



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

**EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG
PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA
BENTENG KOTA TANGERANG**



Disusun oleh:

Nasywa Diva Putri/2104431111

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

SKRIPSI TERAPAN

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan
dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Nasywa Diva Putri/2104431111

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI KEUANGAN
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN
JURUSAN AKUNTANSI
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nasywa Diva Putri

NIM : 2104431111

Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir / Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Depok, 10 Juli 2025



Nasywa Diva Putri
NIM. 2104431111



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Nasywa Diva Putri

NIM : 2104431111

Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan Terapan

Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Novitasari, S.Pd., M.Ak. ()

Anggota Penguji : Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.

NIP. 197009131999031002



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Nasywa Diva Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 2104431111
Jurusan/Program Studi : Akuntansi / D4 Akuntansi Keuangan Terapan
Judul Skripsi : Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang pada
Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng
Kota Tangerang

Disetujui oleh:
Pembimbing


Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si
NIP. 197202221999031003
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
KPS Akuntansi Keuangan


Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si
NIP. 197202221999031003



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang”** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan di Program Studi Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Jakarta.

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis sangat terbantu oleh doa, dukungan, bimbingan, serta saran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bunda Eva Afriyanty yang telah membesarkan dan mendidik penulis dengan kasih sayang sepanjang masa, senantiasa mendoakan dan memberikan dukungan terbaik serta semangat tiada henti. Bunda adalah sumber kekuatan dan inspirasi dalam menghadapi berbagai tantangan sehingga penulis dapat menyelesaikan proses skripsi dengan baik. Terima kasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan.
2. Pak Martin dan Pak Angga sebagai mentor atas informasi tambahan perusahaan dan motivasinya, Bu Thamy dan Pak Ajie sebagai narasumber yang telah bersedia memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian, Pak Adi dan Pak Uwes yang sudah membantu penulis dalam proses surat menyurat dan izin penelitian, seluruh staf divisi keuangan dan pihak Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Herbirowo Nugroho, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi D4 Akuntansi Keuangan Politeknik Negeri Jakarta sekaligus selaku Dosen



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pembimbing skripsi yang telah membimbing penulis selama penyusunan skripsi.

4. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
5. Seluruh dosen, staf pengajar dan staf administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pengalaman selama penulis duduk di bangku perkuliahan.
6. Kak Hilwatunnisa Rasyid atas motivasi dan dukungan mental yang telah diberikan, membuat penulis memiliki tempat bercerita dan saran terbaik selama proses skripsi. Terima kasih telah selalu hadir saat penulis mengalami kesulitan dan kendala dan bersedia mendengarkan seluruh keluh kesah penulis.
7. Tiara Nur Cahyani dan Ghina Zafira Handriantiwi yang selalu bersedia menemani di Google Meet dan senantiasa membantu penulis apabila mengalami kesulitan dalam proses penyusunan skripsi.
8. Nashwa Sabrina dan Grup Semoga Barokah yang selalu memberikan dukungan dan informasi terkait skripsi serta seluruh teman-teman AKT 8D yang selalu membantu dan menguatkan penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Najwa Nailah Karimah dan Nida Ulhaq Fil'ardiani selaku sahabat SMA penulis yang selalu memberi semangat dan dukungan selama melakukan perkuliahan di Politeknik Negeri Jakarta.
10. Anne Alyva sebagai sahabat yang sudah menemani penulis dalam proses penyusunan skripsi ini, terima kasih sudah memberikan dukungan dan saran supaya penulis tetap semangat serta motivasi agar bisa lulus dan wisuda bersama.
11. Ka Tamara, Ka Nadia dan Qori selaku teman di Kost Fatimah yang telah memberikan dukungan dan apresiasi kepada penulis, terima kasih atas seluruh canda tawa dan kebersamaannya.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

12. Berbagai pihak yang sudah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa karya skripsi ini masih memiliki sejumlah keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan mengharapkan kritik dan saran yang membangun supaya dapat menjadi lebih baik lagi.

Depok, 10 Juli 2025

Nasywa Diva Putri
NIM. 2104431111



**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nasywa Diva Putri
NIM : 2104431111
Program Studi : D4 Akuntansi Keuangan
Jurusan : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul “**Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang**”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** ini, Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada Tanggal : 10 Juli 2025

Yang menyatakan,

Nasywa Diva Putri
NIM. 2104431111



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

EVALUASI SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PIUTANG PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG

Oleh:

Nasywa Diva Putri

Program Studi D4 Akuntansi Keuangan

ABSTRAK

Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang adalah perusahaan yang menjual barang publik berupa air bersih yang memiliki piutang tak tertagih dari pelanggan sehingga meningkatkan risiko kerugian dan mempengaruhi operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan pengelolaan piutang, mengevaluasi kesesuaian sistem pengendalian internal berdasarkan kerangka COSO, serta memberikan rekomendasi perbaikan pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan langsung dari Perumda Tirta Benteng sebagai subjek penelitian. Pengumpulan data penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan analisis yang membandingkan lima komponen COSO dengan kondisi aktual di lapangan, direkomendasikan agar perusahaan mengidentifikasi akar permasalahan, melakukan perbaikan terhadap pengendalian piutang, membangun sistem pemantauan yang efektif terhadap transaksi dan penagihan, memperkuat struktur organisasi, evaluasi risiko dan fungsi pengawasan guna meningkatkan efektivitas pengendalian internal secara keseluruhan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa sistem pengendalian internal piutang pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kelemahan, seperti tidak ada pembagian tugas dan minimnya pengawasan sehingga peneliti memberikan rekomendasi evaluasi.

