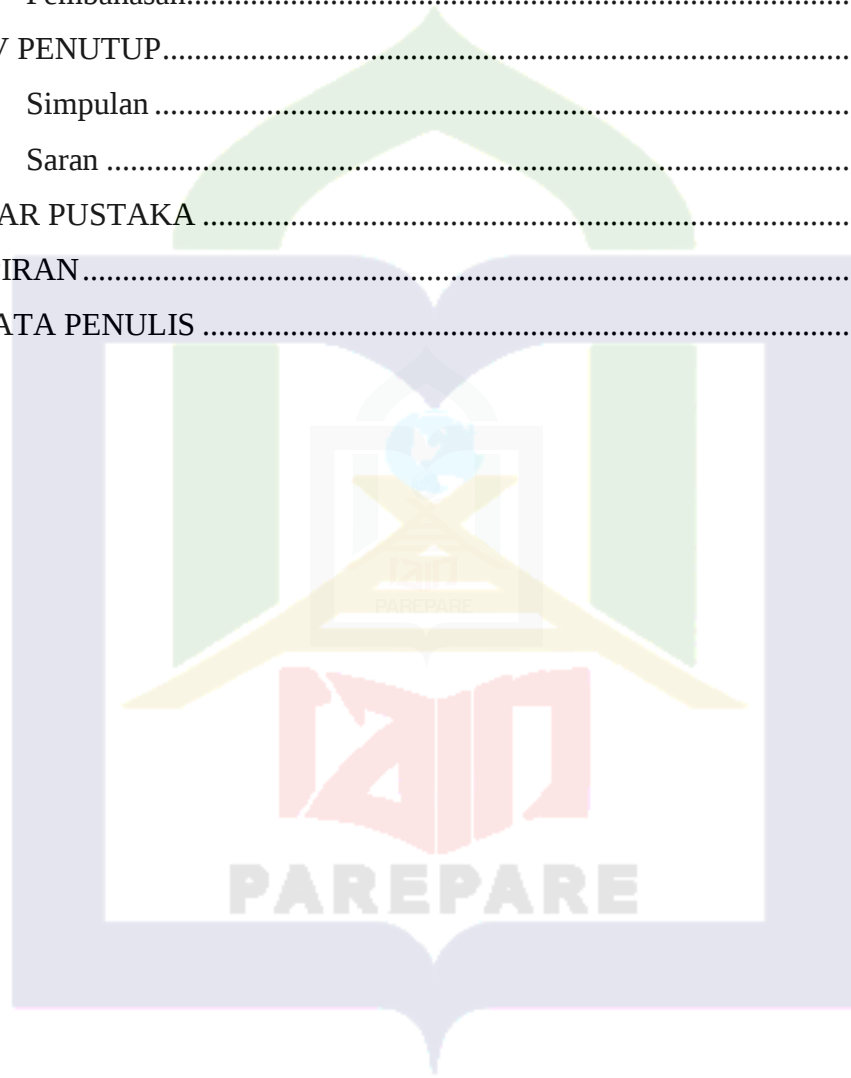
Hasil penelitian menyatakan bahwa 1) Faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan berasal dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi: Tidak menganalisis atau mempertanyakan kemampuan membayar pelanggan sebelum persetujuan sambung baru, kurangnya staff tim penagih dan terlalu mudah memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan, dan keterlambatan dalam penagihan. Faktor eksternal meliputi: Kurangnya kesadaran pelanggan terhadap piutangnya sehingga mereka menunda pembayaran, pendapatan pelanggan terbatas, bisnis pelanggan tidak dapat bersaing dipasar sehingga kondisi bisnisnya tidak stabil, kenaikan tarif air, dan kejadian diluar kendali manusia terjadinya banjir mengakibatkan menurunnya pendapatan pelanggan. 2) Piutang rekening air pelanggan dapat mempengaruhi pendapatan PAM Tirta Karajae, namun data menunjukkan pendapatan perusahaan terus meningkat setiap tahun, walaupun adanya piutang hal ini disebabkan oleh faktor lain seperti pertumbuhan jumlah pelanggan, kenaikan tarif air, dan serta pendapatan tambahan dari denda pelanggan. 3) Proses pengendalian piutang PAM ada 4 tahapan yaitu: Pencatatan dan pengelolaan piutang dengan menggunakan aplikasi Bimasakti Alterra, melakukan rapat evaluasi tiap bulan dengan pihak pencatatan dan pengelolaan piutang dengan tujuan transparansi terkait piutang, pembuatan laporan piutang setiap akhir bulan untuk menentukan strategi penagihan, dan PAM melakukan penyisihan piutang yang tidak dapat ditagih.

Kata Kunci: Piutang Rekening Air Pelanggan, Pendapatan, Pengendalian Piutang

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
PEDOMAN TRANSLITERASI	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Tinjauan Penelitian Relevan	9
B. Tinjauan Teori.....	16
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Kerangka Pikir	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian.....	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38

F. Uji Keabsahan Data	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan.....	84
BAB V PENUTUP.....	117
A. Simpulan	117
B. Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	I
BIODATA PENULIS	XLIV



DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Jumlah Pelanggan dan Piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare	5
2.1	Daftar Nama Informan	39
4.1	Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare	50
4.2	Jumlah Angsuran, Piutang Lunas, dan Belum Lunas PAM Tirta Karajae Kota Parepare	51
4.3	Laporan Laba Rugi Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare	106

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Kerangka Pikir	35
4.1	PAM Tirta Karajae Kota Parepare	45
4.2	Struktur Organisasi PAM Tirta Karajae Kota Parepare	48



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1.	Instrument Penelitian (Pedoman Wawancara)	II
2.	Mentahan Hasil Wawancara	V
3.	Laporan Piutang Usaha PAM Tirta Karajae Kota Parepare	XIV
4.	Laporan Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare	XVIII
5.	Laporan Jumlah Angsuran, Piutang Belum Lunas dan Lunas PAM Tirta Karajae Kota Parepare	XXII
6.	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	XXIII
7.	Berita Acara Revisi Judul Skripsi	XXIV
8.	Surat Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare	XXV
9.	Surat Izin Penelitian Dianas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	XXVI
10.	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari PAM Tirta Karajae Kota Parepare	XXVIII
11.	Dokumentasi Wawancara	XXIX
12.	Surat Keterangan Wawancara	XXXIV
13.	Biodata Penulis	XLIV

PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)

ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَيَ	fathah dan ya	Ai	a dan i
ـَوَ	fathah dan wau	Au	a dan u

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ـَا...	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : *Māta*

رَمَى : *Ramā*

قِيلَ : *Qīla*

يَمُوتَ : *Yamūtu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah “t”.
2. Ta Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah “h”.
3. Kalau pada kata yang terakhir dengan ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serba bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan “h”.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfal*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madinah al-fadilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

E. *Syaddah (Tasydid)*

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tsydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbana*

نَجَّيْنَا : *najjaina*

الْحَقُّ : *al-haqq*

نُعِمْ : *nu“ima*

عُدُّو : *‘aduwwun*

Jika huruf ى ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ـِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi i.

Contoh:

عَلِيّ : ‘Alii (bukan ‘Aliyy atau ‘Aly)

عَرَبِيّ : ‘Arabii (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال (*alif lam ma‘arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang

ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (*az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-biladu*

G. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'muruna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أُمِرْتُ : *umirtu*

H. Penulisan Kata Arab yang Lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau

sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'an*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

FiZilal al-Qur'an

Al-Sunnah qabl al-tadwin

I. *Lafz al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului seperti partikel huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

الله : *dinullah billah*

Adapun *ta' marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t].

Contoh:

هُم فِي رَحْمَةِ اللهِ : *hum firahmatillah*

J. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf

kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa maMuammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi‘a linnasi lallaz‘i bi Bakkata mubarakan

Syahru Ramadan al-laz‘i unzila fih al-Qur‘an

Nasiir al-Diin al-Tuusii

Abuu Nasrr al-Faraabii

Al-Gazaalii

Al-Munqiz min al-Dalaal

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abu (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abu al-Walid Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Walid Muhammad
(bukan: Rusyd, Abu al-Walid Muhammad Ibnu)

Nasr Hamid Abu Zaid, ditulis menjadi: Abu Zaid, Nasr Hamid (bukan: Zai>d, Nasr Hamid Abu)

K. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subhanahu wa ta'ala</i>
saw.	=	<i>sallallahu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al-salam</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
1.	=	Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab :

ص	=	صفحة
دم	=	بدون مكان
صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
دن	=	بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره
ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- Ed : Editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- Et al : “dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.
- No : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Air menjadi sumber yang penting bagi kehidupan manusia maupun lingkungan, menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia air ini memiliki peran penting karena hampir di semua aktivitas yang dilakukan manusia itu memerlukan air terutama air yang bersih, seperti ketika mereka ingin minum, memasak, mandi dan mencuci tentu saja mereka memerlukan air bersih untuk melakukan aktivitasnya.

Air bersih menjadi kebutuhan dasar bagi kehidupan manusia maupun makhluk hidup lainnya, selain penggunaan air bersih untuk minum, memasak dan mandi air bersih juga memiliki peran penting bagi perekonomian manusia contohnya seperti orang yang memiliki usaha laundry, cuci motor dan mobil serta keperluan industri, peternakan dan pertanian air bersih menjadi salah satu kebutuhan pokok bagi mereka untuk menjalankan usahanya.

Mengingat betapa pentingnya air bersih bagi kehidupan manusia atau masyarakat maka pengelolaan air bersih didelegasikan pada pemerintah daerah melalui Peraturan Pemerintah Nomor 14 tahun 1987 yang mengatur bahwa penyerahan sebagian urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah untuk penyediaan air bersih dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang telah berada hampir di setiap kabupaten maupun kota di seluruh Indonesia.¹

¹ Pemerintah Pusat, 'Undang-Undang (UU) Nomor 14 Tahun 1987 Tentang Pengelolaan Air Bersih oleh Pemerintah', 2008.

Dunia bisnis tidak dapat terlepas dari jumlah laba yang diperoleh.² PDAM merupakan salah satu perusahaan milik daerah provinsi atau daerah kabupaten dan daerah kota yang bergerak di bidang pengelolaan dan penyediaan air bersih. PDAM bukan hanya berorientasi pada masyarakat, tetapi juga berorientasi menghasilkan laba. Laba yang dihasilkan oleh perusahaan sebagian digunakan untuk kegiatan operasional perusahaan dan sebagian lagi disetor ke pemerintah guna meningkatkan pendapatan asli daerah.³

PDAM yang diawasi dan di monitori langsung oleh aparat eksekutif dan legislatif daerah. PDAM diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelolah sistem penyediaan air bersih serta melayani semua konsumen dengan harga yang terjangkau. PDAM dibutuhkan masyarakat untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh PDAM adalah memberikan jasa dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.⁴

Tersebar PDAM di berbagai Provinsi, kabupaten dan kota di Indonesia tentu saja lebih mempermudah masyarakat dalam mendapatkan air bersih untuk menjalankan aktivitas keseharian mereka, seperti halnya di kota Parepare. PDAM yang berada di kota Parepare dinamakan PAM (Perusahaan Air Minum) Tirta Karajae perusahaan milik pemerintah daerah ini menjadi satu-satunya perusahaan yang

² Multazam Mansyur Addury, 'Pemaknaan Laba Usaha Di Kalangan Pebisnis Keuangan Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.2 (2023), 105–16.

³ Muhammad Nur, 'Analisis Kebijakan Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare', *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3.2 (2020), 51–56.

⁴ Sintia Aprilia, Nurul Ati, dan Retno Sekarsari, 'Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat', *Jurnal Respon Public*, 14.5 (2020), 1–13.

memiliki kewenangan dalam penyediaan dan pelayanan air bersih di wilayah Kota Parepare, PAM Tirta Karajae Parepare telah mulai beroperasi sejak tahun 1926 dan berstatus Instansi *Water Leideng Afdeling* oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare).⁵

PAM Tirta Karajae di kota Parepare membantu masyarakat lebih mudah dalam mendapatkan air bersih untuk memenuhi kebutuhan aktivitas keseharian mereka dalam penggunaan air bersih. Terpenuhinya kebutuhan air bersih para pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare tentu saja bukanlah hal yang cuma-cuma saja, namun juga mereka berkewajiban untuk membayar iuran rekening air tiap bulan bagi setiap pelanggan, karena PAM Tirta Karajae adalah sebuah perusahaan yang pastinya tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan keuntungan.

Tarif iuran tagihan rekening air yang wajib di bayarkan tiap bulannya oleh pelanggan sesuai dengan jumlah air yang mereka gunakan dan itu tertera di meteran rumah setiap pelanggan. Dengan adanya tarif tagihan rekening air yang dibebankan oleh PAM Tirta Karajae kota Parepare kepada pelanggan diupayakan untuk sangat meringankan beban bagi pelanggan karena diharapkan dengan rumusan tarif tagihan yang tepat agar nantinya pelanggan memiliki kemampuan untuk membayarnya.

Tarif iuran dengan ini pun juga untuk membangun PAM Tirta Karajae sebagai perusahaan sosial sekaligus perusahaan yang berorientasi bisnis dan juga memberikan nilai tambah ekonomi atau keuntungan bagi perusahaan agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan secara kontinu dalam memproduksi air bersih dan mendistribusikan air bersih dengan lancar. Sebagai pelaku ekonomi dalam menunjang

⁵ PDAM Parepare, 'Sejarah Berdirinya PDAM Kota Parepare', <https://Pdamparepare.Co.Id/Sejarah>, 2017.

pembangunan daerah maka selain untuk melayani masyarakat PAM Tirta Karajae juga harus menjalankan fungsinya sebagai perusahaan yang berorientasi pada profit.

Profit menjadi tujuan utama perusahaan pada umumnya, untuk mendapatkan profitabilitas agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan dapat membuat perusahaan tumbuh berkembang dengan menghasilkan profitabilitas yang diperoleh dari jumlah iuran tagihan rekening air yang telah dibayarkan pelanggan melalui tarif yang sesuai dengan penggunaan air yang mereka gunakan.⁶

Untuk mencapai kesuksesan perusahaan harus memenuhi syarat yang harus dipenuhi agar dapat mencapai sukses dalam persaingan, misalnya mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan agar tujuan tersebut tercapai.⁷ Demi kelancaran PAM Tirta Karajae dalam menjalankan kegiatan operasionalnya dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan, maka harus di dukung dengan sumber pendapatan yang diterima dengan baik karena apabila pendapatan tidak sesuai dengan target nya maka akan menghambat kegiatan operasional PAM Tirta Karajae. Salah satu sumber terbesar pendapatan dari PAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah berasal dari iuran tagihan rekening pelanggan tiap bulannya, namun PAM Tirta Karajae memiliki masalah pada pelanggan yang tidak memenuhi kewajibannya untuk membayar iuran tagihan rekening air perbulannya, bahkan jumlah piutang rekening air pelanggan terus mengalami peningkatan tiap tahunnya.

⁶ Yuli Ekawati dan Saparuddin Siregar, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Rekening Pembayaran Air Pada PDAM Tirtanadi Sumut', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2.2 (2022), 1435–1443.

⁷ Nurfadhilah, Bakhtiar Tijjang, dan Lili Rahmawati, 'Strategi Pemasaran Hubungannya Dengan Keputusan Pembelian Konsumen', *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8.2 (2021), 196–207.

Berikut adalah data jumlah piutang rekening air pelanggan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

Tabel 1.1 Jumlah Pelanggan dan Piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Piutang
1.	2019	20.454	Rp. 5.030.337.707
2.	2020	21.719	Rp. 6.357.092.987
3.	2021	22.510	Rp. 5.741.672.658
4.	2022	23.447	Rp. 5.894.300.930
5.	2023	24.446	Rp. 6.652.163.164

Sumber data: PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 jumlah piutang mencapai sebanyak Rp. 5.030.337.707 lalu pada tahun 2020 dimana pada tahun itu Indonesia sedang di landa *Covid-19* sehingga jumlah piutang mengalami kenaikan sebanyak Rp. 6. 357.092.987 namun pada tahun 2021 yang di mana *Covid-19* sudah mereda jumlah piutang pun mulai menurun sebanyak Rp.5.741.672.658 lalu selanjutnya pada tahun 2022 terjadi kenaikan jumlah piutang sebanyak Rp. 5.894.300.930 dan pada tahun 2023 jumlah piutang masih terus meningkat hingga mencapai angka sebanyak Rp. 6.652.163.164, terjadinya kenaikan jumlah piutang sejak tahun 2022 hingga 2023 di PAM Tirta Karajae Kota Parepare diakibatkan karena mengalami kenaikan tarif harga air sehingga jumlah piutang meningkat.

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa 5 tahun terakhir ini telah terjadi peningkatan piutang rekening air pelanggan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, banyaknya piutang bisa saja mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Peningkatan piutang tentu saja memerlukan pengelolaan

atau pengendalian piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, karena jika tidak melakukan pengendalian piutang maka piutang rekening air pelanggan yang menumpuk dapat berdampak pada tata kelola keuangan PAM Tirta Karajae.

Bukan hanya di PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang memiliki jumlah piutang yang banyak namun juga terjadi di kota Medan, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Adriansyah dan Nurwani terkait “Analisis Faktor-faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota”, menunjukkan bahwa tingginya tingkat piutang rekening air pelanggan di PDAM Tirtanadi khususnya di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota dapat mempengaruhi kegiatan operasional perusahaan karena banyaknya jumlah piutang yang ada. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya piutang/tunggakan pelanggan antara lain: 1) Surat pemberitahuan piutang tidak disampaikan petugas, 2) Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran, 3) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan, 4) Pendapatan perkapita pelanggan menurun.⁸

Berdasarkan penjelasan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan faktor penyebab piutang rekening air pelanggan pada PAM Tirta Karajae kota parepare, dampak piutang pada pendapatan dalam upaya untuk menangani jumlah piutang yang ada dan proses tahapan pengendalian piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Latar belakang diatas menjadi alasan penelitian ini dilakukan dengan merumuskan judul penelitian yaitu Analisis Faktor-Faktor Penyebab

⁸ Adriansyah dan Nurwani, ‘Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Piutang Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota’, *Jurnal Pendidikan Tambusi*, 6.2 (2022), 9067–76.

Piutang Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik beberapa pokok masalah sebagai berikut:

1. Apakah faktor-faktor penyebab terjadinya piutang rekening air pelanggan pada Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae di Kota Parepare?
2. Apakah dampak dari piutang rekening air pelanggan terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae di Kota Parepare?
3. Bagaimana proses pengendalian piutang di PAM Tirta Karajae di Kota Parepare?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab terjadinya piutang rekening air pelanggan pada Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae di Kota Parepare.
2. Untuk mengetahui dampak dari piutang rekening air pelanggan terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae di Kota Parepare.
3. Untuk mengetahui proses pengendalian piutang di PAM Tirta Karajae di Kota Parepare.

D. Kegunaan Penelitian

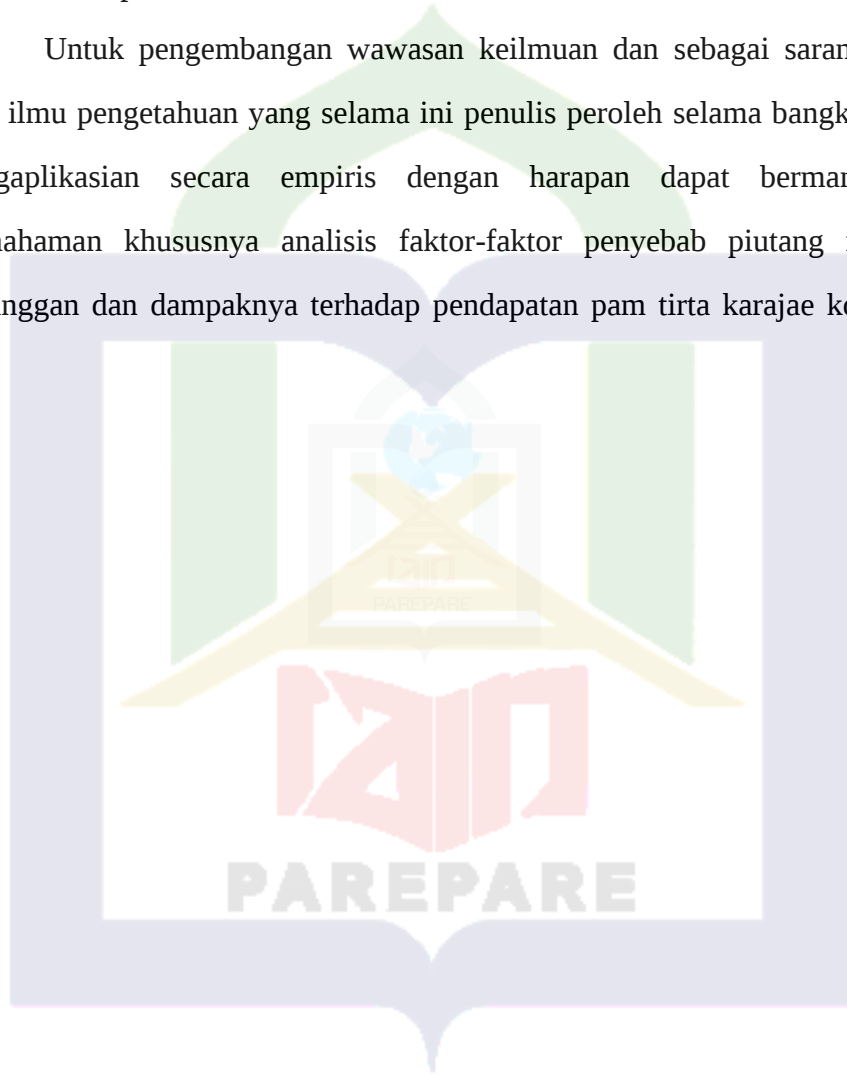
1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu ekonomi pada umumnya, dan diharapkan dapat berguna bagi perkembangan kajian ilmu pengetahuan serta menjadi rujukan

penelitian berikutnya tentang analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan pam tirta karajae kota parepare.

2. Manfaat praktis

Untuk pengembangan wawasan keilmuan dan sebagai sarana penerapan dari ilmu pengetahuan yang selama ini penulis peroleh selama bangku kuliah dan pengaplikasian secara empiris dengan harapan dapat bermanfaat dalam pemahaman khususnya analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan pam tirta karajae kota parepare.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian yang berhubungan dengan analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan yang dikaji baik dalam bentuk makalah, buku, penelitian relevan, tinjauan teori, tinjauan kepustakaan, maupun hasil penelitian. Penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan dalam penelitian yang akan penulis teliti, memiliki kemiripan dengan penelitian yang lain. Selama mencari beberapa referensi, penulis menemukan penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan variabel yang peneliti teliti sekarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara dan Saparuddin Siregar terkait “Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai” pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk mencari tahu faktor apa saja yang dapat menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air pelanggan di Tirta Sari Binjai Perusahaan air minum daerah tirta. Penelitian ini menggunakan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan dilakukan melalui wawancara, pengamatan dan analisis dokumen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab tunggakan pelanggan yaitu: 1) Meter air pelanggan tertimbun, 2) Pintu pagar rumah pelanggan terkunci, 3) Air pelanggan kecil atau mati total, 4) Surat pemberitahuan piutang tidak disampaikan petugas, 5) Kurangnya kesadaran pelanggan hingga menunda

pembayaran, 6) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan, 7) Pendapatan pelanggan menurun.⁹

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan faktor penyebab piutang pada penelitian terdahulu adalah meter pelanggan tertimbun, pintu pagar rumah terkunci, air pelanggan kecil atau mati total, dan kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan sedangkan hasil penelitian yang dilakukan yaitu membedakan antara faktor penyebab internal dan eksternal dimana hasil penelitian faktor internal meliputi: tidak menganalisis atau mempertanyakan kemampuan membayar pelanggan sebelum persetujuan sambung baru, kurangnya staff tim penagih dan terlalu mudah memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan, dan keterlambatan dalam penagihan sedangkan faktor eksternalnya meliputi: kondisi bisnis pelanggan tidak dapat bersaing dipasar sehingga kondisi bisnisnya tidak dapat bersaing dipasar, kenaikan tarif air dan bencana alam. Sedangkan persamaan hasil penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah dimana hasil penelitian faktor penyebab piutang sama yaitu kurangnya kesadaran pelanggan hingga menunda pembayaran dan pendapatan pelanggan menurun.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauziah terkait “Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari” pada tahun 2022. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor penyebab piutang pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor internal penyebab piutang pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari adalah 1) Tidak menganalisis

⁹ Mutiara dan Saparuddin Siregar, ‘Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai’, *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4.1 (2023), 1717–22.

kesanggupan pelanggan sebelum persetujuan sambungan baru, 2) Kurangnya tenaga/staff penagihan piutang, 3) Terlalu mudah memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan dan 4) Keterlambatan penagihan. Sedangkan Faktor Eksternalnya adalah 1) Kurangnya kesadaran pelanggan (yang semula memang merencanakan tidak akan melunasi piutangnya), 2) Kondisi ekonomi perusahaan yang menurun, dan 3) Kejadian diluar kekuasaan pelanggan.¹⁰

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan hasil keterlambatan penagihan dikarenakan kurangnya jumlah staff penagihan sedangkan penelitian yang dilakukan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare ditemukan bahwa keterlambatan penagihan dikarenakan kurangnya tim *door to door* dan surat tagihan pelanggan yang terlambat dikeluarkan. Sedangkan persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah sama-sama membedakan antara faktor penyebab piutang internal dan eksternal dimana faktor penyebab piutang internal meliputi: tidak adanya analisis terhadap kemampuan pelanggan sebelum pemasangan sambungan baru, kurangnya tenaga penagih, keterlambatan dalam proses penagihan, serta kebijakan angsuran yang terlalu mudah diberikan kepada pelanggan. Sedangkan dari faktor eksternal meliputi: rendahnya kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan, kondisi ekonomi yang menurun menjadi faktor utama yang menyebabkan piutang semakin meningkat dan kejadian diluar kendali manusia.

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Ramadani Pane dan Nur Fadhillah Ahmad terkait “Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus pada

¹⁰ Fauziah, ‘Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari’, *Ekonomi Dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129–37.

PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)” Pada tahun 2024. Tujuan penelitian ini untuk mengidentifikasi variabel yang berpotensi menyebabkan tunggakan rekening air pelanggan dan dampak dari piutang terhadap pendapatan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang HM Yamin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan rekening air antara lain; a) Ekonomi pelanggan; b) Air tidak berjalan; c) Kualitas air; d) Meteran tertimbun; e) Perilaku pelanggan untuk menunda pembayaran; dan f) Pemakaian melonjak. 2) Dampak dari tunggakan atau piutang terhadap pendapatan perusahaan dimana pendapatan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara menurun dan mengalami kerugian.¹¹

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan faktor-faktor penyebab piutang dimana hasil penelitian terdahulu faktor penyebab piutangnya adalah air tidak berjalan, kualitas air, dan meteran tertimbun sedangkan hasil penelitian sekarang mengenai faktor-faktor penyebab piutang adalah dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan eksternal dimana faktor internal mencakup kurangnya analisis kemampuan membayar pelanggan sebelum sambungan baru, kurangnya staf tim penagih, serta kebijakan angsuran yang terlalu mudah diberikan. Faktor eksternal mencakup ketidakstabilan bisnis pelanggan, dan kejadian di luar kendali seperti banjir. Sedangkan persamaan hasil penelitian yaitu sama-sama faktor penyebab piutangnya mengenai kurangnya kesadaran pelanggan sehingga menunda pembayaran, pendapatan pelanggan terbatas atau faktor ekonomi, pemakaian melonjan. Ditemukan juga persamaan hasil penelitian mengenai dampak

¹¹ Aulia Ramadani Pane dan Nur fadhillah Ahmad, ‘Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)’, *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2.1 (2024), 33–46.

dari piutang terhadap pendapatan perusahaan dimana penelitian terdahulu tunggakan rekening air berkontribusi pada penurunan pendapatan dan bahkan menyebabkan kerugian bagi PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara sedangkan hasil penelitian sekarang ditemukan bahwa meskipun piutang mempengaruhi pendapatan, pendapatan PAM Tirta Karajae tetap meningkat setiap tahun. Hal ini disebabkan oleh faktor lain seperti bertambahnya jumlah pelanggan, kenaikan tarif air, serta pendapatan tambahan dari denda pelanggan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nyoman Candra dan I Gusti Ayu terkait “Analisis Piutang Usaha Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng” Pada tahun 2024. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perlakuan akuntansi piutang usaha dan dampak piutang terhadap pendapatan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perlakuan akuntansi piutang air pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah sesuai dengan SAK ETAP, piutang pelanggan mempengaruhi dan mengurangi pendapatan PDAM Tirta Hita Buleleng dan piutang juga dapat meningkatkan pendapatan melalui pemberian denda.¹²

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan dimana hasil penelitian terdahulu lebih menekankan pada perlakuan akuntansi piutang usaha di Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, dengan kesimpulan bahwa pencatatan piutang di perusahaan tersebut sudah sesuai dengan Standar Akuntansi Keuangan Entitas Tanpa Akuntabilitas Publik (SAK ETAP) dan juga hasil penelitian terdahulu menyatakan bahwa piutang mengurangi

¹² Candra Nyoman dan Gusti Ayu I, ‘Analisis Piutang Usaha Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14.2 (2024), 245–55.

pendapatan PDAM Tirta Hita Buleleng. Sedangkan hasil penelitian sekarang membahas mengenai faktor-faktor penyebab piutang yang dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan eksternal dan juga perbedaan hasil penelitian mengenai dampak piutang terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare ditemukan bahwa meskipun piutang berpengaruh terhadap pendapatan, pendapatan PAM Tirta Karajae tetap meningkat setiap tahun, hal ini disebabkan oleh faktor lain seperti pertumbuhan jumlah pelanggan, kenaikan tarif air, serta pendapatan tambahan dari denda pelanggan. Sedangkan persamaan hasil penelitian terdahulu dan penelitian sekarang adalah membahas piutang rekening air pelanggan serta dampaknya terhadap pendapatan perusahaan daerah air minum. Selain itu, keduanya juga menemukan bahwa piutang dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan, namun denda dari pelanggan yang menunggak juga dapat berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Salmia Pohan dan Muhammad Nursiddin terkait “Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Terhadap Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi” Pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih terhadap tunggakan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Berastagi dan mengetahui seberapa efektif dalam menagih piutang hingga menjadi kas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penagihan utang oleh PDAM cabang Tirtanadi Berastagi tidak efektif, pencatatan laporan piutang di PDAM Tirtanadi menggunakan sistem dan juga mencatat secara manual untuk pencatatan laporannya, pengelolaan dan pencatatan

piutang melibatkan pihak yang terkait dan kepala keuangan, PDAM Tirtanadi melakukan metode penyisihan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat tertagih.¹³

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian yang dilakukan terdapat perbedaan dimana hasil penelitian terdahulu selain membahas pengendalian piutang juga membahas penagihan utang oleh PDAM Tirtanadi Berastagi yang dimana penagihan utang PDAM Tirtanadi Berastagi tidak efektif. Sedangkan hasil penelitian sekarang bukan hanya berfokus pada proses pengendalian piutang saja namun juga membahas faktor-faktor- penyebab piutang rekening air pelanggan yang terbagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan eksternal serta dampak dari piutang terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae dimana meskipun ada piutang, pendapatan PAM Tirta Karajae terus meningkat karena pertumbuhan pelanggan, kenaikan tarif dan denda yang diberikan kepada pelanggan. Sedangkan persamaan hasil penelitian terdahulu dan penelitian sekarang yaitu dimana proses pengenalan piutang penelitian terdahulu meliputi: pencatatan laporan piutang di PDAM Tirtanadi menggunakan sistem dan juga mencatat secara manual untuk pencatatan laporannya, pengelolaan dan pencatatan piutang melibatkan pihak yang terkait dan kepala keuangan, PDAM Tirtanadi melakukan metode penyisihan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat tertagih begitupun dengan nhasil penelitian sekarang dimana proses pengendalian piutangnya meliputi: Pencatatan dan pengelolaan piutang dengan menggunakan aplikasi Bimasakti Alterra, melakukan rapat evaluasi tiap bulan dengan pihak pencatatan dan pengelolaan piutang dengan tujuan transparansi terkait piutang dan PAM melakukan penyisihan piutang yang tidak dapat ditagih.

