

ANALISIS PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG USAHA PERUMDA AIR MINUM KOLAKA UTARA BERDASARKAN STANDAR OPERATING PROCEDURE

Rafika Putri S¹, Surianto Ilham², Kartomo³

^{1,2,3}Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Email: rafikaputris12@gmail.com¹, antosaliwu@gmail.com², bungkartomo@gmail.com³

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi penerapan pengendalian internal terhadap piutang usaha di Perumda Air Minum Kolaka Utara serta kepatuhannya terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP). Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan data primer yang diperoleh langsung dari Perumda serta data sekunder dari dokumentasi dan literatur. Hasil penelitian menunjukkan jika pengendalian internal masih kurang efektif akibat ketidaksesuaian prosedural serta distribusi tenaga kerja yang tidak tepat.

Kata Kunci: Pengendalian Internal, Piutang Usaha, Sop.

Abstract

This study investigates the implementation of internal control over accounts receivable at Perumda Air Minum Kolaka Utara and its adherence to the Standard Operating Procedure (SOP). The research employs a qualitative descriptive method, utilizing primary data collected directly from Perumda and secondary data from documentation and literature. The findings reveal that internal control remains ineffective due to procedural non-compliance and improper workforce allocation.

Keywords: Internal Control, Accounts Receivable, SOP.

A. PENDAHULUAN

Pengendalian internal merupakan sistem yang dirancang untuk memberikan jaminan yang memadai terhadap efektivitas dan efisiensi operasi perusahaan, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku ((Anastasia dan Lilis, 2010)). Pengendalian internal yang efektif akan membantu perusahaan dalam mengurangi risiko keuangan, meningkatkan transparansi, serta memastikan bahwa seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan ((Sulaeman, 2012)). Salah satu aspek utama dalam sistem pengendalian internal adalah pengelolaan piutang usaha, yang berperan penting dalam menjaga kelangsungan usaha dan stabilitas keuangan perusahaan.

Perumda Air Minum Tirta Tampanama Kabupaten Kolaka Utara sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan air bersih menghadapi tantangan dalam pengelolaan piutang usaha yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Piutang usaha yang

tidak dikelola dengan baik dapat berdampak pada arus kas perusahaan, sehingga berpotensi menghambat operasional dan pelayanan kepada masyarakat ((Mardiasmo, 2016)). Untuk memastikan keberlanjutan usaha, perusahaan perlu menerapkan pengendalian internal yang ketat berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna meminimalkan risiko piutang macet dan meningkatkan efektivitas penagihan.

Dalam konteks sektor layanan publik, efektivitas pengendalian internal menjadi sangat krusial mengingat bahwa pendapatan dari pelanggan merupakan sumber utama pendanaan operasional. Jika pengelolaan piutang usaha tidak dilakukan secara optimal, maka perusahaan dapat mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan operasional harian seperti perawatan infrastruktur, gaji karyawan, serta investasi pengembangan layanan. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan sistem pengendalian internal yang komprehensif dengan menitikberatkan pada mekanisme penagihan yang efisien, kebijakan kredit yang ketat, serta sistem pemantauan yang berkelanjutan. Berdasarkan data yang diperoleh, jumlah piutang usaha Perumda Air Minum Tirta Tampanama mengalami peningkatan setiap tahunnya, yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1 Data Pengeluaran Kas Kecil PT. PNM Mekaar Unit Pomalaa 2021-2023

Tahun	Pendapatan (Rp)	Piutang usaha (Rp)
2020	7.651.288.375,00	5.745.063.580,00
2021	8.405.771.510,00	6.748.520.740,00
2022	8.222.241.750,00	7.246.025.580,00
2023	8.787.060.676,00	7.545.998.770,00

Sumber: PT. PNM Mekaar Unit Pomalaa

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah piutang usaha mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan masih belum optimal, sehingga diperlukan perbaikan dalam implementasi SOP yang berkaitan dengan pengelolaan piutang usaha. Jika tren peningkatan piutang usaha ini terus berlanjut, perusahaan akan menghadapi tantangan dalam menjaga likuiditas dan keberlanjutan operasionalnya.