Kata Kunci: , Piutang, Sistem Pengendalian Internal, Kerangka Kerja COSO



EVALUATION THE INTERNAL CONTROL SYSTEM OF RECEIVABLES AT THE PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) TIRTA BENTENG KOTA TANGERANG

By:

Nasywa Diva Putri

D4 Financial Accounting Study Program

ABSTRACT

Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang is a company that sells public goods such of clean water that has bad debts from customers, which increases the risk of loss and affects the company's operations. This study wants to explain the management of accounts receivable, evaluate the suitability of the internal control system based on the COSO framework, and provide recommendations for improvement at Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang. The research method used is descriptive qualitative method with a case study approach, the data is collected directly from Perumda Tirta Benteng as the research subject. This research data collection through interviews, observation, and documentation. Based on the analysis comparing the five components of COSO with the actual conditions in the field, it is recommended that the company identify the root of the problem, make improvements to accounts receivable control, build an effective monitoring system for transactions and billing, strengthen the organizational structure, risk evaluation and supervisory functions to improve the overall effectiveness of internal control. This study concludes that the accounts receivable internal control system at Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang has been running quite well, but there are still some weaknesses, such as no division of tasks and lack of monitoring so that researchers provide evaluation recommendations.

Keywords: *Receivables, Internal Control System, COSO Framework*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Sistem Informasi Akuntansi	9
2.2 Piutang.....	10
2.2.1 Pengertian Piutang	10
2.2.2 Klasifikasi Piutang.....	10
2.2.3 Bukti Transaksi Piutang.....	12
2.2.4 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Piutang.....	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.3 Sistem Pengendalian Internal	14
2.3.1 Pengertian Sistem Pengendalian Internal	14
2.3.2 Tujuan dan Fungsi Sistem Pengendalian Internal.....	16
2.3.3 Komponen Sistem Pengendalian Internal.....	17
2.4 Sistem Pengendalian Internal Terhadap Piutang.....	24
2.5 Penelitian Terdahulu.....	25
2.6 Kerangka Pemikiran	29
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Subjek dan Objek Penelitian	30
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	31
3.4 Metode Pengumpulan Data Penelitian	32
3.5 Tahapan Penelitian	33
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	36
4.1.1 Profil Perusahaan	36
4.1.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
4.2 Hasil Penelitian.....	42
4.2.1 Sistem Akuntansi Piutang.....	43
4.2.2 Pengawasan dan Evaluasi	53
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Piutang.....	54
4.3.2 Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang.....	65
BAB 5 PENUTUP	72
5.1 Kesimpulan.....	72
5.2 Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	77



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 4. 1 Jurnal Penerimaan Kas.....	48
Tabel 4. 2 Jurnal Penerimaan Kas (Pembayaran Sebagian).....	48
Tabel 4. 3 Penerapan Komponen Lingkungan Pengendalian	55
Tabel 4. 4 Penerapan Komponen Penilaian Risiko.....	57
Tabel 4. 5 Penerapan Komponen Aktivitas Pengendalian.....	59
Tabel 4. 6 Penerapan Komponen Informasi dan Komunikasi	61
Tabel 4. 7 Penerapan Komponen Aktivitas Pemantauan.....	63





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4. 1 Logo Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang	37
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang	Error!
Bookmark not defined.	
Gambar 4. 3 Surat Informasi Tunggakan Panggilan ke 1	46
Gambar 4. 4 Surat Informasi Tunggakan Panggilan ke 2	46
Gambar 4. 5 Kwitansi Pembayaran.....	47
Gambar 4. 6 Prosedur Penagihan Pelanggan	50
Gambar 4. 7 Penerimaan Kas melalui Loker Pembayaran.....	52





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Piutang dan Presentase Penerimaan Tahun 2024.....	77
Lampiran 2 Data Pelanggan Rekap Tunggakan.....	77
Lampiran 3 Hasil Wawancara Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng.....	78
Lampiran 4 Hasil Wawancara Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng.....	83
Lampiran 5 Foto Dokumentasi Peneliti saat Wawancara	87





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dan perkembangan ekonomi di dunia pada umumnya dan di Indonesia pada khususnya sangat mendorong perusahaan untuk dapat mengikuti perkembangannya. Di masa pertumbuhan ekonomi seperti saat ini, perusahaan banyak menemukan permasalahan dalam menjalankan dan mengembangkan usahanya pada masa kini dan di masa datang. Selain itu, persaingan di bidang ekonomi semakin ketat, yang terlihat dari bertambahnya jumlah bisnis baru yang bermunculan. Perkembangan industri juga tampak dari banyaknya sektor yang bersaing secara kompetitif dan munculnya beragam ide usaha yang inovatif.

Secara umum, setiap perusahaan memiliki tujuan serupa, yaitu memaksimalkan keuntungan dengan tetap mempertimbangkan kondisi pasar yang berlaku. Sementara itu menurut (Handayani, 2020) perusahaan didirikan dengan tujuan utama untuk berkembang, meraih keuntungan, menjaga kelangsungan operasional, serta memenuhi kepuasan pelanggan melalui produk atau layanan yang ditawarkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan harus mampu bersaing dalam dunia bisnis serta memahami kondisi pasar dan peluang yang ada.

Dengan keadaan sekarang ini, sebagian besar perusahaan memiliki model kemudahan pembayaran untuk pelanggan sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan profitabilitas. Melalui metode ini, penjualan barang atau jasa akan mendapatkan pendapatan tidak langsung atau piutang. Piutang dianggap sebagai aset penting bagi sebuah organisasi karena mayoritas transaksi biasanya melibatkan pemberian kredit (Wulandari, 2021). Piutang memegang peranan yang krusial dalam perusahaan karena berfungsi sebagai sumber daya yang terus berputar dalam aktivitas operasional. Selain itu, pengelolaan piutang yang baik akan berdampak signifikan



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

terhadap keberhasilan strategi transaksi kredit yang diterapkan oleh organisasi (Yani, 2020).

Dalam era digital, strategi pemasaran perusahaan semakin berkembang, salah satunya melalui penawaran diskon dan kemudahan pembayaran. Diskon sering kali digunakan untuk menarik perhatian konsumen dengan memberikan persepsi harga yang lebih terjangkau. Namun, tidak semua konsumen merespons diskon secara positif, sehingga efektivitas strategi ini masih dipertanyakan (Ananda, 2023). Di sisi lain, kemudahan dalam sistem pembayaran juga dinilai mampu meningkatkan kenyamanan dan motivasi pelanggan dalam bertransaksi, namun persepsi tersebut sangat dipengaruhi oleh pengalaman dan dukungan teknologi (Murpratiwi, 2022).