¹³ Nurhayati, Salmia Pohan, dan Muhammad Nursiddin, 'Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Terhadap Tunggalan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi', *Jurnal Akuntansi*, 3.1 (2023), 52–62.

B. Tinjauan Teori

Penelitian ini akan menggunakan beberapa kerangka teori maupun konsep-konsep yang dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang diteliti dan untuk menjawab permasalahan objek penelitian. Adapun teori-teori yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Piutang

a. Pengertian Piutang

Menurut Herry piutang adalah sejumlah tagihan yang akan di terima 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, dan memungkinkan piutang wesel), memberikan pinjaman (untuk piutang karyawan, piutang debitur yang biasanya langsung dalam bentuk piutang wesel dan piutang bunga), maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain.¹⁴

Menurut Soemarso piutang adalah berasal dari penjualan barang atau jasa yang merupakan kegiatan usaha normal perusahaan, perusahaan mempunyai hak klaim terhadap seseorang atau Perusahaan lain, dengan adanya hak klaim terhadap seseorang atau perusahaan lain. Dengan adanya hak klaim ini perusahaan dapat menuntut pembayaran dalam bentuk uang atau penyerahan aset atau jasa lain kepada pihak siapa yang berhutang.¹⁵

Menurut Reviandani piutang adalah bagian dari aset suatu entitas yang berupa hak tagihan jangka pendek atau jangka panjang dari transaksi ekonomi

¹⁴ Hery, *Akuntansi Aktiva, Utang Dan Modal* (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hal. 36

¹⁵ Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar* (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hal. 338

masa lampau yang dilakukan oleh perusahaan yang bersangkutan dengan kliennya. Bentuk klaim dari piutang dapat berbentuk klaim terhadap utang, barang atau jasa terhadap klien perusahaan atau pihak lainnya.¹⁶

Menurut Dwi Martani definisi piutang adalah klaim suatu perusahaan pada pihak lain baik yang terkait dengan transaksi penjualan atau pendapatan maupun merupakan piutang yang berasal dari transaksi lainnya.¹⁷ Menurut Giri piutang adalah tuntutan kepada pelanggan dan pihak lain untuk memperoleh uang, barang, dan jasa tertentu pada masa yang akan datang, sebagai akibat penyerahan barang atau jasa yang dilakukan saat ini.¹⁸

Menurut Sasongko salah satu harta jangka panjang yang paling terpenting adalah piutang. Dimana piutang disebabkan karena adanya kegiatan operasional bisnis perusahaan yang melakukan pembayaran secara berangsur – angsur atau dalam kredit. Perusahaan tidak akan mengalami kerugian pada akun piutang jika dalam pengendalian dan pengelolaan piutang perusahaan dilakukan dengan baik agar tidak menimbulkan piutang tak tertagih.¹⁹ Piutang dari penjualan barang dagangan akan diakui pada hak milik atas barang berpindah dari penjual ke pembeli.²⁰

Menurut Mardani piutang dalam islam adalah sesuatu yang diberikan oleh pemilik untuk dibayar, memberikan harta kepada orang lain yang akan

¹⁶ Reviandani, *Pengantar Akuntansi* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019), hal. 246

¹⁷ Dwi Martani, *Standar Akuntansi Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2016), hal. 193

¹⁸ Giri, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2017), hal. 133

¹⁹ Sasongko, *Akuntansi Suatu Pengantar Berbasis PSAK* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2016), hal. 203

²⁰ Irmawati, Andi Ayu Frihatni, Melinda, Dkk, *Akuntansi Keuangan Tingkat Menengah* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2022), hal. 77

memanfaatkannya dan akan mengembalikan gantinya dikemudian hari pihak. peminjan wajib untuk melakukan pembayaran secara tunai atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.²¹

Al-Qur'an senantiasa mengajarkan untuk melaksanakan kewajibannya salah satunya yaitu dengan membayar utang/piutang. Untuk mempermudah dalam mengingat Al-Qur'an senantiasa mengajarkan untuk mencatatnya. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah/2:282.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُبَ بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْبَ كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسَ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَاسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رَجَالِكُمْ فَإِنْ لَمْ يَكُنَا رَجُلَيْنِ فَرَجُلٌ وَامْرَأَتْنِ مِمَّنْ تَرْضَوْنَ مِنَ الشُّهَدَاءِ أَنْ تَضِلَّ إِحْدَاهُمَا فَتُذَكِّرَ إِحْدَاهُمَا الْأُخْرَى وَلَا يَأْبَ الشُّهَدَاءُ إِذَا مَا دُعُوا وَلَا تَسْمَعُوا أَنْ تَكْتُبُوهُ صَغِيرًا أَوْ كَبِيرًا إِلَى أَجَلٍ ذَلِكَ أَفْسَطُ عِنْدَ اللَّهِ وَأَقْوَمُ لِلشَّهَادَةِ وَأَدْنَىٰ أَلَّا تَرْتَابُوا إِلَّا أَنْ تَكُونَ تِجَارَةً حَاضِرَةً تُدِيرُونَهَا بَيْنَكُمْ فَلَيْسَ عَلَيْكُمْ جُنَاحٌ أَلَّا تَكْتُبُوهَا وَأَشْهِدُوا إِذَا تَبَايَعْتُمْ وَلَا يُضَارَ كَاتِبٌ وَلَا شَهِيدٌ وَإِنْ تَفَلَّلُوا فَإِنَّهُ فُسُوقٌ بِكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَيُعَلِّمُكُمُ اللَّهُ وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ ﴿٢٨٢﴾

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai [berutang] untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya. Dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berutang itu mengimlakkan [apa yang akan ditulis itu], dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada utangnya. Jika yang berutang itu orang yang lemah akalnya atau lemah [keadaannya] atau dia sendiri tidak mampu mengimlakkan, maka hendaklah walinya mengimlakkan dengan jujur. Dan persaksikanlah dengan dua orang saksi dari orang-orang lelaki [di antaramu]. Jika tak ada dua orang lelaki, maka [boleh] seorang lelaki dan dua orang perempuan dari saksi-saksi yang kamu ridai, supaya jika seorang lupa

²¹ Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012), hal. 331

maka yang seorang mengingatkannya. Janganlah saksi-saksi itu enggan [memberi keterangan] apabila mereka dipanggil; dan janganlah kamu jemu menulis utang itu, baik kecil maupun besar sampai batas waktu membayarnya. Yang demikian itu, lebih adil di sisi Allah dan lebih menguatkan persaksian dan lebih dekat kepada tidak [menimbulkan] keraguanmu. [Tulislah muamalahmu itu], kecuali jika muamalah itu perdagangan tunai yang kamu jalankan di antara kamu, maka tidak ada dosa bagi kamu, [jika] kamu tidak menulisnya. Dan persaksikanlah apabila kamu berjual beli; dan janganlah penulis dan saksi saling sulit-menyulitkan. Jika kamu lakukan [yang demikian], maka sesungguhnya hal itu adalah suatu kefasikan pada dirimu. Dan bertakwalah kepada Allah; Allah mengajarmu; dan Allah Maha Mengetahui segala sesuatu”²²

Berdasarkan ayat diatas terkait utang piutang Allah SWT memerintahkan orang yang bertransaksi utang-piutang untuk melakukan pencatatan agar tidak lupa. Manfaat pencatatan utang lainnya adalah untuk mengklaim apabila salah satu pihak mangkir dari utang tersebut, dan juga untuk menghindari hal-hal tak diinginkan, transaksi utang piutang juga sebaiknya mendatangkan saksi atas proses utang piutang yang dilakukan.

b. Klasifikasi Piutang

Menurut Hery piutang yang timbul dari penjualan atau penyerahan barang dan jasa secara kredit ini diklasifikasikan sebagai piutang usaha, yang kemudian tidak tertutup kemungkinan akan berganti menjadi piutang wesel. Dalam praktek, piutang pada umumnya diklasifikasikan menjadi:

1) Piutang Usaha (*Account Receivable*)

Yaitu jumlah yang akan ditagih dari pelanggan sebagai akibat penjualan barang atau jasa secara kredit. Piutang usaha biasanya

²² Kemetrian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

diperkirakan akan dapat ditagih dalam jangka waktu yang relative pendek, biasanya dalam waktu 30 hingga 60 hari.

2) Piutang Wesel (*Notes Receivable*)

Yaitu tagihan Perusahaan kepada pembuat wesel. Pembuat wesel disini adalah pihak yang telah berhutang kepada Perusahaan, baik melalui pembelian barang atau jasa secara kredit maupun melalui peminjaman sejumlah uang.

3) Piutang Lain-lain (*Other Receivable*)

Piutang lain-lain umumnya diklasifikasikan dan dilaporkan secara terpisah dalam neraca. Contohnya adalah piutang bunga, piutang deviden (tagihan kepada investee sebagai hasil atas investasi), piutang pajak (tagihan Perusahaan kepada pemerintah berupa restitusi atau pengembalian atas kelebihan pembayaran pajak), dan tagihan kepada karyawan.²³

c. Faktor-faktor Penyebab piutang

Piutang memiliki beberapa faktor penyebab, menurut Ismail faktor penyebab piutang dibagi menjadi 2 bagian yaitu berasal dari pihak Internal (Perusahaan) dan berasal dari Eksternal (Pelanggan):

1) Internal (Perusahaan)

- a) Analisis kurang tepat, tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang, analisis yang kurang tepat bisa mengakibatkan keputusan yang tidak optimal, seperti tidak sesuai dengan kemampuan pembayaran pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada keuangan perusahaan.

²³ Hery, *Akuntansi Aktiva, Utang Dan Modal* (Yogyakarta: Gava Media, 2016), hal. 37

- b) Kurangnya pengendalian internal piutang, meliputi kurangnya staf bagian penagihan dalam perusahaan, dan terlalu banyak pemberian kelonggaran terhadap piutang pelanggan.
- c) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang, kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang memadai pada staf bagian piutang mengakibatkan keterlambatan dalam penagihan, situasi di mana perusahaan tidak melakukan penagihan atau mengumpulkan pembayaran dari pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2) Faktor Eksternal (Pelanggan)

- a) Pelanggan sengaja untuk tidak melakukan pembayaran piutang, kurangnya kesadaran pelanggan seringkali menunda pembayaran karena pelanggan tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya.
- b) Kemampuan pelanggan terbatas, dikarenakan faktor ekonomi pelanggan. Pelanggan ingin melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian, akan tetapi kemampuan pelanggan sangat terbatas atau ketidakmampuan pelanggan dalam membayar, sehingga tidak dapat membayar kewajibannya.
- c) Perusahaan atau bisnisnya tidak dapat bersaing di pasar, dikarenakan perusahaan kalah dalam persaingan dengan kompetitor lainnya, yang mengakibatkan perusahaan atau suatu bisnis akan menghadapi kerugian secara finansial, sehingga pemilik perusahaan atau bisnis tidak mampu membayar atau melunasi kewajiban/hutang dikarenakan faktor ekonomi yang tidak stabil.
- d) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, seperti kenaikan tarif pembayaran yang terjadi menyebabkan pelanggan mengalami

kesulitan untuk membayar tagihan perbulan yang semakin besar dari pada sebelumnya.

- e) Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian pelanggan, bencana alam yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, seperti banjir, tanah longsor, gunung meletus, gempa, kebakaran dan kejadian yang tidak dapat dikendalikan oleh manusia, hal ini berdampak pada kemampuan pelanggan untuk memenuhi kewajibannya.²⁴

d. Prosedur Penagihan Piutang

Menurut Van Horne ada beberapa cara yang dilakukan untuk melakukan penagihan piutang, yaitu sebagai berikut:

1) Melalui Surat

Bilamana pembayaran hutang dari pelanggan sudah lewat beberapa hari tetapi belum dilakukan pembayaran maka perusahaan dapat mengirim surat untuk mengingatkan atau menegur pelanggan yang belum membayar hutangnya yang jatuh tempo. Apabila hutang tersebut belum juga dibayar setelah beberapa hari surat dikirimkan, maka dapat dikirimkan lagi surat dengan teguran yang lebih keras.

2) Melalui Telepon

Apabila setelah pengiriman surat teguran ternyata tagihan tersebut belum juga dibayar, maka bagian kredit dapat menelepon pelanggan dan secara pribadi memintanya untuk segera melakukan pembayaran. Kalau dari hasil pembicaraan tersebut ternyata pelanggan mempunyai alasan yang dapat

²⁴ Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hal. 124

diterima maka mungkin perusahaan dapat memberikan perpanjangan sampai jangka waktu tertentu.

3) Kunjungan Personal

Melakukan kunjungan secara personal atau pribadi ke tempat pelanggan seringkali digunakan karena dirasakan sangat penting dalam usaha-usaha pengumpulan piutang.

4) Tindakan Yuridis

Bilamana ternyata pelanggan tidak mau membayar kewajiban maka perusahaan dapat menggunakan tindakan-tindakan hukum apabila ternyata pelanggan tidak menunjukkan itikad yang baik untuk melaksanakan kewajiban membayar hutangnya.²⁵

e. Proses Pengendalian Piutang

Piutang memerlukan pengendalian yang sama seperti perusahaan lainnya, pengendalian yang layak terhadap piutang dapat dilakukan dengan 4 proses menurut Mia Lasmi Wardiyah yaitu:

- 1) Penyelenggaraan catatan piutang dalam kondisi yang memuaskan untuk memenuhi kepedulian kepada bagian kepala keuangan, merujuk pada proses pengelolaan dan pencatatan semua informasi yang berkaitan dengan piutang perusahaan dengan cara yang sistematis dan teratur, hal ini penting untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang tercatat dengan benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 2) Penerapan dan penyelenggaraan pengamanan pengendalian internal yang diperlukan, untuk memastikan bahwa semua operasi dan aktivitas

²⁵ Van Horne, *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), hal.

perusahaan berjalan efisien, efektif, dan sesuai dengan kebijakan serta standar yang ditetapkan.

- 3) Penyiapan laporan yang diperlukan untuk pimpinan mengenai kondisi piutang dan hal-hal yang berhubungan, laporan ini memberikan informasi yang relevan dan terstruktur kepada pimpinan untuk membantu mereka dalam pengambilan keputusan yang tepat terkait dengan kebijakan dan penagihan piutang.
- 4) Penilaian piutang secara wajar dalam neraca termasuk pembentukan penyisihan cadangan yang diperlukan, bertujuan untuk memastikan bahwa neraca keuangan perusahaan mencerminkan nilai piutang yang sebenarnya dengan cara yang adil dan konservatif.²⁶

2. Pelanggan

a. Pengertian Pelanggan

Menurut Daryanto dan Setyobudi pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan-perusahaan bisnis. Pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian.²⁷

Menurut Greenberg pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian

²⁶ Mia Lasmi Wardiyah, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016), hal. 182

²⁷ Daryanto dan Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal.49

melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan.²⁸

Menurut Philip Kotler dan Gary Armstrong, pengertian pelanggan (*Customer*) adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus.²⁹ Dalam islam apabila seseorang mengkonsumsi sesuatu sesuai dengan ajaran Islam, maka umat Islam akan dapat mencapai tingkat konsumsi yang baik atau memperoleh kepuasan yang maksimal dari konsumsi tersebut. Allah SWT berfirman dalam surat Al-Baqarah ayat 172.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ وَاشْكُرُوا لِلَّهِ إِن كُنتُمْ إِيَّاهُ تَعْبُدُونَ ﴿١٧٢﴾

Terjemahnya:

*“Hai orang-orang yang beriman, makanlah di antara rezeki yang baik-baik yang Kami berikan kepadamu dan bersyukurlah kepada Allah, jika benar-benar kepadaNya kamu menyembah”.*³⁰

Berdasarkan ayat diatas Allah SWT memberikan peringatan bahwa hendaklah kita mengkonsumsi atau menggunakan sesuatu yang halal baik berupa makanan maupun dalam bentuk jasa. Pelanggan adalah seseorang yang datang atau memiliki kebiasaan untuk membeli sesuatu dari penjual. Kebiasaan

²⁸ Greenberg, *CRM at the Speed of Light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer* (New York: McGraw-Hill, 2010), hal.8

²⁹ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hal.81

³⁰ Kemetrian Agama, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019).

tersebut meliputi aktifitas pembelian dan pembayaran atas sejumlah produk yang dilakukan berulang kali.³¹

b. Jenis-jenis Pelanggan

Jenis-jenis pelanggan menjadi salah satu hal yang penting untuk dipahami oleh sebuah perusahaan, yang dimana tujuan utama didirikannya suatu perusahaan adalah untuk mendapatkan keuntungan maka dari itu perusahaan harus bisa untuk menarik atau mendapatkan pelanggan, salah satu hal yang penting untuk dipahami oleh Perusahaan adalah jenis-jenis pelanggan, ada 2 jenis pelanggan yaitu:

1) Pelanggan Internal (*Internal Custumor*)

Pelanggan yang berasal dari perusahaan, yang unit kerja atau area kerjanya berbeda tetapi masih dalam lingkungan perusahaan dapat digolongkan sebagai pelanggan internal. Pelanggan ini memiliki pengaruh yang sangat penting di dalam perusahaan, yang diperlukan dalam pelanggan internal adalah kerja kelompok, kerjasama, sistem serta struktur kerja yang efisien, kualitas pekerjaan yang baik dan juga pengiriman tepat waktu.

2) Pelanggan Eksternal (*External Custumor*)

Pelanggan yang berasal dari luar perusahaan, yang membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh suatu perusahaan atau mereka yang terkena dampak dari produk, tetapi bukan anggota organisasi penghasil produk tersebut, pelanggan ini juga berupa menerima produk dari perusahaan. Pelanggan jenis ini adalah berupa pelanggan yang terdiri dari masyarakat

³¹ Rusyidi, *Custumor Excellence* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017), hal. 3

umum yang menerima barang atau produk atau jasa dari perusahaan, maka yang perlu diperhatikan adalah kualitas produk atau jasa sesuai dengan permintaan atau kebutuhan akan produk atau jasa tersebut.³²

c. Peran Pelanggan

Peran pelanggan menjadi salah satu hal yang penting bagi sebuah perusahaan, karena tanpa adanya pelanggan perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Suksesnya keberlangsungan sebuah perusahaan tergantung dari ada atau tidaknya perhatian yang besar diberikan sebuah perusahaan kepada pelanggannya. Semakin banyak dan semakin loyal pelanggan terhadap Perusahaan maka, semakin kuat kemungkinan perusahaan meraih kesuksesannya. Sehingga peran pelanggan sangat dibutuhkan bagi perusahaan. Pelanggan memiliki beberapa peran yaitu:

- 1) Pemakai (*User*), pelanggan sebagai pemakai atau *user* adalah orang yang benar-benar (secara aktual) mengkonsumsi atau menggunakan produk atau mendapatkan manfaat dari produk atau jasa yang dibeli dari perusahaan.
- 2) Pembayar (*Payer*), pelanggan sebagai *pembayar* atau *payer* adalah orang yang mendanai atau membiayai pembelian.
- 3) Pembeli (*Buyer*), pelanggan sebagai pembeli atau *buyer* adalah orang yang melakukan pembelian dari produk atau jasa.³³

³² Daryanto, Dkk, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014), hal.

³³ Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2008), hal. 41

3. Pendapatan

a. Pengertian Pendapatan

Menurut Harnanto menuliskan bahwa pendapatan adalah kenaikan atau bertambahnya aset dan penurunan atau berkurangnya liabilitas perusahaan yang merupakan akibat dari aktivitas operasi atau pengadaan barang dan jasa kepada masyarakat atau pelanggan pada khususnya.³⁴

Menurut Slamet Sugiri pendapatan adalah tiap-tiap tambahan aktiva atau pengurangan kewajiban yang timbul karena usaha perusahaan, baik berupa penyerahan jasa-jasa maupun penjualan barang. Konstataasi ini membatasi pendapatan yang harus berkaitan dengan kegiatan normal perusahaan. Bisa jadi pada satu periode tertentu Perusahaan memperoleh tambahan aktiva berupa sumbangan dari pemliknya atau dari pihak yang lain. Tambahan aktiva seperti ini tidak boleh diakui sebagai pendapatan. Sumbangan atau donasi tidak menunjuk kepada kegiatan usaha Perusahaan, karena itu tidak boleh dikategorikan sebagai pendapatan.³⁵

Pendapatan adalah penghasilan yang berasal dari aktivitas normal dari suatu entitas dan merujuk kepada istilah yang berbeda-beda seperti penjualan (*Sales*), pendapatan jasa (*Fees*), bunga (*Interest*), dividen (*Dividend*), dan royalty (*Royalty*) dan pendapatan merupakan seluruh penerimaan, baik tunai atau bukan tunai yang merupakan hasil dan penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu.³⁶

³⁴ Harnanto, *Dasar-Dasar Akuntansi* (Yogyakarta: Andi, 2019), hal. 102

³⁵ Slamet Sugiri, *Akuntansi Pengantar 1* (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2007), hal. 90

³⁶ Dwi Martani, Dkk, *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK* (Makkasar: Salemba Empat, 2024), hal. 201

Menurut Sochib pendapatan merupakan aliran masuk aktiva yang timbul dari penyerahan barang/jasa yang dilakukan oleh suatu unit usaha selama periode tertentu. Bagi perusahaan, pendapatan yang diperoleh atas operasi pokok akan menambah nilai aset perusahaan yang pada dasarnya juga akan menambah modal perusahaan. Namun untuk kepentingan akuntansi, penambahan modal sebagai akibat penyerahan barang atau jasa kepada pihak lain dicatat tersendiri dengan akun pendapatan.³⁷

Menurut Sadano Sukirno pendapatan adalah pendapatan uang yang diterima dan diberikan kepada subjek ekonomi berdasarkan prestasi-prestasi yang diserahkan yaitu berupa pendapatan dari profesi yang dilakukan sendiri atau usaha perorangan dan pendapatan dari kekayaan. Besarnya pendapatan seseorang bergantung pada jenis pekerjaannya.³⁸

b. Sumber Pendapatan

Pendapatan (*Revenue*) suatu perusahaan selain memperoleh pendapatan yang berasal dari kegiatan utama juga memperoleh pendapatan yang berasal dari kegiatan transaksi lainnya, maka pendapatan dapat dibedakan dalam dua kelompok yaitu Pendapatan Operasional (*Operating Revenue*) dan Pendapatan Non Operasional (*Non Operating Revenue*).

- 1) Pendapatan Operasional (*Operating Revenue*) adalah penghasilan yang diperoleh dari aktivitas usaha pokok (utama) perusahaan sebagai hasil usaha pokok yang dilakukan oleh perusahaan. Pendapatan operasional

³⁷ Sochib, *Pengantar Akuntansi I* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 47

³⁸ Sadano Sukirno, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006), hal. 47

merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa besar perusahaan yang akan menjadi keuntungan.³⁹

- 2) Pendapatan Non Operasional (*Non Operating Revenue*) adalah pendapatan yang diterima oleh perusahaan yang tidak ada hubungannya dengan usaha pokok yang dilakukan perusahaan dalam kegiatannya atau pendapatan yang diperoleh dari aktivitas diluar bidang usaha yang diutamakan perusahaan.⁴⁰

c. Karakteristik Pendapatan

Pendapatan ialah dana yang didapatkan oleh perusahaan dari kegiatan ekonomi yang dilakukan, seperti penjualan produk atau jasa kepada pelanggan.

Dapat diketahui karakteristik yang membentuk pendapatan yaitu:

- 1) Aliran masuk atau kenaikan aset adalah jumlah aset yang diterima dari konsumen, aliran dari dana konsumen, kenaikan laba ekonomi, laba penjualan aset.
- 2) Kegiatan yang mempresentasikan operasi utama atau sentral yang terus menerus adalah pendapatan dari kegiatan normal perusahaan biasanya diperoleh dari hasil penjualan barang atau jasa yang berhubungan dengan kegiatan utama perusahaan.
- 3) Pelunasan, penurunan atau pengurangan kewajiban dimana suatu entitas mengalami kenaikan aset sebelumnya, misalnya menerima pembayaran dimuka dari pelanggan, pengiriman barang, atau pelaksanaan jasa akan mengurangi kewajiban yang menimbulkan pendapatan. Jadi kenaikan aset, pendapatan dapat diartikan sebagai penurunan kewajiban.

³⁹ Badriyah Hurriyah, *Praktis Menyusun Laporan Keuangan* (Depok: Vicosta Publishing, 2015), hal. 61

⁴⁰ Golrida Karyawati, *Akuntansi Untuk Non-Akuntansi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013), hal. 46

- 4) Suatu entitas maksudnya adalah pendapatan didefinisi sebagai kenaikan aset bukannya kenaikan ekuitas bersih meskipun kenaikan aset tersebut akhirnya berpengaruh terhadap ekuitas bersih.
- 5) Produk perusahaan maksudnya dimana aliran aset dari pelanggan berfungsi sebagai pengukur tetapi bukan pendapatan itu sendiri. Produk fisik yang dihasilkan oleh kegiatan usaha itulah yang merupakan pendapatan. Produk merupakan pencapaian dari tiap kegiatan produktif. Pendapatan merupakan aliran masuk aset (unit moneter) dan hal tersebut berkaitan dengan aliran fisis berupa produk (*output*) perusahaan.
- 6) Pertukaran produk, harus dinyatakan dalam satuan moneter untuk dicatat kedalam sistem pembukuan. Satuan moneter yang paling objektif adalah jika jumlah rupiah tersebut merupakan hasil transaksi atau pertukaran antara pihak independen.⁴¹

d. Dampak Pendapatan Perusahaan terhadap Piutang pelanggan

Pendapatan menjadi tujuan utama didirikannya sebuah perusahaan sebagai suatu organisasi yang berorientasi *profit* maka pendapatan mempunyai peranan yang sangat besar, karena pendapatan akan mempengaruhi tingkat laba yang diharapkan akan menjamin keberlangsungan keberhasilan suatu perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pendapatan atau profitabilitas suatu perusahaan namun apabila dalam suatu perusahaan memiliki jumlah piutang atau piutang yang tinggi maka akan memiliki dampak terhadap pendapatan perusahaan. Adapun dampak pendapatan perusahaan terhadap piutang pelanggan menurut Weston dan Brigham adalah:

⁴¹ Farhan Ali, *Teori Akuntansi Perjalanan Filosofi Akuntansi Dari Teori Menuju Praktik* (Sidoarjo: CV. Globalrace, 2021), hal. 175

- 1) Piutang dapat memberikan pengaruh negatif terhadap pendapatan perusahaan, piutang jika tidak dikembalikan atau dibayarkan oleh pelanggan maka bisa berakibat mengurangi pendapatan perusahaan dan meningkatkan biaya operasional perusahaan.
- 2) Piutang dapat memberikan pengaruh positif terhadap pendapatan perusahaan, piutang meningkatkan pendapatan perusahaan melalui denda atau bunga yang diberikan kepada pelanggan yang memiliki piutang, makin tinggi denda atau bunga yang diberikan maka makin besar keuntungan yang diperoleh perusahaan dari piutang.⁴²

C. Kerangka Konseptual

Dalam penelitian ini yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Agar tidak adanya kesalahpahaman pada penelitian ini, maka penulis selaku peneliti mengambil judul penelitian untuk mengkaji fokus pembahasan yaitu, diantaranya:

1. Piutang

Piutang yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejumlah tagihan yang akan diterima oleh perusahaan, baik sebagai akibat dari penyerahan barang dan jasa secara kredit, memberikan pinjaman, maupun sebagai akibat kelebihan pembayaran kas kepada pihak lain. Dimana nantinya akan meneliti mengenai faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan yang ada di PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

⁴² Weston dan Brigham, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan* (Jakarta: Erlangga, 1994), hal.87

2. Pelanggan

Pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua individu dan rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk dikonsumsi pribadi. Dalam pengertian sehari-hari pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa, secara terus menerus.⁴³ Salah satu hal yang penting bagi sebuah perusahaan ialah adanya pelanggan, PAM Tirta Karajae Kota Parepare menarik pelanggan dengan menawarkan jasa dan produk yang ada di perusahaan mereka dengan imbalan mendapatkan bayaran atas penjualan produk dan jasa nya kepada pelanggan. Dengan adanya jasa dan produk air bersih yang ditawarkan maka orang-orang yang memang memerlukan air bersih untuk kebutuhan mereka akan berlangganan dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk memenuhi kebutuhan air bersih mereka dengan syarat pelanggan akan membayar iuran pembayaran rekening air tiap bulannya.

