

ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN PIUTANG DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PENAGIHAN PIUTANG PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA SAGO KOTA PAYAKUMBUH

Bunga Adzaria Latifah¹, Ilham Illahi², Zuwardi³, Amsah Hendri Doni⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Email: bungaadzaria130@gmail.com¹, Ilham.illahi@yahoo.com², zuwardi@gmail.com³, amsahhendridoni@gmail.com⁴

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penagihan piutang pada Perumda Air Minum Tirta Sago dan mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Piutang merupakan salah satu komponen penting dalam laporan keuangan yang memengaruhi likuiditas dan stabilitas keuangan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan dan penagihan piutang yang efektif sangat dibutuhkan agar tidak terjadi akumulasi piutang tak tertagih. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan analisis rasio, yaitu rasio perputaran piutang, rata-rata umur piutang, rasio tunggakan piutang, serta rasio efektivitas penagihan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penagihan piutang pada Perumda Air Minum Tirta Sago belum berjalan efektif. Hal ini dibuktikan dengan rendahnya rasio perputaran piutang yang jauh di bawah standar ideal, tingginya rata-rata umur piutang, serta besarnya rasio tunggakan. Selain itu, rasio efektivitas penagihan juga belum mencapai angka maksimal, yang menunjukkan bahwa pencapaian penagihan masih belum sesuai dengan target. Faktor-faktor penyebab ketidakefektifan penagihan antara lain kurangnya sistem pengendalian piutang, keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten, serta rendahnya kesadaran pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu. Oleh karena itu, dibutuhkan upaya perbaikan melalui peningkatan sistem pengendalian internal, optimalisasi SDM, pemanfaatan teknologi informasi, serta strategi penagihan yang lebih tegas dan persuasif agar efektivitas penagihan piutang dapat ditingkatkan.

Kata Kunci: Piutang, Penagihan, Pengendalian Piutang, Efektivitas, Rasio Keuangan.

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of accounts receivable collection at Perumda Air Minum Tirta Sago and evaluate the factors that influence it. Accounts receivable is one of the important components in financial statements that affect the company's liquidity and financial stability. Therefore, effective management and collection of accounts receivable are needed to prevent the accumulation of bad debts. This study uses a quantitative descriptive method with a ratio analysis approach, namely the accounts receivable turnover ratio, the average age of accounts receivable, the arrears ratio, and the collection effectiveness ratio. The results show that accounts receivable collection at Perumda Air Minum Tirta Sago has not been running effectively. This is evidenced by the low accounts receivable

turnover ratio which is far below the ideal standard, the high average age of accounts receivable, and the large arrears ratio. In addition, the collection effectiveness ratio has not reached the maximum number, which indicates that the collection achievement is still not in accordance with the target. Factors causing ineffective collection include the lack of an accounts receivable control system, limited competent human resources, and low customer awareness in paying bills on time. Therefore, improvement efforts are needed through enhancing internal control systems, optimizing human resources, utilizing information technology, and implementing more assertive and persuasive collection strategies to increase the effectiveness of accounts receivable collection.

Keywords: *Accounts Receivable, Collection, Accounts Receivable Control, Effectiveness, Financial Ratios.*

A. PENDAHULUAN

Salah satu bentuk organisasi perangkat daerah yang berperan dalam mendukung kegiatan ekonomi regional adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Berdasarkan ketentuan yang tercantum dalam Undang–Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Bab I Pasal 1, BUMD didefinisikan sebagai badan usaha yang kepemilikan modalnya sebagian besar atau seluruhnya dimiliki oleh pemerintah daerah. Oleh karena itu, setiap pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mendirikan BUMD sebagai instrumen pembangunan ekonomi lokal. Tujuan utama pendirian BUMD mencakup tiga aspek utama, yaitu: (1) memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi daerah secara menyeluruh; (2) menyediakan barang dan/atau jasa yang berkualitas guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan karakteristik, potensi, dan kondisi daerah setempat melalui prinsip tata kelola perusahaan yang baik; serta (3) memperoleh keuntungan finansial bagi keberlanjutan usaha (Kemendagri, 2014). Selain itu, pendirian BUMD juga mempertimbangkan relevansi kebutuhan daerah dengan kelayakan bidang usaha yang akan dijalankan.

Sistem penjualan merupakan aspek krusial dalam operasional suatu perusahaan karena menjadi sumber utama pemasukan bagi entitas usaha tersebut. Menurut Harahap (2018), pendapatan perusahaan sangat bergantung pada aktivitas penjualan produk atau jasa. Dalam praktiknya, sistem penjualan terbagi menjadi dua jenis utama, yaitu penjualan tunai dan penjualan kredit. Penjualan tunai merujuk pada transaksi yang mengharuskan pembayaran penuh secara langsung saat transaksi dilakukan. Sebaliknya, penjualan kredit merupakan mekanisme penjualan di mana pembayaran dilakukan secara bertahap atau ditangguhkan

dalam jangka waktu tertentu. Dalam penjualan kredit, pembeli mendapatkan kelonggaran waktu untuk melunasi kewajiban pembayaran, dan penjual dapat menetapkan bunga atau biaya tambahan atas kredit yang diberikan. Praktik penjualan kredit ini pada akhirnya menimbulkan piutang yang harus dikelola dengan baik (Kasmir, 2014).