Menurut (Rahmawati, 2021) Piutang merupakan bagian dari aset suatu entitas yang berupa hak untuk menagih, baik jangka pendek maupun jangka panjang, yang berasal dari transaksi ekonomi sebelumnya antara perusahaan dan kliennya. Klaim piutang ini bisa berupa tuntutan atas utang, barang atau jasa kepada klien perusahaan atau pihak lain. Sedangkan menurut (Astriani, 2021), piutang adalah hak perusahaan atas pendapatan yang akan ditagih melalui faktur penjualan kepada pelanggan yang membeli produk atau jasa secara kredit, dengan pembayaran yang dijadwalkan sesuai waktu jatuh tempo yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.

Menurut (Ayu, 2023), pengelolaan piutang yang efektif sangat penting bagi perusahaan untuk meminimalkan risiko piutang yang tak dapat tertagih. Piutang tak tertagih biasanya disebabkan oleh beberapa fungsi yang tidak berjalan dengan baik. Kondisi serupa juga dapat terlihat pada laporan perputaran piutang, dimana tingginya jumlah penjualan kredit yang belum dibayar oleh mitra bisnis atau pelanggan dapat menimbulkan masalah dan berdampak negatif terhadap keuntungan perusahaan. Masalah ini seringkali menyebabkan peningkatan jumlah piutang dari yang awalnya kecil menjadi lebih besar setiap tahunnya. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan strategi pengendalian piutang dengan pendekatan pengendalian internal perusahaan guna mengatasi kendala tersebut.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pengendalian internal dalam perusahaan pada dasarnya merupakan suatu rencana dan prosedur bisnis yang diterapkan untuk melindungi aset perusahaan, memastikan keakuratan dan keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, menyediakan informasi yang tepat, serta memastikan kepatuhan terhadap aturan dan kebijakan manajemen yang berlaku. Setiap organisasi wajib memiliki sistem pengendalian internal. Seluruh aktivitas fungsional dalam organisasi telah menetapkan pedoman atau prosedur yang harus diikuti untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditentukan. Oleh karena itu, perusahaan harus melaksanakan pengendalian internal dengan baik agar selaras dengan tujuan dan kebijakan yang diinginkan.

Banyak cara atau metode untuk menilai pengendalian internal pada sebuah organisasi atau perusahaan, salah satunya adalah dengan kerangka yang dirumuskan oleh *Comitte of Sponsoring Organization of Treadway Comission (COSO)* yang dikembangkan pada tahun 1992 dan diperbaharui pada tahun 2013. Sistem pengendalian internal organisasi atau perusahaan dapat dievaluasi, ditetapkan dan ditingkatkan dengan menggunakan kerangka kerja COSO. Terdapat lima bagian penting yang membentuk pengendalian internal agar secara utuh dapat membentuk keadaan yang efektif yaitu lingkungan pengendalian, pengendalian risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan adalah lima komponen yang membentuk aspek sistem ini (COSO, 2013).

Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang adalah sebuah perusahaan umum daerah sebagai penyedia barang publik, perusahaan ini menjual air bersih kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan air masyarakat. Penjualannya adalah dengan memberikan layanan air bersih kepada pelanggan melalui sambungan air ke setiap rumah. Air tersebut akan digunakan selama satu bulan, lalu bulan berikutnya dibayar oleh konsumen. Apabila pelanggan terlambat untuk melakukan pembayaran maka perusahaan akan mengenakan denda sesuai dengan kebijakan perusahaan. Namun, meskipun sudah diberlakukan ketentuan denda tersebut, tak sedikit pelanggan yang tetap melakukan penunggakan selama berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Banyaknya pelanggan yang tidak melakukan pembayaran tepat waktu ini mengakibatkan timbulnya piutang tak tertagih pada perusahaan.

Piutang yang tidak dapat ditagih dapat mengakibatkan pendapatan yang diinginkan tidak terealisasi dan mengganggu kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya, karena perusahaan membutuhkan arus kas yang cukup untuk membiayai kegiatan operasionalnya. Oleh karena itu, penerapan pengendalian internal yang efektif sangat diperlukan untuk menjaga kestabilan siklus piutang perusahaan.

Perusahaan telah memberikan pelayanan kepada pelanggan berupa kemudahan pembayaran pemakaian air yang digunakan oleh mereka secara *online* melalui beberapa bank yang tersedia, *merchant* pembayaran seperti Tokopedia atau Shopee serta dengan cara *offline* yaitu melalui loket yang terdapat di beberapa titik di Kota Tangerang. Selain itu, perusahaan juga sering mengadakan pembebasan denda bagi pelanggan yang telat melakukan pembayaran air atau diskon pemasangan pipa air baru. Hal tersebut dilakukan agar pelanggan mendapatkan keringanan pembayaran serta untuk menjaga hubungan baik antara perusahaan dan pelanggan.

Meskipun sudah banyak cara yang perusahaan lakukan agar pelanggan membayar tepat waktu dan beberapa keringanan lainnya, tetap saja ada banyak pelanggan yang lalai dan menyepelekan pembayaran air mereka. Beberapa yang masih dalam jumlah kecil, dan sisanya dalam jumlah yang besar. Hal ini menyebabkan kerugian yang besar kepada perusahaan. Upaya penagihan sudah dilakukan untuk memberi informasi kepada pelanggan mengenai tagihannya, tetapi masih saja ada yang tidak menghiraukan. Oleh karena itu, pengendalian internal diperlukan oleh perusahaan untuk mengendalikan piutang perusahaan. Maka dari itu, diperlukan evaluasi untuk mengetahui bagaimana pengendalian internal yang sudah berjalan dan cara agar meningkatkan pencegahan serta dampaknya terhadap piutang perusahaan.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, maka penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Evaluasi Sistem Pengendalian Internal Piutang Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang”**



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.2 Rumusan Masalah

Sistem pengendalian internal berperan sangat penting dalam meminimalisir dan mencegah adanya risiko kerugian pada perusahaan. Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang telah menerapkan sistem pengendalian internal yang sudah disesuaikan dengan aktivitas bisnis perusahaan, seperti adanya pemisahan tugas antara pencatatan dan penagihan air kepada pelanggan. Namun nyatanya, Perumda Tirta Benteng masih menerima adanya keterlambatan bayar yang dilakukan oleh pelanggan sehingga menimbulkan kerugian apabila piutang tersebut tidak dibayarkan dalam jangka waktu yang lama. Piutang ini bisa mengurangi laba sebuah perusahaan dan bisa mengalami kerugian.

