

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Era globalisasi saat ini bisa dirasakan dunia usaha yang dihadapkan pada situasi maupun kondisi persaingan usaha yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk menjalankan usahanya dengan efektif dan efisien dalam pencapaian tujuan suatu perusahaan. Strategi yang dapat digunakan perusahaan untuk memenuhi dan melayani permintaan pelanggan terutama pada perusahaan yang penjualannya dilakukan secara kredit tentunya memaksimalkan pengendalian piutangnya. Hal ini sistem pengendalian piutang dibutuhkan bagi perusahaan yang berupa kebijakan-kebijakan terhadap penjualan kredit perusahaan.

Dikemukakan oleh Wati (2018,166), sistem pengendalian merupakan metode yang digunakan oleh suatu perusahaan dalam mencapai tujuan dan perilaku yang diinginkan secara kolektif dengan mengintegrasikan berbagai komponen yang saling terkait. Menurut penelitian sebelumnya Silvia Febriola & Bai Saroh, (2023) piutang merupakan suatu bentuk asset keuangan yang sering disebut sebagai pinjaman, dimana perusahaan memiliki hak untuk menagih sejumlah uang dari pelanggan sebagai pembayaran atas barang, jasa atau uang yang telah diberikan. Keberhasilan perusahaan dalam menerapkan kebijakan kredit dapat dipengaruhi oleh efektivitas pengendalian piutangnya, jika ketidak cermatan dalam mengendalikan piutang dapat berdampak negatif bagi perusahaan seperti

banyaknya piutang tak tertagih akibat pengumpulan dan penagihan piutang yang lemah (Wati, 2018,166).

Menurut (Fuad et al., 2020,163), Sistem pengendalian internal piutang merupakan serangkaian strategi yang diterapkan oleh perusahaan untuk mengelola piutang dengan tujuan memantau perkembangan serta mengurangi jumlah piutang tak tertagih. Resiko yang timbulkan akibat piutang yang tidak dapat ditagih secara berdampak pada beban perusahaan yang terabaikan oleh perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu memiliki sistem yang efektif dalam semua aspek operasionalnya. Setiap perusahaan memiliki pendekatan yang berbeda dalam menjalankan bisnis, keberhasilan sistem dapat diukur dengan pencapaian semua target dan tujuan yang ditetapkan dalam perencanaan. Perusahaan sangat memerlukan sistem pengendalian piutang untuk mencapai target dalam penagihan piutang dan meraih keuntungan. Aktivitas pengendalian piutang yang lebih intensif akan mempercepat arus kas masuk dan mengurangi jumlah piutang yang belum terbayarkan, sebaliknya jika penagihan piutang kurang efektif maka arus kas masuk akan terhambat dan jumlah piutang akan bertambah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya menurut Peraturan Walikota Surabaya Nomor 29 Tahun 2011 adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum. PDAM tentunya juga ikut mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah. Meskipun PDAM merupakan penyedia utama air bersih di kota Surabaya, tidak dapat

diabaikan kemungkinan bahwa ada pelanggan yang sering kali terlambat atau tidak membayar tagihan mereka selama lebih dari tiga bulan, dalam situasi ini PDAM akan mengambil tindakan kebijakan untuk memutuskan pasokan air kepada pelanggan tersebut.

PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan transaksi penjualan jasa secara kredit yang kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat pembayaran tagihan tersebut akan menjadi salah satu pendapatan operasional perusahaan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional perusahaan. Piutang merupakan komponen terbesar dalam asset lancar dan total asset akan berdampak pada pendapatan yang tercatat dalam laporan laba/rugi, jika pendapatan perusahaan lebih rendah dari beban yang dikeluarkan maka akan menghasilkan kerugian, begitu juga sebaliknya jika pendapatan lebih dari pada beban perusahaan akan memperoleh keuntungan.

Penerimaan pendapatan pada PDAM berasal dari tagihan rekening air dan pemasangan sambungan rekening baru. Penerimaan pendapatan dari tagihan rekening air merupakan penerimaan yang diperoleh perusahaan dari pelunasan piutang dari penjualan air kepada pelanggan. Sedangkan penerimaan kas dari pemasangan sambungan rekening baru merupakan penerimaan pendapatan yang berasal dari pemasangan sambungan pipa baru oleh pelanggan.

PDAM melakukan berbagai upaya dalam penagihan piutang agar memudahkan pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi seperti pembayaran tagihan air dan memberikan informasi mengenai periode bayar pelanggan agar melakukan pembayaran secara tepat waktu sehingga tidak terjadinya keterlambatan

pembayaran tagihan adalah dengan langkah digitalisasi layanan melalui pengembangan aplikasi *Customer Information System* (CIS) yang terintegrasi sehingga memudahkan pelanggan untuk memonitor aduan, melakukan pembayaran rekening air sampai dengan pencatatan meteran air secara mandiri.