3. Pendapatan

Pendapatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemasukan atau peningkatan aktiva suatu perusahaan atau penyelesaian kewajiban perusahaan atau campuran keduanya selama satu periode tertentu akibat penyerahan atau pembuatan suatu produk, pelayanan jasa, atau kegiatan lain yang merupakan kegiatan utama perusahaan yang berkesinambungan.⁴⁴ Pendapatan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pendapatan yang diterima oleh PAM Tirta Karajae

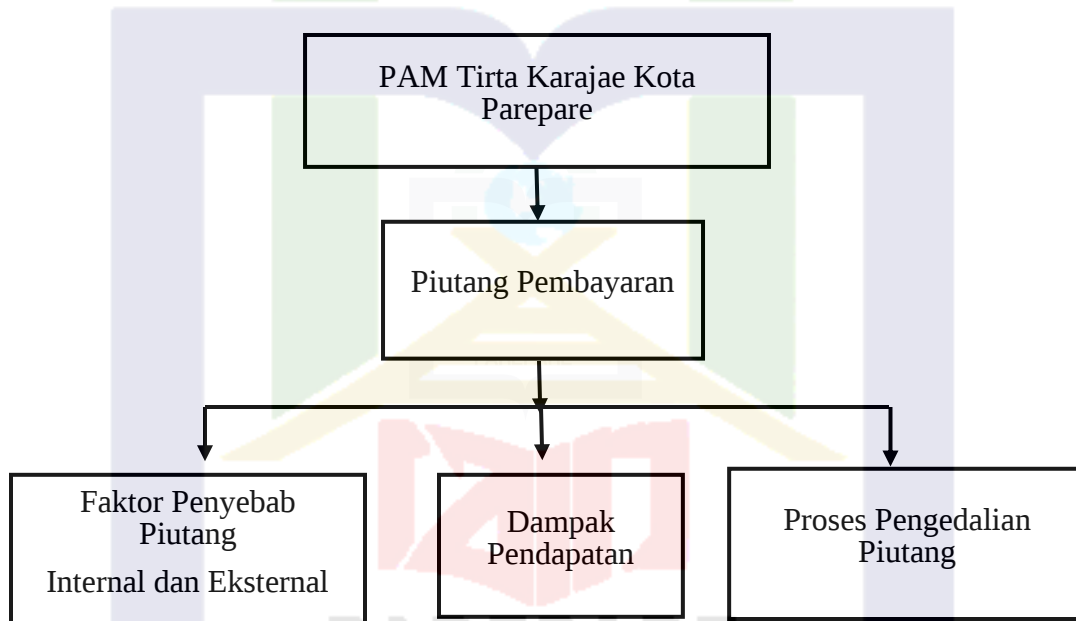
⁴³ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008), hal.81

⁴⁴ Santoso, *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate Accounting)* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010), hal.26

Kota Parepare setelah terjadinya piutang pembayaran rekening air pelanggan, dimana apakah piutang pelanggan akan mempengaruhi pendapatan yang diterima oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

D. Kerangka Pikir

Berdasarkan seluruh konsep dan kajian teori diatas, maka peneliti merumuskan kerangka pikir sebagai acuan kerangka pada penelitian ini:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang artinya data yang dikumpulkan peneliti bukan berupa angka tetapi berupa naskah, wawancara, dokumen pribadi, catatan yang terjadi pada lapangan dan dokumen resmi lainnya dengan jenis yang bersifat deskriptif. Dimana tujuan dari penelitian deskriptif ini membuat sebuah deskripsi, gambaran secara sistematis, serta dapat menghasilkan gambaran secara akurat dan sebuah pengetahuan yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan suatu gejala atau fenomena yang terjadi pada lapangan.⁴⁵

Penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dimana penelitian hendak untuk mendeskripsikan fenomena yang terjadi.⁴⁶ Pendekatan penelitian fenomenologi merupakan pilihan yang tepat untuk menggali pemahaman mendalam tentang fenomena yang terkait dengan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya piutang pelanggan, dampak piutang terhadap pendapatan dan proses pengendalian piutang oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Dalam pendekatan fenomenologi, fokus utama adalah pada pemahaman mendalam tentang pandangan, pengalaman, dan persepsi individu terkait dengan fenomena tertentu. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian lapangan atau *field research*. Penelitian lapangan menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber

⁴⁵Mohammad Kasiram, *Metodelogi Penelitian* (Malang: UIN Press, 2010).

⁴⁶Muhammad, *Metode Penelitian Bahasa*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Mmedia, 2021).

data, peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi sosial merupakan kajian utama penelitian kualitatif.⁴⁷

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di PAM (Perusahaan Air Minum) Tirta Karajae Kota Parepare yang beralamatkan di Jl. Thirta Dharma No. 1, Kec. Soreang, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini berlangsung dari tanggal 09 Juli 2024 s/d 19 Juli 2024.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dimaksud adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan dikumpulkan. Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan.⁴⁸ Fokus dalam penelitian yang akan dilakukan fokus hanya kepada faktor penyebab piutang pelanggan, piutang yang dimaksud adalah kewajiban yang belum dibayarkan setelah tanggal jatuh tempo pembayaran, khususnya pelanggan yang telah menunggak 3 bulan keatas, lalu dampak dari piutang pembayaran rekening air pelanggan terhadap pendapatan yang diterima oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare, dan proses pengendalian piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

⁴⁷Muhammad, Metode Penelitian Bahasa, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Mmedia, 2021).

⁴⁸ Hannani, Saefuddin, Fikri, dll, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023), hal. 69

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data adalah semua keterangan yang diperoleh dari informan maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.⁴⁹ Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang dimana sumber data penelitian sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh secara langsung dari pihak informan dan informasi melalui wawancara serta observasi secara langsung di PAM Tirta Karajae Kota Parepare

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia sebelumnya yang dikumpulkan dari sumber-sumber tidak langsung atau tangan kedua misalnya dari sumber-sumber tertulis milik pemerintah atau perpustakaan.⁵⁰ Data sekunder ialah sumber data yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung baik berupa buku, jurnal, dan arsip yang sudah dipublikasikan dan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum yang berkaitan dengan faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

⁴⁹Joko Subagyo, *Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)*, (Jakarta: Rineka Cipta,2021).

⁵⁰Ria Rahmatul Istiqomah Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. by AK Husnu Abadi, A.Md., *LP2M UST Jogja*, Cetakan I (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hal. 401.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data lapangan yang sesuai dengan data yang bersifat teknis, yakni sebagai berikut:

1. Observasi

Metode pertama yaitu observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.⁵¹ Dalam hal ini peneliti mengamati objek yang diteliti yang ada di lapangan kemudian penulis mencatat data-data secara sistematis fenomena yang diselidiki yang diperlukan dalam penelitian.⁵² Pada observasi kali ini, peneliti melakukan observasi terkait dengan faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

2. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.⁵³ Pada penelitian ini, pedoman wawancara akan menyinggung beberapa pertanyaan yang terkait dengan faktor-faktor

⁵¹M.Burhan Bungin, Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta:Kencana,2020).

⁵²Sutrisno Hadi, Metodologi Research Jilid 2, (Yogyakarta:Andi Offset, 2017).

⁵³M.Burhan Bungi, Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta:Kencana,2020).

penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Beberapa informan yang diwawancarai yaitu:

Tabel 2.1 Daftar Nama Informan

No.	Informan	Keterangan
1.	Salman	Menejer Keuangan
2.	Wiwiek Hastya	Asisten Menejer Pembukuan
3.	Syahrudin	Asisten Menejer Penagihan
4.	Rahmat Ramadhan Supardi	Staff Penagihan
5.	Zulfadli	Tim Penagihan (<i>door to door</i>)
6.	Mu'thasim	Pelanggan PAM
7.	Nasriah	Pelanggan PAM
8.	Fadliani	Pelanggan PAM
9.	Syarifah	Pelanggan PAM
10.	Darmawati	Pelanggan PAM

Berdasarkan 5 karyawan dari PAM Tirta Karajae Kota Parepare yaitu, Manejer Keuangan, Asisten Manejer pembukuan dan akuntansi, Asisten Manejer Penagihan, Staff penagihan dan Tim penagihan, serta 5 orang pelanggan yang memiliki piutang rekening air selama 3 bulan ke atas. Alasan memilih 10 orang ini karena mereka yang paling tahu mengenai faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, seperti: 1) Manejer keuangan dan asisten manajer pembukuan dan akuntansi, mereka yang mengetahui mengenai dampak yang ditimbulkan dari piutang rekening air pelanggan terhadap pendapatan dan pengendalian piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 2) Asisten manajer penagihan, staff penagihan dan tim penagihan, mereka yang mengetahui mengenai berapa dan siapa saja

pelanggan yang memiliki piutang rekening air yang sudah melewati waktu jatuh tempo pembayaran dan tim penagih yang mengetahui dan bertugas untuk melakukan penagihan kepada pelanggan seperti memberikan surat tagihan, 3) 5 orang pelanggan yang memiliki piutang rekening air selama 3 bulan keatas, karena pelanggan yang memiliki piutang rekening air akan diberikan peringatan terkait tagihannya melalui surat yang dibawakan langsung oleh tim penagih terkait jumlah piutang yang dimiliki.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen.⁵⁴ Dokumentasi memegang peranan yang amat penting sebagai sumber yang dapat dijadikan sebagai pendukung hasil penelitian, pada penelitian ini, jenis dokumentasi yang akan digunakan yaitu beberapa dokumentasi berupa foto atau gambar pada saat melakukan wawancara.

F. Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Dalam penelitian ini menggunakan uji keabsahan data triangulasi. Triangulasi pada hakekatnya sebagai pendekatan multimetode yang dilakukan

⁵⁴Ria Rahmatul Istiqomah Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. oleh AK Husnu Abadi, A.Md., LP2M UST Jogja, Cetakan I (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), hal. 149

peneliti pada saat melakukan penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Adapun triangulasi yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan untuk menguji hasil yang didapat perlu untuk mengecek informasi atau data dari sumber atau pihak lainnya yang bersangkutan, dimanapun dan kapanpun saja.⁵⁵

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dapat dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda, misalnya menggunakan metode wawancara, observasi dan survei.⁵⁶

G. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Mengenai ketiga alur tersebut secara lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi

⁵⁵ Prof. Dr. Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta 2019), hal. 369

⁵⁶ Warul Walidin, dkk, '*Metodologi Penelitian Kualitatif & Grounded Theory*', (Aceh: FTK Ar-Raniry Press, 2015), hal. 143

data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan finalnya dapat ditarik dan diverifikasi.⁵⁷ Secara teknis, pada kegiatan reduksi data yang akan dilakukan dalam penelitian ini meliputi: perekapan hasil wawancara kemudian pengamatan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.⁵⁸

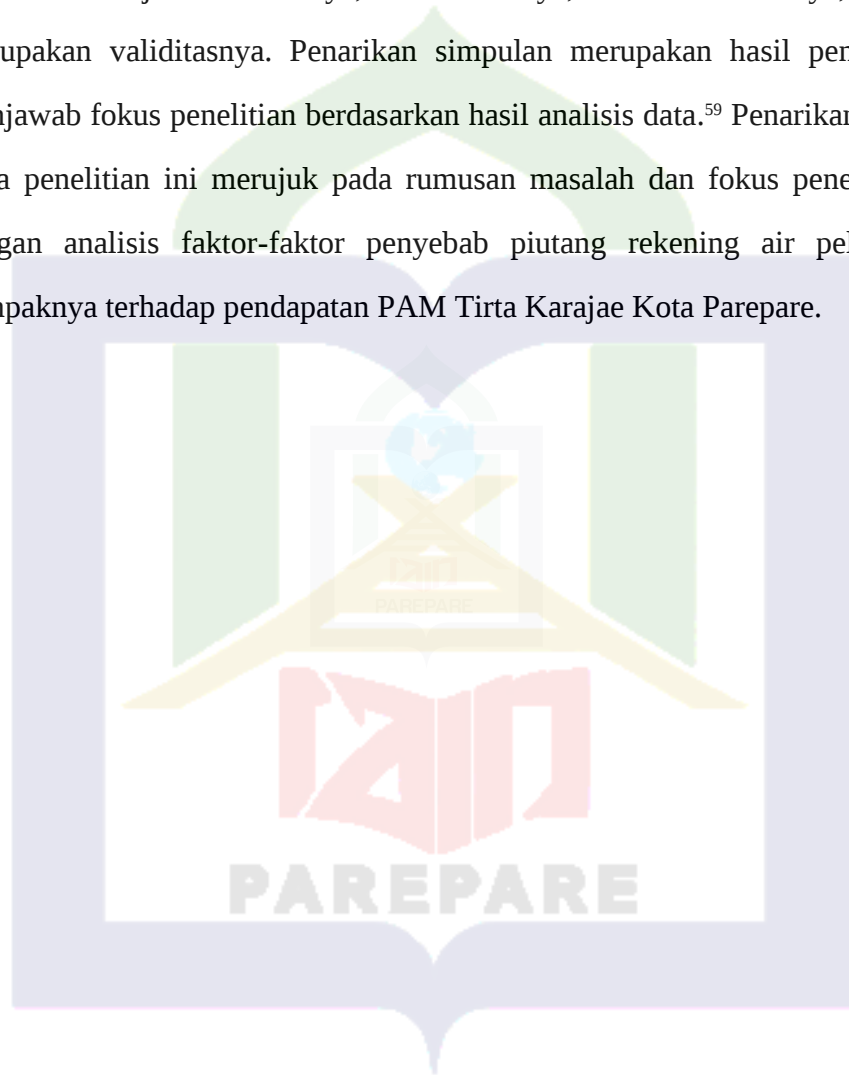
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran

⁵⁷ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hal. 16

⁵⁸ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hal. 17

di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Penarikan simpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.⁵⁹ Penarikan kesimpulan pada penelitian ini merujuk pada rumusan masalah dan fokus penelitian terkait dengan analisis faktor-faktor penyebab piutang rekening air pelanggan dan dampaknya terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.



⁵⁹ Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), hal. 18

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Ringkasan Deskripsi PAM Tirta Karajae Kota Parepare



Gambar 4.1 PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Penyediaan air minum di Kota Parepare sebelum dikelola oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Parepare telah dimulai sekitar tahun 1926 dan berstatus Instansi *Water Leideng Afdeling* oleh Pemerintah Hindia Belanda yang kemudian setelah Proklamasi Kemerdekaan RI tahun 1945 maka, pengelolaan air minum diteruskan oleh Pemerintah Swapraja (Pemerintah Daerah Parepare).

Mengingat bahwa untuk pengelolaan air bersih diperlukan penanganan secara khusus, maka selanjutnya pengelolaan air bersih diserahkan kepada Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare yang pada saat itu memiliki 2 (dua) sumber air di Soreang dengan kapasitas produksi 4 liter/detik. Namun demikian karena kebutuhan akan air minum sudah sangat mendesak, sehingga pada tahun 1972

pihak UNICEF melalui Dinas Kesehatan Kotamadya Parepare mengadakan pemasangan jaringan pipa transmisi / distribusi sepanjang 5.200 m untuk memenuhi kebutuhan air bersih bagi Rumah Sakit. Disamping itu Dinas Pekerjaan Umum sendiri melaksanakan pemasangan jaringan pipa sepanjang 4.650 m untuk melayani masyarakat pada daerah yang padat penduduknya. Dan pada saat itu jumlah pelanggan baru mencapai 490 sambungan atau cakupan pelayanan hanya 6 % dari jumlah penduduk Parepare.

Sistem penyediaan air minum sejak peralihan dari pemerintah Belanda kepada pemerintah Swapraja berstatus sebagai dinas perusahaan air minum, dibawah pengawasan dan pengelolaan Pemerintah Daerah Kotamadya Parepare dan fungsinya melayani masyarakat, sehingga tidaklah diarahkan untuk mencari keuntungan yang sebesar-besarnya, melainkan semata-mata untuk memberikan pelayanan air kepada masyarakat.

Status dinas Perusahaan Air Minum Kotamadya Dati II Parepare ini berakhir pada 1975 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1975, tanggal 23 Mei 1975 yang disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Selatan dengan Surat Keputusan tanggal 23 Nopember 1975 No.562/XI/1975 dan di Undangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Parepare tanggal 13 Pebruari 1976 No. 1 Tahun 1976 Seri C Nomor 1. Meski secara normative Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Parepare telah terbentuk, namun secara teknis dan administrative masih ditangani oleh Dinas Pekerjaan Umum dengan anggaran belanja yang bersumber dari APBD Kotamadya Parepare. Selanjutnya untuk mengoptimalkan fungsi Perusahaan Daerah Air Minum sebagai BUMD, maka dikeluarkan Surat Keputusan Walikotamadya KDH Tingkat II

Parepare No. KPTS. 15/Wkp/1980 tanggal 1 Januari 1980, dan pada tanggal 15 April 1980 dilakukan serah terima atas segala hak dan kewajiban, perlengkapan dan kekayaan serta usaha-usaha pengurusan air minum dari Dinas Pekerjaan Umum Kotamadya Parepare kepada Perusahaan Daerah Air Minum untuk dikelola secara teknis dan administratif menurut ketentuan-ketentuan yang mengaturnya.

2. Visi, Misi dan Motto PAM Tirta Karajae Kota Parepare

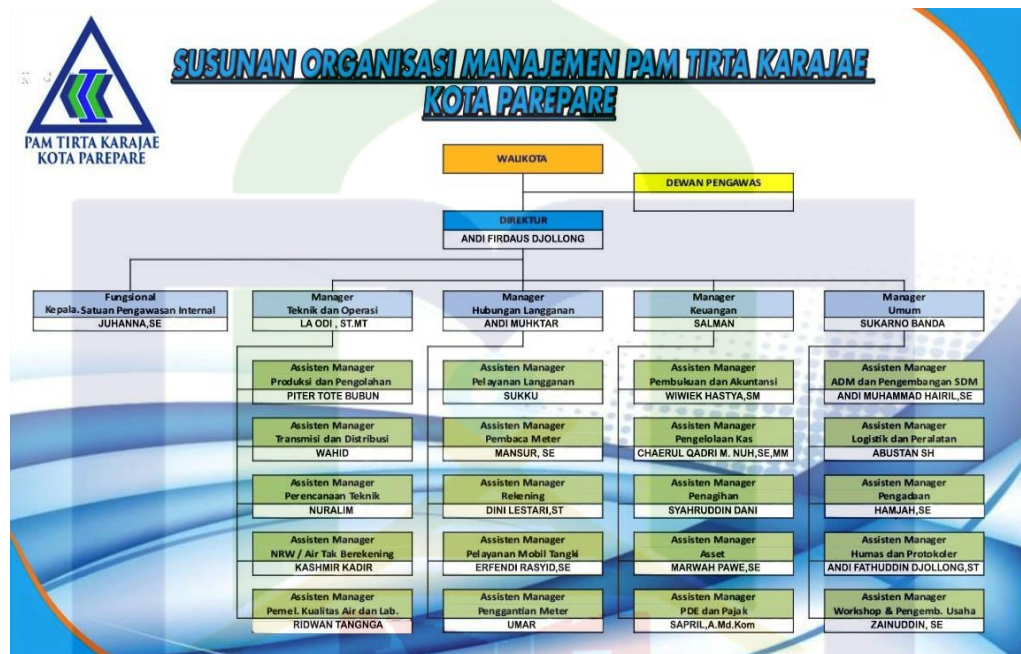
Sebagai perusahaan daerah milik Pemerintahan Kota Parepare tentunya perusahaan harus melayani masyarakat dengan baik dan semaksimal mungkin sehingga masyarakat dapat menikmati air bersih dan menjadikan masyarakat yang sehat dan sejahtera. Sebagai perusahaan yang memiliki kemauan yang keras untuk melayani masyarakat, memiliki motto dalam bekerja yaitu “Melayani Dengan Hati Yang Jernih” dan untuk itu PAM Tirta Karajae Kota Parepare mempunyai visi “Mewujudkan Perusahaan Yang Mandiri, Unggul, dan Terpercaya”. dan memiliki Misi “Kualitas, Kuantitas, Kontinuitas, Produksifitas, dan Profitabilitas”

3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi untuk Dewan Pengawas dan Direktur diatur dalam Peraturan Walikota Parepare Nomor: 23 Tahun 2016 tanggal 19 Agustus 2016 Tentang Struktur Organisasi PDAM Parepare, sedangkan untuk pejabat struktural dan fungsional diatur melalui Keputusan Direktur PDAM Kota Parepare Nomor: 32/PDAM/X/2016 Tahun 2016 tanggal 17 Oktober 2016, tentang Susunan Organisasi Manajemen Perusahaan Daerah Air Minum dan Badan Pengawas Perusahaan Daerah Air Minum Kota Parepare.

Susunan organisasi perusahaan sangat penting untuk memberikan gambaran tugas dan kewajiban dari masing-masing bagian yang telah diberikan

tugas masing-masing sehingga nantinya pemilik perusahaan ataupun sejenisnya bisa melakukan evaluasi terhadap kinerja pada masing-masing bagian sesuai tugas dan kewajibannya. Berikut ini ditampilkan struktur organisasi PAM Tirta Karajae Kota Parepare:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PAM Tirta Karajae Kota Parepare

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare sebagai objek penelitian dengan merujuk pada metode penelitian lapangan yang dilakukan, beberapa tahapan penelitian dilakukan diantaranya yaitu melakukan pengamatan atau observasi lapangan. Peneliti melakukan pengamatan dengan pengambilan data awal di Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare. Tahapan selanjutnya yaitu dengan melakukan wawancara kepada informan yang merupakan pegawai perusahaan dan pelanggan perusahaan yang terkait dengan

fokus penelitian. Tahapan terakhir yaitu tahapan dokumentasi dilakukan untuk mengidentifikasi beberapa referensi lainnya serta melakukan dokumentasi bukti autentik proses penelitian.

Penelitian ini merujuk pada fokus mengenai piutang yang ada di PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Piutang adalah hak atau klaim perusahaan terhadap pihak lain (individu, perusahaan, atau organisasi) untuk menerima pembayaran atas barang atau jasa yang telah diberikan. Dalam istilah sederhana, piutang mencerminkan jumlah uang yang berhak diterima oleh perusahaan dari pelanggannya sebagai akibat dari transaksi yang telah dilakukan.

Piutang yang ada di PAM Tirta Karajae Kota Parepare terbagi menjadi 2 yaitu:

1. Piutang usaha, piutang ini adalah hak dari PAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas barang atau jasa yang diberikan kepada mereka. Piutang usaha di PAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah penjualan air bersih yang dijual kepada pelanggan.
2. Piutang lain-lain, piutang ini berasal dari transaksi diluar aktivitas utama PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Piutang lain-lain ini di PAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah piutang dari denda keterlambatan dan pinjaman pegawai PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Hasil pengamatan yang dilakukan yaitu terkait dengan data yang diperoleh pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare terdapat data jumlah piutang usaha saat penelitian dilakukan ialah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Jumlah Piutang
1.	2019	20.454	Rp. 5.030.337.707
2.	2020	21.719	Rp. 6.357.092.987
3.	2021	22.510	Rp. 5.741.672.658
4.	2022	23.447	Rp. 5.894.300.930
5.	2023	24.446	Rp. 6.652.163.164

Sumber: PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Data diatas menunjukkan bahwa pada tahun 2019 jumlah piutang mencapai sebanyak Rp. 5.030.337.707 lalu pada tahun 2020 dimana pada tahun itu Indonesia sedang di landa *Covid-19* sehingga jumlah piutang mengalami kenaikan sebanyak Rp. 6.357.092.987 namun pada tahun 2021 yang di mana *Covid-19* sudah mereda jumlah piutang pun mulai menurun sebanyak Rp.5.741.672.658 lalu selanjutnya pada tahun 2022 terjadi kenaikan jumlah piutang sebanyak Rp. 5.894.300.930 dan pada tahun 2023 jumlah piutang masih terus meningkat hingga mencapai angka sebanyak Rp. 6.652.163.164, terjadinya kenaikan jumlah piutang sejak tahun 2022 hingga 2023 di PAM Tirta Karajae Kota Parepare diakibatkan karena mengalami kenaikan tarif harga air sehingga jumlah piutang meningkat.

Piutang rekening air pelanggan dapat di angsur karena pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan solusi angsuran kepada pelanggan yang tidak bisa membayar sekaligus piutang nya. Berikut data mengenai jumlah angsuran, piutang lunas dan belum lunas yang ada di PAM Tirta Karajae Kota Parepare sebagai berikut:

Tabel 4.2 Jumlah Angsuran, Piutang Lunas, dan Belum Lunas PAM Tirta Karajae Kota Parepare

No.	Tahun	Angsuran	Belum Lunas	Lunas
1.	2019	7	6.971	13.476
2.	2020	44	7.226	14.449
3.	2021	9	6.997	15.504
4.	2022	16	6.774	16.687
5.	2023	13	7.268	17.165

Sumber: PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah angsuran dari 2019 berjumlah 7 pelanggan, lalu pada tahun 2020 terjadi peningkatan angsuran sebanyak 44, lalu pada tahun 2021 jumlah pelanggan yang mengangsur menurun hanya 9, lalu pada tahun 2022 jumlah angsuran meningkat 12, dan pada tahun 2023 jumlah angsuran tercatat sebanyak 13. Sedangkan jumlah piutang yang belum lunas pada tahun 2019 tercatat sebanyak 6.971 pelanggan, lalu pada tahun 2020 terjadi peningkatan jumlah piutang yang belum lunas sebanyak 7.226 pelanggan, lalu pada tahun 2021 jumlah piutang yang belum lunas mengalami penurunan sebanyak 6.997. lalu pada tahun 2022 terjadi lagi penurunan sebanyak 6.744 pelanggan dan pada tahun 2023 terjadi peningkatan atas jumlah piutang yang belum lunas sebanyak 7.268 pelanggan. Sedangkan piutang yang lunas mulai dari tahun 2019 sebanyak 13.476 pelanggan, lalu pada tahun 2020 jumlah piutang yang lunas sebanyak 14.449 pelanggan, lalu mengalami lagi peningkatan jumlah piutang yang lunas pada tahun 2021 sebanyak 15.504 pelanggan, lalu pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah piutang yang lunas sebanyak 16.684 dan pada tahun 2023 terus terjadi peningkatan piutang yang lunas sebanyak 17.165 pelanggan.

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Piutang Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae di Kota Parepare

Hasil penelitian merujuk pada fokus pertama yaitu berkaitan dengan faktor-faktor penyebab terjadinya piutang rekening air pelanggan pada Perumda Air Minum (PAM) Tirta Karajae Kota Parepare. Piutang rekening air pelanggan adalah tagihan air yang belum dibayarkan oleh pelanggan sesuai waktu yang telah ditentukan. Terdapat 2 faktor yang menyebabkan terjadinya piutang itu sendiri baik dari segi internal yang berasal dari perusahaan maupun dari segi eksternal yang berasal dari luar perusahaan seperti pelanggan.

a. Faktor internal

Faktor internal atau faktor yang berasal dari dalam perusahaan itu sendiri, faktor internal meliputi 3 yaitu:

1) Analisis kurang tepat

Analisis yang kurang tepat dimaksudkan adalah pihak perusahaan yang tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi, yang artinya analisis kurang tepat bisa mengakibatkan keputusan yang tidak optimal, seperti perusahaan tidak menganalisis mengenai kesanggupan kemampuan pelanggan dalam melakukan pembayaran rekening air. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan pada

PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Disini garis besarnya itu kan pada saat pelanggan melakukan pembayaran untuk melakukan sambung baru, kita pihak perusahaan tidak pernah mempertanyakan kemampuannya pelanggan apakah dia sanggup bayar tagihan rekening airnya tiap bulan atau tidak yang jelas bagi kami dia akan menjadi pelanggan di perusahaan kami, nah hal ini tentu saja ada dampaknya bagi keuangan perusahaan seperti itumi banyak piutang nya pelanggan, nah cara kami atasi hal itu yah kami ada tim yang melakukan

penagihan kepada pelanggan namanya tim door to door, tim penagih ini yang terjun langsung ke lapangan untuk memberikan surat tagihan dan menagih piutang-piutang rekening airnya pelanggan.”⁶⁰

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh informan kedua, berikut hasil wawancara dengan ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Cara kami atasi dampak negatif keuangan dari tidak melakukan analisis kesanggupan pelanggan itu yah dengan cara pada saat pelanggan tidak melakukan pembayaran selama 2 atau 3 bulan keatas maka kita sampaikan surat pemberitahuan tagihan pelanggan, yang dibawakan langsung oleh tim door to door kami, kalau surat sudah diberikan lalu 3 hari kemudian tidak ada juga respon dari pelanggan untuk bayar piutangnya yah kita datang kembali dan kita tanyakan apakah mau membayar atau tidak kalau sudah di datang seperti itu dan mereka tidak juga mau membayar maka kita akan segel selama 1 minggu dulu, tapi kalau dia datang ke kantor dan meminta keringanan maka kita akan biarkan mereka mengangsur, sambil membayar rekening berjalan.”⁶¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak melakukan analisis secara lebih dalam lagi mengenai kesanggupan pelanggan dalam membayar tagihan rekening air tiap bulannya sebelum menyetujui pengajuan sambungan baru. Akibatnya perusahaan memiliki piutang rekening air dari pelanggan, untuk mengatasi hal ini perusahaan membentuk tim secara khusus yang disebut tim *door to door*, tim ini bertugas langsung ke lapangan untuk memberikan surat tagihan dan menagih pembayaran piutang pelanggan secara langsung, upaya ini diharapkan dapat membantu perusahaan mengelola dan mengurangi beban piutang pelanggan dan apabila dalam 3 hari pelanggan tidak merespon, tim kembali mendatangi mereka, jika pelanggan tetap tidak membayar maka

⁶⁰ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

⁶¹ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

dilakukan penyegelan sementara selama satu minggu, dan apabila pelanggan meminta keringanan, mereka diizinkan mengangsur sambil membayar tagihan berjalan. PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak melakukan analisis kemampuan pelanggan sebelum persetujuan sambungan baru hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Seingat saya waktu saya mau lakukan itu sambungan baru pihak PAM itu tidak pertanyakan ji tentang kesanggupan ku untuk bayar air tiap bulan, cuman yah itu dia sampaikan saja tentang jadwal pembayaran tiap bulan dan konsekuensinya kalau terlambat membayar air.”⁶²

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Saat pengajuan sambungan baru ka itu tidak ditanyakan ji itu kesanggupan ku bayar tagihan air tiap bulan, yang dijelaskan itu berapa harga untuk pemasangan airnya nanti sama tanggal berapa bayar air tiap bulan, seingat saya ituji dulu ditanyakan ka.”⁶³

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Tidak ditanyakan ji itu kesanggupan membayar air, cuman dijelaskan prosedur pemasangan airnya sama tanggal berapa bayar air tiap bulan dan itu juga konsekuensi kalau kita terlambat bayar air toh.”⁶⁴

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh ibu Syarifah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Tidak pernah ji ditanyakan itu kemampuan membayar ku pada saat saya ajukan sambungan baru karena seingat saya pihak PAM itu cuman

⁶² Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁶³ Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁶⁴ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

jelaskan mengenai proses teknis pemasangan airnya nanti dan berapa dibayar untuk sambungan baru, sama disampaikan juga tentang tanggal berapa bayar air tiap bulan dan konsekuensinya kalau terlambat bayar air.”⁶⁵

Hal ini juga dibenarkan oleh ibu Darmawati selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Tidak adaji pertanyaan mengenai itu kesanggupan membayar air tiap bulan dan saya rasa juga kan kalau kaya saya pemakaian rumah tangga mungkin tidak seberapa ji pembayaran airku nantinya.”⁶⁶

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa pada saat sebelum persetujuan sambungan baru pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak menanyakan secara spesifik mengenai kesanggupan pelanggan dalam membayar tagihan air bulanan pada saat pengajuan sambungan baru. Para pelanggan hanya menerima penjelasan mengenai biaya pemasangan sambungan baru, proses pemasangan air, jadwal pembayaran tagihan air tiap bulan, serta konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Fokus penjelasan dari pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare lebih kepada proses administrasi dan teknis pemasangan, bukan pada kemampuan finansial pelanggan. Namun PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan keadilan dalam pembayaran rekening air kepada pelanggan yang merasa tidak mampu membayar dengan memasukkan pelanggan kedalam golongan sesuai dengan kondisi ekonomi, rumah, dan luas wilayah rumah pelanggan yaitu dengan kualifikasi kelompok golongan

⁶⁵ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

⁶⁶ Darmawati, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

air. Sebagaimana wawancara dengan bapak Salman selaku Menejer Keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Kan ada namanya kualifikasi golongan air pelanggan, nah disitu kita pastikan mana pelanggan yang kurang mampu dan pelanggan yang mampu, kita liat juga dari pekerjaannya pelanggan, jadi misalnya ada pelanggan yang kurang mampu itu dia masuk ke golongan misalnya kelompok III a bagi penggunaan air rumah tangga, tapi kita juga selalu lakukan itu yang namanya evaluasi berkala artinya kita perhatikan juga kondisi ekonomi, luas wilayah dan rumahnya pelanggan misalnya kalau rumah pelanggan sudah bagus atau bertambah lagi luas rumahnya nah itu bisami kita naikkan harga tarif airnya pelanggan artinya golongan airnya dipindahkan.”⁶⁷

Hal ini juga dibenarkan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten Menejer Pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Ada namanya kualifikasi golongan air, jadi setiap pelanggan itu beda-beda kelompok golongan airnya, karena kami sesuaikan dengan kondisi ekonomi, luas wilayah, dan rumahnya juga pelanggan toh, terus kita juga itu adakan yang namanya evaluasi berkala yang artinya misalnya pada awalnya itu pelanggan masuk ke golongan yang kurang mampu tetapi beberapa saat kemudian itu kondisi ekonominya sudah meningkat nah disitu akan kita pindahkan ke golongan tarif berikutnya karena melihat dari segi ekonominya dia sudah mampu untuk masuk ke golongan selanjutnya. Caranya kita tahu itu bahwa pelanggan sudah layak naik tarif airnya yah kita kan ada namanya pembaca meter, pembaca meter ini yang akan berikan kita informasi kan pembaca meter itu turun langsung ke rumahnya pelanggan jadi otomatis dia tahu bagaimana kondisi dari rumahnya pelanggan misalnya awalnya rumah pelanggan belum jadi terus beberapa saat kemudian bangunan rumahnya itu sudah bagus dan tambah luas nah disitu kita bisami pindahkan golongan airnya pelanggan.”⁶⁸

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare memiliki mekanisme kualifikasi golongan air yang bertujuan untuk memastikan tarif air disesuaikan dengan kondisi

⁶⁷ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

⁶⁸ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

ekonomi pelanggan. Penentuan golongan ini mempertimbangkan faktor-faktor seperti jenis pekerjaan, kondisi ekonomi, luas wilayah, dan kondisi rumah pelanggan. Evaluasi dilakukan secara berkala untuk memantau perubahan kondisi ekonomi pelanggan. Jika ditemukan pelanggan yang awalnya masuk kategori kurang mampu namun kondisi ekonominya membaik, seperti peningkatan kualitas atau luas rumah, maka tarif airnya akan disesuaikan dengan memindahkan pelanggan ke golongan tarif yang lebih tinggi. Informasi ini diperoleh melalui petugas pembaca meter yang melakukan pemantauan langsung ke rumah pelanggan. Sistem ini dirancang untuk memastikan keadilan dan keberlanjutan dalam pelayanan air bersih.