Untuk mengetahui penyebab terjadinya piutang pada perusahaan serta meminimalkan piutang yang tidak tertagih, penulis perlu terlebih dahulu memahami prosedur mengenai piutang pelanggan. Hal ini meliputi penilaian apakah prosedur pencatatan, penagihan, dan pencadangan piutang tersebut telah sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mampu menjamin seluruh piutang dapat tertagih. Selain itu, penting untuk mengetahui rencana perusahaan ke depan dalam menangani permasalahan piutang, termasuk apakah sudah terdapat perhatian, evaluasi khusus, serta tindak lanjut yang akan dilaksanakan terhadap masalah tersebut.

Oleh karena itu, penulis bermaksud melakukan evaluasi terhadap aspek sistem pengendalian internal piutang pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang dengan menggunakan kerangka kerja *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)* sebagai acuan. Evaluasi ini bertujuan untuk menilai keefektifan sistem pengendalian tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan agar sistem pengendalian internal piutang dapat beroperasi secara lebih efektif dan efisien.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

1.3 Pertanyaan Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah dijabarkan, pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana sistem pengelolaan piutang yang diterapkan oleh Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang?
2. Apakah sistem pengendalian internal piutang pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang sudah sesuai dengan komponen COSO?
3. Rekomendasi apa yang bisa diberikan kepada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem pengendalian internal piutang?

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah dan pertanyaan penelitian yang telah dijelaskan, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menjelaskan proses pengelolaan piutang pada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang.
2. Untuk mengevaluasi kesesuaian aspek sistem pengendalian internal piutang Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang sesuai komponen COSO.
3. Untuk memberikan rekomendasi kepada Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang agar memperbaiki dan meningkatkan kualitas sistem pengendalian internal piutangnya.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh penulis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas serta mengembangkan pengetahuan dan dapat menjadi referensi bagi banyak pihak terutama



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penulis selanjutnya secara mendalam tentang penerapan sistem pengendalian internal terhadap piutang perusahaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis khususnya bagi perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas sistem pengendalian internal serta peneliti dapat mengembangkan potensi serta pengetahuannya dalam bidang pengendalian piutang.

1.6 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan ditujukan untuk memberikan gambaran menyeluruh atas penelitian ini. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang permasalahan yang menjadi dasar penelitian berupa alasan topik ini diangkat sebagai judul penelitian, perumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, yang berkaitan dengan topik penelitian, yaitu evaluasi sistem pengendalian internal piutang pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang, serta sistematika penulisan.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan landasan teori, tinjauan empiris dan teoritis dari penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran sebagai dasar pembahasan dan penelitian yang akan dilakukan. Landasan teori yang digunakan oleh peneliti adalah sistem informasi akuntansi, piutang, sistem pengendalian internal dan sistem pengendalian internal terhadap piutang.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat metode yang digunakan dalam penelitian antara lain, jenis penelitian yang digunakan, yaitu kualitatif deskriptif, objek dan subjek penelitian yaitu, sistem pengendalian internal piutang pada Perusahaan Umum

Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang, jenis dan sumber data penelitian, metode pengumpulan data penelitian dan tahapan penelitian.

BAB 4 : PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai presentasi data yang mencakup gambaran umum perusahaan, hasil penelitian dan hasil pembahasan terhadap topik yang diteliti, seperti gambaran umum perusahaan, sistem akuntansi piutang yang berisi fungsi dokumen terkait serta pencatatan akuntansi dan prosedur piutang, pengawasan dan evaluasi serta analisis penerapan sistem pengendalian internal piutang dan evaluasi sistem pengendalian internal piutang.

BAB 5 : PENUTUP

Bab terakhir ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian berupa evaluasi sistem pengendalian internal piutang pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang berdasarkan hasil analisis. Penulis juga memberikan saran berdasarkan temuan penelitian terkait penerapan sistem pengendalian internal piutang di Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Benteng Kota Tangerang yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dan membantu menyelesaikan permasalahan pada perusahaan terkait dan dalam penelitian lanjutan yang serupa.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh melalui wawancara dan observasi serta pembahasan yang sudah diolah, maka dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Piutang pada Perusahaan Umum Daerah Tirta Benteng Kota Tangerang terjadi karena adanya keterlambatan bayar yang dilakukan oleh pelanggan. Pengelolaan piutang pada perusahaan meliputi pengakuan dan pencatatan piutang yang sudah dilakukan dengan baik dan terstruktur setiap bulannya, menerapkan pencatatan akuntansi menggunakan teknologi, yaitu aplikasi E-Billing dan ACCIS, penagihan piutang secara rutin pada awal bulan oleh pegawai, pencadangan piutang untuk mengantisipasi kerugian akibat piutang yang tidak dapat ditagih, penerimaan pembayaran oleh pelanggan melalui berbagai metode pembayaran dan penghapusan piutang rekening air pelanggan non aktif berdasarkan penyisihan piutang.
2. Beberapa aspek sistem pengendalian internal piutang yang sudah dilakukan antara lain penetapan struktur organisasi, SOP dan SOTK dan sudah disosialisasikan, penempatan karyawan sesuai keahlian dan pendidikannya, penetapan tujuan perusahaan yang jelas, mengidentifikasi dan menilai perubahan besar terhadap perusahaan, mengembangkan pengendalian informasi dan teknologi, informasi yang dihasilkan relevan dan *real time*, sudah ada transparansi dan evaluasi berkala sistem pengendalian internal kepada pihak internal dan kepada pihak eksternal. Namun, masih terdapat kelemahan dalam hal, pemisahan tugas yang jelas, penetapan risiko kecurangan, evaluasi terhadap kelemahan SOP, identifikasi risiko utama seperti risiko kebocoran air dan risiko kecurangan oleh karyawan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3. Rekomendasi yang diusulkan untuk mengatasi permasalahan pada celah pengendalian antara lain menambah sumber daya manusia yang berkompeten dalam pengelolaan piutang, menindaklanjuti permasalahan piutang pelanggan non aktif, menetapkan risiko operasional kebocoran air, menindaklanjuti penyelewengan karyawan, mempermudah penagihan kepada pelanggan menggunakan WhatsApp dan Email, memberikan sanksi tegas atas penyelewengan yang dilakukan karyawan, tim penagihan memberikan bukti penyampaian surat informasi tunggakan dengan jujur dan sesuai, pengawasan data pelanggan yang pernah di *blacklist* dan ingin berlangganan kembali, meningkatkan komunikasi antar divisi, menekankan nilai etika, pengawasan dan monitoring secara rutin.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut saran yang dapat peneliti sampaikan:

