

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Dalam melaksanakan kegiatannya, perusahaan pada umumnya sangat memerlukan sistem akuntansi, khususnya dalam menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan manajemen maupun di berbagai pihak di luar perusahaan yang memerlukannya. Kemampuan ini memerlukan informasi akuntansi sebagai salah satu dasar penting dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya. Selain informasi akuntansi yang dibutuhkan oleh perusahaan perlu didukung oleh kemajuan teknologi di berbagai bidang yang dapat menimbulkan persaingan yang sangat ketat antara perusahaan yang satu dengan yang lain, sehingga semakin banyak tantangan yang dihadapi oleh perusahaan.

Peranan air sangat penting bahkan sudah menjadi bagian hidup, terbukti dengan segala aktivitas manusia yang sebagian besar menggunakan air sebagai kebutuhan hidupnya. Mengingat pentingnya air dalam kehidupan, maka perlu adanya suatu badan atau organisasi yang profesional yang dapat mengelola kebutuhan air. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah. Berdirinya PDAM Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda, dimana pembentukan sebagai BUMD berdasarkan :

- a. Peraturan Daerah No. 7 tahun 1976 tanggal 30 Maret 1976 dan perubahan terbaru Peraturan Daerah No. 2 tahun 2009.
- b. Disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 Nopember 1976 No. II/155/76.
- c. Diundangkan dalam Lembaran Daerah kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C pada tanggal 23 Nopember 1976 No. 4/C.

Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang bergerak dibidang jasa pelayanan air minum. Tentunya dalam melayani pelanggan tersebut harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai dan juga harus didukung oleh kinerja organisasi atau perusahaan dengan sistem yang baik dan teratur. Struktur sistem merupakan unsur-unsur yang membentuk sistem tersebut, sedangkan proses sistem menjelaskan cara kerja setiap unsur sistem tersebut dalam mencapai tujuan sistem. Setiap sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar dan terdiri dari berbagai sistem yang lebih kecil, yang disebut sebagai subsistem.

Kemampuan bersaing memerlukan strategi yang dapat memanfaatkan semua kekuatan dan peluang yang ada, serta menutup kelemahan dan menetralisasi hambatan strategis dalam dinamika bisnis yang dihadapi. Semua itu dapat dilakukan apabila manajemen mampu melakukan pengambilan keputusan yang didasarkan pada masukan-masukan yang objektif. Diantara sekian banyak faktor yang menjadi masukan manajemen dalam pengambilan keputusan adalah masukan yang berasal dari sistem informasi akuntansi. Sistem jaringan kini

semakin dibutuhkan oleh perusahaan dengan tujuan untuk memperlancar arus informasi, baik untuk maupun dari para pengambil keputusan. Penggunaan sistem jaringan semakin mudah dan dirasakan lebih efisien bagi perusahaan karena perkembangan teknologi.

Mengingat pentingnya sistem informasi bagi perusahaan jasa dalam menghadapi persaingan dimana proses penagihan perusahaan menimbulkan adanya penerimaan kas dari piutang. Penjualan merupakan salah satu hal yang penting bagi kelangsungan perusahaan. Dalam perusahaan, aktivitas penjualan merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting, mengingat dari aktivitas penjualan ini akan menghasilkan pendapatan perusahaan. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya sebagai instansi pelayanan air bersih senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Hal itu diwujudkan dalam komitmen PDAM Surya Sembada Kota Surabaya untuk selalu mengedepankan pelayanan yang cepat, tepat dan memuaskan sesuai dengan penerapan ISO 9001:2008.

Penagihan perusahaan yang berdampak terhadap Penerimaan kas perusahaan juga dipengaruhi oleh sistem yang digunakan demi kelancaran penerimaan kas. PDAM Surya Sembada Surabaya melakukan terobosan baru dengan cara memanfaatkan teknologi yang sekarang banyak digunakan dikalangan masyarakat guna mempermudah penerimaan kas perusahaan dalam sistem penagihannya. Dengan adanya terobosan ini, diharapkan masyarakat atau pelanggan PDAM Surya Sembada Surabaya dapat merasakan kemudahan dalam hal pembayaran tagihan rekening air yang terutang. Sebagai upaya untuk

senantiasa memberikan kepuasan pada pelanggan dan peningkatan layanan, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya akan menggunakan metode pembayaran rekening air PDAM secara *online realtime*. Diberitahukan kepada seluruh pelanggan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, mulai tanggal 1 November 2013 pembayaran rekening air PDAM Surya Sembada Kota Surabaya dapat dibayar secara *online realtime* melalui *e-channel* Perbankan. Selain pembayaran tagihan rekening air yang dibayar secara *online*, pelanggan juga dapat tetap melakukan pembayaran di loket pembayaran di kantor pusat PDAM Surya Sembada Surabaya. Namun pada sistem pembayaran *online* terdapat biaya-biaya administrasi yang dikenakan kepada pelanggan yang akan melakukan pembayaran tagihan rekening air. Sedangkan bagi pelanggan yang akan melakukan pembayaran tagihan rekening air di loket pembayaran di kantor pusat, tidak dikenakan biaya apapun.

Keterlibatan sistem dan prosedur yang menggunakan teknologi dalam pembayaran rekening air dan penagihan rekening air guna memperlancar penerimaan kas perusahaan, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai implementasi sistem penagihan dalam PDAM Surya Sembada Surabaya yang melalui sistem baru yang menggunakan teknologi. Serta adanya perbedaan pengenaan biaya administrasi yang timbul terhadap pembayaran tagihan rekening air yang secara *online*, maka penulis mengambil judul “Implementasi Sistem Penagihan terhadap Penerimaan Kas atas Pembayaran Tagihan Rekening Air Secara *Online* di PDAM Surya Sembada Surabaya”.

## 1.2 **Penjelasan Judul**

Sebelum masuk ke dalam isi dan pembahasan, perlu adanya penjelasan judul mengenai Tugas Akhir yang membahas tentang “Implementasi Sistem Penagihan Terhadap Penerimaan Kas atas Pembayaran Tagihan Rekening Air Swasta Secara *Online* di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya” dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap jelas. kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem
- b. Sistem adalah unsur-unsur yang erat saling berhubungan satu dengan lainnya, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sedangkan sistem akuntansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, misalnya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.
- c. Penagihan adalah suatu cara yang dilakukan agar terjadinya pembayaran atau pelunasan piutang kepada kreditur oleh debitur.

- d. Penerimaan kas adalah kegiatan kas masuk yang terjadi di suatu perusahaan. Penerimaan kas perusahaan berasal dari dua sumber utama yaitu penerimaan kas dari penjualan tunai dan penerimaan kas dari piutang.
- e. Tagihan rekening air secara *online* merupakan salah satu jenis tagihan yang melibatkan rekening air yang pembayaran tagihannya dilakukan melalui teknologi seperti internet dan bank atau toko yang telah bekerja sama dengan PDAM Surya Sembada Surabaya.
- f. PDAM Surya Sembada Surabaya adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dibentuk berdasarkan peraturan daerah. Perusahaan Daerah Air Minum Surya Sembada Surabaya (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang bergerak dibidang jasa pelayanan air minum.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka penulis dapat merumuskan masalah bagaimana implementasi sistem penagihan terhadap penerimaan kas atas pembayaran tagihan rekening air secara *online* di PDAM Surya Sembada Surabaya?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk mengetahui mengenai implementasi sistem dan prosedur penagihan terhadap penerimaan kas

terkait tagihan rekening air yang pembayarannya dilakukan secara *online* di PDAM Surya Sembada Surabaya.

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

a. Bagi penulis

Sebagai bahan untuk menambah wawasan dalam memahami mengenai implementasi sistem penagihan terhadap penerimaan kas atas tagihan rekening air yang pembayarannya dilakukan secara *online* pada PDAM Surya Sembada Surabaya.

b. Bagi pembaca

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan informasi dan referensi bagi penelitian lebih lanjut yang memiliki kajian yang sama. Dan tidak menutup kemungkinan untuk mengadakan penyempurnaan terhadap hasil penelitian ini.

c. Bagi PDAM Surya Sembada Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki atau mengembangkan implementasi sistem penagihan terhadap penerimaan kas atas tagihan rekening air swasta secara *online* yang sudah ada sehingga ketepatan, keefektifan, dan keefisienan dapat ditingkatkan serta meminimalkan kendala-kendala yang terjadi dalam penerimaan kas secara *online*.

d. Bagi lembaga (STIE Perbanas Surabaya)

Penelitian dapat dijadikan tolak ukur pemahaman dan kreatifitas mahasiswa terhadap hal-hal yang terjadi di lapangan terutama yang terkait sistem dan prosedur penerimaan kas secara *online* dan juga dapat dijadikan sebagai tambahan koleksi perpustakaan kampus.

## 1.6 **Metode Penelitian**

### 1.6.1 **Sumber dan Jenis Data**

Penelitian yang dilakukan oleh penulis di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan data-data sebagai berikut:

- a. Data Primer, yaitu data yang didapatkan langsung dari sumbernya, yang berupa hasil wawancara dengan Bagian Rekening dan Penagihan di PDAM Surya Sembada Surabaya yakni Bapak Priyo Adi Nugroho.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui media atau pihak lain, yang berupa Laporan penerimaan kas atas tagihan rekening air yang menggunakan sistem *online*.

### 1.6.2 **Metode Pengumpulan Data**

Metode penelitian yang digunakan penulis secara umum dikelompokkan menjadi dua metode, yaitu:

- 1) Interview, dengan Bagian Penagihan & Rekening Air di PDAM Surya Sembada Surabaya.
- 2) Dokumentasi, berupa studi terhadap catatan atau data-data mengenai sistem penerimaan kas yang telah terkumpul.

### **1.6.3 Ruang Lingkup Penelitian**

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya merupakan perusahaan daerah air minum yang dibentuk oleh pemerintah daerah Surabaya yang cukup besar dan memiliki pelanggan yang cukup banyak, maka penulis membatasi lingkup masalah pada sistem penagihan terhadap penerimaan kas atas tagihan rekening air swasta secara *online*. Pembatasan ini dilakukan dengan tujuan tugas ini dapat memberikan gambaran dan sistem penagihan terhadap penerimaan kas yang lebih jelas dan mudah dipahami.