2) Kurangnya pengendalian internal piutang

Kurangnya pengendalian internal dikarenakan kurangnya staff bagian penagihan dan perusahaan memberikan terlalu banyak kelonggaran terhadap piutang, yang artinya perusahaan hanya memiliki beberapa orang penagih sementara pelanggan yang memiliki piutang di perusahaan itu terhitung cukup banyak, sebagaimana wawancara dengan informan bapak Syahrudin selaku Asisten manajer penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan:

“Untuk yang turun langsung ke lapangan itu namanya tim *door to door* dan jumlahnya 1 tim ini hanya ada 10 orang saja, tugasnya mereka itu menagih atau memberikan surat tagihan rekening airnya pelanggan, memang terbilang cukup sedikit ini tim penagih karena hanya 10 orang saja.”⁶⁹

⁶⁹ Syahrudin, Asisten Menejer Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh informan kedua, berikut hasil wawancara dengan bapak Rahmat Ramadhan Supardi selaku Staff penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Jadi tim *door to door* itu jumlahnya memang cuman ada 10 orang saja, memang jumlah persentase antara penagih dengan pelanggan yang ada piutang airnya itu tidak sebanding dengan jumlah penagih nya perusahaan kami.”⁷⁰

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh informan ketiga, berikut hasil wawancara dengan bapak Zulfadli selaku Tim *door to door* PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“10 orang ka itu tim penagih, jadi 10 orang itu turun langsung kelapangan untuk sampaikan tagihannya pelanggan tapi beda-beda wilayah nya setiap penagih tidak ada yang sama, terus kalau kita bandingkan jumlah tim penagih dan pelanggan yang mau ditagih itu beda jauh lebih banyak pelanggan.”⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare memiliki tim *door to door* yang terdiri dari 10 orang, yang bertugas untuk menagih atau memberikan surat tagihan rekening air kepada pelanggan. Jumlah tim ini dinilai cukup terbatas mengingat tugas yang harus mereka tangani di lapangan sehingga jumlahnya tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang memiliki piutang rekening air, yang menyebabkan ketidakseimbangan dalam penanganan penagihan. Jumlah pelanggan yang memiliki piutang rekening air lebih banyak dibandingkan jumlah tim penagih yang hanya 10 orang yang dibagi di tiap-tiap wilayah yang berbeda.

⁷⁰ Rahmat Ramadhan Supardi, Staff Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

⁷¹ Zulfadli, Tim Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 16 Juli 2024

Selain dari kurangnya jumlah penagih yang masuk dalam kurangnya pengendalian internal memberikan banyaknya kelonggaran terhadap piutang pun menjadi penyebab dari kurangnya pengendalian internal. Banyaknya kelonggaran terhadap piutang artinya bahwa perusahaan selalu memberikan keringanan dan kebijakan kepada pelanggan nya yang memiliki piutang agar bisa melunasi piutangnya, sebagaimana wawancara dengan Bapak Syahrudin selaku Asisten menejer penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Biasanya itu keringanan yang diberikan dalam bentuk memberikan angsuran kepada pelanggan yang menunggak atau yang ada piutangnya, contoh misalnya ada pelanggan yang menunggak sampai 5 juta tapi itu pelanggan merasa kesulitan kalau misalnya dia bayar semua langsung 5 juta nah itu kita kasih solusi bisa dia angsur seperti itu, yang jelas pelanggan mau bayar piutangnya pasti kita kasi kebijakan.”⁷²

Wawancara tersebut juga didukung oleh bapak Rahmat Ramadhan Supardi selaku Staff penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Kalau kebijakan itu pihak perusahaan pasti memberikan kebijakan kepada pelanggan terkait masalah piutangnya, tapi kita lihat lagi dulu dari berbagai aspeknya apakah pelanggan tersebut itu mau dan mampu atau tidak, nah untuk pemberian kebijakan biasanya rekeningnya kami sesuaikan atau biasa juga langsung kita berikan saja angsuran tapi tetap tiap bulannya harus membayar artinya kan ada biasa pelanggan sudah dikasih kebijakan itu nanti dia biasa tidak bayar rekening air berjalannya jadi kalau sudah begitu kita tidak kasih kebijakan lagi.”⁷³

Wawancara tersebut juga didukung oleh bapak Zulfadli selaku Tim door to door PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Selagi pelanggan mau bayar tagihan airnya pihak perusahaan itu selalu berikan kebijakan kepada pelanggan dalam bentuk angsuran, jadi bagi

⁷² Syahrudin, Asisten Menejer Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

⁷³ Rahmat Ramadhan Supardi, Staff Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

pelanggan yang merasa tidak bisa bayar sekaligus itu piutangnya nah dia bisa langsung datang saja ke kantor dan minta kebijakan mengangsur.”⁷⁴

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan kebijakan dalam bentuk angsuran kepada pelanggan yang memiliki piutang rekening air agar bisa melunasi piutangnya. Pemberian kebijakan selalu diberikan oleh pihak perusahaan kepada pelanggan yang datang ke kantor untuk meminta kebijakan untuk membayar piutang rekening airnya. Pemberian kebijakan dalam bentuk angsuran kepada pelanggan harus dilihat dari beberapa aspek melihat dari kemauan dan kemampuan pelanggan, pemberian angsuran dapat diberikan secara langsung dengan syarat membayar rekening air berjalannya dan apabila pelanggan tidak membayar rekening air berjalannya maka pihak perusahaan tidak akan memberikan kebijakan lagi.

3) Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang

Perusahaan memastikan bahwa semua pelanggan mendapatkan pemberitahuan yang jelas mengenai piutang mereka. Karena pemberitahuan ini sangat penting agar pelanggan dapat mengembalikan atau membayar kewajiban mereka. Pemberitahuan ini dapat berupa surat tagihan yang akan diberikan kepada pelanggan yang memiliki piutang. Sebagaimana wawancara dengan bapak Syahrudin selaku Asisten menejer PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Dikasih surat pemberitahuan bahwa sekian jumlah yang harus dia bayarkan dalam beberapa bulan menunggu pembayaran.”⁷⁵

⁷⁴ Zulfadli, Tim Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁷⁵ Syahrudin, Asisten Menejer Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Rahmat Ramadhan Supardi selaku Staff penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Jadi kami keluarkan surat, nah di surat itu tertulis secara rinci mulai dari pemakaiannya, dendanya kalau pun juga pelanggan yang mengangsur dan juga mengenai buka segelnya semua nya ada terinci di surat.”⁷⁶

Hal ini juga dijelaskan oleh bapak Zulfadli selaku tim *door to door* PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Yah itu diberikan surat tagihan ke pelanggan, disitu surat tagihan sudah terinci mi semua berapa jumlah air yang pelanggan gunakan, berapa yang harus dibayarkan, terus berapa juga jumlah dendanya dan termasuk mi juga sampai tanggal berapa dikasih kesempatan untuk lunasi itu piutangnya.”⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan surat pemberitahuan secara resmi kepada pelanggan yang memiliki piutang. Dalam surat tersebut, tercantum secara rinci informasi mengenai jumlah tagihan yang harus dibayarkan, periode tunggakan, rincian pemakaian air, besaran denda, dan ketentuan lain seperti opsi angsuran atau biaya pembukaan segel (jika ada). Surat ini bertujuan untuk memberikan transparansi kepada pelanggan terkait kewajibannya dan mempermudah mereka dalam menyelesaikan pembayaran. Namun, PAM Tirta Karajae memiliki keterbatasan akan keterlambatan dalam menagih piutang yang artinya bahwa pihak perusahaan terlambat dalam melakukan penagihan kepada pelanggan yang memiliki piutang. Sebagaimana wawancara yang dilakukan dengan Bapak Syahrudin

⁷⁶ Rahmat Ramadhan Supardi, Staff Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

⁷⁷ Zulfadli, Tim Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 16 Juli 2024

selaku Asisten menejer penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan:

“Penagihan itu dilakukan tiap bulannya, dimulai dari tanggal 1 sampai tanggal 20, tapi kita juga tidak bisa menagih kalau belum keluar surat tagihannya pelanggan.”⁷⁸

Wawancara tersebut juga dibenarkan oleh informan kedua, berikut hasil wawancara dengan bapak Rahmat Ramadhan Supardi:

“Penagihan itu dilakukan dari tanggal 1 sampai 20 tiap bulan, kan dasarnya tadi itu begini ketika pelanggan memiliki piutang 3 bulan keatas itu kami langsung surati tapi dalam penentuan surat itu ada mekanisme nya tidak bisa langsung jadi nah nanti ini ketika pelanggan artinya sudah masuk tagihannya 3 bulan itu kami pilih dulu rayonnya, jadi mungkin juga nanti ada pelanggan yang sudah 3 bulan piutangnya belum dapat surat artinya kita juga pihak perusahaan terlambat kasi keluar suratnya yah itu karena belum keluar rayonnya, nah rayon yang dimaksud itu adalah blog dari beberapa wilayah di parepare contohnya blog 002 itu wilayah soreang, jadi kami juga itu bikin surat berdasarkan rayonnya atau blog-blog wilayahnya.”⁷⁹

Wawancara tersebut juga didukung oleh bapak Zulfadli berikut hasil wawancara:

“Memang biasanya antar surat itu dari tanggal 1 sampai 20 tiap bulannya, tapi kadang juga kita terlambat antar suratnya pelanggan karena begitu surat tagihannya pelanggan belum keluar karena masih dalam tahap penentuan rayon.”⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa melakukan penagihan ada waktu tertentu yaitu mulai dari tanggal 1 setiap bulan hingga tanggal 20. Penagihan akan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan, namun keterlambatan

⁷⁸ Syahrudin, Asisten Menejer Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

⁷⁹ Rahmat Ramadhan Supardi, Staff Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

⁸⁰ Zulfadli, Tim Penagihan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 16 Juli 2024

penagihan dikarenakan surat tagihan yang belum keluar karena pembuatan surat memiliki mekanisme tertentu seperti penentuan rayon atau blog wilayah, sehingga apabila rayon belum ditentukan maka ada keterlambatan dalam penyampaian surat kepada pelanggan.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal yakni berasal dari luar perusahaan atau berasal dari pelanggan perusahaan itu sendiri, adapun 5 faktor eksternal yaitu:

1) Pelanggan sengaja untuk tidak melakukan pembayaran piutang,

Pelanggan sengaja tidak melakukan pembayaran piutang yang berarti mereka dengan sadar bahwa mereka memiliki piutang namun mereka memilih untuk tidak memenuhi kewajiban keuangannya kepada perusahaan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Mu'thasim selaku pelanggan yang memiliki piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya, saya sadar bahwa saya belum bayar tagihan rekening air ku selama beberapa bulan ini, maksudnya ada kendala ku sehingga saya tunda dulu pembayaran air ku.”⁸¹

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare:

“Ya, saya sadar akan hal itu dan saya juga berniat mauji lunasi tetapi ada juga kendala ku.”⁸²

⁸¹ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁸² Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Fadliani:

“Sadar ka tapi biasa ku tunda pembayaran ku.”⁸³

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Syarifah:

“Saya sadar betul, tapi yah begitu ada hal lain yang harus saya utamakan dulu dari pada bayar dulu tagihan airku.”⁸⁴

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Darmawati:

“Iya saya tahu kalau ada ini piutang rekening airku, tapi saya belum sempat bayar karena banyak pengeluaran lain ku juga.”⁸⁵

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan menyadari keterlambatan pembayaran tagihan airnya, tetapi memilih menunda pembayaran karena menghadapi kendala tertentu sehingga sering menunda pembayarannya karena mereka lebih memprioritaskan kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak dikarenakan adanya pengeluaran lain yang lebih mereka utamakan.

Kurangnya kesadaran pelanggan terhadap piutang rekening airnya ini karena pelanggan sering kali menganggap pembayaran tagihan rekening air bukan prioritas utama dibandingkan kebutuhan lainnya hal ini membuat mereka seringkali menunda pembayaran rekening airnya, ada beberapa

⁸³ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁸⁴ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

⁸⁵ Darmawati, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

alasan yang membuat pelanggan menunda pembayaran piutang rekening air mereka. Sebagaimana wawancara dengan informan pelanggan pertama atas nama bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Yah karena ada kebutuhan yang lebih mendesak yang harus saya penuhi saat itu juga seperti kebutuhan sehari-hari, kebutuhannya anak sekolah yah kalau uangnya belum lebih untuk kebutuhan hari-hari atau kebutuhan yang mendesak lainnya itu saya tunda lagi dulu pembayaran ku.”⁸⁶

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Karena masalahnya itu saya anggap sepele pembayaran airku karena saya kira cuman seberapa saja nanti saya bayar kan biasanya itu Rp.50.000 sebulan jadi saya tunda karena saya malas bolak balik ke kantor bayar air tiap bulan eh tapi pas ini 3 bulan saya tidak bayar air nah terus datang surat tagihan ke rumah ternyata tagihan ku sudah Rp.400.000 jadi saya tunda mi dulu lagi pembayaran karena belum ada uang dan ada kebutuhan lain yang lebih mendesak terutama kebutuhan hari-hari dan kebutuhan anak sekolah.”⁸⁷

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Yah karena misalnya sudah keluar tagihan air ku tapi saya tunggu juga gaji nya suami ku tapi biasa tidak bertepatan ini keluar tagihan sama gajiannya suamiku jadi ditunggu dulu gaji suami baru dibayar walaupun saya juga ada bisnis salon tapi kan tidak seberapa ji terus kalau misalnya sudah gaji suami baru saya tidak bayar itu tagihan ku biasanya karena ada hal mendesak kayak kebutuhan hari-hari atau biasa ada paket datang jadi saya tunda pembayaran piutang rekening airku.”⁸⁸

⁸⁶ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁸⁷ Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁸⁸ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Syarifah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Yah karena penghasilan tidak menentu belum ada uang nya terus sekarang juga anak saya sakit parah jadi saya utamakan dulu kebutuhannya anakku yang sedang sakit ini.”⁸⁹

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Darmawati selaku pelanggan PAM Tirta karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Karena ada kebutuhan yang lebih mendesak yang harus saya penuhi terlebih dahulu seperti kebutuhan sehari-hari belum lagi kebutuhannya anak sekolah apalagi pendapatan saya juga tidak tetap.”⁹⁰

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat disimpulkan bahwa penundaan pembayaran piutang rekening air pelanggan kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare dikarenakan berbagai alasan para pelanggan yaitu adanya kebutuhan yang lebih mendesak seperti kebutuhan sehari-hari, biaya sekolah anak yang harus dipenuhi terlebih dahulu, pelanggan menyepelekan pembayaran sehingga tagihannya membengkak, pelanggan menunggu gaji suami yang tidak selalu bertepatan dengan jatuh tempo tagihan, penghasilan yang tidak menentu, lebih memprioritaskan kebutuhan untuk merawat anak yang sedang sakit, dan pendapatan pelanggan yang tidak tetap.

2) Kemampuan pelanggan terbatas,

Terbatasnya kemampuan pelanggan disebabkan karena faktor ekonomi yang menjadi penyebab pelanggan tidak membayar piutangnya

⁸⁹ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

⁹⁰ Darmawati, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

dikarenakan keterbatasan pendapatan sehingga menyebabkan ketidakmampuan pelanggan dalam melaksanakan kewajibannya membayar piutang. Sebagaimana wawancara dengan pelanggan pertama atas nama bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya benar, karena pendapatan saya itu tidak menentu juga karena kan usaha ku ini tidak selalu ramai pesanan jadi yah begitu.”⁹¹

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya benar itu, karena kan pendapatan terbatas toh terus saya pribadi juga lebih memprioritaskan dulu untuk kebutuhannya anak sekolah atau untuk makan sehari-hari seperti itu.”⁹²

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya betul, walaupun saya ini ada bisnis salon tapi kan pendapatan ku juga tidak seberapa makanya untuk pembayaran air itu biasaya ditunggu dulu gaji nya suami, tapi kalau misalnya ada lagi kebutuhan yang lebih mendesak yah kita penuhi dulu untuk kebutuhan mendesak karena kan pendapatannya suami bukan bilang termasuk gaji yang banyak.”⁹³

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu syarifah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

⁹¹ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁹² Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁹³ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

“Betul, karena pendapatan ku itu hanya setiap hari senin dan kamis artinya pendapatan ku kadang ada kadang tidak jadi tidak menentu dan saya juga biasa tunggu uang dari anakku saja.”⁹⁴

Wawancara tersebut juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Darmawati selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya betul karena pendapatan saya terbatas dan tidak menentu begitupun juga pendapatannya suamiku jadi makanya saya biasa tidak bayar tagihan airku itu karena yah begitu belum ada uang yang lebih.”⁹⁵

Berdasarkan hasil wawancara 5 pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan pelanggan terbatas untuk membayar piutang rekening airnya kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare dikarenakan beberapa hal yang dikatakan oleh pelanggan yaitu karena pendapatan yang terbatas sehingga mempengaruhi kemampuan pelanggan dalam membayar piutang rekening airnya, pendapatan yang tidak menentu, bisnis yang dijalankan tidak selalu ramai, keterbatasan pendapatan pelanggan sehingga pelanggan harus menunggu gaji suami, pendapatan pelanggan yang tidak menentu karena hanya diperoleh oleh hari-hari tertentu sehingga dalam situasi ekonomi yang tidak stabil pelanggan terkadang bergantung pada bantuan keuangan dari anaknya dan pelanggan tidak mampu untuk membayar tagihan piutang rekening airnya dikarenakan belum ada uang lebih.

⁹⁴ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

⁹⁵ Darmawati, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

3) Perusahaan atau bisnisnya tidak dapat bersaing di pasar,

Sebuah bisnis atau usaha tidak dapat bersaing dengan kompetitor lainnya mengakibatkan kondisi bisnis atau usaha yang tidak stabil sehingga mengakibatkan perusahaan atau suatu bisnis akan menghadapi kerugian secara finansial, sehingga pemilik perusahaan atau bisnis tidak mampu membayar atau melunasi kewajiban/hutang dikarenakan faktor ekonomi yang tidak stabil. Sebagaimana wawancara dengan pelanggan pertama atas nama bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Kondisinya usaha ku yah begitu agak tidak stabil kadang banyak pesanan kadang juga kurang, kan biasanya itu ada waktunya ramai usaha ku misalnya sudah bulan puasa biasa banyak lagi orang mau cetak undangan nikah tapi sekarang itu orang-orang sudah mulai mi beralih ke percetakan *online*.”⁹⁶

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Tidak stabil, karena biasa ramai biasa juga beberapa pelanggan saja yang datang, apalagi kan sekarang di Parepare sudah banyak salon yang buka terus mungkin lebih bagus fasilitas salonnya dibandingkan dengan saya.”⁹⁷

Berdasarkan wawancara pelanggan diatas mengenai kondisi bisnis atau usaha yang dijalankan oleh pelanggan pertama dapat disimpulkan bahwa kondisi usaha yang tidak stabil karena ada waktu dan moment tertentu usaha yang dijalankan ramai dan juga pada saat ini orang-orang sudah mulai beralih ke percetakan online. Sedangkan hasil wawancara

⁹⁶ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁹⁷ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

pelanggan kedua dapat disimpulkan bahwa usaha salon pelanggan mengalami ketidakstabilan karena meningkatnya persaingan dari salon lain di Parepare yang menawarkan fasilitas lebih baik.

Ketidakstabilan usaha yang dialami oleh pemilik usaha berdampak pada kondisi finansial pelanggan sehingga membuat ketidakmampuan pelanggan untuk membayar atau melunasi piutang mereka. Sebagaimana wawancara dengan pelanggan bapak Mu'thasim yang mengatakan bahwa:

“Sangat mempengaruhi karena kalau misalnya menurun pesanan otomatis kurang juga pendapatan ku jadi kalau kita mau bayar rekening air itu biasa dipikir lagi dulu apakah cukup kah nanti ini uang kalau misalnya dibayar air sedangkan ada kebutuhan lain yang harus dipenuhi terlebih dahulu.”⁹⁸

Wawancara tersebut juga dijelaskan oleh ibu Fadliani yang mengatakan bahwa:

“Iya jelas mempengaruhi kemampuan saya, karena kita mau bayar rekening air tiap bulan tapi kondisi usaha agak menurun jadi pendapatan usaha berkurang juga, makanya kalau berkurang lagi pendapatan biasanya saya tidak bayar lagi dulu rekening airku”⁹⁹.

Berdasarkan hasil wawancara pelanggan diatas mengenai kondisi bisnis yang mempengaruhi kemampuan pelanggan dalam membayar tagihannya dapat disimpulkan bahwa kondisi bisnis pelanggan pertama sedang mengalami penurunan dan sangat mempengaruhi kemampuan pembayaran piutang karena berdampak pada pendapatan pelanggan sehingga sebagai pelaku usaha pelanggan harus mempertimbangkan prioritas pengeluaran, seperti membayar tagihan air atau memenuhi kebutuhan lain.

⁹⁸ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

⁹⁹ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

Sedangkan pelanggan kedua mengatakan bahwa kondisi usaha yang dijalannya menurun sehingga membuat pelanggan sebagai pelaku usaha mengalami penurunan pendapatan yang mengakibatkan pelanggan kesulitan membayar tagihan air secara rutin, dan pembayaran sering ditunda saat pendapatan tidak mencukupi.

4) Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah,

Pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk menaikkan tarif harga air di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, kenaikan tarif air membuat beberapa pelanggan mengalami kesulitan untuk membayar tagihan airnya. Sebagaimana wawancara dengan pelanggan pertama atas nama bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Saya merasa agak kesulitan karena saya rasa harga tarif air ku naik dan saya juga mau sarankan ke pihak PAM Tirta Karajae agar melakukan survei ulang untuk melihat klasifikasi airnya pelanggan, memang saya ini ada usaha tapi kan bukan yang berskala besar dan pendapatan juga tidak tetap tiap bulannya sedangkan kalau saya liat tetangga saya yang lain lebih tinggi pendapatannya dibandingkan saya tapi kenapa klasifikasi nya beda dengan saya jadi harga tarif air ku itu lebih tinggi dibanding tetangga.”¹⁰⁰

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya merasa agak kesulitan, karena pemakaian air ku sebenarnya tidak seberapa, tapi saya heran kenapa naik terus pembayaran air ku jadi saya curiga mungkin meteran air ku yang bermasalah jadi naik ini pembayaran ku.”¹⁰¹

¹⁰⁰ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

¹⁰¹ Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta

Karajae Kota Parepare yangf mengatakan bahwa:

“Iya karena saya merasa tidak sesuai dengan pemakaian ini pembayaran ku, sedangkan saya inikan ada usaha salon tapi bukan yang usaha salon besar jadi tidak mungkin pemakaian airku besar sekali karena cuman beberapa pelanggan yang datang tiap hari terus mungkin juga kualifikasi pembayaran airku yang beda golongan dari orang-orang karena ada usahaku.”¹⁰²

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Syarifah selaku pelanggan PAM

Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya merasa agak kesulitan karena yah begini penghasilan tidak tetap terus saya rasa pemakaian air ku tidak banyak sekali tapi kenapa lumayan agak banyak tagihan ku mungkin karena tarif klasifikasi air saya masuk golongan yang lebih mahal atau karena meteran yang bermasalah tapi saya juga tidak tau dengan jelas kenapa naik tarif air.”¹⁰³

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Darmawati selaku pelanggan PAM

Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya saya merasa kesulitan karena pemakaian air ku tidak banyak ji sebenarnya karena kan pemakaian untuk rumah tangga ji tapi saya rasa naik pembayaran ku.”¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara 5 pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa beerapa alasan yang dikatakan oleh pelanggan yaitu karena kenaikan tarif air membuat pelanggan merasa kesulitan membayar tagihannya karena pelanggan merasa tidak adil mengenai kualifikasi air yang diberikan oleh pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, pelanggan merasa pengelompokan tarifnya tidak sesuai dengan kondisi usaha dan pendapatannya yang tidak

¹⁰² Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

¹⁰³ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

¹⁰⁴ Darmawati, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

tetap, pelanggan juga membandingkan situasinya dengan tetangga yang berpendapatan lebih tinggi tetapi dikenakan tarif lebih rendah, pelanggan merasa tagihannya tidak sesuai dengan pemakaiannya baik bagi pelanggan yang memiliki usaha maupun rumah tangga, pelanggan curiga adanya masalah pada meteran air yang menyebabkan lonjakan pembayaran, pelanggan merasa tagihan yang harus dibayarkan tidak sebanding dengan pemakaian. Pelanggan menyarankan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk melakukan survei ulang terhadap golongan klasifikasi air pelanggan.

5) Bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian pelanggan,

Bencana alam hal yang tidak dapat diprediksi oleh manusia ataupun bencana alam itu berada diluar kendali manusia sehingga jika terjadi bencana alam maka hal itu dapat membuat kerugian bagi banyak manusia, di Indonesia banjir adalah salah satu bencana alam yang sering terjadi tiap tahunnya kerugian yang ditimbulkan bukan hanya kerusakan fasilitas tapi juga berdampak pada kondisi finansial masyarakat hingga mereka tidak dapat melaksanakan kewajiban membayar piutang mereka. Sebagaimana wawancara dengan pelanggan pertama atas nama bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Mempengaruhi karena kan daerah rumah dan usaha ku ini termasuk daerah rawan banjir di Parepare jadi kalau musim hujan itu selalu banjir jadi mau tidak mau saya tutup dulu sementara usaha ku jadi otomatis pendapatan ku berkurang lagi jadi kalau mau bayar piutang saya tunda dulu karena berkurang pendapatanku.”¹⁰⁵

¹⁰⁵ Mu'thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

Hal ini juga sama dijelaskan oleh ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya mempengaruhi karena daerah kawasan rumah dan salon ku inikan tidak banjir bagaimana cuman tetap naik air apalagi kalau musim hujan ku tutup juga salon ku karena kalau begitu situasi pasti juga tidak ada pelanggan yang datang, kalau salon tutup berkurang lagi pendapatan jadi kalau mengenai melaksanakn kewajiban bayar piutang air itu saya biasa tidak bayar karena berkurang pendapatanku.”¹⁰⁶

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Syarifah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Jelas berpengaruh karena daerah rumahku rawan banjir di daerah Parepare, apalagi kalau musim hujan terus banjir otomatis saya tidak pergi kerja, saya kan bukan pekerja kantoran, saya kerja biasanya cuman hari senin dan kamis saja jadi pendapatan ku cuman pada hari itu saja, jadi kalau banjir tidak pergi ka lagi kerja arti nya tidak ada lagi pemasukanku dan kalau begitu tidak bisa lagi bayar piutang air.”¹⁰⁷

Berdasarkan wawancara pelanggan diatas dapat disimpulkan bahwa bencana alam karena banjir mempengaruhi pendapatan pelanggan pertama karena pelanggan harus menutup usahanya disaat banjir musiman di daerah kawasan rumahnya sehingga menyebabkan penurunan pendapatan yang mengakibatkan pelanggan tidak membayar piutang karena keterbatasan penghasilan. Pelanggan kedua mengatakan banjir dan musim hujan berdampak pada pendapatannya karena usaha salon pelanggan akan dia tutup pada saat itu dan pendapatan pelanggan pun berkurang sehingga pemilik merasa kesulitan untuk membayar kewajiban piutang air. Pelanggan ketiga menjelaskan bahwa banjir mempengaruhi pendapatannya yang bekerja

¹⁰⁶ Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 16 Juli 2024

¹⁰⁷ Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara di Kota Parepare, 17 Juli 2024

hanya dua hari dalam seminggu, ketika banjir terjadi banjir pelanggan tidak bisa bekerja, sehingga pendapatan terhenti dan kewajiban membayar piutang air tidak dapat dia penuhi.