1. Bagi Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang

Perusahaan dapat menjalankan rekomendasi perbaikan atas celah pengendalian yang teridentifikasi oleh peneliti sebagai bahan evaluasi dalam pengelolaan piutang untuk mencegah dan meminimalisir kerugian perusahaan terhadap piutang tak tertagih.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian, mencakup aspek lain dari sistem pengendalian internal, seperti pengeluaran kas atau penggajian supaya dapat menggambarkan sistem pengendalian internal berbasis kerangka kerja COSO yang lebih luas



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, S. (2020). Manajemen Keuangan. *Medan : Yayasan Kita Menulis*, 80.
- Alawiyah, S. S. (2023). Analisis Implementasi Sistem Akuntansi dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Siklus Penerimaan Kas Pada PDAM Tirta Jaya Mandiri Kabupaten Sukabumi Cabang Cicurung. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(5), 10234-10249.
- Albrecht, W. S. (2021). *Accounting: Concepts and applications (12th Ed.)*. Cengage Learning.
- Ananda, R. F. (2023). Pengaruh Diskon Harga Dan Endorsment Terhadap Keputusan Pembelian Di Tiktok (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN STS Jambi). *Jurnal Sains Student Research*, 1(2), 144–158.
- Andhaniwati. (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Siklus Pendapatan. *Small Business Accounting Management and Entrepreneurship Review* 2(1), 1-13.
- Anto. (2021). Pengantar Metode Statistik II. *LP3ES*, 21.
- Aritonang. (2024). *Analisis Sistem Pengendalian Intern atas Penerimaan Kas pada PT Bank Sumut*.
- Astriani. (2021). Analisis Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Pada PT. Multi Pangan. *STIE Mahardika*.
- Ayu. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen Teknologi* 7(4), 911-924.
- COSO, I. C.-I. (2013). *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission and Internal (COSO)*. Kpmg, 1-8.
- Emmanuel, G. &. (2022). Internal Control System and Financial Performance of Non-Governmental Organisations in Nigeria. 2861–2874.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Faradilla, A. R. (2021). Pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Piutang Tak Tertagih. *Jurnal Rekognisi Akuntansi*, 5(1), 71-77.
- Handayani. (2020). STRUKTUR MODAL PERUSAHAAN ROKOK DI INDONESIA. *Accounting and Management Journal*, 4(2), 95–104.
- Ikatan, A. I. (2022). *Standar Akuntansi Keuangan Indonesia Efektif Per 1 Januari 2022*. Jakarta: Ikatan Akuntan Indonesia.
- KBBI. (2022). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Pusat Bahasa.
- Kieso, D. E. (2022). *Intermediate Accounting Fourth Edition, IFRS Edition*. United States of America: Wiley & Sons.
- Lathifah. (2021). *Konsep dan Praktik Sistem Pengendalian Internal*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Murdiyanto. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif (Sistematika Penelitian Kualitatif)*. In Bandung: Rosda Karya.
http://www.academia.edu/download/35360663/METODE_PENELITIAN_KUALITAIF.docx.
- Murpratiwi, O. N. (2022). Analisis Kemudahan Melakukan Pembayaran, Ability To Pay Dan Kepatuhan Pembayaran Iuran Peserta Mandiri Jaminan Kesehatan Nasional: Studi Pada Peserta Mandiri Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Magelang. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(4), 230–257.
- Rahmawati. (2021). Implementasi Metode Penyisihan Piutang pada Piutang Tak Tertagih PT. Def Surabaya. *Jurnal Univ 45 Sby*, 1-5.
- Ratnaningtyas, E. M. (2023). *Metodologi Penelitian Kualitatif (N. Saputra, Ed.)*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini Anggota IKAPI (026/DIA/2021).
- Rizky Alvionnita, F. S. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Internal Terhadap Pengelolaan Piutang Usaha Pada Yogyakarta Marriott Hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 16(1), 45-50.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Romney, P. J. (2021). *Accounting Information Systems. Fifteenth Edition*. Pearson Education.
- Santia, R. I. (2022). *Analisis Sistem Akuntansi Pembelian BBM Pada SPBU PT ERA DNA Cemerlang Di Kabupaten Berau*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, 93–109.
- Sari, R. P. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Dan Pengeluaran Terhadap Pengendalian Intern Pada PDAM Batulanteh Sumbawa. *Journal of Accounting, Finance, and Auditing*, 3(01), 53-62.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Syaiful, I. N. (2025). *Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi dan Kualitas Informasi Keuangan Terhadap Kinerja Perusahaan*. Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi) Vol. 9 No.1, 2025.
- Warren, C. S. (2017). *Pengantar Akuntansi 1: Adaptasi Indonesia (Edisi ke-4)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wulandari, A. (2021). *Analisis sistem pengendalian internal atas piutang usaha pada cv. Semangat baru ban ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Yani, D. H. (2020). *Analisis Pengendalian Intern Piutang dalam Meminimalisasi Piutang Tak Tertagih pada PT. Jalur Nugraha Ekakurir (JNE) cabang Medan*. CIVITAS: Jurnal Studi Manajemen, 1(1).
- Yushita Marini, R. E. (2024). *Sistem Informasi Akuntansi*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Yusuf, D. &. (2024). Analisis Pengaruh Piutang Usaha Dan Utang Usaha Terhadap Arus Kas Operasi Pada PT. Capitalinc Finance. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 4(1), 85-98.
- Zulna, E. I. (2023). Analisis Rasio Perputaran dan Periode Rata-Rata Pengumpulan Piutang Sebagai Dasar Penilaian Efektivitas Kebijakan Kredit PT. ISAM. *Indones Account Lit J*, 3 (2): 180-188.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Data Piutang dan Presentase Penerimaan Tahun 2024