Piutang timbul sebagai konsekuensi dari aktivitas penjualan secara kredit yang dilakukan perusahaan terhadap pelanggan atas barang atau jasa yang disediakan. Dalam konteks ini, piutang dikategorikan sebagai aset perusahaan yang memiliki nilai ekonomis. Munawir (2012) menyebutkan bahwa penjualan dengan sistem kredit memberikan kemudahan bagi konsumen untuk melakukan pembelian, sekaligus menjadi strategi perusahaan dalam memperluas pasar dan meningkatkan volume penjualan. Piutang terjadi ketika pembayaran dari pelanggan dilakukan setelah tanggal transaksi, baik dalam bentuk cicilan maupun sistem pembayaran tertunda lainnya. Dengan demikian, piutang adalah hasil dari pemberian kredit yang belum dilunasi oleh debitur dalam kurun waktu tertentu (Hery, 2021).

Namun, penerapan sistem penjualan kredit juga membawa potensi risiko kerugian, khususnya apabila piutang tersebut tidak dapat tertagih secara keseluruhan. Risiko ini dapat mengganggu stabilitas keuangan perusahaan, terutama apabila terjadi gagal bayar oleh pelanggan. Sartono (2016) menjelaskan bahwa risiko piutang mencakup ketidakterbayaran secara penuh, keterlambatan pelunasan, dan kemungkinan piutang menjadi macet. Kerugian akibat piutang tak tertagih harus dicatat sebagai biaya, sehingga dapat mengurangi keuntungan perusahaan. Oleh karena itu, manajemen perusahaan harus memiliki sistem penilaian risiko yang tepat sebelum memberikan fasilitas kredit kepada pelanggan, sebab peningkatan jumlah pelanggan berbanding lurus dengan peningkatan piutang usaha yang perlu dikendalikan (Sutrisno, 2019).

Piutang yang tidak tertagih dapat menjadi sumber kerugian serius dalam kegiatan operasional perusahaan. Kegagalan dalam proses penagihan, baik akibat keterlambatan maupun kelalaian pelanggan, dapat menurunkan likuiditas perusahaan dan menghambat arus kas yang seharusnya diterima. Dalam kondisi seperti ini, pengendalian piutang menjadi sangat penting (Riyanto, 2013). Tujuan utama pengendalian piutang adalah untuk memastikan efektivitas sistem pengelolaan piutang, mengenali kelemahan yang ada, serta melakukan evaluasi terhadap faktor-faktor tersebut guna merumuskan langkah-langkah perbaikan yang dapat meningkatkan kinerja manajemen piutang. Dengan pengendalian yang baik, perusahaan

dapat menekan jumlah piutang tak tertagih dan menjaga kesehatan keuangannya (Slamet, 2020).

Secara konseptual, pengendalian piutang mencerminkan upaya strategis perusahaan untuk memastikan bahwa piutang yang timbul dari kegiatan operasional dapat tertagih secara optimal. Menurut Halim (2017), pengelolaan piutang yang sistematis bertujuan untuk meminimalkan risiko gagal bayar. Sebaliknya, apabila pengendalian piutang tidak dilakukan dengan baik, maka kemungkinan meningkatnya piutang macet akan berdampak langsung terhadap kemampuan perusahaan dalam mencapai target keuntungan. Oleh sebab itu, pengendalian piutang perlu dilakukan secara selektif dan cermat, khususnya dalam menentukan kepada siapa fasilitas kredit diberikan. Mulyadi (2016) menekankan bahwa efektivitas pengendalian piutang akan meningkatkan kemampuan perusahaan dalam menjaga kelancaran arus kas dan pencapaian laba yang optimal.

Efektivitas dalam konteks perusahaan merujuk pada kemampuan untuk menggunakan sumber daya secara maksimal guna menghasilkan output yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Robbins dan Coulter (2018) menjelaskan bahwa suatu entitas dikatakan efektif apabila hasil kerja yang dicapai memberikan kontribusi yang signifikan terhadap sasaran organisasi. Dalam hal ini, piutang diposisikan sebagai strategi peningkatan penjualan yang perlu dikendalikan dengan hati-hati karena potensi risikonya yang tinggi (Kieso et al., 2019). Oleh karena itu, pengelolaan piutang harus menjadi bagian dari strategi manajemen yang terintegrasi dengan kebijakan operasional perusahaan.

Efektivitas pengelolaan serta pengendalian piutang memainkan peran penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Secara praktis, efektivitas dapat diukur dari sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai dengan target yang direncanakan dalam periode tertentu. Hery (2020) menyebutkan bahwa kebijakan pengelolaan piutang dianggap efektif apabila perusahaan berhasil menagih piutang macet dalam jumlah dan jangka waktu yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas tidak hanya terkait dengan proses penagihan, tetapi juga melibatkan strategi preventif agar piutang tidak menjadi beban keuangan jangka panjang.

PERUMDA Tirta Sago merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang penyediaan layanan air minum untuk masyarakat Kota Payakumbuh. Sistem penjualannya dilakukan dengan mekanisme pemberian layanan terlebih dahulu, diikuti dengan pembayaran oleh pelanggan pada bulan berikutnya. Dengan sistem ini, perusahaan secara otomatis

memiliki piutang kepada pelanggan yang harus dibayar secara rutin setiap bulan. Jika pelanggan tidak melakukan pembayaran tepat waktu, maka perusahaan akan mengenakan denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Namun demikian, meskipun sanksi denda telah diterapkan, masih banyak pelanggan yang menunggak pembayaran selama berbulan-bulan bahkan hingga bertahun-tahun. Dalam kasus yang ekstrem, pelanggan yang tidak melunasi tunggakan dapat dikenai sanksi berupa pemutusan sambungan layanan air (PERUMDA Tirta Sago, 2023).