Beberapa faktor yang dapat menyebabkan peningkatan piutang usaha antara lain kurangnya evaluasi terhadap kebijakan kredit pelanggan, lemahnya sistem monitoring dan penagihan, serta kurangnya pemisahan tugas dalam pengelolaan piutang ((Mardiasmo, 2016)). Selain itu, rendahnya tingkat kesadaran pelanggan dalam melakukan pembayaran tepat waktu

juga menjadi faktor yang mempengaruhi meningkatnya jumlah piutang usaha. Dalam beberapa kasus, pelanggan cenderung mengabaikan tagihan mereka karena minimnya sanksi yang diberikan oleh perusahaan terhadap keterlambatan pembayaran. Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan mekanisme penegakan disiplin pembayaran yang lebih ketat, seperti pengenaan denda atau pemutusan sementara layanan bagi pelanggan yang menunggak.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengendalian internal terhadap piutang usaha di Perumda Air Minum Tirta Tampanama, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan ketidaksesuaian antara prosedur yang diterapkan dengan SOP yang telah ditetapkan. Dengan memahami permasalahan yang ada, diharapkan penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi perusahaan dalam memperbaiki sistem pengendalian internal mereka dan meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga berupaya memberikan wawasan lebih lanjut bagi akademisi serta praktisi dalam memahami tantangan yang dihadapi oleh perusahaan penyedia layanan publik dalam mengelola piutang usaha mereka secara lebih efektif.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang mendalam terkait implementasi pengendalian internal piutang usaha di Perumda Air Minum Kolaka Utara serta kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara langsung dengan pihak manajemen Perumda, khususnya bagian keuangan dan penagihan, serta observasi terhadap praktik pengendalian internal yang diterapkan. Data sekunder meliputi dokumen perusahaan seperti laporan keuangan, kebijakan internal, SOP yang berlaku, serta referensi akademik yang relevan dengan pengendalian internal dan manajemen piutang usaha. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan observasi langsung. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan pihak terkait untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi dan tantangan dalam penerapan pengendalian internal. Dokumentasi digunakan untuk meninjau berbagai dokumen resmi guna menilai tingkat kepatuhan terhadap kebijakan yang berlaku serta mengidentifikasi potensi kelemahan dalam prosedur yang ada. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung aktivitas pengelolaan piutang guna menilai efektivitas sistem yang diterapkan dalam lingkungan kerja nyata.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyaring informasi yang paling relevan dari hasil wawancara, observasi, serta dokumen yang telah dikumpulkan. Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk narasi deskriptif yang sistematis agar dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pengendalian internal yang ada. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan membandingkan temuan penelitian dengan teori serta hasil studi terdahulu untuk memastikan keabsahan dan konsistensi temuan penelitian ((Anastasia dan Lilis, 2010)).

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan teknik triangulasi data guna meningkatkan validitas hasil penelitian. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber data, baik primer maupun sekunder, untuk memastikan kesesuaian dan akurasi temuan. Dengan metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai efektivitas pengendalian internal piutang usaha di Perumda Air Minum Kolaka Utara serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi kendala utama dalam implementasi SOP.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Perumda Air Minum Tirta Tampanama

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Tampanama Kabupaten Kolaka Utara merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Sebagai entitas milik pemerintah daerah, Perumda ini didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kolaka Utara Nomor 5 Tahun 2005 dan mengalami pembaruan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2023. Keberadaan perusahaan ini bertujuan untuk tidak hanya menjamin ketersediaan air bersih bagi masyarakat tetapi juga menjaga keberlanjutan sumber daya air serta meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui optimalisasi pengelolaan sumber daya yang tersedia.

Dalam operasionalnya, Perumda Air Minum Tirta Tampanama memiliki jaringan distribusi yang tersebar di berbagai kecamatan dengan jumlah pelanggan mencapai 12.086. Setiap unit kerja memiliki peran khusus dalam mengelola distribusi air bersih serta menangani administrasi pembayaran pelanggan, sehingga efektivitas operasional perusahaan bergantung pada sinergi antara unit-unit tersebut. Selain itu, perusahaan juga bertanggung jawab atas pengelolaan infrastruktur pengolahan air, jaringan pipa distribusi,

serta sistem pembayaran yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan kepada pelanggan.

Sebagai perusahaan daerah, Perumda Air Minum Tirta Tampanama dihadapkan pada berbagai tantangan operasional, terutama dalam aspek penagihan piutang usaha yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan piutang adalah kurangnya kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan terus melakukan upaya peningkatan sistem pengendalian internal guna mengoptimalkan kolektibilitas piutang dan menjaga keberlanjutan arus kas perusahaan.

Tabel 2. Unit Kerja Dan Jumlah Pelanggan PDAM Kolaka Utara

No.	Keterangan	Aktif	Segel	Putus Sementara	Total
1	Lasusua (Pusat)	3.717	18	0	3.735
2	Ranteangin (Unit)	436	1	0	437
3	Pakue (Unit)	1.306	1	0	1.307
4	Ngapa (Unit)	2.644	4	0	2.648
5	Pakue Utara (Unit)	917	0	0	917
6	Kodeoha (Unit)	812	1	0	813
7	Lambai (Unit)	124	0	0	124
8	Tiwu (Unit)	950	15	0	965
9	Wawo (Unit)	195	4	0	199
10	Purehu (Unit)	349	1	0	350
11	Tolala (Unit)	224	0	0	224
12	Pakue Tengah (Unit)	367	0	0	367
Total		12.041	45	0	12.086

Sumber: Data dari Perumda Air Minum Kolaka Utara, Diolah

Dari data yang ditampilkan dalam tabel di atas, dapat dilihat bahwa jumlah pelanggan yang memiliki status "segel" sebanyak 45 pelanggan. Hal ini menunjukkan adanya kendala dalam proses pembayaran tagihan yang menyebabkan beberapa pelanggan mengalami tindakan administratif berupa penyegelan sambungan air. Sebagian besar pelanggan aktif tersebar di beberapa wilayah utama seperti Lasusua, Ngapa, dan Pakue, yang memiliki tingkat kepadatan penduduk lebih tinggi dibandingkan wilayah lainnya.

Dalam upaya meningkatkan efisiensi layanan, perusahaan telah menerapkan sistem administrasi berbasis teknologi guna memastikan bahwa setiap transaksi pembayaran dapat dipantau secara real-time. Namun, masih terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterlambatan dalam pencatatan pembayaran, kurangnya sosialisasi kebijakan pembayaran

kepada pelanggan, serta belum optimalnya penerapan sanksi bagi pelanggan yang menunggak dalam jangka waktu yang lama.

Keberlanjutan operasional Perumda Air Minum Tirta Tampanama sangat bergantung pada efektivitas sistem pengelolaan piutang usaha. Peningkatan jumlah pelanggan yang mengalami penyegelan dapat menjadi indikator bahwa sistem pengendalian internal masih memerlukan perbaikan, terutama dalam aspek komunikasi dengan pelanggan serta penerapan kebijakan penagihan yang lebih tegas. Selain itu, diperlukan strategi yang lebih terstruktur dalam mengedukasi pelanggan mengenai kewajiban pembayaran, termasuk melalui pemanfaatan teknologi digital sebagai media pengingat pembayaran tagihan.

Analisis Piutang dan Prosedur Penagihan

Piutang usaha di PERUMDA Tirta Tampanama merupakan permasalahan utama yang terus meningkat setiap tahunnya. Secara umum, piutang ini timbul akibat dua faktor utama, yaitu (1) keterbatasan ekonomi pelanggan yang membuat mereka kesulitan dalam membayar tagihan tepat waktu, dan (2) ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Faktor ekonomi sering kali menjadi kendala utama bagi pelanggan berpenghasilan rendah yang tidak memiliki kemampuan finansial untuk membayar tagihan secara teratur. Selain itu, ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, seperti distribusi air yang tidak merata dan kualitas air yang kurang baik, menjadi alasan lain mengapa pelanggan enggan membayar tagihan tepat waktu. Misalnya, beberapa pelanggan di daerah terpencil seperti Wawo dan Lambai mengeluhkan distribusi air yang tidak stabil dan tekanan air yang rendah, sehingga menunda pembayaran. Keengganan ini menyebabkan akumulasi piutang yang semakin membebani keuangan perusahaan. Hal ini menunjukkan adanya hubungan erat antara kepuasan pelanggan dengan kepatuhan dalam pembayaran tagihan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, PERUMDA Tirta Tampanama telah menetapkan prosedur penagihan berbasis Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mencakup 15 langkah utama. Proses ini dimulai dengan identifikasi pelanggan yang menunggak, kemudian dilanjutkan dengan pembagian pelanggan ke dalam 11 kelompok berdasarkan tingkat keterlambatan pembayaran. Setelah pelanggan dikelompokkan, mereka diberikan waktu 3×24 jam untuk melunasi tagihan setelah menerima surat pemberitahuan. Jika dalam batas waktu tersebut tidak ada pembayaran, maka perusahaan akan melakukan tindakan administratif berupa pemutusan sambungan air secara sementara. Selanjutnya, pelanggan yang tetap tidak merespons setelah pemutusan sambungan akan masuk dalam daftar monitoring khusus sebagai pelanggan berisiko tinggi. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa perusahaan dapat

mengidentifikasi pelanggan yang memiliki potensi besar untuk menunggak lebih lama serta melakukan upaya penagihan yang lebih ketat terhadap kelompok pelanggan tersebut.

Tabel 2. Daftar Umur Piutang Perumda Air Minum Kab.Kolaka

No.	Tahun	Jumlah Piutang
1.	2009	1.289.550
2.	2010	3.527.800
3.	2011	10.204.000
4.	2012	39.956.800
5.	2013	56.129.400
6.	2014	108.355.100
7.	2015	604.022.550
8.	2016	653.638.950
9.	2017	1.389.791.565
10.	2018	929.878.597
11.	2019	623.393.430
12.	2020	559.738.270
13.	2021	869.345.380
14.	2022	743.391.175
15.	2023	1.889.278.820

Sumber: Perumda Air Minum Kab.Kolaka (2024)

Data di atas menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah piutang, terutama sejak 2015. Lonjakan tertinggi terjadi pada tahun 2017 (Rp1,38 miliar) dan 2023 (Rp1,89 miliar), yang disebabkan oleh ekspansi jumlah pelanggan yang tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas sistem penagihan. Selain itu, kurangnya efektivitas dalam penegakan kebijakan penagihan serta lemahnya pengawasan terhadap pelanggan yang memiliki riwayat menunggak turut berkontribusi terhadap peningkatan piutang usaha. Salah satu tantangan utama yang dihadapi perusahaan adalah kesulitan dalam menagih pelanggan yang berada di wilayah dengan akses terbatas, seperti di daerah perbukitan dan pedesaan terpencil, di mana proses distribusi surat tagihan dan pemutusan sambungan menjadi lebih sulit dilakukan. Akumulasi piutang yang belum tertagih pada akhir 2022 mencapai Rp7,24 miliar, dengan total 167.044 lembar rekening yang masih belum dibayarkan, sebagaimana ditampilkan dalam tabel berikut:

Tabel 3. Laporan Piutang Rekening Perumda Air Minum Tirta Tanpanama

No.	Uraian	Total Piutang Rekening Air Desember 2022	
		Lembar	Jumlah
1.	Kelompok I	1.148	42.191.980
2.	Kelompok II	20.431	677.111.000
3.	Kelompok III	142.379	5.956.037.400
4.	Kelompok IV	3.086	570.665.200
Total		167.044	7.246.025.580

Sumber: Data dari Perumda Air Minum Kolaka Utara, Diolah

Kelompok III, yang terdiri dari pelanggan dengan tunggakan lebih dari enam bulan, menyumbang sekitar 85% dari total piutang, menunjukkan bahwa mayoritas pelanggan telah menunggak dalam jangka waktu yang cukup lama. Hal ini mengindikasikan lemahnya efektivitas sistem penagihan dan kurangnya mitigasi risiko kredit sebelum pemasangan sambungan baru. Salah satu penyebab utama dari tingginya piutang di kelompok ini adalah keterbatasan mekanisme sanksi yang diterapkan oleh perusahaan. Meskipun prosedur pemutusan sambungan telah diberlakukan, beberapa pelanggan tetap tidak melunasi tagihan mereka dan mencari cara untuk kembali mendapatkan akses ke layanan tanpa menyelesaikan tunggakan.

Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelanggan yang memiliki riwayat tunggakan berkepanjangan serta memperkuat kerja sama dengan instansi pemerintah setempat untuk meningkatkan efektivitas dalam penagihan. Selain itu, sistem pencatatan dan monitoring pelanggan perlu diperkuat dengan digitalisasi agar perusahaan dapat lebih mudah memantau pola pembayaran pelanggan secara real-time. Implementasi sistem digital yang lebih canggih dapat memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi pelanggan dengan riwayat pembayaran buruk lebih cepat, sehingga langkah pencegahan seperti pengingat pembayaran otomatis dan pemberian insentif bagi pelanggan yang membayar tepat waktu dapat dilakukan secara lebih efektif.

Pengendalian Internal Piutang Berdasarkan SOP

Pengendalian internal merupakan serangkaian kebijakan, prosedur, serta struktur organisasi yang dirancang untuk memastikan efektivitas dan efisiensi operasional, keandalan pelaporan keuangan, serta kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Pengendalian internal yang baik sangat penting dalam manajemen piutang guna meminimalisir risiko keterlambatan pembayaran dan memastikan arus kas perusahaan tetap stabil. Menurut Mulyadi (2016),

pengendalian internal juga berperan dalam menjaga reputasi perusahaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian internal piutang di PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama telah dilakukan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Analisis pengendalian internal dalam penelitian ini menggunakan pendekatan lima komponen COSO Framework, yaitu lingkungan pengendalian, penilaian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan.:

1. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian berperan sebagai dasar dalam sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh perusahaan. Struktur organisasi di PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama telah dirancang dengan jelas, namun dalam implementasinya masih ditemukan beberapa kendala. Salah satu permasalahan utama adalah perekrutan pegawai yang tidak sepenuhnya berbasis pada kompetensi di bidangnya. Seperti yang diungkapkan oleh Informan ADMK: “Pegawai tidak direkrut berdasarkan keahlian, tetapi melalui seleksi terbuka.” Hal ini menyebabkan adanya kesenjangan dalam keterampilan dan pemahaman pegawai terkait sistem penagihan dan pengelolaan piutang.

Meskipun demikian, perusahaan telah melakukan pelatihan bagi pegawai yang bertanggung jawab dalam penagihan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap SOP yang berlaku. Pembagian job deskripsi yang jelas, seperti pemisahan tugas antara bagian penagihan dan keuangan, juga membantu mengurangi risiko kesalahan dalam pencatatan dan pelaporan piutang usaha. Ke depannya, PERUMDA disarankan untuk melakukan rekrutmen berbasis kompetensi dan meningkatkan program pelatihan secara berkala agar kualitas pengelolaan piutang dapat lebih optimal.

2. Penilaian Risiko

Perumda Air Minum Tirta Tampanama telah menerapkan sistem penilaian risiko dengan melakukan penagihan secara kolektif dan melibatkan seluruh pegawai dalam prosesnya. Selain itu, perusahaan juga bekerja sama dengan pemerintah desa untuk membantu mengingatkan pelanggan dalam pembayaran tagihan. Misalnya, di Unit Pakue, aparat desa turut serta dalam proses penagihan guna memastikan pelanggan mengetahui dan memahami kewajiban mereka.

Namun, salah satu kelemahan dalam sistem ini adalah tidak adanya analisis risiko kredit sebelum pemasangan sambungan baru. Hal ini menyebabkan piutang bermasalah terus meningkat dari tahun ke tahun. Pelanggan yang memiliki riwayat keuangan buruk tetap

diberikan akses layanan tanpa adanya sistem penilaian awal terhadap kemampuan mereka dalam melakukan pembayaran tepat waktu. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan mekanisme screening awal bagi pelanggan baru serta menerapkan kebijakan deposit bagi pelanggan dengan potensi risiko tinggi agar piutang usaha dapat lebih terkendali.

3. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian merupakan langkah-langkah operasional yang diterapkan perusahaan untuk memastikan kebijakan dan prosedur dijalankan secara efektif. PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama telah menyediakan berbagai metode pembayaran untuk memudahkan pelanggan, baik secara online melalui BRI, DANA, ShopeePay, maupun secara offline melalui loket pembayaran yang tersebar di berbagai unit kerja. Meskipun fleksibilitas pembayaran telah ditingkatkan, terdapat kendala dalam integrasi sistem pencatatan piutang. Seorang penagih di Unit Tiwu mengungkapkan: “Kadang pelanggan sudah bayar via online, tapi data tidak langsung terupdate, sehingga kami tetap datang untuk penagihan.” Keterlambatan pembaruan data ini menyebabkan pelanggan merasa terganggu karena menerima penagihan ganda, sementara perusahaan juga mengalami ketidakefisienan dalam proses operasionalnya.

Untuk mengatasi permasalahan ini, perusahaan perlu mengembangkan sistem pencatatan digital yang terintegrasi dengan metode pembayaran yang ada. Dengan adanya sistem real-time monitoring, data pembayaran dapat diperbarui secara otomatis sehingga mengurangi kesalahan dalam pencatatan dan meningkatkan efisiensi proses penagihan.

4. Informasi dan Komunikasi

Sistem informasi dan komunikasi yang baik berperan penting dalam memastikan seluruh unit kerja dapat mengakses data yang relevan secara akurat dan tepat waktu. Saat ini, laporan keuangan di PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama masih disusun secara manual dan hanya tersedia di kantor pusat. Akibatnya, unit kerja lain kesulitan dalam memperoleh data real-time terkait piutang pelanggan.

Meski demikian, perusahaan telah memiliki mekanisme dokumentasi yang cukup baik, di mana surat tagihan, bukti pembayaran, dan laporan piutang tersimpan dengan rapi sebagai alat audit. Namun, untuk meningkatkan efisiensi operasional, perusahaan disarankan untuk menerapkan sistem informasi berbasis cloud yang memungkinkan seluruh unit kerja mengakses data piutang secara langsung tanpa harus menunggu laporan dari kantor pusat. Dengan demikian, proses penagihan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan akurat.

5. Pemantauan

Pemantauan terhadap efektivitas sistem pengendalian internal dilakukan melalui evaluasi kinerja pegawai yang dilaksanakan setiap akhir tahun. Evaluasi ini menjadi dasar dalam pemberian insentif bagi pegawai yang memiliki kinerja baik serta penerapan sanksi bagi pegawai yang tidak menjalankan tugasnya dengan optimal. Pegawai dengan performa yang kurang memuaskan akan diberikan surat peringatan (SP 1), sementara mereka yang menunjukkan kinerja baik akan mendapatkan kenaikan gaji atau kesempatan promosi jabatan. Namun, hingga saat ini tidak ada indikator kuantitatif yang jelas untuk mengukur efektivitas proses penagihan. Evaluasi masih dilakukan secara subjektif berdasarkan observasi dan laporan keuangan tahunan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengembangkan sistem evaluasi berbasis Key Performance Indicators (KPI) yang mencakup aspek-aspek seperti tingkat keberhasilan penagihan, jumlah pelanggan yang mengalami keterlambatan pembayaran, serta persentase piutang yang dapat ditagih dalam periode tertentu.

Dengan menerapkan sistem pemantauan yang lebih berbasis data dan objektif, PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama dapat lebih mudah mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan serta mengoptimalkan efektivitas pengendalian internal dalam pengelolaan piutang usaha. Langkah ini juga akan mendukung transparansi dan akuntabilitas dalam proses evaluasi kinerja pegawai serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, pengendalian internal piutang usaha di PERUMDA Air Minum Tirta Tampanama masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Beberapa permasalahan utama yang ditemukan adalah ketidaksesuaian prosedural, distribusi tenaga kerja yang kurang optimal, serta lemahnya sistem pemantauan terhadap pelanggan yang menunggak. Selain itu, masih banyak pelanggan yang tidak disiplin dalam membayar tagihan tepat waktu, yang menyebabkan peningkatan jumlah piutang yang signifikan setiap tahunnya. Akibatnya, arus kas perusahaan menjadi tidak stabil, dan beban operasional meningkat. Kurangnya digitalisasi dalam sistem pencatatan serta koordinasi yang belum maksimal dengan pemerintah desa juga turut menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan efektivitas pengendalian internal piutang usaha. Untuk mengatasi kendala ini, perusahaan perlu mengimplementasikan sistem pencatatan digital yang lebih terintegrasi agar pembayaran dan pemantauan piutang dapat dilakukan secara real-time. Digitalisasi sistem ini akan memungkinkan seluruh unit kerja

memiliki akses terhadap data terkini, sehingga proses penagihan dapat dilakukan lebih efisien dan akurat. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan teknis terkait manajemen piutang dan strategi penagihan berbasis teknologi sangat diperlukan untuk memastikan pegawai dapat menjalankan tugasnya secara optimal. PERUMDA juga perlu memperkuat kerja sama dengan pemerintah desa dalam meningkatkan kesadaran pelanggan akan kewajiban pembayaran. Penerapan kebijakan insentif bagi pelanggan yang disiplin dalam membayar serta sanksi yang lebih ketat bagi pelanggan yang menunggak juga dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan. Dengan penerapan langkah-langkah ini, diharapkan pengendalian internal piutang usaha dapat berjalan lebih efektif, arus kas perusahaan menjadi lebih stabil, dan pelayanan kepada pelanggan semakin meningkat.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengendalian internal piutang usaha di Perumda Air Minum Tirta Tampanama masih menghadapi berbagai kendala dalam implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Meskipun perusahaan telah memiliki sistem penagihan yang terstruktur, masih terdapat kelemahan dalam distribusi tenaga kerja, pemantauan pembayaran pelanggan, serta efektivitas prosedur penagihan. Peningkatan jumlah piutang yang signifikan setiap tahunnya menunjukkan bahwa kebijakan yang diterapkan belum sepenuhnya berjalan optimal. Faktor utama yang menyebabkan tingginya piutang meliputi keterbatasan ekonomi pelanggan, kurangnya disiplin dalam pembayaran, serta ketidakseimbangan antara ekspansi jumlah pelanggan dengan kapasitas sistem penagihan yang tersedia. Selain itu, kurangnya integrasi teknologi dalam pencatatan dan monitoring piutang juga menjadi faktor penghambat dalam efektivitas pengelolaan piutang usaha.

Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan dalam berbagai aspek, terutama dalam digitalisasi sistem pencatatan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, serta penguatan kerja sama dengan pemerintah desa dalam proses penagihan. Implementasi teknologi yang lebih canggih dalam sistem informasi dan pembayaran dapat meningkatkan efisiensi serta akurasi dalam pemantauan piutang. Selain itu, penerapan kebijakan insentif bagi pelanggan yang patuh dalam pembayaran serta pemberlakuan sanksi yang lebih ketat bagi pelanggan yang menunggak juga dapat menjadi strategi untuk meningkatkan kolektibilitas piutang. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan sistem pengendalian internal dapat berjalan lebih efektif, sehingga stabilitas keuangan perusahaan tetap terjaga dan pelayanan kepada pelanggan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anastasia, R., & Lilis, M. (2010). *Pengendalian Internal dan Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Amelia, R., & Prihanisetyo, D. (2023). Efektivitas Pengendalian Internal dalam Pengelolaan Piutang Usaha di Perusahaan Daerah. *Jurnal Akuntansi & Keuangan*, 15(2), 112-125.
- Diana, A., & Setiawati, L. (2011). Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Perusahaan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 10(1), 45-60.
- Hery, S. (2015). *Analisis Laporan Keuangan untuk Pengambilan Keputusan Bisnis*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jahman, S., Yusuf, M., & Rachmawati, A. (2020). Penerapan SOP dalam Pengelolaan Piutang Perusahaan Daerah: Studi Kasus pada PDAM Kota X. *Jurnal Keuangan dan Bisnis*, 8(3), 233-248.
- Kasmir. (2010). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2017). *Intermediate Accounting* (16th ed.). New York: Wiley.
- Mardiasmo. (2016). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Nasution, R. (2023). Metode Penelitian Kualitatif dalam Studi Keuangan Perusahaan Daerah. *Jurnal Ekonomi & Manajemen*, 12(1), 67-80.
- Sasmita, P. (2023). Faktor Penyebab Keterlambatan Pembayaran Piutang Usaha pada BUMD Sektor Air Bersih. *Jurnal Riset Keuangan Daerah*, 14(2), 89-102.