Lampiran 2 Data Pelanggan Rekap Tunggakan

No	NO PEL	NAMA	ALAMAT	KODE REK	PERIODE REK TERAKHIR	UMUR PIUTANG	LDR	REKENING	DENDA TUNGGAKAN	SANISI	TUNGGAKAN CICILAN	TOTAL TAGIHAN	KODE RAYON	NAMA RAYON	KECAMATAN	KELURAHAN
1				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	994,000	5,000	0	0	999,000	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
2				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	115,500	5,000	0	0	120,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
3				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	143,500	5,000	0	0	148,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
4				R3	2025-04-01	1 Bulan	1	78,000	5,000	0	0	83,000	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
5				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	122,500	5,000	0	0	127,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
6				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	166,000	5,000	0	0	171,000	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
7				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	136,500	5,000	0	0	141,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
8				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	228,000	5,000	0	0	233,000	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
9				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	136,500	5,000	0	0	141,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
10				R5	2025-04-01	1 Bulan	1	1,218,500	5,000	0	0	1,223,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
11				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	91,500	5,000	0	0	96,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
12				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	143,500	5,000	0	0	148,500	010201	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
13				R3	2025-04-01	1 Bulan	1	235,500	5,000	0	0	240,500	010210	PERUMAHAN	KECAMATAN N	KELURAHAN
14				R3	2025-04-01	1 Bulan	1	111,750	5,000	0	0	116,750	010301	CLUSTER	KECAMATAN N	KELURAHAN
15				R4	2025-04-01	1 Bulan	1	26,500	5,000	0	0	31,500	010301	CLUSTER	KECAMATAN N	KELURAHAN
16				R3	2025-04-01	1 Bulan	1	243,000	5,000	0	0	248,000	010301	CLUSTER	KECAMATAN N	KELURAHAN



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3 Hasil Wawancara Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng

Transkrip wawancara dengan Perumda Tirta Benteng

Informan : Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng

Waktu : 28 Mei 2025

Lingkungan Pengendalian

1. **Apakah ada pemisahan tugas antara bagian penagihan, pencatatan piutang dan penerimaan kas?**

Jawaban : Untuk penagihan piutang perumda tirta benteng di sub divisi penagihan dijadikan satu, karena keterbatasan sumber daya manusia. Tugas penagihan pencatatan piutang dan penerimaan kas dikerjakan oleh satu orang di satu divisi.

2. **Apakah ada kebijakan tertulis mengenai pengelolaan piutang dan pengendalian internal piutang?**

Jawaban : Manajemen mengeluarkan surat keputusan direksi untuk pengelolaan, jenis-jenis piutang, kebijakan piutang untuk pelanggan aktif dan non aktif.

3. **Apa saja jenis piutang yang ada di perumda tirta benteng kota tangerang?**

Jawaban : Piutang pelanggan aktif dan non aktif, piutang pelanggan aktif adalah pelanggan yang belum tersegel atau bulan berjalan dan masih tercatat menjadi pelanggan, sementara piutang pelanggan non aktif adalah piutang yang pelanggannya sudah tidak menggunakan air atau jasa perumda tirta benteng, tetapi secara pencatatan akuntansi pelanggan tersebut masih ada tunggakan atas pemakaian air sebelumnya saat masih menjadi pelanggan.

Penilaian Risiko

4. **Apa penyebab piutang menjadi jatuh tempo atau telat bayar?**

Jawaban : Karena di Perumda Tirta Benteng Kota Tangerang itu penagihan dari tanggal 1-20 setiap bulannya, apabila sudah melewati tanggal tersebut maka



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pelanggan tersebut dikenakan denda sebesar 5.000 rupiah, dan apabila di bulan berjalan tersebut pelanggan belum melunasi tagihan, di bulan berikutnya sudah terbit tagihan yang kedua maka dikenakan denda di bulan kedua kan sanksi progresif yaitu sebesar 25.000 rupiah.

5. **Bagaimana perusahaan melakukan penilaian atas risiko piutang tak tertagih dan tindakan apa yang diambil untuk meminimalisir risiko tersebut?**

Jawaban : Melakukan langkah-langkah penagihan secara intensif kepada pelanggan yang memiliki piutang atau tunggakan yang belum melunasi kewajibannya atas pemakaian air berupa pengiriman surat informasi tunggakan kepada pelanggan setiap bulannya, dan apabila pelanggan tidak mengindahkan surat informasi tindakan pada bulan ketiga akan dilakukan penghentian aliran air atau penyegelan apabila masih tidak membayar, di bulan berikutnya akan dilakukan pemutusan dan pembongkaran *water meter* air.

6. **Apakah ada evaluasi rutin terhadap risiko piutang tak tertagih?**

Jawaban : Evaluasi masih secara internal melaporkan kepada manajer dan direksi, untuk langkah-langkah evaluasi lebih lanjut itu kebijakannya di direksi untuk mengevaluasi atas piutang tak tertagih. Apakah akan dihapuskan atau menjadi beban perusahaan, karena itu menjadi subsidi. Apakah akan menjadi piutang ragu-ragu atau piutang tak tertagih. Laporan buat tiap 1 bulan sekali di awal bulan dan *closing* di akhir bulan yang menjadi laporan evaluasi dan *monitoring*.