2. Dampak Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae di Kota Parepare

Pendapatan atau profitabilitas menjadi salah satu tujuan didirikannya suatu perusahaan. PAM Tirta Karajae Kota Parepare menjadikan pendapatan sebagai peran yang sangat besar bagi perusahaan karena keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pendapatan atau profitabilitas suatu perusahaan namun jika perusahaan memiliki jumlah piutang yang tinggi maka jelas akan berdampak pada pendapatan perusahaan. Adapun 2 dampak piutang pelanggan terhadap pendapatan yaitu:

1. Piutang dapat memberikan dampak negatif terhadap perusahaan

Piutang jika tidak dibayarkan atau dilunasi maka jelas dapat merugikan perusahaan, karena apabila piutang tidak dibayarkan maka akan mempengaruhi pendapatan yang diterima perusahaan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Jelas mempengaruhi pendapatan PAM Tirta Karajae, karena kalau pelanggan tidak bayar piutang rekening airnya pasti berkurang pendapatan.”¹⁰⁸

¹⁰⁸ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

Hal ini juga sama dengan yang dikatakan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya sangat mempengaruhi, karena kan semakin besar piutang maka semakin kurang juga pendapatan.”¹⁰⁹

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa piutang rekening air yang tidak dibayarkan oleh pelanggan dapat mengurangi pendapatan perusahaan karena semakin besar jumlah piutang pelanggan maka semakin kurang pendapatan perusahaan. Apabila pelanggan juga tidak melaksanakan kewajibannya yaitu membayar piutang rekening airnya maka akan mengurangi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer Keuangan yang mengatakan bahwa:

“Jelas mengurangi pendapatan kami karena pelanggan tidak bayar itu piutang rekening airnya.”¹¹⁰

Begitupun dengan hasil wawancara informan ibu Wiwiek Hastya yang mengatakan bahwa:

“Iya, otomatis dia mengurangi pendapatan karena kan pelanggan tidak bayar piutangnya toh jadi berkurang lagi pendapatan PAM Tirta Karajae.”¹¹¹

¹⁰⁹ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

¹¹⁰ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹¹¹ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa piutang rekening air yang tidak dibayarkan oleh pelanggan dapat mengurangi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

2. Piutang dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan

Piutang tidak hanya menimbulkan hal negatif melainkan juga dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, yang artinya apabila ada piutang disuatu perusahaan maka perusahaan akan memberikan denda kepada pelanggan yang terlambat melaksanakan kewajibannya, dengan adanya denda maka jumlah pendapatan suatu perusahaan dapat meningkat. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya denda meningkatkan pendapatan kami, karena denda kan juga termasuk salah satu dari sumber pendapatan perusahaan.”¹¹²

Begitupun dengan hasil wawancara informan ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya denda memang meningkatkan jumlah pendapatan tapi denda itu masuk di pendapatan non air yah.”¹¹³

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa denda yang diberikan kepada pelanggan yang memiliki piutang dapat meningkatkan jumlah pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, pendapatan karena denda dimasukkan dalam pendapatan non air. Pemberian

¹¹² Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹¹³ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

denda kepada pelanggan yang tidak melaksanakan kewajibannya tentu saja memberikan keuntungan bagi pihak perusahaan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatkan bahwa:

“Iya perusahaan mendapatkan keuntungan dengan adanya denda, tapi sebenarnya pemberian denda ini diberikan kepada pelanggan sebenarnya untuk pemberian sanksi kepada pelanggan karena tidak membayar piutang rekening airnya.”¹¹⁴

Begitupun hasil wawancara dengan ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya denda dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan karena denda itukan kan pendapatan kami juga, terus pendapatan juga itukan bagian dari laba rugi.”¹¹⁵

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa pemberian denda kepada pelanggan yang tidak membayar piutang rekening airnya bertujuan untuk sebagai sanksi, meskipun pada akhirnya juga memberikan keuntungan bagi perusahaan karena dihitung sebagai pendapatan yang memengaruhi laporan laba rugi perusahaan.

3. Proses Pengendalian Piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Pengendalian piutang menjadi sebuah serangkaian proses dan kebijakan yang diterapkan perusahaan untuk mengelola piutang usaha, yaitu hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas barang atau jasa yang telah diberikan. Ada 4 proses pengendalian piutang yang terdiri dari:

¹¹⁴ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹¹⁵ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

- a. Penyelenggaraan catatan piutang dalam kondisi yang memuaskan untuk memenuhi kepedulian kepada bagian kepala keuangan

Penyelenggaraan pencatatan piutang sebuah perusahaan dimulai dengan memastikan semua proses pengelolaan dan pencatatan piutang sesuai dengan SOP setiap perusahaan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Awalnya itu dimulai dari baca meter dulu, hasil dari pembaca meter dibawah bagian rekening, terus hasilnya di proses dan jadi DRD atau daftar rekening yang ditagih, lalu di upload ke loket, terus masuk lagi ke pembukuan untuk dicatat sebagai piutang.”¹¹⁶

Begitupun hasil wawancara dengan ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Proses pencatatan piutang itu awalnya dimulai dari pembaca meter mencatat meteran dari rumah-rumah pelanggan terus kalau sudah itu diolah datanya terus dikirim bagian rekening, bagian rekening nanti ini dia proses hasil pencatatan pembaca meter itu dan akhirnya jadi DRD (Daftar Rekening yang Ditagih), kalau sudah itu diupload lah ke loket, di loket itu untuk ditagih, terus juga masuk ke pembukuan nah di pembukuan itu dicatatlah dia sebagai piutang nah jurnalnya itu piutang rekening air pada pendapatan air, kan dia sudah dicatat sebagai piutang nah pada saat pelanggan datang membayar itu akan mengurangi piutangnya dan masuk ke penerimaan terus jurnalnya itu penerimaan pada piutang.”¹¹⁷

Berdasarkan penjelasan informan diatas dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggaraan pencatatan piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare memiliki struktur yang dimulai dari pencatatan meteran

¹¹⁶ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹¹⁷ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

pelanggan oleh pembaca meter, data tersebut diolah oleh bagian rekening menjadi Daftar Rekening yang Ditagih (DRD) dan diunggah ke loket untuk penagihan. Selanjutnya, data dicatat dalam pembukuan dengan jurnal Piutang Rekening Air pada Pendapatan Air. Ketika pelanggan membayar, piutang berkurang, dan jurnalnya berubah menjadi Penerimaan pada Piutang. Pencatatan piutang sebagai proses administrasi keuangan yang mencatat jumlah uang yang harus diterima oleh sebuah perusahaan maka dari itu pencatatan piutang harus dilakukan secara sistematis dan teratur. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karjae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Ya, kita kan disini ada sistem artinya kita mempunyai sebuah program dan bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu bimasakti alterra, jadi semua pencatatan baik yang terjual maupun yang jadi piutang itu tercatat secara otomatis di sistem.”¹¹⁸

Begitupun juga yang dijelaskan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya pencatatan piutang dilakukan secara sistematis dan teratur karena kan pakai aplikasi toh dan kita juga ada catat manual.”¹¹⁹

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa pencatatan piutang dilakukan secara sistematis dan teratur karena pencatatatn piutang otomatis melalui sistem yang terintegrasi dengan program pihak ketiga

¹¹⁸ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹¹⁹ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

yaitu Bimasakti Alterra namun tetap didukung oleh pencatatan manual sebagai pelengkap.

b. Penerapan dan penyelenggaraan pengamanan pengendalian internal yang diperlukan,

Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua kegiatan operasional dan aktivitas sebuah perusahaan berjalan sesuai dengan kebijakan serta standar yang sudah ditetapkan serta memastikan transparansi kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan piutang. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer Keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Jadi itu hampir tiap bulan kita adakan rapat evaluasi bersama dengan semua pihak yang terlibat baik dalam pengelolaan atau pencatatan piutang pelanggan untuk mengetahui progres penerimaan piutang, kan informasi tentang piutang itu sudah tersimpan semua di sistem jadi kita tau apakah piutang itu berkurang atau bertambah.”¹²⁰

Begitupun juga yang dijelaskan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Tiap bulan itu diadakan rapat evaluasi yang terlibat disinikan bagian yang mengelola dan pencatatan piutang, seperti bagian keuangan dan akuntansi terus bagian langganan dan juga bagian penagihan seperti tim *door to door* juga ikut serta karena kan bagian tim *door to door* ini bertugas menyerahkan surat tagihan untuk disampaikan kepada pelanggan.”¹²¹

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa PAM Tirta Karajae rutin mengadakan rapat evaluasi bulanan dengan semua pihak

¹²⁰ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹²¹ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

terkait pengelolaan dan pencatatan piutang pelanggan. Rapat ini bertujuan untuk mengevaluasi pengelolaan dan pencatatan piutang, termasuk koordinasi dengan tim *door to door* yang bertugas menyampaikan surat tagihan kepada pelanggan. Progres penerimaan piutang dipantau melalui sistem yang menyimpan data piutang secara terintegrasi, sehingga dapat diketahui apakah jumlah piutang mengalami peningkatan atau penurunan.

c. Penyiapan laporan yang diperlukan untuk pimpinan mengenai kondisi piutang dan hal-hal yang berhubungan,

Penyiapan laporan ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana kondisi piutang dalam suatu perusahaan, pembuatan pelaporan piutang berguna untuk memberikan informasi terkait piutang pelanggan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Inikan sebenarnya laporan dibuat *backup* setiap bulan atau ada laporan bulanan, untuk laporan piutang itu dibuat setiap akhir bulan.”¹²²

Hal ini juga dijelaskan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Kalau untuk laporan piutang itu kita catat setiap akhir bulan.”¹²³

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa laporan piutang PAM Tirta Karajae disiapkan atau dicatat setiap akhir bulan, dengan data backup yang dibuat setiap bulan untuk memastikan kelengkapan laporan. Hasil dari laporan piutang juga berfungsi sebagai untuk membantu

¹²² Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹²³ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

dalam mengambil keputusan yang tepat untuk menentukan strategi penagihan kepada pelanggan. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya jelas itu kita jadikan acuan untuk menentukan strategi dalam melakukan penagihan nantinya, supaya kita tahu mana yang akan kita jadikan prioritas utama dahulu, yang mau kita prioritaskan tentu tagihan-tagihan jumlah yang besar, kita prioritaskan artinya itu skala prioritas yah artinya kita juga tidak abaikan tagihan yang kecil yah tapi kita lebih utamakan dulu yang kita lihat di rayon ini yang paling besar nah itulah kita perketat disitu tapi yang lain-lain juga kita tetap tagihkan.”¹²⁴

Hal ini juga dibenarkan oleh ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya laporan kondisi piutang itu dapat digunakan untuk menentukan strategi penagihan dia.”¹²⁵

Berdasarkan hasil wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa pentingnya hasil laporan kondisi piutang dijadikan acuan atau dijadikan sebagai penagambilan Keputusan untuk menentukan strategi penagihan PAM Tirta Karajae, strategi penagihan berdasarkan skala prioritas, dengan memfokuskan pada tagihan berjumlah besar terlebih dahulu, namun tetap menagih tagihan yang lebih kecil di seluruh wilayah.

d. Penilaian piutang secara wajar dalam neraca termasuk pembentukan penyisihan cadangan yang diperlukan,

Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa nilai piutang yang dilaporkan mencerminkan jumlah yang dapat direalisasikan bersih, dan

¹²⁴ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹²⁵ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

memastikan neraca keuangan perusahaan mencerminkan nilai piutang yang sebenarnya dengan cara yang adil. Sebagaimana wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Untuk metodenya itu kita lakukan penyisihan piutang pelanggan yang kemungkinan tidak dapat ditagih toh, dan semua nilai piutang pelanggan ada sistem, jadi semua laporan keuangan atau laporan piutang itu ada dalam sistem, jadi kapan kita butuhkan itu kita tinggal ambil disistem.”¹²⁶

Hal ini juga didukung oleh ibu Wiwiek selaku Asisten menejer pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang mengatakan bahwa:

“Iya dengan metode itu penyisihan piutang, penyisihan piutang itu maksudnya kita akan sisihkan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat ditagihkan, piutang yang tidak dapat ditagihkan itu piutang yang sudah 5 tahun tidak dibayarkan maka sudah bisa kita sisihkan karena tidak tertagih jadi dia bisa mengurangi piutang, jadi dia ini mengurangi piutang tapi tidak mengurangi nilai bukunya jadi misalnya kan kalau datang nanti pelanggan membayar itu tetap dicatat tapi bukanmi mengurangi piutang larinya ke pendapatan mi.”¹²⁷

Berdasarkan wawancara informan diatas dapat disimpulkan bahwa perusahaan menggunakan sistem untuk mengelola piutang pelanggan, termasuk menyisihkan piutang yang kemungkinan tidak dapat ditagih, semua data terkait piutang dan laporan keuangan tersimpan dalam sistem, sehingga dapat diakses dengan mudah kapan pun diperlukan. Metode penyisihan piutang digunakan untuk memisahkan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat ditagih, yaitu piutang yang telah melewati jangka waktu 5 tahun tanpa pembayaran. Penyisihan ini mengurangi total piutang, tetapi tidak memengaruhi nilai buku.

¹²⁶ Salman, Menejer Keuangan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 12 Juli 2024

¹²⁷ Wiwiek Hastya, Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara di PAM Tirta Karajae Kota Parepare, 15 Juli 2024

Jika pelanggan kemudian membayar piutang tersebut, pembayaran akan dicatat sebagai pendapatan, bukan sebagai pengurangan terhadap piutang.

C. Pembahasan

Berdasarkan seluruh penjelasan hasil penelitian diatas terdapat beberapa pembahasan penelitian yang merujuk kepada fokus penelitian ini, yaitu:

1. Faktor-Faktor Penyebab Terjadinya Piutang Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Air Minum (PAM) Tirta Karajae di Kota Parepare

Salah satu harta jangka panjang yang paling terpenting adalah piutang. Piutang disebabkan karena adanya kegiatan operasional bisnis perusahaan yang melakukan pembayaran secara berangsur–angsur atau dalam kredit. Perusahaan tidak akan mengalami kerugian pada akun piutang jika dalam pengendalian dan pengelolaan piutang perusahaan dilakukan dengan baik agar tidak menimbulkan piutang tak tertagih.¹²⁸

Piutang memiliki beberapa faktor penyebab, menurut Ismail faktor penyebab piutang dibagi menjadi 2 bagian yaitu berasal dari pihak Internal (Perusahaan) dan berasal dari Eksternal (Pelanggan). Berdasarkan faktor-faktor penyebab piutang tersebut, hasil penelitian dapat diuraikan bahwa faktor internal, berasal dari dalam perusahaan sendiri, faktor internal sendiri terdiri dari 3 yaitu:

Analisis kurang tepat, menjadi penyebab piutang pertama dari faktor internal perusahaan, hal ini merujuk pada kegagalan suatu perusahaan seperti tidak melakukan analisis mengenai kemampuan pembayaran pelanggan, sehingga menimbulkan piutang dari pelanggan dan pada akhirnya dapat berdampak negatif

¹²⁸ Sasongko, *Akuntansi Suatu Pengantar Berbasis PSAK* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2016), hal. 203

pada keuangan perusahaan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara, ditemukan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak melakukan analisis secara mendalam atau tidak pernah mempertanyakan mengenai kemampuan finansial atau kesanggupan pelanggan dalam membayar tagihan rekening airnya sebelum menyetujui permohonan sambungan baru, karena bagi PAM Tirta Karajae yang jelas orang yang akan melakukan sambungan baru akan menjadi pelanggan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan pelanggan, ditemukan bahwa sebelum persetujuan sambungan baru, pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare belum menanyakan secara spesifik mengenai kesanggupan pelanggan dalam membayar tagihan air bulanan. Dalam proses pengajuan sambungan baru, pelanggan hanya menerima informasi terkait biaya pemasangan sambungan baru, tahapan dan proses teknis pemasangan air, jadwal pembayaran tagihan air setiap bulan, serta konsekuensi jika terjadi keterlambatan pembayaran. Penjelasan yang diberikan oleh pihak PAM lebih berfokus pada aspek administratif dan teknis pemasangan, sementara aspek kemampuan finansial pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran secara berkelanjutan kurang menjadi perhatian. Hal ini memberikan dampak bagi keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare karena memiliki banyak piutang dari pelanggan yang tidak melaksanakan kewajibannya setiap bulan yaitu membayar tagihan rekening airnya. Namun pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare mengatasi dampak dari hal tersebut dengan cara seperti membentuk tim penagihan atau tim *door to door* yang bertugas langsung turun kelapangan untuk memberikan surat tagihan kepada pelanggan, melakukan penyegelan sementara apabila pelanggan tidak ada itikad untuk datang ke kantor untuk memberikan kepastian mengenai pembayarannya, dan memberikan opsi angsuran kepada

pelanggan. PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga memberikan keadilan pembayaran rekening air untuk pelanggannya yaitu melakukan kualifikasi golongan kelompok air. Pada dasarnya, setiap pelanggan dikelompokkan ke dalam golongan tertentu yang mencerminkan kemampuan ekonominya. Misalnya, pelanggan yang tergolong kurang mampu akan dimasukkan ke kelompok tarif yang lebih rendah, seperti kelompok III A untuk penggunaan air rumah tangga. Namun, sistem ini bersifat dinamis karena perusahaan air secara rutin melakukan evaluasi berkala terhadap kualifikasi golongan air setiap pelanggan. Evaluasi berkala dilakukan dengan memantau perkembangan kondisi ekonomi dan fisik properti pelanggan. Salah satu cara untuk mengetahui perubahan tersebut adalah melalui laporan petugas pembaca meter yang langsung mengunjungi rumah pelanggan. Jika ditemukan perubahan signifikan, seperti peningkatan kondisi ekonomi atau perluasan bangunan rumah, pelanggan dapat dipindahkan ke golongan tarif yang lebih tinggi. Dengan demikian, tarif air yang dikenakan akan disesuaikan dengan kemampuan ekonomi pelanggan yang lebih baik.

Hasil penelitian sesuai dengan teori faktor penyebab piutang (Internal) mengenai analisis kurang tepat, dimana perusahaan tidak dapat memprediksi apa yang akan terjadi dalam kurun waktu selama jangka waktu piutang, analisis yang kurang tepat bisa mengakibatkan keputusan yang tidak optimal, seperti tidak sesuai dengan kemampuan pembayaran pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada keuangan perusahaan. Dengan kata lain dengan tidak melakukan analisis mengenai kesanggupan kemampuan membayar pelanggan sebelum persetujuan sambungan baru maka dapat mengakibatkan adanya piutang rekening air pelanggan sehingga berdampak kepada pendapatan perusahaan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauzia bahwa dengan tidak melakukan analisis mengenai kesanggupan pelanggan sebelum persetujuan pemasangan sambungan baru di Perumda Air Minum Batang Hari adalah kesalahan yang dilakukan oleh perusahaan karena hal ini menimbulkan adanya piutang rekening air pelanggan di Perumda Air Minum Batang Hari.¹²⁹ Hal tersebut juga sama dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa pihak perusahaan tidak melakukan analisis mengenai kemampuan atau kesanggupan pelanggan dalam melakukan pembayaran sebelum persetujuan sambungan baru karena bagi pihak perusahaan adalah orang yang akan melakukan sambungan baru akan menjadi pelanggan perusahaan, hal ini mengakibatkan adanya piutang rekening air di PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Gani Nor Rohmana tidak sejalan, bahwa PDAM Tirta Gemilang Kota Magelang melakukan analisis terhadap kemampuan membayar pelanggan, dimana sebelum memberikan persetujuan sambungan baru pihak PDAM Tirta Gemilang menganalisis atau mempertanyakan mengenai kondisi ekonomi pelanggan, karena pihak perusahaan memiliki tujuan untuk meminimalisir risiko piutang di PDAM Tirta Gemilang.¹³⁰

Kurangnya pengendalian internal, menjadi penyebab piutang kedua dari faktor internal perusahaan. terjadi karena kekurangan staff bagian penagihan dan perusahaan senantiasa memberikan kebijakan piutang kepada pelanggan. Kurangnya jumlah staff bagian penagihan salah satu permasalahan yang sering dialami oleh sebuah perusahaan, terutama perusahaan yang memiliki basis

¹²⁹ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

¹³⁰ Gani Nur Rohmana, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada PDAM Tirta Gemilang Kota Magelang' (Universitas Tidar, 2019).

pelanggan yang luas dan jumlah transaksi piutang yang tinggi. Kekurangan ini tidak hanya berdampak pada pemberitahuan piutang perusahaan namun juga berdampak pada arus kas perusahaan, tetapi juga menciptakan risiko pengendalian internal yang lemah. Sebagaimana yang terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare terbukti dari hasil wawancara, ditemukan bahwa Ketika terjadi keterlambatan pembayaran, perusahaan air akan mengirimkan surat pemberitahuan tagihan kepada pelanggan. Surat ini memuat informasi yang sangat rinci mengenai kewajiban pelanggan, seperti jumlah tagihan yang belum dibayarkan, rincian penggunaan air, besarnya denda akibat keterlambatan, serta detail lain terkait pembayaran, termasuk apabila pelanggan memilih opsi angsuran atau biaya tambahan terkait buka segel. Surat pemberitahuan ini bertujuan untuk memberikan kejelasan dan transparansi kepada pelanggan mengenai tanggung jawab finansial mereka. Selain itu jumlah staff bagian penagihan yang dinamakan sebagai tim *door to door* berjumlah hanya 10 orang, jumlah ini dinilai sangat terbatas jika dibandingkan dengan jumlah pelanggan yang memiliki piutang rekening air dimana pada tahun 2023 jumlah pelanggan yang ditagih mencapai sebanyak 24.446 pelanggan. Bukan hanya jumlah staff tim *door to door* saja yang kurang tetapi mereka juga harus menangani wilayah yang berbeda-beda dimana pembagian wilayah setiap tim *door to door* sudah ditentukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare dan mereka harus membawakan surat tagihan pelanggan ke wilayah masing-masing yang telah ditentukan sesuai dengan rayon yang tertera disurat. Setiap staf memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan tagihan ke pelanggan di wilayah tertentu, yang terkadang memiliki jumlah pelanggan yang banyak.

ketidakmerataan ini dapat menimbulkan ketidakefisienan dalam proses penagihan, terutama jika jumlah pelanggan yang harus ditangani melebihi kapasitas penagih.

Selain dari kurangnya staff bagian penagihan atau tim *door to door* pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga selalu atau terlalu mudah memberikan kelonggaran atau kebijakan terhadap piutang pelanggan. Pemberian kelonggaran atau kebijakan ini dijadikan sebagai upaya untuk memastikan piutang pelanggan dapat dilunasi. Hal ini terbukti dari hasil wawancara, ditemukan bahwa pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare selalu memberikan kelonggaran atau kebijakan kepada pelanggan yang memiliki piutang yaitu dengan memberikan kebijakan angsuran, hal ini diperuntukkan terutama bagi pelanggan yang merasa kesulitan untuk melunasi seluruh piutangnya dalam satu kali pembayaran, semisalnya ada pelanggan yang memiliki piutang sejumlah Rp. 5.000.000 dan pelanggan merasa keberatan untuk membayarnya sekaligus maka pihak PAM Tirta Karajae akan memberikan opsi angsuran kepada pelanggan. Pemberian kebijakan angsuran ini tidak diberikan secara langsung namun pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga mempertimbangkan dari berbagai aspek seperti kemauan dan kemampuan pelanggan untuk melunasi piutangnya dan juga diberikan syarat kepada pelanggan apabila diberikan kebijakan angsuran maka pelanggan juga tetap harus membayar rekening air berjalannya setiap bulan dan apabila pelanggan tidak mematuhi syarat tersebut maka pelanggan tidak akan diberikan kebijakan lagi.

Hasil penelitian sesuai dengan teori kurangnya pengendalian internal piutang, hal ini meliputi kurangnya staf bagian penagihan dalam perusahaan, dan terlalu banyak pemberian kelonggaran terhadap piutang pelanggan. Temuan bahwa keterbatasan jumlah staf penagihan yang hanya terdiri dari 10 orang dalam

tim *door to door* jumlah ini tidak sebanding dengan banyaknya pelanggan yang memiliki piutang rekening air, sehingga menyebabkan beban kerja yang tidak merata. Serta PAM Tirta Karajae Kota Parepare terlalu mudah memberikan kebijakan kelonggaran pembayaran kepada pelanggannya.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah bahwa kurangnya atau terbatasnya tenaga/staff penagihan piutang di Perumda Air Minum Batang Hari menimbulkan penumpukan piutang yang belum ditagihkan karena kurangnya staff penagihan yang pada ahirnya akan menimbulkan kerugian bagi Perumda Air Minum Tirta Batang Hari.¹³¹ Hal tersebut juga sama dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana jumlah tim penagihan atau tim *door to door* hanya berjumlah 10 orang saja dan setiap penagih memiliki wilayah masing-masing untuk ditagih, jumlah penagih tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang akan ditagih. Sedikitnya jumlah penagih dibandingkan jumlah pelanggan yang mau ditagihkan yaitu tercatat bahwa pada tahun 2019 ada sebanyak 20.454 pelanggan, lalu pada tahun 2020 jumlah pelanggan yang ditagih meningkat sebanyak 21.719, lalu pada tahun 2021 terjadi peningkatan sebanyak 22.510 pelanggan, lalu pada tahun 2022 terjadi peningkatan lagi sebanyak 23.447 pelanggan dan pada tahun 2023 tetap saja terjadi peningkatan jumlah pelanggan yang ditagih yaitu sebanyak 24.446 pelanggan. Berdasarkan hal ini terdapat ketimpangan yang cukup signifikan antara jumlah pelanggan yang memiliki piutang terhadap PAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan jumlah tim penagih yang tersedia. Jumlah pelanggan yang memiliki piutang terbilang sangat banyak, Sementara itu, jumlah tim penagih yang ada relatif sedikit yang dimana jumlahnya

¹³¹ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

hanya 10 orang saja dan setiap tim penagih memiliki wilayah yang berbeda untuk menagih pelanggan.

Pemberian kelonggaran atau kebijakan dengan mudah menyebabkan adanya piutang di perusahaan. Sejalan dengan hasil penelitian Fauziah bahwa Perumda Air Minum Batang Hari terlalu mudah memberikan kebijakan kepada pelanggannya dengan memberikan kebijakan angsuran dan perusahaan tidak memperhatikan dengan jelas mengenai patokan tentang standar kekayaan untuk kemampuan pelanggan dalam membayar, hal ini terlihat dari lemahnya pengembalian atau pembayaran piutang pelanggan.¹³² Hal ini juga terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana pihak perusahaan selalu memberikan kelonggaran atau kebijakan kepada pelanggan yang memiliki piutang dengan memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan yang merasa kesulitan untuk melunasi seluruh piutangnya dalam satu kali pembayaran, misalnya pelanggan memiliki piutang sebanyak RP. 5.000.000 tetapi pelanggan tidak bisa melunasinya dalam sekaligus membayar maka pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan solusi yaitu dengan memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan agar pelanggan dapat melunasinya piutangnya sambil mebayar rekening air berjalannya.

Keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang, menjadi penyebab piutang ketiga dari faktor internal perusahaan, keterlambatan dalam proses pemberitahuan atau penagihan dapat mengambat efektivitas pekerjaan, terutama dalam melakukan pemberitahuan penagihan piutang kepada banyak pelanggan. Walaupun tanggal dan waktu penagihan sudah ditetapkan namun bisa saja terjadi keterlambatan

¹³² Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

karena berbagai hal. Hal ini terbukti dari hasil wawancara, ditemukan bahwa pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan surat pemberitahuan secara resmi kepada pelanggan yang memiliki piutang. Dalam surat tagihan tersebut terinci dengan jelas mengenai berapa jumlah pemakaian air, berapa jumlah tagihan yang harus dibayarkan, jumlah denda yang harus dibayarkan dan sampai kapan waktu yang diberikan pihak perusahaan kepada pelanggan untuk melunasi tagihannya. PAM Tirta Karajae Kota Parepare memiliki jadwal penagihan yang tetap kepada pelanggan yang memiliki piutang yaitu dimulai dari tanggal 1 setiap awal bulan hingga tanggal 20 setiap bulannya. Namun pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare terkadang terlambat dalam melakukan penagihan kepada pelanggan karena sering kali terambat dengan surat tagihan pelanggan belum tersedia atau belum selesai. Pihak tim *door to door* tidak dapat langsung melakukan penagihan sebelum surat tagihan pelanggan diterbitkan. Surat tagihan pelanggan tidak dapat langsung dibuat karena harus melalui proses mekanisme tertentu, seperti pengelompokan pelanggan berdasarkan rayon atau wilayahnya. Jika penentuan rayon belum selesai, surat tagihan tidak dapat diterbitkan tepat waktu karena pembuatan surat berdasarkan mekanisme yang telah ditentukan dan proses ini membutuhkan waktu, terutama jika rayon belum ditentukan. Keterlambatan penagihan atau pemberitahuan surat tagihan kepada pelanggan ini terjadi karena pembuatan surat yang belum selesai.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori keterbatasan pengetahuan staf bagian piutang, kurangnya pengetahuan dan keterampilan yang memadai pada staf bagian piutang mengakibatkan keterlambatan dalam penagihan, situasi di mana perusahaan tidak melakukan penagihan atau mengumpulkan pembayaran dari

pelanggan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Temuan bahwa keterlambatan ini terjadi ketika perusahaan tidak dapat menagih atau mengumpulkan pembayaran dari pelanggan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dikarenakan surat tagihan belum keluar.

Keterlambatan penagihan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah yang dimana Perumda Air Minum Batang Hari mengalami keterlambatan dalam penagihannya karena kekurangan personil atau petugas bagian penagihan dan surat tagihan yang belum selesai.¹³³ Hal ini juga terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana keterlambatan penagihan dikarenakan surat tagihan belum keluar karena jika surat tagihan belum keluar maka tim penagih tidak dapat melakukan penagihan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutiara dan Saparuddin Siregar tidak sejalan bahwa surat tagihan selalu dikeluarkan tepat waktu dibandingkan PAM Tirta Karajae Kota Parepare namun yang menjadi kendalanya adalah terkadang petugas penagihan PDAM Tirta Sri Binjai tidak menyampaikan surat tagihan secara langsung kepada pelanggan karena petugas yang lalai atau petugas yang menitipkan surat tunggakan ke tetangga pelanggan namun tidak disampaikan oleh tetangganya, hal ini menyebabkan tunggakan menjadi lebih tinggi di PDAM Tirta Sri Binjai.¹³⁴

Selain dari faktor internal yang berasal dari perusahaan, penyebab faktor piutang bagian eksternal atau bagian pelanggan pun terdiri dari 5 yaitu:

¹³³ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

¹³⁴ Mutiara dan Saparuddin Siregar, 'Analisis Penyebab Piutang Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai', *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 4.1 (2023), 1717-1722.

Pelanggan sengaja tidak melakukan pembayaran, menjadi penyebab piutang pertama dari faktor eksternal pelanggan, artinya pelanggan sadar betul mengenai adanya kewajiban pembayaran piutang yang harus mereka bayarkan kepada pihak perusahaan namun mereka memilih untuk tidak memayarnya atau menunda pembayaran. Hal ini terbukti dari hasil wawancara pelanggan dengan peneliti, peneliti menemukan bahwa 5 informan pelanggan yang memiliki piutang kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare menyadari betul bahwasannya mereka memiliki piutang yang harus dibayarkan terlihat dari pengakuan semua informan yang menyatakan bahwa mereka menyadari adanya tagihan air yang belum mereka bayarkan namun, tingkat kesadaran ini tidak selalu diikuti dengan tindakan yang tepat dalam melunasi kewajiban. Kurangnya kesadaran pelanggan terhadap piutang rekening air ditandai dengan sikap pelanggan yang tidak menjadikan pembayaran tagihan air sebagai prioritas utama hal ini membuat mereka seingkali menunda pembayaran piutang rekening airnya. Pelanggan menunda pembayarang piutang rekening air karena berbagai alasan yaitu keterbatasan pendapatan pelanggan, ada pelanggan yang hanya bekerja 2 hari dalam 1 minggu dan mereka lebih memilih untuk memenuhi kebutuhan yang lebih mendesak atau kebutuhan hari-hari seperti biaya sekolah anak atau kebutuhan untuk makan, ketidakcocokan waktu jatuh tempo dengan pemasukan pelanggan, serta sikap pelanggan yang menganggap enteng pembayaran tagihan air sehingga jumlah tagihannya meumpuk dan pelanggan tidak mampu untuk membayarnya sekaligus.

Hasil penelitian sesuai dengan teori pelanggan sengaja untuk tidak melakukan pembayaran piutang, kurangnya kesadaran pelanggan seringkali

menunda pembayaran karena pelanggan tidak memiliki kemauan dalam memenuhi kewajibannya. Temuan bahwa kurangnya kesadaran pelanggan dapat menyebabkan mereka dengan sengaja menunda pembayaran piutang, pelanggan sering kali tidak melakukan pembayaran piutang bukan karena ketidaktahuan, melainkan karena kurangnya kemauan dan prioritas dalam memenuhi kewajiban mereka.

Kurangnya kesadaran pelanggan sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah bahwa pelanggan Perumda Air Minum Tirta Batang hari mengabaikan dan sering menunda kewajibannya dalam pembayaran tunggakan rekening air pada tiap bulannya, watak buruk/sifat buruk pelanggan inilah yang menyebabkan timbulnya piutang pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari.¹³⁵ Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Mutiara dan Saparuddin siregar bahwa kurangnya kesadaran pelanggan sehingga menunda pembayaran dan memilih untuk memprioritaskan hal lain yang lebih mendesak sehingga pelanggan tidak mampu membayar piutang rekening airnya.¹³⁶ Begitupun juga yang terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana pelanggan yang memiliki piutang menyadari bahwa mereka memiliki piutang yang harusd dibayarkan namun tingkat kesadaran ini tidak selalu diikuti dengan tindakan yang tepat dalam melunasi kewajiban sehingga pelanggan selalu menunda pembayarannya karena berbagai hal yaitu, karena keterbatasan

¹³⁵ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

¹³⁶ Mutiara dan Saparuddin Siregar, 'Analisis Penyebab Piutang Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai', *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi*, 4.1 (2023), 1717-1722.

pendapatan, ada kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi seperti kebutuhan anak sekolah dan kebutuhan sehari-hari.

Kemampuan pelanggan terbatas, menjadi penyebab piutang kedua dari faktor eksternal pelanggan, terbatasnya kemampuan pelanggan dikarenakan oleh faktor ekonomi. Terbatasnya pendapatan oleh pihak pelanggan sehingga mereka tidak mampu membayar kewajibannya. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan 5 informan pelanggan yang memiliki piutang pada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan bahwa mayoritas pelanggan yang memiliki piutang menyatakan bahwa mereka ingin memenuhi kewajiban pembayaran, tetapi keterbatasan pendapatan membuat mereka kesulitan melunasi tagihan tepat waktu. Hal ini disebabkan karena faktor ekonomi seperti pendapatan pelanggan yang terbatas karena ada pelanggan yang menjalankan sebuah bisnis namun bisnisnya tidak selalu ramai dan ada pelanggan yang hanya bekerja di hari-hari tertentu saja sehingga pendapatannya sangat terbatas dan tidak menentu, pelanggan lebih memilih untuk memprioritaskan kebutuhan yang mendesak terlebih dahulu karena ada pelanggan yang memiliki anak yang sedang sakit keras sehingga dia lebih memilih untuk membiayai anaknya, meskipun pelanggan menyadari akan kewajibannya. Hal inilah yang menjadi penyebab utama ketidakmampuan pelanggan dalam melaksanakan kewajibannya yaitu karena faktor ekonomi atau keterbatasan pendapatan pelanggan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori kemampuan pelanggan terbatas, dikarenakan faktor ekonomi pelanggan. Pelanggan ingin melaksanakan kewajiban sesuai perjanjian, akan tetapi kemampuan pelanggan sangat terbatas atau ketidakmampuan pelanggan dalam membayar, sehingga tidak dapat membayar

kewajibannya. Temuan bahwa keterbatasan ekonomi pelanggan berpengaruh terhadap kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran piutang. Mayoritas pelanggan yang memiliki piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare menyatakan bahwa mereka sebenarnya ingin melunasi tagihan air mereka, tetapi keterbatasan pendapatan membuat hal tersebut sulit dilakukan tepat waktu.

Kemampuan pelanggan terbatas sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Emma Lilianti, Reva Maria, dan Shindy Pratiwi bahwa pendapatan pelanggan terbatas dan semakin meningkatnya kebutuhan pelanggan yang harus dipenuhi, membayar biaya anak sekolah, dan belum lagi kebutuhan-kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi.¹³⁷ Begitupun juga dengan pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana keterbatasan pendapatan pelanggan menjadi penyebab mereka tidak mampu membayar dan melunasi piutang rekening airnya karena pelanggan lebih memilih untuk memprioritaskan kebutuhan yang mendesak terlebih dahulu.

Perusahaan atau bisnisnya tidak dapat bersaing di pasar, menjadi penyebab piutang ketiga dari faktor eksternal pelanggan. Bisnis yang dijalankan oleh seorang pelanggan mengalami penurunan akibat kalah dalam persaingan dengan kompetitor lainnya, yang mengakibatkan perusahaan atau suatu bisnis akan menghadapi kerugian secara finansial, sehingga pemilik perusahaan atau bisnis tidak mampu membayar atau melunasi kewajiban/hutang dikarenakan faktor ekonomi yang tidak stabil. Kondisi perusahaan atau bisnis pelanggan yang tidak stabil tentu saja mempengaruhi kemampuan mereka dalam melaksanakan

¹³⁷ Emma Lilianti, Eva Maria, dan Shindy Pratiwi, 'Analisis Faktor Internal Dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang', *Akuntansi*, 1.2 (2020), 85–105.

kewajibannya yaitu membayar piutang rekening air. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan 2 informan pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang memiliki sebuah usaha atau bisnis, ditemukan bahwa kondisi bisnis yang dijalankan oleh pelanggan mengalami penurunan akibat persaingan bisnis, dan jumlah pesanan yang musiman seperti usaha atau bisnis yang dilakukan oleh pelanggan pertama yaitu pak Mu'thasim usaha percetakannya sangat bergantung pada momen tertentu, seperti pada saat setelah bulan puasa atau musim pernikahan, dimana permintaan biasanya meningkat pada saat musim itu. Namun, perkembangan teknologi dan tren penggunaan percetakan online telah mengurangi jumlah pelanggan yang datang ke bisnisnya karena orang-orang sudah mulai beralih ke undangan via *online*. Sedangkan pelanggan kedua yaitu ibu fadliani yang menjalankan usaha atau bisnis yang bergerak dalam bidang jasa yaitu salon, dia menghadapi ketidakstabilan usaha karena meningkatnya jumlah salon baru di Parepare yang menawarkan fasilitas lebih baik di bandingkan dengan salonnya. Hal inilah yang menjadi penyebab pelanggan mengalami ketidakstabilan dalam kondisi ekonominya sehingga mempengaruhi pendapatan dan kemampuan mereka dalam melaksanakan kewajiban mereka yaitu membayar piutang rekening air secara tepat waktu kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori perusahaan atau bisnisnya tidak dapat bersaing di pasar, dikarenakan perusahaan kalah dalam persaingan dengan kompetitor lainnya, yang mengakibatkan perusahaan atau suatu bisnis akan menghadapi kerugian secara finansial, sehingga pemilik perusahaan atau bisnis tidak mampu membayar atau melunasi kewajiban/hutang dikarenakan faktor ekonomi yang tidak stabil. Temuan bahwa ketidakmampuan pelanggan dalam

membayar piutang dapat disebabkan oleh ketidakmampuan bisnis mereka bersaing di pasar. Usaha pelanggan mengalami penurunan pendapatan akibat meningkatnya persaingan bisnis dan perubahan tren pasar.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah bahwa menurunnya kondisi ekonomi perusahaan yang disebabkan merosotnya kondisi ekonomi umum atau bidang usaha dimana mereka beroperasi dan juga karena perusahaannya tidak dapat bersaing dipasar.¹³⁸ Begitupun juga yang terjadi kepada pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana kondisi bisnis yang dijalankan pelanggan mengalami penurunan atau tidak stabil akibat persaingan bisnis dan perubahan tren pasar, sehingga hal itu mempengaruhi pendapatan bagi pelanggan karena ada pelanggan yang jumlah pesanannya meningkat pada saat musim tertentu dan hal ini juga lah yang membuat pelanggan tidak mampu membayar rekening airnya.

Perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, menjadi penyebab piutang keempat dari faktor eksternal pelanggan. Kenaikan tarif pembayaran dilakukan oleh pemerintah karena mereka memiliki kewenangan dalam hal tersebut, bila pemerintah menaikkan harga tarif bagi masyarakat maka masyarakat akan merasa kesulitan untuk membayar tagihan perbulan yang semakin besar jumlahnya dari pada sebelumnya. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan 5 pelanggan yang memiliki piutang pada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan bahwa pelanggan merasa kesulitan untuk memenuhi kewajiban pembayaran bulanan mereka karena tagihan air yang dianggap semakin melonjak tinggi dibandingkan sebelumnya. Pelanggan menduga bahwa pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare

¹³⁸ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

memberikan pengelompokan klasifikasi air yang tidak sesuai terhadap pendapatan pelanggan karena pelanggan merasa pendapatan dia lebih kecil dibandingkan pendapatan tetangganya walaupun pelanggan memiliki bisnis dirumahnya, hal ini menimbulkan persepsi bahwa tarif yang diterapkan tidak adil, lalu masalah teknis pada meteran air karena pelanggan merasa pemakaian mereka tidak sesuai dengan yang harus mereka bayarkan karena pelanggan merasa pemakaian airnya hanya untuk kebutuhan rumah tangga saja, dan juga penghasilan pelanggan yang tidak tetap sehingga pelanggan kesulitan akan kenaikan tarif air ini.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penelitian terkait perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, seperti kenaikan tarif pembayaran yang terjadi menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan untuk membayar tagihan perbulan yang semakin besar dari pada sebelumnya. Temuan bahwa perubahan kebijakan dan peraturan pemerintah, seperti kenaikan tarif pembayaran, dapat menyebabkan pelanggan mengalami kesulitan dalam melunasi tagihan bulanan mereka. Ketika tarif air meningkat, beban finansial pelanggan pun bertambah, terutama bagi mereka yang memiliki penghasilan tidak tetap atau terbatas.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Ramadani Pane dan Nur Fadhillah Ahmad bahwa pemakaian melonjak kepada pelanggan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara, namun pelanggan merasa bahwa pemakaian air nya tidak sesuai dengan meteran pelanggan sehingga tarif airnya mengalami kenaikan dan membuat pelanggan merasa kesulitan untuk membayarnya.¹³⁹

Begitupun yang terjadi kepada pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare

¹³⁹ Aulia Ramadani Pane dan Nur fadhillah Ahmad, 'Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)', *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2.1 (2024), 33–46.

bahwa pelanggan merasa kenaikan tarif air disebabkan karena kualifikasi kelompok golongan air tidak sesuai dengan kondisi pelanggan, pelanggan juga merasa pemakaiannya airnya tidak sesuai dengan tarif yang harus dibayarkan karena beberapa pelanggan menggunakan airnya hanya untuk kebutuhan rumah tangga saja harga airnya mengalami kenaikan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Fauziah tidak sejalan, bahwa tidak terjadi kesalahan mengenai pengelompokan klasifikasi air di Perumda Air Minum Tirta Batang Hari karena pemasangan dilakukan berdasarkan pengajuan permohonan pada saat sambungan baru dari calon pelanggan.¹⁴⁰

Bencana alam yang dapat merugikan pelanggan, menjadi penyebab piutang kelima dari faktor eksternal pelanggan. Bencana alam tidak dapat diprediksi sebelumnya atau berada diluar kendali manusia. Jika terjadi bencana alam maka hal itu dapat membuat kerugian bagi banyak manusia, di Indonesia banjir adalah salah satu bencana alam yang sering terjadi tiap tahunnya kerugian yang ditimbulkan bukan hanya kerusakan fasilitas tapi juga berdampak pada kondisi finansial, hingga sumber mata pencaharian masyarakat sehingga mereka tidak dapat melaksanakan kewajiban membayar piutang mereka. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan informan pelanggan yang memiliki piutang pada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan bahwa pelanggan yang tinggal di kawasan rawan banjir di daerah Kota Parepare mengalami kesulitan dalam membayar piutang rekening airnya apabila terjadi banjir, dikarenakan pendapatan pelanggan mengalami penurunan karena bagi pelanggan yang memiliki usaha permintaan menurun bahkan tidak ada pelanggan yang datang ketika musim hujan

¹⁴⁰ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

dan banjir sehingga mereka juga harus menutup usahanya pada saat terjadi banjir karena air sudah masuk kedalam rumah atau bisnis pelanggan dan juga bagi pelanggan yang hanya bekerja di waktu tertentu seperti hari senin dan kamis tidak dapat pergi bekerja karena rumahnya kebanjiran. Pekerja dengan pendapatan tetap atau bergantung pada hari kerja tertentu lebih rentan terhadap dampak ekonomi akibat bencana alam banjir ini. Hal ini terjadi apabila terjadinya bencana alam di daerah Kota Parepare yang dimana bahwa banjir menjadikan penurunan pendapatan bagi pelanggan karena pelanggan yang memiliki bisnis akan menutup bisnisnya pada saat terjadi banjir dan pelanggan yang bekerja dihari tertentu tidak dapat pergi bekerja dikarenakan rumahnya kebanjiran. Apabila hal ini terjadi maka otomatis pendapatan pelanggan akan menurun sehingga mereka tidak mampu membayar piutang rekening airnya.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori bencana alam yang dapat menyebabkan kerugian pelanggan, bencana alam yang tidak dapat diprediksi sebelumnya, seperti kebanjiran, tanah longsor, gunung meletus, gempa, kebakaran dan kejadian yang tidak dapat dikendalikan oleh manusia, hal ini berdampak pada kemampuan pelanggan untuk memenuhi kewajibannya. Temuan bahwa bencana alam dapat menyebabkan kerugian finansial bagi pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban pembayaran piutang. pendapatan pelanggan menurun signifikan selama musim hujan dan banjir, terutama bagi mereka yang memiliki usaha dan bagi pelanggan yang hanya bekerja dihari tertentu saja.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Fauziah bahwa bencana alam merupakan kejadian diluar kekuasaan pelanggan, terjadinya bencana alam

memberikan kerugian bagi pelanggan sehingga mereka tidak mampu membayar tagihan airnya.¹⁴¹ Begitupun yang terjadi kepada pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa terjadinya bencana alam banjir di Kota Parepare mempengaruhi kemampuan pelanggan dalam membayar piutang rekening airnya dikarenakan mereka menutup usaha sementara karena air banjir masuk ke dalam rumah atau tempat usaha mereka, sehingga tidak memungkinkan untuk beroperasi. Selain itu, bagi pelanggan yang bekerja pada hari-hari tertentu, seperti senin dan kamis, mereka tidak dapat pergi bekerja karena rumah mereka kebanjiran, sehingga kehilangan penghasilan pada hari tersebut dan pendapatan pelanggan menurun pada saat banjir.

2. Dampak Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae di Kota Parepare

Pendapatan adalah penghasilan yang berasal dari aktivitas normal dari suatu entitas dan merujuk kepada istilah yang berbeda-beda seperti penjualan (*Sales*), pendapatan jasa (*Fees*), bunga (*Interest*), dividen (*Dividend*), dan royalti (*Royalty*) dan pendapatan merupakan seluruh penerimaan, baik tunai atau bukan tunai yang merupakan hasil dan penjualan barang atau jasa dalam jangka waktu tertentu. Pendapatan sangat penting bagi sebuah perusahaan karena pendapatan menjadi sumber utama untuk menjalankan operasional dan mempertahankan kelangsungan bisnis. Tanpa pendapatan yang memadai, tidak mungkin ada keuntungan, sehingga pendapatan dapat dianggap sebagai fondasi dari keberhasilan keuangan perusahaan.

¹⁴¹ Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129-137

Keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari pendapatan atau profitabilitas suatu perusahaan namun apabila dalam suatu perusahaan memiliki jumlah piutang atau piutang yang tinggi maka akan berdampak kepada pendapatan perusahaan. Adapun dampak pendapatan perusahaan terhadap piutang pelanggan menurut Weston dan Brigham adalah:

Piutang dapat memberikan pengaruh negatif terhadap pendapatan perusahaan, menjadi dampak pertama bagi pengaruh piutang terhadap pendapatan perusahaan. Ketidakmampuan pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran menyebabkan perusahaan mengalami kerugian, baik dari segi arus kas maupun kinerja finansial. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan informan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan bahwa adanya piutang rekening air pelanggan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare mempengaruhi pendapatan perusahaan karena semakin besar piutang maka semakin semakin kurang pendapatan. Hal ini menunjukkan bahwa pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare sangat bergantung pada pembayaran piutang pelanggan karena salah satu sumber pendapatan PAM Tirta Karajae yaitu berasal dari pembayaran air pelanggan. Bagi Pelanggan yang tidak melaksanakan kewajibannya yaitu membayar piutang rekening airnya hal ini jelas merugikan PAM Tirta Karajae karena pelanggan tidak melaksanakan kewajibannya yaitu membayar piutang rekening airnya sehingga berakibat merugikan pendapatan yang seharusnya diterima oleh pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Namun jika kita melihat data laporan laba rugi PAM Tirta Karajae Kota Parepare meskipun banyaknya jumlah piutang yang ada di perusahaan namun hal ini tidak mempengaruhi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, data laporannya sebagai berikut:

Tabel 4.3 Laporan Laba Rugi Pendapatan PAM Tirta Karajae

No.	Tahun	Jumlah Pendapatan
1.	2019	Rp. 27.101.079.927
2.	2020	Rp. 32.563.108.202
3.	2021	Rp. 34.670.508.715
4.	2022	Rp. 39.357.302.126
5.	2023	Rp. 40.351.107.300

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2019 jumlah pendapatan PAM Tirta Karajae sebanyak Rp. 27.101.079.927, lalu pada tahun 2020 terjadi peningkatan sebanyak Rp. 32.563.108.202, lalu pada tahun 2021 jumlah pendapatan meningkat sebanyak Rp. 34.670.508.715, lalu pada tahun 2022 terjadi peningkatan jumlah pendapatan sebanyak Rp. 39.357.302.126 dan pada tahun 2023 terus terjadi peningkatan jumlah pendapatan sebanyak Rp. 40.351.107.300. Kenaikan pendapatan yang konsisten ini menunjukkan bahwa meskipun ada piutang rekening air, PDAM masih mampu meningkatkan pendapatannya setiap tahun. Hal ini bisa terjadi karena adanya faktor lain yang berkontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan, seperti peningkatan jumlah pelanggan, kenaikan tarif air, atau efisiensi dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu, dalam kondisi ini, perusahaan tidak dapat dikatakan mengalami kerugian secara langsung, tetapi tetap perlu mengelola piutang dengan baik agar tidak menjadi beban keuangan di masa mendatang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Aulia Ramadani Pane dan Nur Fadhillah Ahmad bahwa piutang memberikan dampak negatif bagi pendapatan PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara adanya piutang rekening air pelanggan di perusahaan mempengaruhi jumlah pendapatan yang diterima oleh

PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara karena pembayaran rekening air adalah salah satu sumber pendapatan utama perusahaan.¹⁴² Begitupun yang terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa piutang rekening air pelanggan memberikan dampak bagi keuangan perusahaan karena jumlah piutang rekening air pelanggan sangat mempengaruhi pendapatan PAM Tirta Karajae karena salah satu pendapatan dari perusahaan adalah berasal dari pembayaran rekening air pelanggan, namun dengan melihat laporan laba rugi PAM Tirta Karajae Kota Parepare menjelaskan bahwa pendapatan perusahaan tetap terus meningkat tiap tahunnya meskipun adanya piutang rekening air pelanggan. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Wira Hamdani Ginting tidak sejalan bahwa jumlah piutang tidak selalu berpengaruh pada pendapatan PDAM Tirtanadi Tapanuli Selatan karena jumlah piutang pelanggan yang masih bisa dikelola oleh PDAM Tirtanadi Tapanuli Selatan.¹⁴³

Kedua, Piutang dapat memberikan pengaruh positif terhadap pendapatan perusahaan, menjadi dampak kedua bagi pengaruh piutang terhadap pendapatan perusahaan. Piutang dapat meningkatkan pendapatan perusahaan dengan memberikan denda kepada pelanggan yang terlambat melaksanakan kewajibannya. Hal ini terbukti dari hasil wawancara informan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan bahwa denda yang diberikan kepada pelanggan yang memiliki piutang rekening air meningkatkan pendapatan PAM Tirta Karajae karena salah

¹⁴² Aulia Ramadani Pane dan Nur fadhillah Ahmad, 'Analisis Faktor-Faktor Tunggalan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)', *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2.1 (2024), 33–46.

¹⁴³ Wira Hamdani Ginting, 'Analisis Pengaruh Piutang Terhadap Profitabilitas Pada PT PDAM TIRTANADI TAPANULI SELATAN', *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Budaya*, 3.6 (2023), 1444–1458.

satu sumber pendapatan dari pihak PAM Tirta Karajae adalah denda, yang dimana denda ini termasuk dalam pendapatan yaitu pendapatan non air. Pemberian denda kepada pelanggan tujuan utamanya sebenarnya untuk dijadikan sebagai sanksi oleh pihak PAM Tirta Karajae karena pelanggan tidak melaksanakan kewajibannya, namun dalam hal itu juga pemberian denda dapat menjadi salah satu sumber keuntungan tambahan pendapatan bagi PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penelitian terkait dampak pendapatan perusahaan terhadap piutang pelanggan yaitu 1) Piutang dapat memberikan pengaruh negatif terhadap pendapatan perusahaan dan 2) Piutang dapat memberikan pengaruh positif terhadap pendapatan perusahaan. Dengan kata lain piutang berdampak negatif karena dapat mempengaruhi pendapatan namun melihat data laporan laba rugi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare tetap terus meningkat tiap tahunnya sehingga perusahaan tidak dapat dikatakan mengalami kerugian secara langsung. Disisi lain dengan adanya piutang ini juga dapat memberikan keuntungan dari segi pendapatan non air dalam pemberian denda yang diberikan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare kepada pelanggan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Candra Nyoman dan Gusti Ayu I bahwa piutang memberikan dampak positif pada pendapatan PDAM Tirta Hita Buleleng karena memberikan sanksi seperti denda dapat meningkatkan pendapatan pada perusahaan.¹⁴⁴ Begitupun yang terjadi di PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa piutang pelanggan juga dapat memberikan dampak positif bagi keuangan perusahaan karena dengan adanya piutang pihak perusahaan

¹⁴⁴ Candra Nyoman dan Gusti Ayu I, 'Analisis Piutang Usaha Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14.2 (2024), 245–255.

memberikan sanksi dalam bentuk denda kepada pelanggan yang memiliki piutang rekening air dan itu dapat meningkatkan dan memberikan keuntungan dalam segi pendapatan non air PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Adapun penelitian yang dilakukan oleh Demianus Lotte Boroallo, Luther Tangdialla, dan Bertha Beloan tidak sejalan, meskipun pemberian denda diterapkan kepada pelanggan yang melewati tanggal jatuh tempo, hal ini tidak selalu meningkatkan pendapatan PDAM Kota Makassar sesuai dengan target yang telah ditetapkan.¹⁴⁵

3. Proses Pengendalian Piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare

Piutang memerlukan pengendalian menjadi sebuah serangkaian proses dan kebijakan yang diterapkan perusahaan untuk mengelola piutang usaha, yaitu hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pelanggan atas barang atau jasa yang telah diberikan. Piutang memerlukan pengendalian yang sama seperti perusahaan lainnya, pengendalian yang layak terhadap piutang dapat dilakukan dengan 4 proses menurut Mia Lasmi Wardiyah yaitu:

Penyelenggara catatan piutang dalam kondisi yang memuaskan untuk memenuhi kepedulian kepada bagian kepala keuangan, menjadi proses pengendalian piutang pertama. Penyelenggaraan pencatatan piutang sebuah perusahaan dimulai dengan merujuk pada proses pengelolaan dan pencatatan semua informasi yang berkaitan dengan piutang perusahaan dengan cara yang sistematis dan teratur, untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang tercatat dengan benar dan dapat diperanggung jawabkan. Hal ini terbukti dari hasil wawancara dengan informan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare, ditemukan

¹⁴⁵ Demianus Lotte Boroallo, Luther Tangdialla, and Beloan Bertha, 'Analisis Efektivitas Penagihan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (Studi Kasus Perumda Air Minum Kota Makassar, Wilayah Pelayanan 2)', *Jurnal Paulus*, 1.1 (2024).

bahwa proses pencatatan piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare dilakukan dengan langkah-langkah yang terstruktur sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Prosesnya dimulai dari pembacaan meter, para pembaca meter akan mencatat semua meteran air pelanggan dari rumah-rumah pelanggan pada saat proses inilah pihak PAM Tirta Karajae akan mengetahui seberapa banyak penggunaan air setiap pelanggan, setelah membaca meter selanjutnya hasil dari pencatatan pembaca meter akan diolah datanya lalu dikirim kebagian rekening, bagian rekening ini nantinya akan memproses hasil pencatatan dari pembaca meter dan setelah itu jadilah DRD (Daftar Rekening yang Ditagih), setelah itu DRD akan di *upload* ke loket, DRD di upload ke sistem loket untuk memproses tagihan pelanggan., di loket itu untuk ditagih, terus masuk lagi ke pembukuan, di pembukuan ini akan dicatat sebagai piutang dan jurnal pencatatannya itu adalah piutang rekening air pada pendapatan air. Lalu pada saat pelanggan datang membayar piutang airnya maka akan mengurangi jumlah piutangnya dan masuk ke penerimaan kas dan jurnal pencatatannya itu adalah penerimaan pada piutang. Pencatatan piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare terbukti dilakukan secara sistematis dan teratur. Hal ini terbukti dalam wawancara yang telah dilakukan kepada pihak PAM Tirta Karajae dengan peneliti, peneliti menemukan bahwa pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan kerja sama dengan pihak ketiga yaitu Bimasakti Alterra. Bimasakti Alterra digunakan sebagai mitra penyedia sistem pencatatan piutang, jadi semua pencatatan baik yang terjual maupun yang jadi piutang semua tercatat otomatis secara sistematis dan teratur di sistem Bimasakti Alterra dan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga tetap

melakukan pencatatan secara manual sebagai cadangan apabila terjadi kesalahan teknis.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penyelenggaraan catatan piutang dalam kondisi yang memuaskan untuk memenuhi kepedulian kepada bagian kepala keuangan, merujuk pada proses pengelolaan dan pencatatan semua informasi yang berkaitan dengan piutang perusahaan dengan cara yang sistematis dan teratur, hal ini penting untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang tercatat dengan benar dan dapat dipertanggung jawabkan. Temuan bahwa Proses pengelolaan dan pencatatan piutang harus dilakukan secara sistematis dan teratur untuk memastikan bahwa semua transaksi piutang tercatat dengan benar dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan penerapan pencatatan piutang yang terstruktur dan penggunaan sistem teknologi yang mendukung, hasil penelitian ini membuktikan bahwa PAM Tirta Karajae Kota Parepare telah berupaya menyelenggarakan catatan piutang dalam kondisi yang memuaskan.

Penyelenggaraan pencatatan piutang sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Salmia Pohan dan Muhammad Nursidin bahwa pencatatan laporan piutang di PDAM Tirtanadi dilakukan secara sistematis dan teratur terbukti bahwa pihak perusahaan menggunakan sebuah sistem dan juga mencatat secara manual untuk pencatatan laporan piutangnya.¹⁴⁶ Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ike Herina Widayanti bahwa PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Progo menggunakan sebuah sistem aplikasi komputer yaitu Sikompak yang dirancang khusus oleh BPKP untuk

¹⁴⁶ Nurhayati, Salmia Pohan, dan Muhammad Nursiddin, 'Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Terhadap Tunggalan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi', *Jurnal Akuntansi*, 3.1 (2023), 52–62.

mengelola dan mengendalikan piutang.¹⁴⁷ Begitupun dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa semua pencatatan dan pengelolaan piutang dilakukan secara sistematis dan teratur dimana pihak PAM Tirta Karajae bekerjasama dengan Bimasakti Alterra untuk pencatatan dan pengelolaan piutang. PAM Tirta Karajae Kota Parepare juga melakukan pencatatan piutang secara manual. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Aik Aviska tidak sejalan, bahwa pengelolaan dan pencatatan piutang di Perumda Tirta Dharma Purabaya tidak sistematis karena kurangnya sistem informasi akuntansi yang tidak efektif pencatatan dan penagihan piutang menjadi tidak efisien.¹⁴⁸

Penerapan dan penyelenggaraan pengamanan pengendalian internal yang diperlukan, menjadi proses pengendalian piutang kedua. Memastikan bahwa semua operasi dan aktivitas perusahaan berjalan efisien, efektif, dan sesuai dengan kebijakan serta standar yang ditetapkan, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan piutang. Hal ini terbukti dari hasil wawancara informan pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan peneliti, peneliti menemukan bahwa terkait dengan kebijakan atau proses pengendalian internal mengenai piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare dan pemberian penjelasan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan piutang yaitu yang dilakukan oleh pihak PAM Tirta Karajae adalah dengan melakukan rapat evaluasi tiap bulannya. Rapat evaluasi ini bertujuan untuk memmantau progres penerimaan

¹⁴⁷ Ike Herina Widayanti, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Untuk Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang Macet Di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Prongo' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN: Yogyakarta, 2019).

¹⁴⁸ Aik Aviska, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumda Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun', *Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Dan Portofolio*, 2.2 (2022), 28–38.

piutang, mengevaluasi efektivitas proses pengelolaan, dan memastikan bahwa data yang tersimpan dalam sistem terintegrasi diketahui apakah jumlah piutang bertambah atau berkurang. Rapat evaluasi ini melibatkan semua pihak baik yang melakukan pencatatan ataupun yang melakukan pengelolaan piutang yaitu bagian keuangan, akuntansi, langganan, dan tim penagihan *door to door* yang bertugas dalam menyampaikan surat tagihan kepada pelanggan. Diadakannya rapat evaluasi tiap bulan ini bersama dengan semua pihak yang terlibat dengan tujuan transparansi terkait dengan piutang yang ada di PAM Tirta Karajae Kota Parepare.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penerapan dan penyelenggaraan pengamanan pengendalian internal yang diperlukan, untuk memastikan bahwa semua operasi dan aktivitas perusahaan berjalan efisien, efektif, dan sesuai dengan kebijakan serta standar yang ditetapkan. Temuan bahwa menerapkan mekanisme pengendalian internal yang diterapkan melalui rapat evaluasi secara berkala, PAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat memastikan bahwa seluruh aktivitas terkait pengelolaan piutang berjalan sesuai prosedur yang ditetapkan.

Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aik Aviska bahwa proses pengendalian piutang di Perumda Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun yaitu melaksanakan rapat evaluasi bulanan untuk meningkatkan transparansi dalam pengumpulan piutang, proses ini membantu dalam memantau efektivitas penagihan dan mengidentifikasi masalah yang mungkin timbul dalam pengelolaan piutang.¹⁴⁹ Begitupun dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare yang dimana pihak perusahaan mengadakan rapat evaluasi tiap bulannya bersama dengan semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan

¹⁴⁹ Aik Aviska, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumda Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun', *Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Dan Portofolio*, 2.2 (2022), 28–38.

piutang yaitu bagian keuangan, akuntansi, langganan, serta tim penagihan *door to door*.

Penyiapan laporan yang diperlukan untuk pimpinan mengenai kondisi piutang dan hal-hal yang berhubungan, menjadi proses pengendalian piutang ketiga. Laporan memberikan informasi yang relevan dan terstruktur kepada pimpinan untuk membantu mereka dalam pengambilan keputusan yang tepat terkait dengan kebijakan dan penagihan piutang. Hal ini terbukti dari hasil wawancara antara pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan peneliti, peneliti menemukan bahwa pembuatan atau penyiapan laporan piutang dibuat backup setiap bulan atau ada laporan bulanan. Laporan piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare dibuat setiap akhir bulan dan laporan piutang sangat penting bagi keuangan perusahaan karena melalui laporan piutang ini pihak PAM Tirta Karajae akan mengetahui bagaimana kondisi piutang yang ada dan bagaimana kondisi keuangan perusahaan dan laporan ini nantinya akan dijadikan sebagai acuan oleh pimpinan dan para pegawai PAM Tirta Karajae untuk menentukan strategi penagihan. Strategi yang dilakukan adalah berskala prioritas yang dimana tagihan yang berjumlah besar akan diprioritaskan terlebih dahulu untuk ditagihkan namun tidak menutup kemungkinan bahwa, tagihan yang berjumlah kecil juga tetap ditagihkan namun pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare lebih memfokuskan pada jumlah piutang rekening air pelanggan yang lebih besar dahulu untuk ditagihkan.

Hasil penelitian ini relevan dengan teori penyiapan laporan yang diperlukan untuk pimpinan mengenai kondisi piutang dan hal-hal yang berhubungan, laporan ini memberikan informasi yang relevan dan terstruktur

kepada pimpinan untuk membantu mereka dalam pengambilan keputusan yang tepat terkait dengan kebijakan dan penagihan piutang. Temuan bahwa aporan ini menjadi dasar bagi pimpinan dalam mengambil keputusan strategis terkait kebijakan penagihan dan pengelolaan piutang, sehingga perusahaan dapat memastikan kestabilan keuangan serta efektivitas dalam proses pengendalian piutang.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ike Herina Widayanti bahwa laporan piutang dirancang untuk membantu dalam pengambilan keputusan PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Prongo terkait kebijakan penagihan dan tindakan yang perlu diambil terhadap pelanggan yang menunggak.¹⁵⁰ Begitupun dengan PAM Tirta Karajae Kota Parepare bahwa kondisi piutang dapat dilihat dari laporan piutang dan hal itu akan dijadikan sebagai acuan oleh PAM Tirta Karajae untuk menentukan strategi penagihan kepada pelanggan yang memiliki piutang.

Penilaian piutang secara wajar dalam neraca termasuk pembentukan penyisihan Cadangan yang diperlukan, menjadi proses pengendalian keempat. Memastikan neraca keuangan perusahaan mencerminkan nilai piutang yang sebenarnya dengan cara yang adil. Hal ini terbukti dari hasil wawancara antara pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan peneliti, peneliti menemukan bahwa penilaian piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah dengan menggunakan metode penyisihan piutang. Metode penyisihan piutang bertujuan untuk memisahkan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat ditagih agar tidak membebani laporan keuangan. Piutang yang disisihkan oleh

¹⁵⁰ Ike Herina Widayanti, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Untuk Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang Macet Di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Prongo' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN: Yogyakarta, 2019).

PAM Tirta Karajae Kota Parepare adalah piutang yang 5 tahun sudah tidak dibayarkan oleh pelanggan, piutang yang berumur 5 tahun ini akan disisihkan karena sudah tidak tertagih dan juga untuk mengurangi total nilai piutang. Namun, nilai buku piutang tetap terjaga. Apabila kemudian hari terjadi pembayaran atas piutang pelanggan tersebut, maka pencatatan dilakukan sebagai pendapatan, bukan pengurangan terhadap nilai piutang.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori penilaian piutang secara wajar dalam neraca termasuk pembentukan penyisihan cadangan yang diperlukan, bertujuan untuk memastikan bahwa neraca keuangan perusahaan mencerminkan nilai piutang yang sebenarnya dengan cara yang adil dan konservatif. Temuan bahwa melalui metode ini, PAM Tirta Karajae Kota Parepare dapat menjaga keseimbangan antara pencatatan piutang yang wajar dalam laporan keuangan dan mengantisipasi kemungkinan risiko piutang tak tertagih. Pendekatan ini tidak hanya mencerminkan praktik akuntansi yang konservatif, tetapi juga memberikan fleksibilitas jika terjadi pembayaran atas piutang yang sebelumnya telah disisihkan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhayati, Salmia Pohan dan Muhammad Nursidin bahwa penilaian piutang di PDAM Tirtanadi Cabang Berastagi melakukan metode penyisihan piutang pelanggan. Piutang yang disisihkan adalah yang sudah tidak dapat tertagih lagi.¹⁵¹ Begitupun yang terjadi di PAM Tirta karajae Kota Parepare bahwa penilaian piutang menggunakan metode penyisihan piutang. Piutang yang disisihkan berumur 5 tahun yang sudah tidak

¹⁵¹ Nurhayati, Salmia Pohan, dan Muhammad Nursiddin, 'Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Terhadap Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi', *Jurnal Akuntansi*, 3.1 (2023), 52–62.

dapat tertagih lagi namun, nilai buku piutang tetap terjaga. Apabila kemudian hari terjadi pembayaran atas piutang pelanggan tersebut, maka pencatatan dilakukan sebagai pendapatan, bukan pengurangan terhadap nilai piutang.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di uraikan pada Bab IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor penyebab piutang internal (Perusahaan): 1) Tidak menganalisis atau mempertanyakan kemampuan membayar pelanggan sebelum persetujuan sambungan baru, 2) Kurangnya staf tim penagih dan terlalu mudah memberikan kebijakan angsuran kepada pelanggan, 3) Keterlambatan dalam penagihan. Sedangkan faktor eksternal yang berasal dari pelanggan yaitu: 1) Kurangnya kesadaran pelanggan terhadap piutangnya sehingga mereka menunda pembayaran, 2) pendapatan pelanggan terbatas, 3) bisnis pelanggan tidak dapat bersaing dipasar sehingga kondisi bisnisnya tidak stabil, 4) kenaikan tarif air, 5) kejadian diluar kendali manusia terjadinya banjir mengakibatkan menurunnya pendapatan pelanggan.
2. Dampak dari piutang rekening air pelanggan terhadap pendapatan PAM Tirta Karajae dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan namun, data menunjukkan bahwa pendapatan PAM Tirta Karajae terus meningkat setiap tahun, meskipun ada piutang yang belum dibayar. Hal ini mengindikasikan bahwa faktor lain, seperti peningkatan jumlah pelanggan, kenaikan tarif, atau efisiensi operasional, turut berkontribusi terhadap pertumbuhan pendapatan. Selain itu, denda yang dikenakan kepada pelanggan menjadi sumber pendapatan tambahan bagi perusahaan.
3. Proses pengendalian piutang di PAM Tirta Karaje Kota Parepare melalui 4 tahap yaitu: 1) Pencatatan dan pengelolaan piutang menggunakan aplikasi bimasakti alterra, 2) Melakukan rapat evaluasi tiap bulannya bersama semua

pihak yang terlibat dalam pencatatan dan pengelolaan piutang di PAM Tirta Karajae Kota Parepare dengan tujuan transparansi terkait dengan piutang yang ada, 3) Pembuatan laporan piutang dilakukan setiap bulan untuk mengetahui kondisi piutang dan menjadikan sebagai acuan oleh pimpinan dan pegawai untuk menentukan strategi penagihan, 4) PAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan metode penyisihan terkait piutang pelanggan yang tidak dapat ditagih.

B. Saran

1. Kepada pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada saat permohonan sambungan baru diharapkan untuk mempertanyakan mengenai kemampuan pelanggan dalam membayar rekening airnya, juga diharapkan untuk meningkatkan jumlah tim penagihan agar penagihan tidak kewalahan dalam menagih tagihan pelanggan, dan diharapkan PAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan evaluasi ulang terkait penggolongan kelompok kualifikasi air pelanggan.
2. Kepada pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare diharapkan agar membayar rekening airnya tiap bulan sebelum tanggal denda, juga diharapkan memprioritaskan kewajiban pembayaran rekening airnya dan tidak menunda pembayarannya.
3. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti lebih banyak responden lagi karena Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah responden disebabkan oleh keterbatasan waktu dan sumber daya, sehingga data yang diperoleh mungkin belum sepenuhnya merepresentasikan pandangan atau pengalaman semua pelanggan dalam konteks yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al Karim

- Addury, Multazam Mansyur, 'Pemaknaan Laba Usaha Di Kalangan Pebisnis Keuangan Syariah', *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5.2 (2023), 105–16
- Adriansyah, Muhammad, and Nurwani, 'Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota', *Jurnal Pendidikan Tambusi*, 6.2 (2022), 9067–76
- Agama, Kemetrian, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya, Edisi Penyempurnaan* (Jakarta: Lajnan Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019)
- Ali, Farhan, *Teori Akuntansi Perjalanan Filosofi Akuntansi Dari Teori Menuju Praktik* (Sidoarjo: CV. Globalrace, 2021)
- Aprilia, Sintia, Nurul Ati, and Retno Sekarsari, 'Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat', *Jurnal Respon Public*, 14.5 (2020), 1–13
- Aviska, Aik, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumda Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun', *Jurnal Akuntansi, Perpajakan, Dan Portofolio*, 2.2 (2022), 28–38
- Arwin dan Sutrisno. *Manajemen Kesehatan Bank*. Makassar: Cendekia Publisher, 2002.
- Boroallo, Demianus Lotte, Luther Tangdialla, and Beloan Bertha, 'Analisis Efektivitas Penagihan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Makassar (Studi Kasus Perumda Air Minum Kota Makassar, Wilayah Pelayanan 2)', *Jurnal Paulus*, 1.1 (2024)
- Darmawati, *Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara Di Kota Parepare*
- Daryanto, dan Dkk, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Daryanto, dan Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media, 2014)
- Ekawati, Yuli, dan Saparuddin Siregar, 'Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Rekening Pembayaran Air Pada PDAM Tirtanadi Sumut', *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen*, 2.2 (2022), 1435–43

- Fadliani, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara Di Kota Parepare
- Fauziah, 'Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada Perumda Air Minum Tirta Batang Hari', *Ekonomi Dan Akuntansi*, 3.2 (2022), 129–37
- Ginting, Hamdani Wira, 'Analisis Pengaruh Piutang Terhadap Profitabilitas Pada PT PDAM TIRTANADI TAPANULI SELATAN', *Jurnal Pendidikan Dan Sosial Budaya*, 3.6 (2023), 1444–58
- Giri, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2017)
- Greenberg, *CRM at the Speed of Light : Social CRM Strategies, Tool, and Techniques for Engaging Your Customer* (New York: McGraw-Hill, 2010)
- Hamid, Abdul dan Aris. "Peran Bank Syariah Dalam Mengurangi Kemiskinan." *Jurnal Syariah dan Hukum* 15, no. 1 (2017): 67-82.
- Hannani, H. Saefuddin, Fikri, dan Dll, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Institut Agama Islam Negeri Parepare* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press, 2023)
- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Helmina Andriani, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana, Ria Rahmatul Istiqomah, *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*, ed. by AK Husnu Abadi, A.Md., *LP2M UST Jogja*, Cetakan I (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020)
- Harmanto, *Dasar-Dasar Akuntansi* (Yogyakarta: Andi, 2019)
- Hastya, Wiwiek, 'Asisten Menejer Pembukuan, Wawancara Di PAM Tirta Karajae Kota Parepare'
- Herina Widayanti, Ike, 'Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Untuk Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang Macet Di PDAM Tirta Binangun Kabupaten Kulon Prongo' (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN, 2019)
- Hery, *Akuntansi Aktiva, Utang Dan Modal* (Yogyakarta: Gava Media, 2016)
- Horne, Van, *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2002)
- Hurriyah, Badriyah, *Praktis Menyusun Laporan Keuangan* (Depok: Vicosta Publishing, 2015)
- Irmawati, Andi Ayu Frihatni, Melinda, and Dkk, *Akuntansi Keuangan Tingkat Menengah* (Purbalingga: Eureka Media Aksara, 2022)
- Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- 'Joko Subagyo, Metode Penelitian (Dalam Teori Praktek)(Jakarta: Rineka

Cipta,2021)’

Karyawati, Golrida, *Akuntansi Untuk Non-Akuntansi* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013)

Kotler, Philip, and Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2008)

Lilianti, Emma, Eva Maria, and Shindy Pratiwi, ‘Analisis Faktor Internal Dan Eksternal Penyebab Terjadinya Piutang Pada PT. PLN (Persero) WS2JB UP3 Palembang’, *Akuntansi*, 1.2 (2020), 85–105

‘M.Burhan Bungi, Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, Dan Ilmu Sosial Lainnya, (Jakarta:Kencana,2020)’

Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah: Fiqh Muamalah* (Jakarta: Kencana, 2012)

Martani, Dwi, *Standar Akuntansi Keuangan* (Jakarta: Salemba Empat, 2016)

Martani, Dwi, and Dkk, *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK* (Makassar: Salemba Empat, 2024)

Miles, and Huberman, *Analisis Data Kualitatif* (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992)

Mohammad Kasiram, *Metodelogi Penelitian* (Malang: UIN Press, 2010)

Mu’thasim, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara Di Kota Parepare

‘Muhammad, Metode Penelitian Bahasa, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Mmedia, 2021)’

Mutiara, and Saparuddin Siregar, ‘Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai’, *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4.1 (2023), 1717–22

Nasriah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara Di Kota Parepare

Nur, Muhammad, ‘Analisis Kebijakan Penyertaan Modal Pemerintah Daerah Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare’, *Economos : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3.2 (2020), 51–56

Nur Rohmana, Gani, ‘Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Pada PDAM Tirta Gemilang Kota Magelang’ (Universitas Tidar, 2019)

Nurfadhilah, Bakhtiar Tijjang, dan Lili Rahmawati, ‘Strategi Pemasaran Hubungannya Dengan Keputusan Pembelian Konsumen’, *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8.2 (2021), 196–207

- Nurhayati, Salmia Pohan, and Muhammad Nursiddin, 'Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Berastagi', *Jurnal Akuntansi*, 3.1 (2023), 52–62
- Nyoman, Candra, and Gusti Ayu I, 'Analisis Piutang Usaha Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng', *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 14.2 (2024), 245–55
- Parepare, PDAM, 'Sejarah Berdirinya PDAM Kota Parepare', <https://Pdamparepare.Co.Id/Sejarah>, 2017
- Pusat, Pemerintah, 'Undang-Undang (UU) Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah', 2008
- Ramadani Pane, Aulia, and Nur fadhillah Ahmad, 'Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus Pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)', *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2.1 (2024), 33–46
- Ramadhan Supardi, Rahmat, *Staff Penagihan, Wawancara Di PAM Tirta Karajae Kota Parepare*
- Reviandani, *Pengantar Akuntansi* (Sidoarjo: Indomedia Pustaka, 2019)
- Rusyidi, *Customer Excellence* (Yogyakarta: Gosyen Publishing, 2017)
- Salman, Menejer Keuangan, *Wawancara Di PAM Tirta Karajae Kota Parepare*
- Santoso, *Akuntansi Keuangan Menengah (Intermediate Accounting)* (Bandung: PT. Refika Aditama, 2010)
- Sasongko, *Akuntansi Suatu Pengantar Berbasis PSAK* (Jakarta Selatan: Salemba Empat, 2016)
- Sochib, *Pengantar Akuntansi I* (Yogyakarta: Deepublish, 2018)
- Soemarso, *Akuntansi Suatu Pengantar* (Jakarta: Salemba Empat, 2009)
- Sugiri, Slamet, *Akuntansi Pengantar 1* (Yogyakarta: Upp Stim Ykpn, 2007)
- Sukirno, Sadano, *Teori Pengantar Mikro Ekonomi* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006)
- 'Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid 2*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2017)'
- Syahrudin, 'Asisten Menejer Penagihan, Wawancara Di PAM Tirta Karajae Kota Parepare'

Syarifah, Pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare, Wawancara Di Kota Parepare

Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi, 2008)

Wardiyah, Mia Lasmi, *Akuntansi Keuangan Menengah* (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2016)

Weston, and Brigham, *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan* (Jakarta: Erlangga, 1994)

Zulfadli, Tim Penagihan, Wawancara Di PAM Tirta Karajae Kota Parepare



LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BARRU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307**

**VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN
PENULISAN SKRIPSI**

NAMA MAHASISWA : NURFADILAH QOFIFAH
NIM : 2020203861211017
PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
**JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB
PIUTANG REKENING AIR PELANGGAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN PAM
TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE**

INSTRUMEN PENELITIAN:

PEDOMAN WAWANCARA

**WAWANCARA UNTUK PEGAWAI PAM TIRTA KARAJAE KOTA
PAREPARE BAGIAN KEUANGAN**

1. Bagaimana cara pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare mengatasi dampak negatif pada keuangan perusahaan yang diakibatkan oleh analisis yang kurang tepat mengenai kesanggupan pelanggan membayar piutang rekening airnya?
2. Bagaimana PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan keadilan dalam pembayaran rekening air kepada pelanggan yang merasa tidak mampu membayar?

3. Apakah piutang rekening air pelanggan mempengaruhi jumlah pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
4. Apakah jika pelanggan tidak membayar piutang rekening airnya dapat mengurangi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
5. Apakah denda dari piutang piutang rekening air pelanggan dapat meningkatkan jumlah pendapatan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
6. Apakah dengan memberikan denda terhadap piutang rekening air pelanggan dapat memberikan keuntungan pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
7. Bagaimana proses pencatatan piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare?
8. Apakah pencatatan piutang dilakukan secara sistematis dan teratur?
9. Bagaimana kebijakan atau proses untuk pengendalian internal terkait piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk memberikan penjelasan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan piutang?
10. Kapan laporan piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare dibuat?
11. Apakah hasil dari laporan kondisi piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare digunakan untuk menentukan strategi penagihan?
12. Apakah ada metode yang digunakan dalam menilai piutang untuk memastikan keadilan nilai dalam neraca keuangan perusahaan?

WAWANCARA UNTUK PEGAWAI PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE BAGIAN PENAGIHAN

1. Berapa banyak jumlah tim penagih pada Pam Tirta Karajae Kota Parepare? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan pelanggan yang mau ditagih?
2. Bagaimana cara PAM Tirta Karajae Kota Parepare memastikan pelanggan yang mendapatkan pemebritahuan yang jelas mengenai piutang rekening air mereka?
3. Apakah perusahaan memberikan banyak keringanan terhadap piutang rekening air pelanggan?

4. Apakah PAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan penagihan kepada pelanggan yang memiliki piutang rekening air secara tepat waktu?

WAWANCARA UNTUK PELANGGAN YANG MEMILIKI PIUTANG DIATAS 3 BULAN

1. Apakah PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak mempertanyakan kesanggupan anda dalam membayar tagihan rekening air tiap bulan pada saat sebelum persetujuan sambungan baru?
2. Apakah anda menyadari bahwa anda memiliki piutang rekening air?
3. Apa yang menjadi penyebab sehingga anda menunda pembayaran piutang rekening air?
4. Apakah keterbatasan pendapatan yang menyebabkan ketidakmampuan anda dalam membayar atau melunasi piutang rekening air anda?
5. Bagaimana kondisi bisnis atau usaha anda pada saat ini?
6. Apakah kondisi bisnis anda mempengaruhi kemampuan anda sehingga tidak melakukan pembayaran rekening air setiap bulannya?
7. Apakah anda mengalami kesulitan membayar rekening air tiap bulannya dikarenakan harga tarif air naik?
8. Apakah bencana alam seperti banjir, memengaruhi kemampuan anda dalam melaksanakan kewajiban membayar piutang rekening air?

Mengetahui:

Pembimbing Utama,



Dr. Nurfadhilah., S.E., M.M.

NIP. 19890608 201903 2 015

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BARRU FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307
	VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN PENULISAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : NURFADILAH QOFIFAH

NIM : 2020203861211017

PRODI : MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH

FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JUDUL : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB
PIUTANG REKENING AIR PELANGGAN
DAN DAMPAKNYA TERHADAP
PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE

INSTRUMEN PENELITIAN:

PEDOMAN WAWANCARA

**WAWANCARA UNTUK PEGAWAI PAM TIRTA KARAJAE KOTA
PAREPARE BAGIAN KEUANGAN**

1. Bagaimana cara pihak PAM Tirta Karajae Kota Parepare mengatasi dampak negatif pada keuangan perusahaan yang diakibatkan oleh analisis yang kurang tepat mengenai kesanggupan pelanggan membayar piutang rekening airnya?

Jawaban: Disini garis besarnya itu kan pada saat pelanggan melakukan pembayaran untuk melakukan sambung baru, kita pihak perusahaan tidak pernah mempertanyakan kemampuannya pelanggan apakah dia sanggup bayar tagihan rekening airnya tiap bulan atau tidak yang jelas bagi kami dia akan menjadi pelanggan di perusahaan kami, nah hal ini tentu saja ada dampaknya bagi keuangan perusahaan seperti itumi banyak piutang nya pelanggan, nah cara kami atasi hal itu yah kami ada tim yang melakukan penagihan kepada pelanggan namanya tim *door to door*, tim penagih ini yang terjun langsung ke lapangan untuk memberikan surat tagihan dan menagih piutang-piutang rekening airnya pelanggan.

2. Bagaimana PAM Tirta Karajae Kota Parepare memberikan keadilan dalam pembayaran rekening air kepada pelanggan yang merasa tidak mampu membayar?

Jawaban: Ada namanya kualifikasi golongan air, jadi setiap pelanggan itu beda-beda kelompok golongan airnya, karena kami sesuaikan dengan kondisi ekonomi, luas wilayah, dan rumahnya juga pelanggan toh, terus kita juga itu adakan yang namanya evaluasi berkala yang artinya misalnya pada awalnya itu pelanggan masuk ke golongan yang kurang mampu tetapi beberapa saat kemudian itu kondisi ekonominya sudah meningkat nah disitu akan kita pindahkan ke golongan tarif berikutnya karena melihat dari segi ekonominya dia sudah mampu untuk masuk ke golongan selanjutnya. Caranya kita tahu itu bahwa pelanggan sudah layak naik tarif airnya yah kita kan ada namanya pembaca meter, pembaca meter ini yang akan berikan kita informasi kan pembaca meter itu turun langsung ke rumahnya pelanggan jadi otomatis dia tahu bagaimana kondisi dari rumahnya

pelanggan misalnya awalnya rumah pelanggan belum jadi terus beberapa saat kemudian bangunan rumahnya itu sudah bagus dan tambah luas nah disitu kita bisami pindahkan golongan airnya pelanggan.

3. Apakah piutang rekening air pelanggan mempengaruhi jumlah pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare?

Jawaban: Jelas mempengaruhi pendapatan PAM Tirta Karajae, karena kalau pelanggan tidak bayar piutang rekening airnya pasti berkurang pendapatan.

4. Apakah jika pelanggan tidak membayar piutang rekening airnya dapat mengurangi pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare?

Jawaban: Iya, otomatis dia mengurangi pendapatan karena kan pelanggan tidak bayar piutangnya toh jadi berkurang lagi pendapatan PAM Tirta Karajae.

5. Apakah denda dari piutang piutang rekening air pelanggan dapat meningkatkan jumlah pendapatan di PAM Tirta Karajae Kota Parepare?

Jawaban: Iya denda memang meningkatkan jumlah pendapatan tapi denda itu masuk di pendapatan non air yah.

6. Apakah dengan memberikan denda terhadap piutang rekening air pelanggan dapat memberikan keuntungan pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare?

Jawaban: Iya perusahaan mendapatkan keuntungan dengan adanya denda, tapi sebenarnya pemberian denda ini diberikan kepada pelanggan sebenarnya untuk pemberian sanksi kepada pelanggan karena tidak membayar piutang rekening airnya.

7. Bagaimana proses pencatatan piutang yang dilakukan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare?

Jawaban: Proses pencatatan piutang itu awalnya dimulai dari

pembaca meter mencatat meteran dari rumah-rumah pelanggan terus kalau sudah itu diolah datanya terus dikirim kebagian rekening, bagian rekening nanti ini dia proses hasil pencatatan pembaca meter itu dan akhirnya jadi DRD (Daftar Rekening yang Ditagih), kalau sudah itu diupload lah ke loket, di loket itu untuk ditagih, terus juga masuk ke pembukuan nah di pembukuan itu dicatatlah dia sebagai piutang nah jurnalnya itu piutang rekening air pada pendapatan air, kan dia sudah dicatat sebagai piutang nah pada saat pelanggan datang membayar itu akan mengurangi piutangnya dan masuk ke penerimaan terus jurnalnya itu penerimaan pada piutang.

8. Apakah pencatatan piutang dilakukan secara sistematis dan teratur?

Jawaban: Ya, kita kan disini ada sistem artinya kita mempunyai sebuah program dan bekerjasama dengan pihak ketiga yaitu bimasakti alterra, jadi semua pencatatan baik yang terjual maupun yang jadi piutang itu tercatat secara otomatis disistem.

9. Bagaimana kebijakan atau proses untuk pengendalian internal terkait piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare untuk memberikan penjelasan kepada semua pihak yang terlibat dalam proses pencatatan dan pengelolaan piutang?

Jawaban: Jadi itu hampir tiap bulan kita adakan rapat evaluasi bersama dengan semua pihak yang terlibat baik dalam pengelolaan atau pencatatan piutang pelanggan untuk mengetahui progres penerimaan piutang, kan informasi tentang piutang itu sudah tersimpan semua di sistem jadi kita tau apakah piutang itu berkurang atau bertambah.

10. Kapan laporan piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare dibuat?

Jawaban: Inikan sebenarnya laporan dibuat backup setiap bulan atau ada laporan bulanan, untuk laporan piutang itu dibuat setiap akhir bulan.

11. Apakah hasil dari laporan kondisi piutang PAM Tirta Karajae Kota Parepare digunakan untuk menentukan strategi penagihan?

Jawaban: Iya jelas itu kita jadikan acuan untuk menentukan strategi dalam melakukan penagihan nantinya, supaya kita tahu mana yang akan kita jadikan prioritas utama dahulu, yang mau kita prioritaskan tentu tagihan-tagihan jumlah yang besar, kita prioritaskan artinya itu skala prioritas yah artinya kita juga tidak abaikan tagihan yang kecil yah tapi kita lebih utamakan dulu yang kita lihat di rayon ini yang paling besar nah itulah kita perketat disitu tapi yang lain-lain juga kita tetap tagihkan

12. Apakah ada metode yang digunakan dalam menilai piutang untuk memastikan keadilan nilai dalam neraca keuangan perusahaan?

Jawaban: Iya dengan metode itu penyisihan piutang, penyisihan piutang itu maksudnya kita akan sisihkan piutang pelanggan yang sudah tidak dapat ditagihkan, piutang yang tidak dapat ditagihkan itu piutang yang sudah 5 tahun tidak dibayarkan maka sudah bisa kita sisihkan karena tidak tertagih jadi dia bisa mengurangi piutang, jadi dia ini mengurangi piutang tapi tidak mengurangi nilai bukunya jadi misalnya kan kalau datang nanti pelanggan membayar itu tetap dicatat tapi bukanmi mengurangi piutang larinya ke pendapatan mi.

WAWANCARA UNTUK PEGAWAI PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE BAGIAN PENAGIHA

1. Berapa banyak jumlah tim penagih pada Pam Tirta Karajae Kota Parepare? Apakah jumlah tersebut sebanding dengan pelanggan yang mau ditagih?

Jawaban: Jadi tim *door to door* itu jumlahnya memang cuman ada 10 orang saja, memang jumlah persentase antara penagih dengan

pelanggan yang ada piutang airnya itu tidak sebanding dengan jumlah penagih nya perusahaan kami.

2. Bagaimana cara PAM Tirta Karajae Kota Parepare memastikan pelanggan yang mendapatkan pemebritahuan yang jelas mengenai piutang rekening air mereka?

Jawaban: Yah itu diberikan surat tagihan ke pelanggan, disitu surat tagihan sudah terinci mi semua berapa jumlah air yang pelanggan gunakan, berapa yang harus dibayarkan, terus berapa juga jumlah dendanya dan termasuk mi juga sampai tanggal berapa dikasih kesempatan untuk lunasi itu piutangnya.

3. Apakah perusahaan memberikan banyak keringanan terhadap piutang rekening air pelanggan?

Jawaban: Kalau kebijakan itu pihak perusahaan pasti memberikan kebijakan kepada pelanggan terkait masalah piutangnya, tapi kita lihat lagi dulu dari berbagai aspeknya apakah pelanggan tersebut itu mau dan mampu atau tidak, nah untuk pemberian kebijakan biasanya rekeningnya kami sesuaikan atau biasa juga langsung kita berikan saja angsuran tapi tetap tiap bulannya harus membayar artinya kan ada biasa pelanggan sudah dikasih kebijakan itu nanti dia biasa tidak bayar rekening air berjalannya jadi kalau sudah begitu kita tidak kasih kebijakan lagi.

4. Apakah PAM Tirta Karajae Kota Parepare melakukan penagihan kepada pelanggan yang memiliki piutang rekening air secara tepat waktu?

Jawaban: Penagihan itu dilakukan dari tanggal 1 sampai 20 tiap bulan, kan dasarnya tadi itu begini ketika pelanggan memiliki piutang 3 bulan keatas itu kami langsung surati tapi dalam penentuan surat itu ada mekanisme nya tidak bisa langsung jadi nah nanti ini ketika pelanggan artinya sudah masuk tagihannya 3 bulan itu kami pilih

dulu rayonnya, jadi mungkin juga nanti ada pelanggan yang sudah 3 bulan piutangnya belum dapat surat artinya kita juga pihak perusahaan terlambat kasi keluar suratnya yah itu karena belum keluar rayonnya, nah rayon yang dimaksud itu adalah blog dari beberapa wilayah di parepare contohnya blog 002 itu wilayah soreang, jadi kami juga itu bikin surat berdasarkan rayonnya atau blog-blog wilayahnya.

WAWANCARA UNTUK PELANGGAN YANG MEMILIKI PIUTANG DIATAS 3 BULAN

1. Apakah PAM Tirta Karajae Kota Parepare tidak mempertanyakan kesanggupan anda dalam membayar tagihan rekening air tiap bulan pada saat sebelum persetujuan sambungan baru?

Jawaban: Tidak pernah ji ditanyakan itu kemampuan membayar ku pada saat saya ajukan sambungan baru karena seingat saya pihak PAM itu cuman jelaskan mengenai proses teknis pemasangan airnya nanti dan berapa dibayar untuk sambungan baru, sama disampaikan juga tentang tanggal berapa bayar air tiap bulan dan konsekuensinya kalau terlambat bayar air.

2. Apakah anda menyadari bahwa anda memiliki piutang rekening air?

Jawaban: Iya, saya sadar bahwa saya belum bayar tagihan rekening air ku selama beberapa bulan ini, maksudnya ada kendala ku sehingga saya tunda dulu pembayaran air ku.

3. Apa yang menjadi penyebab sehingga anda menunda pembayaran piutang rekening air?

Jawaban: Yah karena ada kebutuhan yang lebih mendesak yang harus saya penuhi saat itu juga seperti kebutuhan sehari-hari, kebutuhannya anak sekolah yah kalau uangnya belum lebih untuk kebutuhan hari-hari atau kebutuhan yang mendesak lainnya itu saya tunda lagi dulu

pembayaran ku.

4. Apakah keterbatasan pendapatan yang menyebabkan ketidakmampuan anda dalam membayar atau melunasi piutang rekening air anda?

Jawaban: Iya benar, karena pendapatan saya itu tidak menentu juga karena kan usaha ku ini tidak selalu ramai pesanan jadi yah begitu.

5. Bagaimana kondisi bisnis atau usaha anda pada saat ini?

Jawaban: Kondisinya usaha ku yah begitu agak tidak stabil kadang banyak pesanan kadang juga kurang, kan biasanya itu ada waktunya ramai usaha ku misalnya sudah bulan puasa biasa banyak lagi orang mau cetak undangan nikah tapi sekarang itu orang-orang sudah mulai mi beralih ke percetakan online.

6. Apakah kondisi bisnis anda mempengaruhi kemampuan anda sehingga tidak melakukan pembayaran rekening air setiap bulannya?

Jawaban: Iya jelas mempengaruhi kemampuan saya, karena kita mau bayar rekening air tiap bulan tapi kondisi usaha agak menurun jadi pendapatan usaha berkurang juga, makanya kalau berkurang lagi pendapatan biasanya saya tidak bayar lagi dulu rekening airku.

7. Apakah anda mengalami kesulitan membayar rekening air tiap bulannya dikarenakan harga tarif air naik?

Jawaban: Saya merasa agak kesulitan karena saya rasa harga tarif air ku naik dan saya juga mau sarankan ke pihak PAM Tirta Karajae agar melakukan survei ulang untuk melihat klasifikasi airnya pelanggan, memang saya ini ada usaha tapi kan bukan yang berskala besar dan pendapatan juga tidak tetap tiap bulannya sedangkan kalau saya liat tetangga saya yang lain lebih tinggi pendapatannya dibandingkan saya tapi kenapa klasifikasi nya beda dengan saya jadi harga tarif air ku itu lebih tinggi dibandingkan tetangga.

8. Apakah bencana alam seperti banjir, memengaruhi kemampuan anda

dalam melaksanakan kewajiban membayar piutang rekening air?

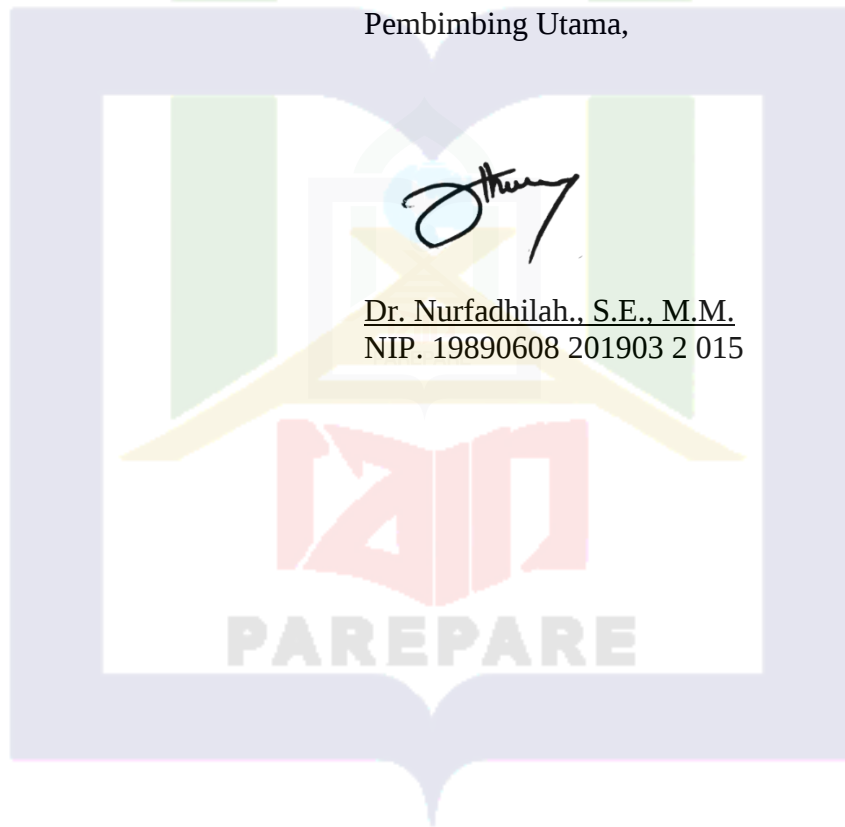
Jawaban: Mempengaruhi karena kan daerah rumah dan usaha ku ini termasuk daerah rawan banjir di Parepare jadi kalau musim hujan itu selalu banjir jadi mau tidak mau saya tutup dulu sementara usaha ku jadi otomatis pendapatan ku berkurang lagi jadi kalau mau bayar piutang saya tunda dulu karena berkurang pendapatanku.

Mengetahui:

Pembimbing Utama,



Dr. Nurfadhilah., S.E., M.M.
NIP. 19890608 201903 2 015



1. Laporan Piutang Usaha PAM Tirta Karajae Kota Parepare

4 dari 5

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA PAREPARE
LAPORAN POSISI KEUANGAN
Tanggal 31 Desember 2020 Dan 2019
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

	Catatan	31 Desember 2020	31 Desember 2019 *)
ASET			
ASET LANCAR			
Kas dan Setara Kas	3.1	11.798.756.067	11.517.050.277
Piutang Usaha	3.2	6.357.092.987	5.030.337.707
Piutang Lain - Lain	3.3	221.207.806	131.347.026
Persediaan	3.4	523.589.460	889.285.836
Jumlah Aset Lancar		18.900.646.319	17.568.020.845
ASET TIDAK LANCAR			
Aset Tetap	3.5		
Nilai Perolehan		91.218.835.438	85.769.831.173
Akumulasi Penyusutan		(44.711.686.047)	(36.584.612.965)
Nilai Buku Aset Tetap		46.507.149.392	49.185.218.208
Jumlah Aset Tidak Lancar		46.507.149.392	49.185.218.208
Aset Lain	3.6		
Nilai Perolehan		23.325.956	23.325.956
Akumulasi Penyusutan		(23.325.956)	(23.325.956)
Nilai Buku Aset Lain		-	-
JUMLAH ASET		65.407.795.711	66.753.239.053
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Utang Usaha	3.7	-	643.419.750
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	3.8	468.285.393	686.827.864
Utang Pajak	3.9	333.366.677	25.494.756
Utang Jangka Pendek Lainnya	3.10	11.665.424	13.847.167
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		813.317.494	1.369.589.537
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Kewajiban Imbalan Kerja	3.11	9.740.307.000	7.749.742.000
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		9.740.307.000	7.749.742.000
EKUITAS	3.12		
Modal Pemerintah Kota		31.002.013.039	31.002.013.039
Modal yang belum ditentukan statusnya		39.468.543.989	39.468.543.989
Saldo Rugi		(15.616.385.812)	(12.836.649.512)
Jumlah Ekuitas		54.854.171.216	57.633.907.516
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		65.407.795.711	66.753.239.053

*) Disajikan kembali (lihat Catatan 2.8)

Parepare, 15 Maret 2021

.) \ ?

Andi Firdaus Djollong, SE
Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA PAREPARE
LAPORAN POSISI KEUANGAN
Tanggal 31 Desember 2021 Dan 2020
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

	Catatan	31 Desember 2021	31 Desember 2020
ASET			
ASET LANCAR			
Kas dan Setara Kas	3.1	12.682.477.350	11.798.756.067
Piutang Usaha	3.2	5.741.672.658	6.357.092.987
Piutang Lain - Lain	3.3	329.208.477	221.207.806
Persediaan	3.4	1.188.603.004	523.589.460
Uang Muka	3.5	157.052.500	-
Jumlah Aset Lancar		20.099.013.989	18.900.646.319
ASET TIDAK LANCAR			
Aset Tetap	3.6		
Nilai Perolehan		100.825.349.440	91.218.835.438
Akumulasi Penyusutan		(53.674.101.663)	(44.711.686.047)
Nilai Buku Aset Tetap		47.151.247.777	46.507.149.392
Jumlah Aset Tidak Lancar		47.151.247.777	46.507.149.392
Aset Lain	3.7		
Nilai Perolehan		23.325.956	23.325.956
Akumulasi Penyusutan		(23.325.956)	(23.325.956)
Nilai Buku Aset Lain		-	-
JUMLAH ASET		67.250.261.765	65.407.795.711
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	3.8	472.684.609	468.285.393
Utang Pajak	3.9	13.653.739	333.366.677
Utang Jangka Pendek Lainnya	3.10	11.717.935	11.665.424
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		498.056.283	813.317.494
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Kewajiban Imbalan Kerja	3.11	10.088.997.001	9.740.307.000
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		10.088.997.001	9.740.307.000
EKUITAS			
Modal Pemerintah Kota	3.12	31.002.013.039	31.002.013.039
Modal yang belum ditentukan statusnya		44.746.383.183	39.468.543.989
Saldo Rugi		(19.085.187.741)	(15.616.385.812)
Jumlah Ekuitas		56.663.208.481	54.854.171.216
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		67.250.261.765	65.407.795.711

Parepare, 07 Maret 2022



Andi Firdaus Djollong, SE, M. Si

Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE
NERACA
PER TANGGAL 31 DESEMBER 2022 DAN 2021

	Catatan	2022 Rp	2021 Rp
ASET			
ASET LANCAR			
Kas Dan Setara Kas	3	15.598.634.759	10.532.477.350
Deposito	4	2.150.000.000	2.150.000.000
Piutang Usaha	5	5.894.300.930	5.741.672.658
Piutang Lain - Lain	6	211.218.613	329.208.476
Persediaan	2b, 7	1.660.912.465	1.188.603.004
Uang Muka	8	67.595.714	157.052.500
Jumlah Aset Lancar		25.582.662.481	20.099.013.988
ASET TIDAK LANCAR			
ASET TETAP			
Aset tetap - bersih (Setelah dikurangi akumulasi penyusutan tahun 2022 dan 2021 sebesar Rp. 63.123.799.699,- dan Rp. 53.674.101.663,-)	2c, 9	43.527.996.303	47.151.247.777
Nilai Buku Aset Tetap		43.527.996.303	47.151.247.777
Jumlah Aset Tidak Lancar		43.527.996.303	47.151.247.777
ASET LAIN			
Nilai Perolehan	10	23.325.956	23.325.956
Akumulasi Penyusutan		(23.325.956)	(23.325.956)
Nilai Buku Aset Lain Tetap		-	-
JUMLAH ASET		69.110.658.784	67.250.261.765
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Utang Usaha	11	84.649.544	-
Biaya Yang Masih Harus Dibayar Lainnya	12	513.875.808	472.684.609
Utang Pajak	13	394.136.188	13.653.739
Utang Jangka Pendek Lainnya	14	9.559.500	11.717.935
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		1.002.221.040	498.056.283
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Kewajiban Imbalan Kerja	2d, 15	9.931.206.000	10.088.997.001
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		9.931.206.000	10.088.997.001
EKUITAS			
Modal Pemerintah Kota	16	31.002.013.039	31.002.013.039
Modal yang belum ditentukan statusnya		44.746.383.183	44.746.383.183
Saldo Rugi		(17.571.164.479)	(19.085.187.741)
Jumlah Ekuitas		58.177.231.743	56.663.208.481
JUMLAH LIABILITAS DAN EKUITAS		69.110.658.784	67.250.261.765

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE
LAPORAN POSISI KEUANGAN
Tanggal 31 Desember 2023 Dan 2022
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)

	Catatan	2023	2022
ASET			
ASET LANCAR			
Kas dan Setara Kas	3	16.912.044.854	17.748.634.759
Piutang Usaha	4	6.652.163.164	5.894.300.930
Piutang Lain - Lain	5	354.436.123	211.218.613
Persediaan	6	2.083.275.436	1.660.912.465
Uang Muka	7	33.300.000	67.595.714
Jumlah Aset Lancar		26.035.219.577	25.582.662.481
ASET TIDAK LANCAR			
Aset Tetap	8		
Nilai Perolehan		112.395.342.938	106.651.796.001
Akumulasi Penyusutan		(73.554.057.856)	(63.123.799.699)
Nilai Buku Aset Tetap		38.841.285.082	43.527.996.303
Jumlah Aset Tidak Lancar		38.841.285.082	43.527.996.303
Aset Lain	9		
Nilai Perolehan		23.325.956	23.325.956
Akumulasi Penyusutan		(23.325.956)	(23.325.956)
Nilai Buku Aset Lain		-	-
Jumlah Aset		64.876.504.659	69.110.658.784
LIABILITAS JANGKA PENDEK			
Utang Usaha	10	411.566.722	84.649.544
Biaya Yang Masih Harus Dibayar	11	829.510.931	513.875.808
Utang Pajak	12	40.407.082	394.136.188
Utang Jangka Pendek Lainnya	13	2.004.050	9.559.500
Jumlah Liabilitas Jangka Pendek		1.283.488.785	1.002.221.041
LIABILITAS JANGKA PANJANG			
Kewajiban Imbalan Kerja	14	10.543.917.000	9.931.206.000
Jumlah Liabilitas Jangka Panjang		10.543.917.000	9.931.206.000
EKUITAS			
Modal Pemerintah Kota	15	75.748.396.222	31.002.013.039
Modal Yang Belum Ditentukan Statusnya		-	44.746.383.183
Saldo Defisit		(22.699.297.348)	(17.571.164.479)
Jumlah Ekuitas		53.049.098.873	58.177.231.743
Jumlah Liabilitas dan Ekuitas		64.876.504.659	69.110.658.784

Parepare, 20 Februari 2024


Andi Firdaus Djollong, SE, M. Si
Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

2. Laporan Pendapatan Pam Tirta Karajae Kota Parepare

PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM KOTA PAREPARE LAPORAN LABA RUGI Untuk Tahun yang Berakhir Tanggal 31 Desember 2020 dan 2019 (Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)			
	Catatan	2020	2019 *)
PENDAPATAN USAHA			
Penjualan Air	3.13	29.446.531.607	24.089.228.956
Pendapatan Non Air	3.13	2.854.526.884	2.789.537.569
Pendapatan Lain-lain	3.13	262.049.711	222.313.402
Jumlah Pendapatan Usaha		32.563.108.202	27.101.079.927
BEBAN USAHA			
Beban Pegawai	3.14	10.746.663.017	10.261.972.927
Beban Penyusutan / Amortisasi	3.14	8.127.073.082	7.196.903.233
Beban Listrik	3.14	4.978.683.145	4.835.459.259
Beban Umum	3.14	3.263.317.455	467.492.088
Beban Penyisihan Piutang Air & Non Air	3.14	2.218.681.162	1.802.638.869
Beban Operasi Lainnya	3.14	1.932.313.807	998.001.751
Beban Bahan Kimia	3.14	1.786.833.125	1.270.928.450
Beban Pemeliharaan	3.14	923.657.149	339.740.154
Beban Kantor	3.14	560.553.513	278.778.909
Beban BBM	3.14	303.690.383	303.193.582
Beban Penelitian / Pendidikan & Latihan	3.14	117.209.430	40.760.000
Beban Lain-lain	3.14	38.970.943	62.139.088
Jumlah Beban Usaha		34.997.646.211	27.858.008.310
RUGI USAHA SEBELUM PAJAK		(2.434.538.009)	(756.928.383)
BEBAN PAJAK PENGHASILAN	3.15	(345.198.291)	(49.638.761)
RUGI BERSIH TAHUN BERJALAN		(2.779.736.300)	(806.567.144)

*) Disajikan kembali (lihat Catatan 2.8)

Parepare, 15 Maret 2021

Andi Firdaus Djollong, SE
Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

**PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM
KOTA PAREPARE
LAPORAN LABA RUGI
Untuk Tahun yang Berakhir Tanggal 31 Desember 2021 dan 2020
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

	Catatan	2021	2020
PENDAPATAN USAHA			
Penjualan Air	3.13	27.758.400.695	29.446.531.607
Pendapatan Non Air	3.13	3.252.132.487	2.854.526.884
Pendapatan Lain-lain	3.13	228.769.317	262.049.711
Jumlah Pendapatan Usaha		31.239.302.499	32.563.108.202
BEBAN USAHA			
Beban Pegawai	3.14	11.421.088.243	10.746.663.017
Beban BBM	3.14	434.959.622	303.690.383
Beban Listrik	3.14	5.048.170.945	4.978.683.145
Beban Kantor	3.14	604.036.200	560.553.513
Beban Bahan Kimia	3.14	1.701.606.750	1.786.833.125
Beban Penelitian / Pendidikan & Latihan	3.14	272.184.000	117.209.430
Beban Pemeliharaan	3.14	762.047.228	923.657.149
Beban Penyusutan / Amortisasi	3.14	8.980.156.349	8.127.073.082
Beban Penyisihan Piutang Air & Non Air	3.14	330.039.573	2.218.681.162
Beban Umum	3.14	2.277.199.005	3.263.317.455
Beban Operasi Lainnya	3.14	2.801.238.689	1.932.313.807
Beban Lain-lain	3.14	37.782.110	38.970.943
Jumlah Beban Usaha		34.670.508.715	34.997.646.211
RUGI USAHA SEBELUM PAJAK		(3.431.206.216)	(2.434.538.009)
BEBAN PAJAK PENGHASILAN	3.15	(37.595.714)	(345.198.291)
RUGI BERSIH TAHUN BERJALAN		(3.468.801.929)	(2.779.736.300)

Parepare, 07 Maret 2022



Andi Firdaus Diollong, SE, M. Si
Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE
LAPORAN LABA RUGI
UNTUK TAHUN YANG BERAKHIR PADA TANGGAL 31 DESEMBER 2022 DAN 2021

	Catatan	2022 Rp	2021 Rp
PENDAPATAN USAHA	2e.17		
Penjualan Air		35.175.528.679	27.758.400.695
Penjualan Non Air		3.315.103.698	3.252.132.487
Pendapatan Lain-lain		774.828.999	228.769.317
JUMLAH PENDAPATAN USAHA		39.265.461.376	31.239.302.499
BEBAN USAHA	2e.18		
Beban Pegawai		11.062.203.094	11.421.088.243
Beban BBM		686.371.234	434.959.622
Beban Listrik		5.174.597.921	5.048.170.945
Beban Kantor		631.463.923	604.036.200
Beban Bahan Kimia		2.169.563.663	1.701.806.750
Beban Penelitian & Pengembangan		99.122.000	272.184.000
Beban Pemeliharaan		1.290.267.480	762.047.228
Beban Penyusutan & Amortisasi		9.449.696.036	8.980.156.349
Beban Penyisihan Piutang & Non Air		1.328.122.900	330.039.573
Beban Umum		2.247.428.146	2.277.199.005
Beban Operasi Lainnya		2.868.399.509	2.801.238.689
Beban Lain-lain		350.064.221	37.782.110
JUMLAH BEBAN USAHA		37.357.302.126	34.670.508.715
LABA (RUGI) USAHA SEBELUM PAJAK		1.908.159.451	(3.431.206.216)
BEBAN PAJAK PENGHASILAN	2f.19	(394.136.188)	(37.595.714)
LABA (RUGI) TAHUN BERJALAN		1.514.023.262	(3.468.801.929)

Catatan atas laporan keuangan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari
laporan keuangan secara keseluruhan

**PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA KARAJAE
KOTA PAREPARE
LAPORAN LABA RUGI
Untuk Tahun yang Berakhir Tanggal 31 Desember 2023 dan 2022
(Disajikan dalam Rupiah, kecuali dinyatakan lain)**

	Catatan	2023	2022
PENDAPATAN USAHA	16		
Penjualan Air		37.140.016.580	35.175.528.679
Pendapatan Non Air		2.906.340.130	3.315.103.898
Pendapatan Lain-lain		304.750.590	774.828.999
Jumlah Pendapatan Usaha		40.351.107.300	39.265.461.576
BEBAN USAHA	17		
Beban Pegawai		15.046.357.365	11.062.203.094
Beban Penyusutan dan Amortisasi		9.954.468.431	9.449.698.036
Beban Listrik		5.360.428.756	5.174.597.921
Beban Umum		5.323.245.569	2.247.428.146
Beban Pemeliharaan		1.686.700.295	1.290.267.480
Beban Bahan Kimia		1.633.200.144	2.169.563.663
Beban Penyisihan Piutang Air dan Non Air		1.620.072.757	1.328.122.900
Beban BBM		1.145.026.286	686.371.234
Beban Kantor		851.843.723	631.463.923
Beban Penelitian dan Pengembangan		87.732.354	99.122.000
Beban Operasi Lainnya		2.033.435.534	2.868.399.509
Beban Lain-lain		736.728.955	350.064.221
Jumlah Beban Usaha		45.479.240.169	37.357.302.126
LABA (RUGI) USAHA SEBELUM PAJAK		(5.128.132.869)	1.908.159.450
BEBAN PAJAK PENGHASILAN	18	-	(394.136.188)
LABA (RUGI) BERSIH TAHUN BERJALAN		(5.128.132.869)	1.514.023.262

Parepare, 20 Februari 2024


Andi Firdaus Djollong, SE. M. Si
 Direktur

Lihat catatan atas laporan keuangan yang merupakan bagian yang tak terpisahkan dari laporan keuangan secara keseluruhan.

3. Laporan Jumlah Angsuran, Piutang Belum Lunas, dan Lunas

TAHUN 2019		TAHUN 2020		TAHUN 2021	
Jenis	Jumlah Pelanggan	Jenis	Jumlah Pelanggan	Jenis	Jumlah Pelanggan
Angsuran	7	ANGSURAN	44	ANGSURAN	9
Belum Lunas	6,971	Belum Lunas	7,226	Belum Lunas	6,997
Lunas	13,476	Lunas	14,449	Lunas	15,504
Grand Total	20,454	Grand Total	21,719	Grand Total	22,510

TAHUN 2022		TAHUN 2023		MEI 2024	
Jenis	Jumlah Pelanggan	Jenis	Jumlah Pelanggan	Jenis	Jumlah Pelanggan
Angsuran	16	Angsuran	13	ANGSURAN	23
Belum Lunas	6,744	Belum Lunas	7,268	Belum Lunas	7,835
Lunas	16,687	Lunas	17,165	Lunas	16,872
Grand Total	23,447	Grand Total	24,446	Grand Total	24,730



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.788/In.39/FEBI.04/PP.00.9/2/2024
Lampiran : -
Perihal : Penetapan Pembimbing Skripsi

23 Februari 2024

Yth: 1. Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M.

(Pembimbing Utama)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Nurfadhilah Qofifah

NIM. : 2020203861211017

Prodi. : Manajemen Keuangan Syariah

Tanggal 15 Januari 2024 telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING AIR
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN PADA PAM TIRTA
KARAJAE KOTA PAREPARE**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa:

Nama : NURFADILAH QOFIFAH
N I M : 2020203861211017
Prodi : Manajemen Keuangan Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS FAKTOR PENYEBAB TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING AIR
PELANGGAN SERTA DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN PADA PAM
TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING AIR
PELANGGAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENDAPATAN PAM TIRTA
KARAJAE KOTA PAREPARE

dengan alasan / dasar:

Sesuai dengan arahan pengji bahwa judul sebelumnya kurang
relevan jadi saya diarahkan untuk mengganti judul.

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 31 Januari 2025

Pembimbing Utama


Dr. Nurfadhilah, S.E., M.M.



Mengetahui,
Dekan,

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag
NIP. 197102082001122002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-3409/In.39/FEBI.04/PP.00.9/07/2024

09 Juli 2024

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : NURFADILAH QOFIFAH
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE , 27 September 2002
NIM : 2020203861211017
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Manajemen Keuangan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : JL. JENDRAL SUDIRMAN, KELURAHAN BUMI HARAPAN,
KECAMATAN BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING AIR PELANGGAN TERHADAP PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 09 Juli 2024 sampai dengan tanggal 19 Juli 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare



SRN IP0000571

PEMERINTAH KOTA PAREPARE
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id

REKOMENDASI PENELITIAN

Nomor : 571/IP/DPM-PTSP/7/2024

- Dasar :
1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
 3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

MENGIZINKAN

KEPADA
NAMA

: **NURFADILAH QOFIFAH**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA

: **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**

Jurusan

: **MANAJEMEN KEUANGAN SYARIAH**

ALAMAT

: **JL. JEND. SUDIRMAN KOTA PAREPARE**

UNTUK

: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING AIR PELANGGAN TERHADAP PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE**

LOKASI PENELITIAN : **PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **09 Juli 2024 s.d 19 Juli 2024**

- a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
- b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: **Parepare**
 Pada Tanggal : **10 Juli 2024**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
 DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 KOTA PAREPARE**



Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM

Pembina Tk. 1 (IV/b)

NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

• UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1

• Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah

• Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**

• Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai
Sertifikasi
Elektronik



KETENTUAN PEMEGANG IZIN PENELITIAN

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah diizinkan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati Ketentuan Peraturan Perundang -undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap sopan santun dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dalam bentuk Softcopy (PDF) yang dikirim melalui email : litbangbappedaparepare@gmail.com.
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Lembar Kedua Izin Penelitian





PERUMDA AIR MINUM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

SURAT KETERANGAN

Nomor : 151/Ket-PAM-TK/VII/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ANDI FIRDAUS DJOLONG**
Jabatan : **DIREKTUR**

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : NURFADILLAH QOFIFAH
Nim : 2020203861211017
Universitas/Lembaga: IAIN PAREPARE

Adalah benar telah melakukan Penelitian / Wawancara dan Pengumpulan Data di PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 09 Juli 2024 s/d 19 Juli 2024 sesuai dengan Rekomendasi Penelitian nomor : 346/IP/DPM-PTSP/5/2024 tanggal 10 Juli 2024, dengan judul penelitian :

**“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENYEBAB PIUTANG REKENING AIR
PELANGGAN TERHADAP PENDAPATAN PAM TIRTA KARAJAE KOTA
PAREPARE”**

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya.

Dikeluarkan di Parepare
Pada tanggal : 18 Juli 2024

DIREKTUR,



ANDI FIRDAUS DJOLONG
NPP : 191 074 157

DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan informan bapak Syahrudin selaku Asisten Menejer Penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 12 Juli 2024



Wawancara dengan informan bapak Salman selaku Menejer Keuangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 12 Juli 2024



Wawancara dengan informan bapak Rahmat Ramadhan Supardi selaku staff penagihan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 15 Juli 2024



Wawancara dengan informan ibu Wiwiek Hastya selaku Asisten Menejer Pembukuan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 15 Juli 2024



Wawancara dengan informan bapak Zulfadli selaku Tim Penagihan (Tim door to door) PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 16 Juli 2024



Wawancara dengan informan bapak Mu'thasim selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 16 Juli 2024



Wawancara dengan informan ibu Nasriah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 16 Juli 2024



Wawancara dengan ibu Fadliani selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 16 Juli 2024



Wawancara dengan informan ibu Darmawati selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 16 Juli 2024



Wawancara dengan ibu Syarifah selaku pelanggan PAM Tirta Karajae Kota Parepare pada tanggal 17 Juli 2024

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : *Salman .*
Umur : *54 th .*
Jenis Kelamin : *Laki - Laki*
Pekerjaan : *Manager Keuangan .*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare**". Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *12* Juli 2024

Yang bersangkutan

Salman .
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : WIWIEK HASTYA
Umur : 41 TAHUN
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Pekerjaan : KARYAWAN PAM TIRTA KARAJAE

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(...WIEWEK HASTYA...)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **SYAHRUDDIN**
Umur : **53 TH**
Jenis Kelamin : **PRIA**
Pekerjaan : **KARY. PAM TIRTA KARAJAE**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi "**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare**". Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(**SYAHRUDDIN**)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RAHMAT RAHMADHAN SUPARDI

Umur : 28 THN

Jenis Kelamin : LAKI LAKI

Pekerjaan : KARYAWAN BUND.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi “**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare**”. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 Juli 2024

Yang bersangkutan

(.....)
RAHMAT RAHMADHAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

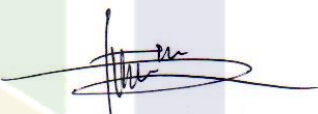
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ZULFADLI
Umur : 36 TAHUN
Jenis Kelamin : LAKILAKI
Pekerjaan : KARYAWAN PDAM PAREPARE

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(ZULFADLI, SM)
(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MU' THASHIM
Umur : 57
Jenis Kelamin : Laki (AKI)
Pekerjaan : WIRA USAHA .

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

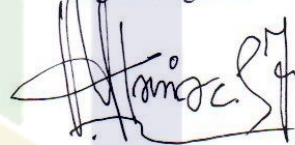
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **NASRIAH .**
Umur : **46 .TAN**
Jenis Kelamin : **PEREMPUAN**
Pekerjaan : **URT**

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(...**NASRIAH . N.**...)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

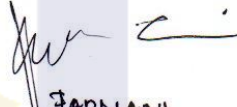
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fadliani
Umur : 44
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : Wirausaha (Salon Dina)

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(.....Fadliani.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syarifah
Umur : 49
Jenis Kelamin : Perempuan
Pekerjaan : RT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

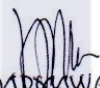
Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : DARMAWATI
Umur : 52 TAHUN
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Pekerjaan : IBU RUMAH TANGGA

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara oleh Nurfadilah Qofifah yang sedang melakukan penelitian dengan judul skripsi **“Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare”**. Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, Juli 2024

Yang bersangkutan


(.....DARMAWATI.....)

BIODATA PENULIS



Nurfadilah Qofifah, adalah penulis skripsi ini. Lahir di Kota Parepare pada tanggal 27 September 2002. Penulis merupakan anak ke 3 dari 3 bersaudara dari pasangan Bapak Agussalim dan Ibu Dahliah. Penulis pertama kali masuk pendidikan di TK Islamic Center Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan di SDN 3 Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 10 Parepare, kemudian melanjutkan pendidikan di SMAN 1 Parepare dan pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswi di Institut Agama Islam Negeri Parepare dengan Program Studi Manajemen Keuangan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Hingga pada tahun 2025 penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir dengan judul skripsi “**Analisis Faktor-Faktor Penyebab Piutang Rekening Air Pelanggan Dan Dampaknya Terhadap Pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare.**”