Secara umum, timbulnya piutang di PERUMDA Air Minum disebabkan oleh penjualan air bersih dengan sistem kredit kepada pelanggan. Proses awal terjadinya piutang bermula dari permintaan pelanggan terhadap pemasangan jaringan distribusi air bersih ke lokasi tertentu, seperti rumah, kantor, atau fasilitas lainnya. Setelah layanan terpasang, pelanggan mulai menggunakan air bersih dan diwajibkan membayar tagihan setiap bulan. Nilai piutang yang dicatat perusahaan tergantung pada volume pemakaian air pelanggan dalam periode tertentu. Karena kegiatan utama perusahaan adalah penjualan air bersih, maka sebagian besar pendapatannya berasal dari pembayaran piutang pelanggan ini (PERUMDA Tirta Sago, 2023).

Dalam upaya mengelola piutang, PERUMDA Air Minum menetapkan target untuk menagih kembali piutang macet yang telah tercatat. Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa target tersebut belum sepenuhnya dapat direalisasikan. Kondisi ini menjadi indikator bahwa masih terdapat kelemahan dalam sistem pengelolaan piutang yang diterapkan. Oleh karena itu, PERUMDA Air Minum perlu melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap kebijakan serta praktik pengendalian piutang yang ada, agar proses penagihan menjadi lebih efektif dan risiko piutang tak tertagih dapat diminimalkan (PERUMDA Tirta Sago, 2023).

Tabel 1.1 Jumlah Piutang Macet

Tahun	Jumlah Piutang	Jumlah Piutang yang tak tertagih	Kenaikan (%)
2019	1.065.444.905	529.559.160	50%
2020	1.545.754.425	791.372.370	51%
2021	1.779.508.874	649.711.060	37%
2022	2.385.320.420	864.648.720	36%
2023	2.962.699.616	1.243.803.640	42%
2024	3.072.865.325	1.413.675.494	46%

Sumber : Laporan Keuangan Tahunan PERUMDA Air Minum Tirta Sago Kota

Payakumbuh

Berdasarkan data yang tersaji dalam tabel, dapat diamati bahwa nilai piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Sago Kota Payakumbuh menunjukkan pola fluktuatif dari tahun ke tahun, yang mencerminkan ketidakstabilan dalam efektivitas penagihan. Misalnya, pada tahun 2019, tercatat tunggakan sebesar 50% dari total piutang senilai Rp 1.065.444.905, sehingga nilai piutang yang belum tertagih mencapai Rp 529.559.160. Kemudian, pada periode 2019 ke 2020, terjadi kenaikan persentase tunggakan sebesar 1%. Namun, tren ini mengalami penurunan sebesar 14% pada tahun berikutnya, yaitu dari 2020 ke 2021. Selanjutnya, penurunan kembali terjadi pada tahun 2022, yaitu sebesar 1%, selanjutnya peningkatan terjadi dua tahun berturut – turut, yaitu 6% pada tahun 2023 dan 4% pada tahun 2024. Perubahan yang tidak konsisten ini mencerminkan lemahnya efektivitas penagihan yang dilakukan oleh pihak perusahaan, karena tidak mampu menjaga tren penurunan tunggakan secara berkelanjutan. Ketidakefisienan ini menjadi indikator adanya kelemahan struktural maupun operasional dalam sistem pengelolaan piutang perusahaan.

Salah satu hambatan utama yang dihadapi petugas penagih dalam operasional Perumda Air Minum adalah keterlambatan pembayaran oleh pelanggan. Sebagian besar pelanggan tidak melakukan pelunasan tagihan secara tepat waktu, sehingga menimbulkan beban administratif serta mengganggu arus kas perusahaan. Hambatan ini tidak hanya memperlambat proses pemasukan dana, tetapi juga mengindikasikan lemahnya disiplin pelanggan dalam memenuhi kewajiban finansialnya. Oleh sebab itu, diperlukan sistem manajemen piutang yang terintegrasi dan berbasis strategi yang adaptif agar perusahaan dapat memantau perkembangan piutang secara berkelanjutan dan mencegah terjadinya akumulasi tunggakan. Strategi tersebut mencakup perencanaan yang matang, implementasi sistem informasi yang responsif, serta penerapan kebijakan penagihan aktif yang berkelanjutan. Penagihan yang dilakukan secara proaktif akan mendorong percepatan penerimaan kas, sedangkan sebaliknya, penagihan yang pasif dapat memperbesar potensi piutang menumpuk dan memperburuk kondisi likuiditas perusahaan.

Dalam aspek regulasi, kebijakan akuntansi yang diterapkan oleh PERUMDA Air Minum Tirta Sago Kota Payakumbuh berpedoman pada sistem akuntansi yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Menteri Negara Otonomi Daerah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2000. Pedoman tersebut mengatur mekanisme penilaian piutang, khususnya piutang usaha, dengan ketentuan bahwa piutang yang berpotensi tidak tertagih harus disisihkan dalam bentuk penyisihan piutang dalam jumlah yang wajar. Penentuan jumlah penyisihan dilakukan pada

akhir tahun dengan acuan usia piutang, yaitu: untuk piutang berumur 3–6 bulan disisihkan sebesar 30%; 6–12 bulan sebesar 50%; 1–2 tahun sebesar 75%; dan lebih dari 2 tahun sebesar 100%. Ketentuan ini tidak berlaku bagi tagihan kepada instansi pemerintah. Dalam kondisi khusus, seperti pembongkaran pemukiman, tagihan dapat dihapuskan sebelum memenuhi ketentuan umur piutang. Namun, apabila piutang yang telah dihapuskan ternyata berhasil ditagih, maka dana tersebut dibukukan sebagai pendapatan lain-lain pada tahun berjalan. Piutang yang berumur lebih dari satu tahun dikategorikan sebagai piutang ragu-ragu, sedangkan yang melewati dua tahun diklasifikasikan sebagai piutang tak tertagih dan dapat diajukan untuk penghapusan kepada Badan Pengawas, namun tetap dicatat sebagai extra comptabel dan diupayakan penagihannya secara berkala.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya masalah dalam efektivitas penagihan piutang, yang terlihat dari sejumlah piutang usaha yang mengalami hambatan dalam proses pelunasan. Ditemukan adanya keterlambatan pembayaran hingga lebih dari satu bulan, bahkan dalam beberapa kasus terjadi penunggakan jangka panjang. Untuk menganalisis efektivitas sistem pengendalian piutang yang diterapkan, peneliti menggunakan beberapa indikator rasio keuangan, antara lain rasio perputaran piutang (Receivable Turnover Ratio/RTO), rata-rata hari pengumpulan piutang (Average Collection Period/ACP), Rasio Tunggakan, serta Rasio Penagihan. Keempat indikator ini berperan penting dalam mengevaluasi sejauh mana sistem pengelolaan piutang mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, khususnya dalam mempercepat siklus kas dan mengurangi beban piutang tak tertagih. Dengan mengukur kinerja keuangan melalui rasio-rasio tersebut, dapat diidentifikasi kelemahan sistemik dalam kebijakan piutang dan selanjutnya dirancang strategi korektif yang berbasis data untuk mengoptimalkan efektivitas penagihan di masa mendatang.

B. KAJIAN PUSTAKA

Analisis

dalam konteks akademik merupakan suatu proses sistematis yang mencakup kegiatan mengurai, membedakan, serta memilah elemen-elemen dari suatu permasalahan atau objek tertentu untuk kemudian diklasifikasikan dan dikelompokkan kembali berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Tujuan dari proses ini adalah untuk menemukan hubungan antara unsur-unsur tersebut dan menginterpretasikan makna yang terkandung di dalamnya. Menurut Suryosubroto (2009), analisis bukan sekadar memisahkan bagian-bagian dari

keseluruhan, melainkan juga upaya untuk memahami keterkaitan antar unsur secara mendalam sehingga dapat ditarik simpulan yang bermakna terhadap objek yang dianalisis.

Sistem

dapat dipahami sebagai serangkaian proses atau prosedur yang saling terhubung dan berinteraksi secara terorganisir untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dalam pandangan Mulyadi (2016), sistem merupakan jaringan kerja yang terstruktur, di mana setiap komponen di dalamnya memiliki fungsi masing-masing namun tetap bekerja secara sinergis untuk menghasilkan suatu output yang direncanakan. Keberadaan sistem memungkinkan efisiensi kerja yang lebih tinggi karena adanya koordinasi, kontrol, dan standar operasional yang diterapkan secara konsisten.

Pengendalian

merujuk pada serangkaian aktivitas yang dirancang untuk memastikan bahwa proses produksi atau operasional suatu organisasi berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Bila terjadi penyimpangan, maka tindakan korektif harus segera diambil untuk mengembalikan kondisi pada jalur yang diharapkan. Hansen dan Mowen (2009) menekankan bahwa pengendalian tidak hanya berfungsi sebagai alat pengawasan internal, tetapi juga sebagai mekanisme proteksi terhadap berbagai risiko yang dapat merugikan organisasi. Dalam konteks pengelolaan piutang, pengendalian mencakup pengawasan dan pengaturan hak tagih guna mencapai efektivitas penagihan yang maksimal serta mencegah terjadinya piutang tak tertagih.

Piutang

adalah klaim atau hak perusahaan untuk menerima pembayaran dari pihak lain sebagai akibat dari transaksi penjualan barang atau jasa secara kredit. Harahap (2011) menjelaskan bahwa piutang timbul karena adanya transaksi yang belum dibayar secara langsung oleh pembeli pada saat penyerahan barang atau jasa dilakukan. Dalam konteks PERUMDA Air Minum Tirta Sago Kota Payakumbuh, piutang mengacu pada hak perusahaan untuk menagih pembayaran dari pelanggan atas penggunaan air bersih yang telah dikonsumsi, di mana pembayaran dilakukan setelah layanan diberikan.

Efektivitas

didefinisikan sebagai sejauh mana suatu kegiatan atau pekerjaan berhasil diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi waktu, kualitas, maupun biaya. Siagian (2002) menyatakan bahwa suatu kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang diperoleh sejalan dengan perencanaan awal dan mampu memenuhi target yang telah ditentukan. Dalam pengelolaan organisasi, efektivitas menjadi indikator utama keberhasilan karena mencerminkan ketercapaian hasil kerja dan tingkat efisiensi dalam pemanfaatan sumber daya.

Penagihan

adalah proses sistematis yang dilakukan oleh suatu entitas usaha untuk memperoleh pelunasan atas piutang yang timbul dari transaksi penjualan barang atau jasa. Slamet (2015) menyebutkan bahwa penagihan mencakup berbagai kegiatan, mulai dari pemberian informasi tagihan kepada pelanggan, pengingat jatuh tempo, hingga tindakan lanjutan apabila terjadi keterlambatan pembayaran. Dalam praktiknya, efektivitas penagihan sangat menentukan kelancaran arus kas perusahaan serta menjadi bagian integral dari sistem pengendalian piutang.

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang diterapkan dalam studi ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan mendalam mengenai fenomena yang tengah berlangsung di lingkungan objek penelitian. Dengan metode ini, peneliti berupaya menggambarkan realitas sebagaimana adanya, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel, melainkan menyusun dan menganalisis data secara sistematis guna memberikan gambaran faktual mengenai kondisi aktual. Dalam hal ini, fokus penelitian diarahkan pada PERUMDA Air Minum Tirta Sago Kota Payakumbuh, khususnya terkait sistem pengendalian piutang yang diterapkan dalam upaya meningkatkan efektivitas penagihan. Tujuan utama dari metode deskriptif kualitatif adalah menyajikan potret yang jelas dan mendalam terhadap fenomena yang sedang diamati dengan tetap menjaga konteks aslinya (Moleong, 2017).

Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2018), metode penelitian kualitatif berpijak pada paradigma postpositivisme dan ditujukan untuk mengeksplorasi fenomena dalam lingkungan yang alami (natural setting). Peneliti dalam pendekatan ini berperan sebagai instrumen utama yang secara langsung berinteraksi dengan sumber data. Teknik pengumpulan

data dilakukan secara triangulasi, yaitu dengan mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Tujuannya adalah untuk meningkatkan validitas dan kedalaman informasi yang diperoleh. Proses analisis data bersifat induktif, di mana pola dan tema dikembangkan dari data yang ditemukan di lapangan, bukan berdasarkan hipotesis awal. Penelitian ini tidak ditujukan untuk menghasilkan generalisasi secara statistik, tetapi untuk memahami dan menafsirkan makna yang terkandung dalam pengalaman subjek secara kontekstual.

Melalui pendekatan ini, diharapkan hasil penelitian mampu menyajikan deskripsi yang kaya akan makna mengenai ucapan, tindakan, serta interaksi sosial para informan dalam konteks tertentu. Penelitian kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menangkap kompleksitas dinamika sosial yang terjadi dalam praktik manajerial, yang sering kali tidak dapat diukur secara kuantitatif. Oleh karena itu, pendekatan ini dinilai tepat dalam mengkaji sistem pengendalian piutang, karena memungkinkan peneliti untuk menelusuri lebih dalam berbagai aspek yang memengaruhi efektivitas penagihan, termasuk kendala operasional, strategi pengelolaan, serta persepsi para pelaku yang terlibat secara langsung (Creswell, 2016). Melalui kajian yang mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan strategi pengendalian piutang yang lebih adaptif dan kontekstual.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Penyebab Terjadinya Piutang

Pada Perumda Air Minum Tirta Sago, keberadaan piutang merupakan konsekuensi logis yang tak terhindarkan karena kegiatan utama perusahaan adalah mendistribusikan air bersih kepada masyarakat, dengan sistem pembayaran bulanan berdasarkan volume pemakaian. Berdasarkan wawancara bersama Ibu Cindy selaku staf bagian keuangan, piutang timbul disebabkan oleh beberapa faktor utama, yaitu:

- a. Kurangnya kesadaran pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan air secara tepat waktu.
- b. Ketidakmampuan pelanggan dalam aspek finansial sehingga mengalami hambatan untuk melunasi tagihan.
- c. Pelanggan cenderung memprioritaskan kebutuhan lainnya yang dianggap lebih penting, sementara pembayaran rekening air ditunda, sehingga menimbulkan tunggakan.

Untuk menangani dan mencegah peningkatan tunggakan, Perumda Air Minum Tirta Sago telah memiliki prosedur penagihan yang terstruktur. Prosedur ini dirancang agar pelanggan termotivasi untuk membayar tagihan tepat waktu serta menekan risiko akumulasi piutang, yaitu:

- a. Bagian penagihan melakukan pemeriksaan rutin terhadap tagihan pelanggan setiap hari guna mengetahui adanya tunggakan.
- b. Jika ditemukan keterlambatan, maka surat peringatan pertama dikirimkan kepada pelanggan.
- c. Apabila tidak ada tanggapan dari pelanggan, dilanjutkan dengan pengiriman surat peringatan kedua.
- d. Jika pelanggan masih belum menyelesaikan kewajibannya, maka perusahaan akan melakukan pemutusan sambungan air.
- e. Dalam masa pemutusan, pelanggan diberikan kesempatan untuk melakukan cicilan atau menyatakan kesanggupan pembayaran.
- f. Untuk pemasangan ulang, pelanggan harus mengajukan permohonan resmi dan membayar biaya pemasangan kembali sesuai ketentuan.

2. Kategori Piutang

Dari hasil wawancara dengan Bapak Kendry, staf bagian umum Perumda Air Minum Tirta Sago, piutang dikategorikan menjadi dua jenis berdasarkan jangka waktunya, yaitu:

- a. Piutang Lancar, yaitu piutang dengan usia antara 1 hingga 3 bulan. Piutang ini masih berada dalam periode normal dan diperkirakan dapat diselesaikan oleh pelanggan dalam waktu dekat.
- b. Piutang Tidak Lancar, yaitu piutang yang telah melebihi batas waktu 3 bulan tanpa pelunasan. Piutang jenis ini memerlukan penanganan intensif karena berisiko menjadi tidak tertagih, sehingga menjadi perhatian khusus dari perusahaan.

3. Pengendalian Piutang

Sebagai lembaga penyedia layanan air bersih, Perumda Air Minum Tirta Sago menerapkan sistem pembayaran yang terstruktur. Setiap pelanggan wajib mendaftar secara resmi sebelum menggunakan layanan. Pembayaran tagihan dilakukan setiap tanggal 1–20 setiap bulannya, dan pemakaian air dihitung berdasarkan pencatatan dari meter air yang terpasang di masing-masing lokasi pelanggan.

Pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran akan dikenakan denda sesuai dengan tingkat keterlambatannya. Apabila pelanggan menunggak selama tiga bulan berturut-turut, maka perusahaan berhak memutuskan sambungan air tanpa pengecualian.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Cindy dari bagian keuangan, prosedur pengelolaan piutang dimulai sejak pelanggan mengajukan pendaftaran hingga piutang dilunasi, meliputi:

- a. Calon pelanggan melakukan pendaftaran di kantor cabang atau unit setempat dengan melengkapi dokumen yang disyaratkan.
- b. Berkas tersebut diterima oleh admin, lalu diteruskan ke bagian distribusi untuk dilakukan survei lokasi pemasangan. Setelah survei, hasilnya dikembalikan ke admin.
- c. Admin menyerahkan tagihan biaya pendaftaran kepada calon pelanggan.
- d. Setelah pembayaran dilakukan, calon pelanggan menyerahkan bukti setor ke admin.
- e. Bukti setor diteruskan ke bagian gudang dan logistik kantor pusat.
- f. Pihak gudang dan logistik melaksanakan pemasangan saluran pipa dan meter air.
- g. Petugas perusahaan melakukan pencatatan water meter secara berkala untuk memastikan akurasi data.
- h. Pembayaran dapat dilakukan melalui berbagai saluran, seperti kantor cabang, Kantor Pos, ATM, dan teller bank.
- i. Admin kantor pusat merekap data pelanggan yang belum membayar dan mengirimkan surat peringatan ke kantor cabang/unit terkait.
- j. Admin cabang berkoordinasi dengan petugas penagihan untuk mendistribusikan surat peringatan kepada pelanggan.
- k. Jika tunggakan melebihi tiga bulan, water meter akan disegel. Petugas meminta pernyataan kesanggupan membayar dari pelanggan. Jika tidak ada pembayaran, kasus dialihkan ke kantor pusat.

Pengakuan piutang sangat erat kaitannya dengan pencatatan pendapatan. Secara umum, pendapatan diakui ketika transaksi telah selesai dan nilainya terealisasi.

- a. Pendapatan Penjualan Air dicatat setiap bulan berdasarkan tagihan air.
- b. Pendapatan Lainnya, seperti sambungan baru dan jasa non-air, diakui sebagai pendapatan tahun berjalan.

Untuk memastikan ketercapaian target penagihan, petugas melakukan pencatatan meteran air setiap tanggal 15–25. Jika terdapat ketidaksesuaian, pelanggan diberi waktu 3 hari

untuk mengajukan komplain. Tenggat pelunasan adalah tanggal 20 bulan berikutnya. Keterlambatan pembayaran akan dikenakan denda.

Perusahaan menghadapi beberapa tantangan, termasuk keterbatasan tenaga penagih. Dengan total pelanggan sekitar 34.000, hanya tersedia 10 petugas lapangan yang melakukan penagihan langsung. Selain itu, budaya masyarakat yang cenderung menunda pembayaran menjadi hambatan tersendiri.

Langkah yang diambil antara lain: pengiriman surat pemberitahuan kepada pelanggan yang menunggak lebih dari tiga bulan dan pemberian tenggat tiga hari untuk melunasi. Jika tidak ada pembayaran, dilakukan kunjungan ke rumah untuk menanyakan kesanggupan pembayaran. Jika setelah surat peringatan kedua pelanggan masih tidak membayar, maka sambungan air akan dicabut.

4. Perlakuan Ketika Terjadi Piutang Tak Tertagih

Perusahaan menetapkan bahwa piutang yang berusia lebih dari tiga bulan dikategorikan sebagai piutang tak tertagih. Dalam kebijakannya, perusahaan menggunakan analisis umur piutang untuk menentukan tingkat kelayakan penagihan. Menurut wawancara dengan Bapak Kendry, piutang yang telah berumur 1–2 tahun dikategorikan sebagai piutang ragu-ragu, sedangkan piutang berusia lebih dari 2 tahun dimasukkan ke dalam kategori piutang tak tertagih.

Piutang tak tertagih tersebut dapat diajukan ke Badan Pengawas untuk dihapuskan dari pembukuan. Namun, perusahaan tetap mencatatnya dalam laporan extra comptabel dan terus melakukan penagihan.

5. Meningkatkan Efektivitas Penagihan Piutang

Perumda Air Minum Tirta Sago terus berupaya meningkatkan efektivitas penagihan piutang dengan mendorong pelanggan untuk membayar tagihan secara tepat waktu. Salah satu fokus utama dalam proses penagihan adalah memanfaatkan Daftar Rekening Debit (DRD), yang memuat total tagihan yang harus dibayarkan pelanggan.

Sebagai langkah strategis, perusahaan berencana menjalin kerja sama dengan Kantor Pos. Hal ini dilakukan karena jaringan Kantor Pos tersebar luas dan mudah dijangkau masyarakat, sehingga pelanggan lebih mudah melakukan pembayaran. Melalui kerja sama ini, perusahaan berharap dapat meningkatkan efektivitas penagihan dan menurunkan jumlah

piutang, terutama untuk piutang lancar. Dampak positifnya adalah peningkatan pendapatan perusahaan serta keberlangsungan operasional yang lebih terjaga.

Pembahasan

1. Piutang pada Perumda Air Minum Tirta Sago

Perumda Air Minum Tirta Sago menghadapi tantangan dalam hal piutang yang tidak dapat dihindari karena aktivitas utama perusahaan adalah menyediakan air bersih kepada pelanggan yang dibayar secara bulanan berdasarkan jumlah pemakaian. Piutang ini timbul karena beberapa faktor seperti kurangnya kesadaran pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu, keterbatasan ekonomi pelanggan, serta kecenderungan pelanggan untuk mendahulukan kebutuhan lain yang dianggap lebih penting. Untuk mengatasi tunggakan tagihan, Perumda Air Minum Tirta Sago telah menerapkan prosedur penagihan sistematis yang meliputi pemeriksaan tagihan harian, pengiriman surat peringatan pertama dan kedua, pemutusan sambungan air, serta pemasangan ulang yang hanya dapat dilakukan setelah pelanggan mengajukan permohonan dan membayar biaya pemasangan kembali. Prosedur ini dimaksudkan untuk mendorong pelanggan membayar tepat waktu dan meminimalisasi risiko piutang menumpuk.

2. Penyebab Piutang Tak Tertagih

Piutang dianggap tidak tertagih oleh Perumda Air Minum Tirta Sago jika telah melewati batas waktu tiga bulan. Peningkatan jumlah penjualan secara kredit berdampak pada meningkatnya piutang, yang berimplikasi pada besarnya dana yang tertahan. Pertumbuhan jumlah pelanggan tiap tahun turut meningkatkan risiko piutang tak tertagih. Berdasarkan penelitian, piutang yang tidak tertagih ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, salah satunya adalah karena saat pemasangan sambungan baru tidak dilakukan penilaian terhadap kondisi ekonomi pelanggan, hanya terhadap lokasi pemasangan. Hal ini menyebabkan tingginya tunggakan, terutama dari pelanggan dengan kondisi ekonomi menengah ke bawah. Mereka lebih memprioritaskan pengeluaran lain, seperti kebutuhan pendidikan anak, yang menyebabkan penundaan pembayaran rekening air.

Tabel 3.1 Jumlah Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sago

Tahun	Jumlah Pelanggan	Pelanggan Yang Menunggak
2019	31.010	1.075
2020	31.367	1.116
2021	32.699	1.181
2022	33.216	1.437
2023	34.424	2.065

Sumber : Daftar Pelanggan Perumda Air Minum Tirta Sago

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa dari tahun 2019 hingga 2023, jumlah pelanggan yang menunggak terus meningkat, seiring dengan bertambahnya jumlah total pelanggan. Selain itu, keterbatasan jumlah pegawai juga menjadi kendala utama, di mana proses penagihan tidak berjalan optimal karena sumber daya manusia tidak sebanding dengan jumlah pelanggan yang harus ditagih. Oleh karena itu, perusahaan perlu menambah personel dan memperbaiki sistem penagihan agar dapat menekan jumlah piutang tak tertagih.

Langkah strategis yang telah dilakukan antara lain membuka lebih dari 67 outlet pembayaran yang tersebar di berbagai lokasi serta menjalin kerja sama dengan pihak perbankan, guna mempermudah masyarakat dalam membayar tagihan air.

3. Pengendalian Piutang Terhadap Penagihan

Piutang Tingkat pengendalian piutang di Perumda Air Minum Tirta Sago masih tergolong rendah, karena belum diimbangi dengan penegakan aturan yang tegas. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pelanggan yang menunggak pembayaran walaupun perusahaan telah memiliki prosedur penagihan. Kurangnya tindakan tegas ini membuat pelanggan merasa tidak ada konsekuensi serius atas keterlambatan pembayaran. Dengan jumlah pelanggan yang mencapai sekitar 34.000, dan keterbatasan tenaga kerja untuk menagih dan mengawasi, pencabutan sambungan air belum bisa diterapkan secara konsisten.

Walaupun denda telah diterapkan bagi pelanggan yang terlambat membayar, banyak pelanggan tetap lalai dalam melunasi tagihan. Proses penagihan yang panjang juga menjadi tantangan, karena melalui berbagai tahapan mulai dari surat peringatan hingga perjanjian cicilan. Bahkan dalam beberapa kasus, pelanggan dapat mengajukan pemasangan kembali dengan ID pelanggan yang sama setelah melunasi tunggakan.

Perusahaan telah mengupayakan penanganan piutang macet dengan mengirimkan surat peringatan kepada pelanggan yang menunggak lebih dari tiga bulan dan memberikan waktu

tiga hari untuk melunasi. Jika tidak direspons, penagihan dilakukan secara langsung ke rumah pelanggan. Jika tunggakan tetap tidak dibayar, sambungan air akan dicabut sebagai langkah terakhir.

Meski telah membuka 67 outlet pembayaran dan bekerja sama dengan perbankan, efektivitas penagihan belum optimal. Masih banyak pelanggan yang menunggak. Maka, perlu peningkatan SDM dan evaluasi menyeluruh terhadap proses penagihan untuk menemukan aspek yang perlu diperbaiki.

4. Menilai Efektivitas Penagihan Menggunakan Rasio Keuangan Efektivitas

penagihan piutang di Perumda Air Minum Tirta Sago masih belum optimal. Salah satu kendala utamanya adalah terbatasnya SDM yang tersedia dibandingkan jumlah pelanggan. Upaya strategis telah dilakukan, seperti kerja sama dengan KUD dan PT. Pos serta penagihan door to door. Jika penagihan tidak berhasil, pemutusan sambungan dilakukan.

Tabel 4.4 Rasio Efektivitas

Tahun	Realisasi Piutang (Rp)	Target Penerimaan (Rp)	Rasio Efektivitas
2019	535.885.745	1.012.172.660	53%
2020	754.382.055	1.468.466.704	51%
2021	1.129.797.814	1.690.533.430	67%
2022	1.520.671.700	2.266.054.399	67%
2023	1.718.895.976	2.814.564.635	61%
2024	1.659.189.831	2.919.222.059	57%

Tabel 4.4 Rasio Efektivitas menunjukkan bahwa capaian realisasi piutang belum mencapai target maksimal. Pada tahun 2019 dan 2020, rasio efektivitas masih di bawah 55%. Kenaikan menjadi 67% pada tahun 2021 dan 2022 tetap belum ideal, dan tahun 2023 menurun kembali ke angka 61%, tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 57%. Standar efektivitas yang ideal belum tercapai.

Kesimpulannya, penagihan piutang di Perumda Air Minum Tirta Sago belum efektif. Faktor utamanya mencakup lemahnya pengendalian internal, kurangnya SDM, dan rendahnya kesadaran pelanggan. Perusahaan perlu meningkatkan sistem pengelolaan piutang, merekrut tenaga kerja tambahan, dan memperkuat strategi penagihan agar risiko piutang macet dapat ditekan dan pendapatan perusahaan meningkat.

E. KESIMPULAN

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di Perumda Air Minum Tirta Sago, dapat

disimpulkan bahwa pengelolaan piutang perusahaan belum dilaksanakan secara optimal. Hal ini tercermin dari masih besarnya jumlah piutang pelanggan yang belum tertagih serta lemahnya mekanisme pengawasan dan tindak lanjut atas tunggakan yang terjadi. Salah satu indikator yang memperkuat kesimpulan ini adalah rendahnya rasio perputaran piutang yang dicapai, di mana nilai yang diperoleh berada jauh di bawah standar ideal sebesar 12 kali dalam setahun. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses penagihan piutang berlangsung lambat dan belum berjalan secara efisien. Selain itu, rata-rata umur piutang juga tergolong tinggi, yaitu melampaui batas waktu wajar yang ditetapkan oleh perusahaan (20 hari), yang pada gilirannya dapat berdampak pada penurunan likuiditas dan terhambatnya arus kas operasional perusahaan.

Rasio tunggakan piutang yang masih tinggi turut menjadi sinyal lemahnya efektivitas pengendalian internal terhadap kewajiban pembayaran pelanggan. Tingginya angka tunggakan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan menunda pembayaran dalam jangka waktu yang signifikan, sementara sistem kontrol perusahaan belum mampu memberikan tekanan atau solusi yang memadai untuk mempercepat proses penagihan. Selain itu, rasio efektivitas penagihan juga belum mencapai target yang diharapkan. Realisasi penerimaan piutang masih berada di bawah angka ideal, yang menandakan bahwa strategi penagihan yang diterapkan belum menghasilkan capaian maksimal.

Ketidakefektifan penagihan piutang ini disebabkan oleh beberapa faktor utama, antara lain kurangnya pengendalian dan pemantauan piutang secara berkala, keterbatasan jumlah sumber daya manusia yang memiliki kompetensi teknis dalam mengelola piutang, serta rendahnya kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Akumulasi dari permasalahan tersebut menimbulkan dampak serius terhadap kondisi keuangan perusahaan. Penumpukan piutang yang tidak tertagih dapat membebani struktur keuangan, mengganggu operasional harian, serta menghambat pengembangan layanan kepada masyarakat apabila tidak segera ditangani dengan kebijakan dan strategi yang lebih terarah serta berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hery. (2020). *Pengelolaan Keuangan dalam Praktik Bisnis Modern*. Jakarta: Grasindo.
- Hery. (2021). *Strategi Evaluasi Laporan Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Grasindo.

- Halim, A. (2017). *Tata Kelola Keuangan Publik di Pemerintahan Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Harahap, S. S. (2018). *Telaah Kritis terhadap Penyajian Laporan Keuangan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kasmir. (2014). *Dasar-dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*. Jakarta: Kencana.
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2014). *UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kemendagri.
- Kieso, D. E., Weygandt, J. J., & Warfield, T. D. (2019). *Akuntansi Menengah: Teori dan Aplikasi*. New Jersey: Wiley.
- Mulyadi. (2016). *Rangkaian Sistem Akuntansi dalam Dunia Usaha*. Jakarta: Salemba Empat.
- Munawir. (2012). *Pendekatan Analitik dalam Membaca Laporan Keuangan*. Yogyakarta: Liberty.
- PERUMDA Tirta Sago. (2023). *Dokumen Evaluasi Kinerja Tahunan Perusahaan Air Minum Kota Payakumbuh*. Payakumbuh: Arsip Internal.
- Riyanto, B. (2013). *Konsep Pembiayaan dan Penganggaran Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Konsep Dasar Manajemen Modern*. Pearson Education.
- Sartono, A. (2016). *Manajemen Keuangan: Pendekatan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPFE.
- Slamet. (2020). *Strategi Manajemen Risiko Piutang Usaha*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Sutrisno. (2019). *Manajemen Keuangan: Teori, Prinsip, dan Penerapannya*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2009). *Akuntansi Manajerial: Teori dan Praktik Kontemporer* (Ed. ke-7). Jakarta: Salemba Empat.
- Harahap, S. S. (2011). *Studi Kritis terhadap Laporan Keuangan Korporasi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi: Teori dan Penerapan Praktis* (Ed. ke-4). Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, S. P. (2002). *Pengelolaan Sumber Daya Manusia secara Strategis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slamet, M. (2015). *Konsep Manajemen Keuangan Modern*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Suryosubroto, B. (2009). *Pembelajaran Efektif di Lingkungan Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.

Creswell, J. W. (2016). *Desain Penelitian: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (Ed. ke-4). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Moleong, L. J. (2017). *Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian Ilmiah*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Gabungan: Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.