Aktivitas Pengendalian

7. **Bagaimana proses penagihan piutang kepada pelanggan dan apa langkah yang diambil jika terjadi keterlambatan pembayaran?**

Jawaban : Awalnya pelanggan menunggak satu bulan, dua bulan akan dilakukan penagihan dengan mengirimkan surat tagihan apabila tidak diindahkan atau diabaikan maka bulan berikutnya akan dilakukan penyegelan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

atau penghentian aliran air, apabila masih diabaikan maka akan dilakukan pemutusan berupa pembongkaran *water meter* yang berlokasi di alamat pelanggan.

8. Apakah menurut anda penagihan piutang sudah efektif?

Jawaban : Sebenarnya sudah dilakukan secara efektif, tetapi memang agak kurang kuat secara undang-undang agar kita bisa lebih tegas lagi kepada pelanggan, karena sanksinya hanya pemutusan saja, tetapi dengan adanya pelaporan piutang tak tertagih ini menjadi evaluasi dan kedepannya akan memblokir pelanggan yang masih punya tunggakan tetapi belum melunasi itu tidak bisa mengajukan berlangganan kembali dengan alamat yang sama meskipun dengan nama yang berbeda.

9. Apa saja kendala atau masalah yang sering dihadapi dalam penagihan atau pencatatan piutang?

Jawaban : Untuk penagihan biasanya karena anomali, dimana pelanggan tersebut punya tagihan piutang yang belum dilunasi tetapi pelanggan tersebut rumahnya kosong atau ditinggal dan tidak ada yang bertanggungjawab atas tagihan tersebut, untuk di pencatatannya selama ini dicatat tetapi masih menjadi beban perusahaan karena untuk penghapusan piutang langkah-langkahnya agak panjang untuk ditempuh karena kita adalah BUMD dan dibawah oleh pemerintah kota tangerang dan piutang menjadi harta atau aktiva, jadi tidak bisa asal menghapus piutang.

10. Bagaimana mekanisme otorisasi atas penghapusan piutang?

Jawaban : Mekanisme masih belum ada titik temu selama ini, misal kita sudah mengajukan permohonan penghapusan piutang kepada walikota tangerang melewati dewan pengawas dan sudah melakukan pendampingan hukum oleh kejaksaan negeri kota tangerang serta rekomendasi dari BPKP, tetapi balik lagi karena ini aktiva perusahaan, jika dihapus akan mengurangi laba dan aktiva akan berkurang.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

11. Bagaimana proses rekonsiliasi data piutang dilakukan secara berkala?

Jawaban : Sepertinya itu akan menjadi evaluasi kita untuk rekonsiliasi piutang, karena belum ada rekonsiliasi piutang secara berkala, untuk piutang non aktif. Tetapi kalau rekening aktif atau daftar saldo rekening itu dipantau. Karena semua masih satu orang yang melakukan.

12. Bagaimana mekanisme piutang pada perusahaan dilakukan? Apakah menggunakan kartu stok piutang atau lainnya?

Jawaban : Tidak menggunakan kartu stok piutang, hanya menggunakan surat informasi tunggakan yang diberikan kepada pelanggan yang berisi total piutang, jumlah tunggakan bulan, nama dan nomor pelanggan.

Informasi dan Komunikasi

13. Bagaimana pencatatan piutang dilakukan? Apakah sudah terintegrasi dan mudah diakses oleh pihak terkait?

Jawaban : Kalau daftar saldo rekening atau piutang aktif sudah mulai terintegrasi dan bagian bagian terkait yang membutuhkan bisa mengakses yaitu lewat E-Billing.

14. Apakah pelanggan secara rutin menerima laporan atau surat penagihan hutang mereka?

Jawaban : Iya, sampai saat ini secara intensif sudah menerima tapi untuk piutang yang dibawah 3 bulan, tiap awal bulan sudah pasti menerima sebelum tanggal 20.

15. Bagaimana komunikasi antara bagian keuangan, pencatatan, dan penagihan terkait piutang dilakukan?

Jawaban : Karena semua di *handle* oleh satu dua orang jadi semua terintegrasi.

Pemantauan dan Evaluasi

16. Bagaimana proses evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem pengendalian internal piutang pada perusahaan dilakukan?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Jawaban : Evaluasi rutin untuk piutang non aktif belum ada, kalau piutang aktif sudah ada. Ada laporan efektivitas penagihan setiap bulan dan itu di monitoring dari penerimaan, kalau belum penerima preventifnya ya *follow up* untuk pelanggan potensial seperti, kesepakatan, niaga, industri dan pemerintah. Untuk domestik, pengiriman surat penagihan ke pelanggan.

17. Apakah ada audit internal atau eksternal yang secara khusus menilai pengelolaan piutang?

Jawaban : Secara khusus piutang belum ada audit internal, untuk audit internal dan eksternal hanya secara keseluruhan keuangan.





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Hasil Wawancara Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng

Transkrip wawancara dengan Perumda Tirta Benteng

Informan : Staf Keuangan Perumda Tirta Benteng

Waktu : 05 Juni 2025

Lingkungan Pengendalian

1. **Apakah ada pemisahan tugas antara bagian penagihan, pencatatan piutang dan penerimaan kas?**

Jawaban : Untuk pencatatan dan penagihan piutang hanya ada di kas dan penagihan, kalau penagihan hanya untuk tagihan industri, niaga, dan pemerintah. Pencatatan dan penerimaan hanya dikelola oleh satu orang di divisi kas dan penagihan.

2. **Apakah ada kebijakan tertulis mengenai pengelolaan piutang dan pengendalian internal piutang?**

Jawaban : Ada, di kebijakan direksi atas pembayaran kewajiban piutang apabila ada pelanggan yang membayar atas penghapusan sanksi dan denda.

3. **Apa saja jenis piutang yang ada di perumda tirta benteng kota tangerang?**

Jawaban : Piutang pelanggan aktif dan non aktif, piutang pelanggan aktif adalah pelanggan yang masih berjalan dan masih ada meterannya, air masih mengalir. Pelanggan non aktif yang tidak bayar dari tahun sebelumnya, missal 2020 atau 2023, sudah diputus tetapi masih ada tagihan.