Terdapat beberapa masalah dalam upaya penagihan piutang tersebut yang berasal dari keluhan pelanggan sendiri yaitu kondisi ekonomi pelanggan yang menyebabkan mereka tidak mampu membayar tagihannya dan gangguan dalam pelayanan pendistribusian air juga menjadi masalah seperti curah hujan tinggi yang menyebabkan kualitas air kurang baik, kelancaran air terganggu, air keruh dan ada juga pelanggan yang tidak menyadari kewajibannya dalam membayar tagihan.

Salah satu faktor yang menyebabkan meningkatnya piutang pada PDAM Surabaya adalah penambahan jumlah pelanggan sampai dengan akhir tahun 2023 bahkan mencapai 120,18% dari target tahun 2023 dan ditetapkannya program harmonisasi tarif telah dilaksanakan mulai Januari 2023 dengan tarif air rata-rata meningkat sebesar 30%. Dalam implementasi harmonisasi tarif tersebut, tidak semua tarif air mengalami kenaikan. Terdapat beberapa jenis pelanggan yang tarifnya turun bahkan digratiskan dengan tujuan asas keadilan. Implementasi program Harmonisasi Tarif untuk asas keadilan masyarakat telah memberikan dampak positif bagi pelanggan PDAM karena subsidi yang diberikan lebih tepat sasaran.

Arief Wisnu Cahyono Direktur Utama PDAM Surya Sembada Kota Surabaya menyebut tarif baru itu sebagai harmonisasi tarif. Tidak hanya kenaikan, ada juga penurunan, bahkan penggratiskan. Rata-rata kenaikan hanya sebesar 22,4

persen. Itu dilakukan, dalam rangka mewujudkan asas keadilan tarif PDAM seluruh pelanggan. Termasuk masyarakat berpenghasilan rendah dalam bentuk subsidi biaya pemakaian air lebih tepat sasaran, meningkatkan kesadaran masyarakat agar bijak menggunakan air, serta selalu memberikan pelayanan prima melalui kegiatan operasional dan pembiayaan investasi infrastruktur secara wajar dan berkelanjutan. Pada tarif baru, pelanggan akan dibagi menjadi tiga kelompok. Masing-masing kelompok, tarifnya disesuaikan dengan beberapa klasifikasi. Mulai lebar jalan di depan persil pelanggan, luas bangunan, penggunaan persil, pemakaian listrik (daya listrik terpasang), dan Nilai Jual Objek Pajak (NJOP) persil tersebut ([suarasurabaya.net](http://suarasurabaya.net)).

Pada PDAM Surya Sembada Surabaya membuat pengelompokan piutang berdasarkan umur piutang (*aging schedule*). Pengelompokan umur piutang yang dibuat sebelum jatuh tempo 0-30 hari, telah jatuh tempo 31-60 hari, telah jatuh tempo 61-90 hari, telah jatuh tempo 90-180 hari, telah jatuh tempo 181-365 hari dan telah jatuh tempo lebih dari 365 hari. Sedangkan untuk penyisihan piutang ditentukan secara kolektif / kelompok pelanggan, yang dibentuk untuk menutup kerugian yang timbul. Pada kelompok swasta diatas 3-6 bulan sebesar 30%, 6-12 bulan sebesar 50%, 1-2 tahun sebesar 75% dan diatas 2 tahun sebesar 100%. Sedangkan pada kelompok pemerintah diatas 3-6 bulan sebesar 5%, 6-12 bulan sebesar 10%, 1-2 tahun sebesar 10% dan diatas 2 tahun sebesar 100%. Piutang yang telah berumur diatas 1 tahun sampai dengan 2 tahun diklasifikasikan sebagai piutang ragu-ragu. Piutang yang telah berumur diatas 2 tahun sudah dapat diusulkan

pada Dewan Pengawas untuk dihapus serta dikeluarkan dari pembukuan, tetapi dicatat secara *extra comptable* dan tetap diusahakan penagihannya.

**Tabel 1. 1**

**Data Piutang Usaha PDAM Surya Sembada Surabaya**

No	Tahun	Piutang Usaha
1	2019	17.782.207
2	2020	24.016.690
3	2021	13.642.556
4	2022	16.292.309
5	2023	26.738.692

**Sumber: Laporan Keuangan 2019-2023 PDAM Surya Sembada Surabaya**

Dari data jumlah piutang usaha dari tahun diatas dapat terlihat bahwa jumlah piutang pada tahun 2019-2023 mengalami peningkatan, hal tersebut akan mempengaruhi aliran kas masuk pada perusahaan. Pada tahun 2021 terjadi penurunan jumlah piutang yang disebabkan oleh pandemi Covid-19 yang mengharuskan kota Surabaya memberlakukan PPKM. Seiring dengan diberlakukannya PPKM di Surabaya, tingkat pemakaian air pada golongan rumah makan, pelabuhan dan bandara pun menurun sangat drastis. Totak aktiva akan dipengaruhi oleh rendahnya tingkat keuntungan yang diperoleh perusahaan. Hal ini ditegaskan oleh Cathrina (2021) bahwa masalah sering kali timbul ketika jumlah penjualan kredit meningkat seiring dengan peningkatan jumlah piutang ragu-ragu, semakin tinggi pula resiko masalah yang akan dihadapi oleh perusahaan dimasa depan. Hal ini akan berdampak pada pendapatan rendah yang diterima oleh perusahaan.

**Tabel 1. 2**  
**Laporan Laba Rugi PDAM Surya Sembada Surabaya**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pendapatan</b>	<b>Jumlah Beban</b>	<b>Laba/Rugi</b>
2019	861.805.942	563.571.392	298.234.550
2020	882.906.904	576.700.186	306.206.714
2021	843.071.995	603.238.157	239.833.838
2022	869.949.732	658.794.565	211.155.167
2023	1.094.371.379	764.568.460	329.802.918

**Sumber: Laporan Keuangan PDAM Surya Sembada Surabaya**

Dilihat pada laporan laba/rugi di atas bahwa laba/rugi pada PDAM Surya Sembada Surabaya mengalami Fluktuasi namun dilihat dari jumlah pendapatan pada tahun 2019-2023 mengalami peningkatan tetapi pada tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 93.834.909 dibandingkan dengan pendapatan pada tahun 2020, jumlah beban pada tahun 2021 pun meningkat lebih besar dari pada tahun-tahun sebelumnya. Penurunan pendapatan dan meningkatnya jumlah beban tersebut berdampak pada penurunan laba perusahaan. Piutang usaha memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pendapatan dan beban yang tercatat dalam laporan laba rugi bagi perusahaan yang melakukan penjualan kredit. Jika piutang usaha dapat ditagih secara penuh, maka pendapatan akan terus meningkat dan dapat mencakupi beban-beban yang ada. Namun, jika piutang usaha tidak dapat ditagih sepenuhnya, pendapatan yang diperoleh perusahaan akan menjadi kecil dan tidak mencukupi untuk membiayai beban-beban, yang pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian atau penurunan laba dalam laporan laba rugi.

Suatu perusahaan dalam menjalankan operasionalnya memerlukan aliran kas yang mencukupi. Ketika jumlah konsumen atau pelanggan meningkat, hal ini

akan berdampak pada volume pendistribusian air dan penjualan, serta mempengaruhi pendapatan perusahaan. Untuk memaksimalkan peningkatan pendapatan, perusahaan perlu memperhatikan pengendalian internal piutang perusahaan dan meningkatkan efisiensi penagihan piutang guna mengurangi jumlah tunggakan yang terjadi setiap tahunnya.

Berdasarkan latar belakang masalah maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Pengendalian Internal Piutang Dalam Meningkatkan Efektifitas Penagihan Piutang Pada Perusahaan Daerah Air Minum Surabaya”**

## **1.2 Fokus Penelitian**

Penelitian ini berfokus pada sistem pengendalian piutang pada perusahaan daerah air minum (PDAM) Surabaya.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian berdasarkan penjelasan pada latar belakang adalah :

1. Bagaimana Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya melakukan Sistem Pengendalian Piutang dalam Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang?
2. Bagaimana dampak cadangan kerugian piutang tak tertagih ketika terjadi peningkatan piutang usaha pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya?

## **1.4 Tujuan Penelitian**



Tujuan dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas yaitu :

1. Untuk mengetahui sistem pengendalian piutang dalam meningkatkan efektifitas penagihan piutang pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya.
2. Untuk mengetahui dampak dari meningkatnya jumlah piutang usaha pada cadangan kerugian piutang tak tertagih Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surabaya.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana atas pengaplikasian ilmu yang telah diperoleh pada perguruan tinggi untuk meningkatkan dan menambah wawasan pengetahuan tentang sistem pengendalian piutang dalam sebuah perusahaan yang menggunakan penjualan kredit.

#### **2. Bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya**

Penelitian ini dapat memberikan masukan yang bermanfaat kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Surabaya. Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi kelanjutan perusahaan pada masa yang akan datang.

#### **3. Bagi Masyarakat**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan referensi yang sekiranya dapat bermanfaat dalam menambah wawasan berpikir dan sebagai pengetahuan dasar untuk mengembangkan penelitian lebih lanjut.

### **1.6 Sistematika Penulisan Skripsi**

Sistematika penulisan penelitian ini terbagi dalam beberapa bab yang berkesinambungan mulai dari bab satu hingga bab lima. Uraian sistematika yang digunakan yakni :

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menjelaskan terkait penelitian terdahulu yang sejenis yang pernah dilakukan secara teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang sedang diteliti, landasan teori, dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan tentang beberapa metode penelitian yang diantaranya adalah rancangan penelitian, lokasi penelitian, teknik penentuan informan, data dan metode pengumpulan data, teknik keabsahan data serta teknik analisis data.

#### **BAB IV : GAMBARAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA**

Bab ini menjelaskan mengenai karakteristik responden, analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan hipotesis.

#### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari pembahasan hipotesis, keterbatasan yang terjadi selama dan saran-saran untuk pengembangan penelitian.