Penilaian Risiko

18. **Apa penyebab piutang menjadi jatuh tempo atau telat bayar?**

Jawaban : Tagihan perusahaan itu paling telat tanggal 20 setiap bulannya yang ada di kebijakan direksi sesuai kriteria pelanggan yang memiliki keterlambatan, satu, dua atau tiga bulan, untuk denda juga bersifat progresif, masing-masing sesuai kriteria di kebijakan direksi.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

19. Bagaimana perusahaan melakukan penilaian atas risiko piutang tak tertagih dan tindakan apa yang diambil untuk meminimalisir risiko tersebut?

Jawaban : Untuk piutang tidak tertagih, untuk industri, rumah tangga dan niaga akan terus disurati terutama dengan nominal besar, apabila pada akhir bulan juga tidak membayar maka akan didatangi dan akan melakukan koordinasi. Kalau ada kendala dalam pembayaran mungkin bisa bersurat dahulu ke PDAM.

20. Apakah ada evaluasi rutin terhadap risiko piutang tak tertagih?

Jawaban : Evaluasi rutin tidak perbulan, tapi biasanya per akhir bulan, *download* data DSR pelanggan yang memiliki tagihan dengan nominal besar, untuk evaluasi perbulan untuk dibuat laporan itu belum. Hanya evaluasi rutin di internal kas dan penagihan.

Aktivitas Pengendalian

21. Bagaimana proses penagihan piutang kepada pelanggan dan apa langkah yang diambil jika terjadi keterlambatan pembayaran?

Jawaban : Misal pelanggan rumah tangga telah mendapat air bersih dan harus melakukan pembayaran, perusahaan telah memberikan kemudahan pembayaran dengan banyak metode seperti, PPOB, loket pusat, Alfa atau Indomaret. Sesuai dengan surat keputusan direksi akan dikenakan denda, sanksi segel, dan pemutusan *water meter*.

22. Apakah menurut anda penagihan piutang sudah efektif?

Jawaban : Untuk penagihan kurang efektif, karena kurangnya SDM, sistem yang belum stabil seperti gagal pembayaran dari vendor, perbedaan fakta di lapangan dengan yang tercatat di data, teknologi masih belum menerapkan.

23. Apa saja kendala atau masalah yang sering dihadapi dalam penagihan atau pencatatan piutang?

Jawaban : Penagihan industri dan pemerintah harus birokrasi, ada beberapa instansi dari kementerian yang menempuh banyak cara, surat informasi



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tunggakan yang diberikan harus melewati beberapa tingkatan yang menghambat. Untuk pencatatan piutang masih oke dan stabil.

24. Bagaimana mekanisme otorisasi atas penghapusan piutang?

Jawaban : Karena kita baru menjalani program penghapusan piutang non aktif, tim baru terbentuk tahun lalu karena adanya laporan dari BPKP mengenai piutang tak tertagih PDAM, untuk menagih piutang non aktif, kedepannya akan dihapuskan berdasarkan atas usaha penagihan yang bekerja sama dengan kejaksaan dan pemerintah kota tangerang. Harus dilaporkan ke kejaksaan dan pemerintah, masih bias dan belum ada penghapusan piutang. Tim tahun lalu masih berjalan penghapusannya sampai sekarang, hanya beberapa pelanggan yang membayar tunggakan mereka.

25. Bagaimana proses rekonsiliasi data piutang dilakukan secara berkala?

Jawaban : Rekonsiliasi dilakukan di awal dan akhir bulan, kalau akhir bulan untuk data aktif diambil dari DSR dan DRD untuk melakukan penagihan industri, melalui surat fisik, email atau WhatsApp. Kas dan penagihan, manajer dan asistem manajer akan melihat dari laporan DSR apakah pelanggan potensial sudah membayar atau belum, kalau belum akan dihubungi kembali.

26. Bagaimana mekanisme piutang pada perusahaan dilakukan? Apakah menggunakan kartu stok piutang atau lainnya?

Jawaban : Engga pake kartu stok piutang, hanya surat penagihan yang berisi tagihan berjalan pelanggan yang harus dibayarkan.

Informasi dan Komunikasi

27. Bagaimana pencatatan piutang dilakukan? Apakah sudah terintegrasi dan mudah diakses oleh pihak terkait?

Jawaban : Karena secara sistem jadi sudah masuk aplikasi, kalau pelanggan mau melihat bisa untuk dibuka aksesnya. Pelanggan bisa melihat di *website* Perumda Tirta Benteng, pencatatan piutang dilakukan oleh divisi akuntansi di web ACCIS.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

28. Apakah pelanggan secara rutin menerima laporan atau surat penagihan hutang mereka?

Jawaban : Sekarang, untuk tagihan tunggakan dua bulan, pelanggan akan dikirim surat oleh kas dan penagihan, kalau sampai tiga bulan akan di segel pengaliran airnya, untukantisipasi segel maka pada saat tunggakan bulan ke dua. Dibantu oleh tim hublang dan PKA, melalui jasa mereka surat informasi tunggakan akan diberikan kepada pelanggan secara menyeluruh. Pada saat bulan ketiga tunggakan sudah di ambil alih oleh PKA untuk melakukan penyegelan dan pemutusan.

29. Bagaimana komunikasi antara bagian keuangan, pencatatan, dan penagihan terkait piutang dilakukan?

Jawaban : Komunikasi yang dilakukan saat pencatatan saat di akhir bulan setelah *closing*.

Pemantauan dan Evaluasi

30. Bagaimana proses evaluasi berkala terhadap efektivitas sistem pengendalian internal piutang pada perusahaan dilakukan?

Jawaban : Saat dua bulan tunggakan oleh pelanggan dan dilakukan penagihan, dan sangat efektif cara tersebut dan dilakukan sampai sekarang tetapi untuk evaluasi belum ada.

31. Apakah ada audit internal atau eksternal yang secara khusus menilai pengelolaan piutang?

Jawaban : Audit internal paling hanya laporan efektivitas penagihan di akhir bulan, dan dilaporkan di SPI sebagai audit internal. Kalau ada kejanggalan baru SPI akan memberikan nota dinas ke keuangan. Kalau eksternal paling BPKP, tetapi bukan yang khusus piutang, hanya secara global.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 5 Foto Dokumentasi Peneliti saat Wawancara



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta