



**PROSEDUR DAN PROSES BISNIS PENAGIHAN PEMBAYARAN  
REKENING AIR PADA PDAM “TIRTO PANGURIPAN” KABUPATEN  
KENDAL**



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Oleh :

**NURUL DIYAH KURNIAWATI**

**18430200011**

---

---

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2021**

**PROSEDUR DAN PROSES BISNIS PENAGIHAN PEMBAYARAN  
REKENING AIR PADA PDAM “TIRTO PANGURIPAN” KABUPATEN  
KENDAL**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana



Disusun Oleh:  
**UNIVERSITAS**  
**Dinamika**

**Nama : NURUL DIYAH KURNIAWATI**  
**NIM : 18430200011**  
**Program : S1 (Strata Satu)**  
**Jurusan : AKUNTANSI**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2021**



*“Selalu ada lebih banyak hal yang patut untuk disyukuri daripada mengeluh”*

UNIVERSITAS  
**Dinamika**

***Terima kasih,***

*Allah SWT,*

*Orang tua & keluarga tersayang,*

*Bapak/Ibu Dosen yang telah membimbing,*

*Beserta semua, sahabat, dan teman yang selalu memberikan dukungan, motivasi,*

*semangat, dan doa*

UNIVERSITAS  
**Dinamika**



## LEMBAR PENGESAHAN

### PROSEDUR DAN PROSES BISNIS PENAGIHAN PEMBAYARAN REKENING AIR PADA PDAM "TIRTO PANGURIPAN" KABUPATEN KENDAL

Laporan Kerja Praktik oleh

**Nurul Diyah Kurniawati**

**NIM : 18.43020.0011**

Telah diperiksa, diuji dan disetujui

Surabaya, Desember 2021

Disetujui :

Pembimbing



Martinus Sony Erstiawan, S.E., MSA

NIDN. 0710037902

Penyelia



Pudji Sutrisno, S.Kom.

NPP. 969 998 110

Mengetahui,

Kepala Program Studi S1 Akuntansi



Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Arifin Puji Widodo, S.E., MSA

NIDN. 0721026801

## SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa **Universitas Dinamika**, saya:

Nama : **Nurul Diyah Kurniawati**  
NIM : **18430200011**  
Program Studi : **S1 Akuntansi**  
Fakultas : **Fakultas Ekonomi dan Bisnis**  
Jenis Karya : **Laporan Kerja Praktik**  
Judul Karya : **PROSEDUR DAN PROSES BISNIS PENAGIHAN PEMBAYARAN REKENING AIR PADA PDAM "TIRTO PANGURIPAN" KABUPATEN KENDAL**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dianalimiakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan, Kutipan karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabut terhadap gelar kerjasama yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Januari 2022

Yang menyatakan



Nurul Diyah Kurniawati

NIM : 18430200011

## ABSTRAK

Penagihan tunggakan pembayaran rekening air PDAM merupakan salah satu diantara kegiatan penting yang dilakukan oleh suatu instansi PDAM. Hal tersebut berkaitan dengan pembayaran yang wajib dilakukan oleh pelanggan PDAM untuk memenuhi kebutuhan proses kerjanya. Dengan adanya pelanggan yang belum membayar tagihan atau sampai tidak dapat tertagih, sehingga PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal harus terus melakukan perbaikan terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, termasuk mengenai prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air PDAM. PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal merupakan perusahaan air minum yang memiliki proses bisnis dalam kegiatannya namun proses bisnis tersebut belum tertulis dalam bentuk prosedur sistematis sehingga dapat meningkatkan risiko kesalahpahaman terutama oleh pelanggan terhadap pembayaran rekening air PDAM.

Perusahaan atau instansi harus dijalankan dengan proses bisnis yang sesuai. Hal tersebut nantinya akan menjadikan perusahaan atau instansi memiliki kualitas yang baik yang dapat digunakan untuk memantau kinerja manajemen. Proses bisnis dalam mengelola perusahaan atau instansi dilakukan kesesuaian dengan prosedur yang berlaku. Sehingga penulis ingin mengetahui bagaimana prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air. Serta dapat memberikan saran yang berhubungan dengan sistem pembayaran rekening air PDAM yang dilakukan perusahaan yang dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dalam mengelola perusahaan.

Dari setiap prosedur yang telah dibuat yaitu proses bisnis mengenai pendaftaran pelanggan, pembayaran tagihan rekening air PDAM baik melalui kantor cabang PDAM setempat maupun pada mitra PDAM, penagihan rekening air PDAM pada instansi dinas, dan penagihan rekening air PDAM pada pelanggan yang terlambat membayar. Hal tersebut dapat digunakan sebagai petunjuk atau informasi yang sistematis mengenai prosedur yang dilakukan dari setiap kegiatan terutama yang berhubungan dengan pelanggan. Selain itu, penerapan aplikasi pembayaran PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal berguna untuk menyajikan data yang akurat untuk melakukan pengambilan keputusan yang tepat. Jadi, hal tersebut harus tertata dengan sebaik-baiknya, terutama mengenai penagihan rekening air PDAM yang bertujuan untuk menghindari beragam risiko yang tidak diinginkan terjadi, dimana dapat menyebabkan kerugian instansi. Tanpa adanya prosedur yang sistematis dalam setiap kegiatan PDAM, memungkinkan akan terjadi kesalahpahaman terutama oleh pelanggan dan jika hal tersebut terjadi akan berdampak pada kerugian perusahaan sehingga menghambat operasional perusahaan. Maka dari itu, prosedur yang sistematis akan sangat penting bagi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

**Kata kunci:** Prosedur, Proses Bisnis, Penagihan, PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala karena atas segala nikmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat melaksanakan kerja praktik dan menyelesaikan laporan dari kerja praktik ini. Laporan ini disusun berdasarkan kerja praktik yang dilakukan mulai tanggal 15 Februari 2021 sampai dengan 15 Maret 2021 di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal.

Laporan kerja praktik ini membahas tentang prosedur penagihan rekening air pada PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal untuk mengetahui lebih detail terkait dengan penagihan dan pembayaran pada PDAM Kabupaten Kendal. Penulis berharap laporan dari kerja praktik ini, nantinya dapat menjadi sumber penelitian untuk penelitian yang lebih detail selanjutnya.

Penyelesaian laporan kerja praktik ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, saran, kritik, dan dukungan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Kedua orangtua tercinta dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku rektor Universitas Dinamika.
3. Bapak Dr. Drs. Antok Supryanto, M.MT. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dinamika.
4. Bapak Arifin Puji Widodo, S.E., MSA. selaku Kepala Program Studi Strata Satu Akuntansi Universitas Dinamika.

5. Bapak Martinus Sony Erstiawan, S.E., MSA selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam kegiatan kerja praktik.
6. Bapak Pudji Sutrisno, S.Kom., Ibu Sri Lestari, Bapak Muhammad Abdul Wakhid, dan Bapak Joko Triyono, S.Kom. sekaligus para pembimbing dari PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang telah memberikan kesempatan, pembelajaran serta dukungan dalam melakukan kerja praktik kepada penulis.
7. Teman-teman yang selalu memberikan motivasi dan hiburan yang tak ternilai.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.



Semoga Allah Subhanahu wa ta'ala senantiasa membalas kebaikan kepada semua pihak yang telah berkenan memberikan dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasihat dalam proses kerja praktik ini.

Pembuatan laporan kerja praktik ini sudah dikerjakan dengan sebaik mungkin namun tentu masih banyak terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak untuk lebih menyempurnakan penyusunan laporan selanjutnya. Semoga laporan kerja praktik ini dapat diterima dan bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Surabaya, Desember 2021

Nurul Diyah Kurniawati

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Batasan Masalah.....	4
1.4    Tujuan.....	4
1.5    Manfaat.....	5
<b>BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>6</b>
2.1 Gambaran Umum.....	6
2.2 Sejarah PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.....	6
2.3 Visi dan Misi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.....	7
2.3.1 Visi .....	7
2.3.2 Misi .....	7
2.4 Motto PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.....	7



2.5 Logo PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal .....	7
2.6 Struktur Organisasi .....	8
2.7 Deskripsi Pekerjaan.....	9
<b>BAB III LANDASAN TEORI.....</b>	<b>15</b>
3.1 Akuntansi .....	15
3.2 Sistem Akuntansi .....	16
3.3 Sistem Informasi Akuntansi.....	16
3.4 Akuntansi Sektor Publik .....	17
3.4.1 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik .....	18
3.4.2 Tujuan Akuntansi Sektor Publik .....	18
3.4.3 Indikator Akuntansi Sektor Publik.....	19
3.5 Akuntansi Piutang .....	20
3.5.1 Jenis - Jenis Piutang .....	20
3.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Piutang .....	22
3.5.3 Mengelola Piutang Tak Tertagih.....	23
3.6 Proses Bisnis .....	24
<b>BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN .....</b>	<b>26</b>
4.1 Metode Pelaksanaan.....	26
4.2 Proses Bisnis Pendaftaran Pelanggan .....	27
4.3 Proses Bisnis Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM .....	35
4.3.1 Datang Langsung Ke Kantor Cabang PDAM Setempat.....	35

4.3.2 Mitra PDAM .....	42
4.4 Proses Bisnis Penagihan Rekening Air PDAM Pada Instansi Dinas .....	45
4.5 Proses Bisnis Penagihan Rekening Air PDAM Pelanggan yang Terlambat Membayar .....	49
4.6 Sanksi Keterlambatan Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM .....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>57</b>
5. 1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1 Logo PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal .....	8
Gambar 2 Struktur Organisasi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal ..	8
Gambar 3 Docflow Pendaftaran Pelanggan .....	27
Gambar 4 Formulir Permohonan Menjadi Pelanggan PDAM.....	30
Gambar 5 Docflow Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Kantor Cabang Setempat .....	36
Gambar 6 Nota Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Kantor Cabang Setempat .....	37
Gambar 7 Aplikasi Pembayaran PDAM Kabupaten Kendal Saat Login.....	38
Gambar 8 Aplikasi Pembayaran PDAM Saat Transaksi Pembayaran .....	39
Gambar 9 Aplikasi Pembayaran PDAM saat Memasukkan No Rek Pelanggan ..	39
Gambar 10 Aplikasi Pembayaran PDAM Setelah Klik Cari No Rek Pelanggan .	40
Gambar 11 Daftar atau Arsip Pembayaran .....	41
Gambar 12 Pembatalan Pembayaran .....	41
Gambar 13 Docflow Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Mitra PDAM (Kantor Pos).....	43
Gambar 14 Nota Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Mitra PDAM (Kantor Pos) .....	44
Gambar 15 Docflow Penagihan Rekening Air PDAM pada Instansi Dinas.....	46
Gambar 16 Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM untuk Instansi Dinas (Pemerintah Daerah) .....	47
Gambar 17 Lampiran Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM untuk Instansi Dinas (Pemerintah Daerah) .....	48
Gambar 18 Docflow Penagihan Rekening Air PDAM pada Pelanggan yang Terlambat Membayar .....	50
Gambar 19 Surat Pemberitahuan Perihal Tagihan Rekening Air PDAM.....	52

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1 Daftar Kegiatan Selama Kerja Praktik ..... 27



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Balasan Kerja Praktik.....	62
Lampiran 2 Form KP 5 - Acuan Kerja .....	63
Lampiran 3 Form KP 5 - Garis Besar Rencana Kerja Mingguan.....	64
Lampiran 4 Form KP 6 Halaman 1.....	65
Lampiran 5 Form KP 6 Halaman 2.....	66
Lampiran 6 Form KP 7 - Kehadiran Kerja Praktik.....	67
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Kerja Praktik.....	68
Lampiran 8 Biodata Penulis.....	69

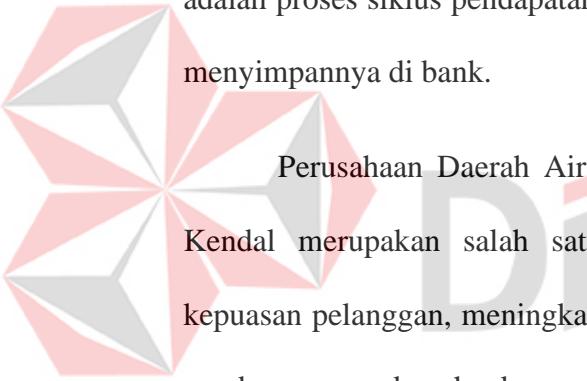


## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

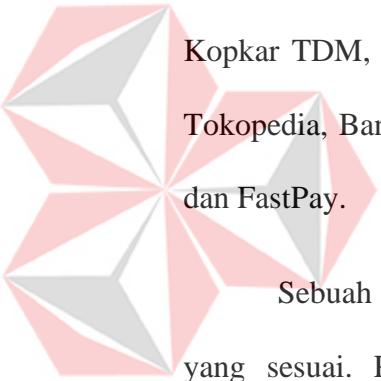
#### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang pesat. Hal tersebut banyak dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai sarana untuk pengambilan keputusan manajemen dalam mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan. Salah satu aktivitas perusahaan adalah adanya siklus pendapatan yang merupakan upaya aktivitas bisnis dan aktivitas pemrosesan informasi terkait, serta dalam siklus ini terus menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan. Penagihan adalah proses siklus pendapatan yang menangani pengiriman uang pelanggan dan menyimpannya di bank.



Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal merupakan salah satu perusahaan air minum yang mengutamakan kepuasan pelanggan, meningkatkan keahlian dan kinerja manajemen, mendukung pembangunan daerah dan menjaga lingkungan di Kabupaten Kendal serta memiliki motto “*Air Langgeng, Pelanggan Seneng, PDAM Anteng*”. Berlokasi di Jalan Pemuda Nomor 62, Kecamatan Kendal, Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa Tengah. PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal memiliki beberapa divisi yang masing-masing proses kerjanya saling terkait untuk melaksanakan pekerjaannya. Salah satunya adalah bagian hubungan pelanggan dan bagian kantor cabang mengenai penagihan tunggakan pembayaran rekening air PDAM. Penagihan tunggakan pembayaran rekening air PDAM merupakan salah satu kegiatan penting bagi instansi. Hal tersebut berkaitan dengan pembayaran yang harus dilakukan oleh pelanggan PDAM untuk memenuhi proses kerjanya.

Dengan adanya pelanggan yang belum membayar tagihan atau sampai tidak dapat tertagih, sehingga PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal akan terus melakukan perbaikan terutama dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pelanggan, termasuk mengenai prosedur penagihan pembayaran rekening air PDAM. Selain mendistribusikan air minum, PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal juga sudah menerapkan aplikasi pembayaran di setiap kantor cabang PDAM dan melakukan kerja sama dengan mitra PDAM. Pembayaran melalui mitra PDAM bisa dilakukan secara *online* atau pelanggan bisa membayar tagihan melalui loket-loket pembayaran yang sudah menjalin kerja sama dengan PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yaitu Kantor Pos, Kopkar TDM, PPOB Teleanjar, PPOB DJI, PPOB Arindo, Indomart, Alfamart, Tokopedia, Bank Jateng, ATM BNI, Bukalapak, I-Saku, LinkAja, Ovo, M-Cash, dan FastPay.



Sebuah perusahaan atau instansi harus dijalankan dengan proses bisnis yang sesuai. Proses bisnis yang sesuai tersebut nantinya akan menjadikan perusahaan atau instansi memiliki kualitas yang baik yang dapat digunakan untuk memantau kinerja manajemen. PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal merupakan perusahaan air minum yang memiliki proses bisnis dalam kegiatannya namun proses bisnis tersebut belum tertulis dalam bentuk prosedur sistematis sehingga dapat meningkatkan risiko kesalahpahaman terutama oleh pelanggan terhadap pembayaran rekening air PDAM. Proses bisnis dalam mengelola perusahaan atau instansi dilakukan kesesuaian dalam prosedur yang berlaku. PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal telah menggunakan SIMPEL-PDAM, yaitu aplikasi yang digunakan untuk menjalankan pembayaran tagihan

rekening air PDAM pelanggan dan sudah diterapkan pada setiap kantor cabang PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Hal ini bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan rekening air PDAM.

Prosedur pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal harus tertata dengan sebaik-baiknya, terutama mengenai penagihan pembayaran rekening air PDAM. Hal ini bertujuan untuk menghindari beragam risiko yang tidak diinginkan terjadi, dimana dapat menyebabkan kerugian instansi. Tanpa adanya prosedur yang sistematis dalam setiap kegiatan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal, memungkinkan akan terjadi beberapa kesalahpahaman terutama oleh pelanggan dan jika hal tersebut terjadi akan berdampak pada kerugian perusahaan sehingga menghambat operasional perusahaan. Maka dari itu, prosedur yang sistematis akan sangat penting bagi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal, serta didukung dengan adanya aplikasi pembayaran di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

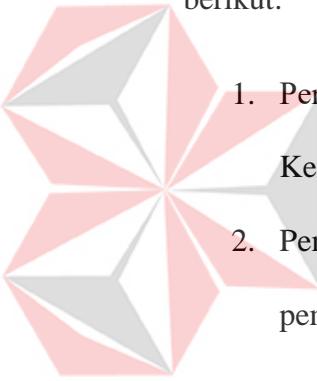
Oleh karena itu, dengan kondisi tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air serta membantu dalam pembuatan proses bisnis kegiatan yang ada di perusahaan. Hal ini dilakukan untuk meminimalkan terjadi beragam risiko yang tidak diinginkan. Pembayaran tagihan rekening PDAM bertujuan untuk menambah pendapatan PDAM dan mempermudah manajemen BUMD untuk melakukan pengambilan keputusan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu “Bagaimana prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air pada PDAM”.

## 1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka dibuatlah batasan masalah agar masalah tidak meluas. Batasan masalah adalah sebagai berikut:

- 
- UNIVERSITAS  
Dinamika
1. Penelitian hanya dilakukan di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.
  2. Pembahasan hanya mengenai proses bisnis pendaftaran pelanggan, pembayaran tagihan rekening air PDAM, penagihan rekening air PDAM pada Instansi Dinas, penagihan rekening air PDAM pada pelanggan yang terlambat membayar serta sanksi keterlambatan pembayaran tagihan rekening air di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

## 1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air

pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal serta membantu dalam pembuatan proses bisnis kegiatan yang ada di perusahaan.

### **1.5 Manfaat**

Manfaat yang dapat diperoleh dari kerja praktik ini, diharapkan mampu memberikan manfaat diantaranya sebagai berikut:

a. Pimpinan

Dapat memberikan kritik ataupun saran yang berhubungan dengan sistem pembayaran tagihan rekening air PDAM yang dilakukan perusahaan dimana selanjutnya dapat digunakan untuk pengambilan keputusan dalam mengelola perusahaan.

b. Penulis

Sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan dalam bidang akuntansi dan juga sebagai pengalaman baru bagi penulis khususnya mengenai prosedur kegiatan yang dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berhubungan dengan pelanggan, terutama mengenai penagihan dan pembayaran tagihan rekening air PDAM.

c. Almamater

Diharapkan dapat menambah ilmu dan bahan pertimbangan. Serta nantinya dapat terjalin hubungan yang lebih baik antara PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal dengan Universitas Dinamika khususnya pada program studi S1 Akuntansi.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Gambaran Umum**

Berikut ini akan dijelaskan tentang sejarah, visi misi, logo, struktur organisasi, dan deskripsi pekerjaan per divisi dari bagian hubungan pelanggan di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

#### **2.2 Sejarah PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal**

Pada masa pemerintahan Hindia Belanda, Kota Kendal telah mendapatkan pelayanan air bersih yang dimulai dari pembangunan sumur-sumur artesis untuk umum (tanpa harus membayar, masyarakat dapat mengambilnya secara gratis).

- Tahun 1975: Dikelola oleh Kanwil Pekerjaan Umum Provinsi Jawa Tengah dan sedang dalam proses pelaksanaan Proyek Pengadaan Sarana Air Bersih (P2SAB).
- Tahun 1978: Manajemen layanan dan pemeliharaan jaringan disampaikan oleh Badan Pengelola Air Minum (BPAM) dengan dasar Surat Keputusan Direktorat Jenderal Cipta Karya DPU No. 054/KPTS/CK/VII/1978.
- Tahun 1986: Berdasarkan Ketentuan Daerah Kabupaten Kendal No. 3 tahun 1986 tanggal 27 Februari 1986 status pengelolaannya diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.
- Tahun 2003: Keberadaan PDAM Kabupaten Dati II Kendal diperbaharui dengan PERDA Kabupaten Kendal No. 14 Tahun 2003 tanggal 18 Desember 2003 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum.

- Tahun 2008: Diperbarui dengan Ketentuan daerah Kabupaten Kendal No 8 Tahun 2008 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal pada tanggal 17 Juni 2008.
- Tahun 2020: PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal diperbarui berdasarkan Perda Nomor 9 Tahun 2020 tentang Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirto Panguripan, Tanggal 30 September 2020.

### **2.3 Visi dan Misi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal**

Adapun visi dan misi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal adalah sebagai berikut:



#### **2.3.1 Visi**

Menjadi PDAM yang sehat, profesional, dan memberikan pelayanan prima.

#### **2.3.2 Misi**

1. Mengutamakan kepuasan pelanggan
2. Meningkatkan profesionalisme manajemen
3. Meningkatkan kinerja manajemen
4. Menunjang pembangunan daerah
5. Menjaga kelestarian lingkungan



### **2.4 Motto PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal**

“Air Langgeng, Pelanggan Seneng, PDAM Anteng”

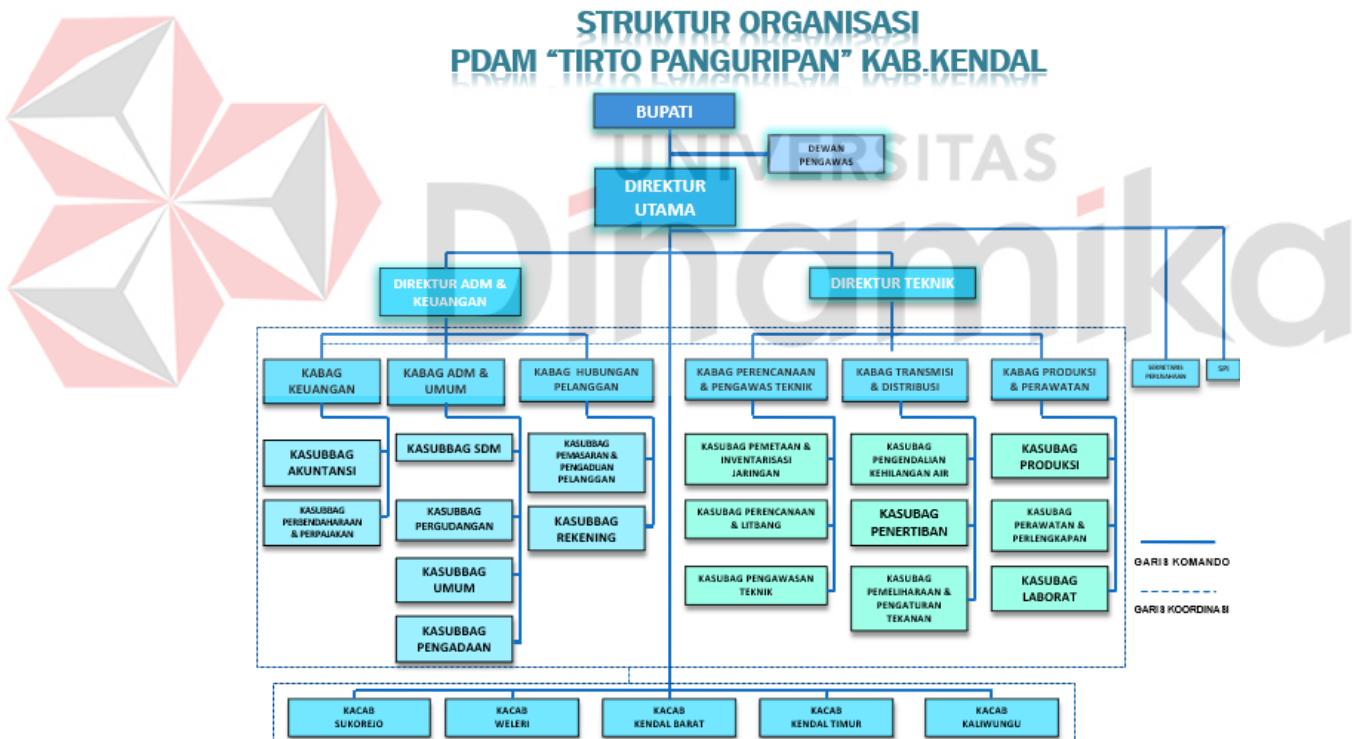
### **2.5 Logo PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal**

Berikut ini logo dari PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal:



Gambar 1 Logo PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal

## 2.6 Struktur Organisasi



Gambar 2 Struktur Organisasi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal

## 2.7 Deskripsi Pekerjaan

Berdasarkan struktur organisasi pada Gambar 2.2, tugas masing-masing bidang dalam PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal dapat dideskripsikan sebagai berikut:

### 1. Direktur Utama

- a. Memimpin seluruh karyawannya secara langsung maupun melalui Direktur Administrasi dan Keuangan serta Direktur Teknik;
- b. Melaksanakan pembinaan, administrasi, pengorganisasian, kepegawaian, dan pengurusan seluruh elemen di lingkungan PDAM, serta mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan perencanaan, produksi, distribusi, peralatan teknik dan pelayanan kepada masyarakat dan/atau pelanggan serta juga pengendalian PDAM;
- c. Membantu Bupati dalam mengelola PDAM di bidang pemerintahan dan air minum.

### 2. Direktur Administrasi & Keuangan

Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas PDAM dalam Bidang Keuangan, Administrasi dan Umum, dan Hubungan Pelanggan.

### 3. Bagian Keuangan

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Bagian Keuangan serta melakukan kegiatan pengelolaan dalam bidang keuangan PDAM berdasarkan Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP), untuk menjamin likuiditas, solvabilitas serta rentabilitas PDAM.

#### a) Sub Bagian Akuntansi

Memimpin dan melakukan kegiatan PDAM berdasarkan prinsip-prinsip dan norma Sistem Informasi Akuntansi yang berlaku serta melakukan pengendalian terhadap Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) yang sudah ditetapkan oleh PDAM.

**b) Sub Bagian Perbendaharaan dan Perpajakan**

Melakukan pengendalian, memimpin dan melaksanakan seluruh administrasi penerimaan dan pengeluaran kas PDAM, dan urusan perpajakan PDAM.

**4. Bagian Administrasi Dan Umum**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Bagian Administrasi dan Umum, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan pergudangan, pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan PDAM, dan pemeliharaan kekayaan PDAM.

**a) Sub Bagian Sumber Daya Manusia**

Memimpin dan melakukan pengelolaan administrasi kepegawaian, penyusunan program kebutuhan dan pembinaan kepegawaian.

**b) Sub Bagian Pergudangan**

Memimpin dan mengawasi serta mengurus administrasi pergudangan, melaksanakan pengendalian terhadap kestabilan stok barang di gudang, dan mengevaluasi kegiatan administrasi pergudangan secara periodik.

**c) Sub Bagian Umum**

Memimpin dan melaksanakan urusan yang berkenaan menjaga keamanan barang-barang milik PDAM; dan memelihara bangunan dan kendaraan serta inventaris kantor.

**d) Sub Bagian Pengadaan**

Memimpin dan melaksanakan urusan yang berkenaan dengan pengadaan barang dan jasa rutin non lelang berikut dengan penyiapan dokumennya, mencatat semua pengadaan dan memantau pengiriman barang.

**5. Bagian Hubungan Pelanggan**

Memimpin dan mengkoordinir dalam pelaksanaan program pemasaran dan mengelola rekening pelanggan serta pengaduan pelanggan.

**a) Sub Bagian Pemasaran dan Pengaduan Pelanggan**

Memimpin dan melaksanakan urusan yang berkenaan dengan pencarian potensi pelanggan disuatu wilayah, mengelola dan menghimpun saran-saran dan pengaduan pelanggan berikut pantauan penyelesaiannya.

**b) Sub Bagian Rekening**

Memimpin dan melaksanakan kegiatan administrasi pelanggan, membina hubungan baik dengan loket-loket pembayaran, melaksanakan program billing system dan program pembacaan meter.

**6. Direktur Teknik**

Membantu Direktur Utama dalam melaksanakan tugas Perusahaan Daerah dalam bidang Perencanaan dan Pengawasan Teknik, Transmisi dan Distribusi serta Produksi dan Perawatan.

**7. Bagian Perencanaan Dan Pengawasan Teknik**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di bidang Perencanaan dan Pengawasan Teknik, produksi, perpipaan dan teknik sipil lainnya serta melakukan analisa jaringan.

**a) Sub Bagian Pemetaan Dan Inventarisasi Jaringan**

Memimpin dan melaksanakan kegiatan dalam membuat dan menginventarisasi peta pelanggan, peta jaringan pipa beserta kelengkapan lainnya.

**b) Sub Bagian Perencanaan**

Memimpin dan melaksanakan kegiatan dibidang Perencanaan meliputi bidang perencanaan teknik.

**c) Sub Bagian Pengawasan Teknik**

Memimpin dan melaksanakan kegiatan dibidang Pengawasan Teknik dalam melakukan pengawasan pekerjaan teknik dan kontruksi, memberikan saran teknis termasuk rekomendasi teknis dan perubahannya.

**8. Bagian Transmisi dan Distribusi**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Bagian Transmisi dan Distribusi.

**a) Sub Bagian Pengendalian Kehilangan Air**

Memimpin dan mengevaluasi kegiatan pencarian kebocoran, pembuatan laporan tentang jumlah air yang diproduksi, mendistribusikan dan melakukan penghitungan tingkat kehilangan air, menghimpun dan mengelola permasalahan-permasalahan yang berhubungan dengan kehilangan air.

**b) Sub Bagian Penerbitan**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup bagian penertiban di jalur pipa transmisi distribusi dan instalasi pelanggan serta melakukan tindak lanjutnya, serta melakukan pengujian meter air.

**c) Sub Bagian Pemeliharaan Dan Pengaturan Tekanan**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup bagian Pemeliharaan dan Pengaturan Tekanan meliputi pemeliharaan pipa-pipa transmisi dan distribusi dan melakukan evaluasi tekanan.

**9. Bagian Produksi dan Perawatan**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Bagian Produksi dan Perawatan dalam melaksanakan proses pengolahan air bersih sesuai kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai kapasitasnya, mengkoordinir untuk pengawasan dan pemantauan mutu air, mengevaluasi dan menyusun pedoman teknis operasional dan pemeliharaan unit-unit pengolahan air dan sumber air.

**a) Sub Bagian Produksi**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup bagian produksi dengan menghimpun data produksi, mengumpulkan data untuk menyusun pedoman teknis pengelolaan air bersih, memantau dan mengawasi penggunaan bahan kimia dalam proses produksi.

**b) Sub Bagian Perawatan Dan Perlengkapan**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Perawatan dan Perlengkapan meliputi inventarisasi dan memelihara sarana peralatan dan perlengkapan produksi, memelihara kebersihan lingkungan dan

bangunan sumber air serta melestarikannya dan memelihara jaringan mekanikal elektrikal.

**c) Sub Bagian Laborat**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup Laborat meliputi penelitian, analisa dan pengujian mutu air serta melakukan penelitian dan pengujian kualitas air dengan analisa kimia, fisika, bakteriologi dan radioaktifitas agar terjamin mutu air yang memenuhi standar kesehatan.

**10. Bidang Satuan Pengawas Intern**

Membantu Direksi dalam bidang pengawasan terhadap kekayaan PDAM, pelaksanaan kebijakan, sistem dan prosedur baik teknik maupun administrasi keuangan, Rencana Kerja Anggaran Perusahaan (RKAP) dan pantauan tindak lanjut atas hasil temuan audit.

**11. Sekretariat Perusahaan**

Memimpin dan menyelenggarakan tugas di lingkup hukum, kehumasan, kearsipan dan rumah tangga serta pengelolaan informasi dan laporan yang terkait dengan PDAM.

**12. Kantor Cabang**

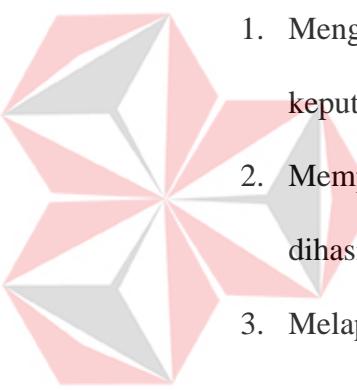
Memimpin dan menyelenggarakan pelayanan air minum di wilayahnya dan melaksanakan semua kegiatan operasional usaha dan program kerja dari Bagian.

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Akuntansi**

Menurut Sumarsan (2013), menyatakan bahwa akuntansi adalah seni mengumpulkan, mengidentifikasi, mengkategorikan, dan mencatat transaksi serta peristiwa terkait keuangan untuk menghasilkan informasi yaitu laporan keuangan yang dapat digunakan oleh pemangku kepentingan. Metode untuk mencatat, mengklasifikasikan, menganalisis dan memantau transaksi dan aktivitas keuangan, kemudian melaporkan hasilnya. Kegiatan akuntansi meliputi:

- 
1. Mengidentifikasi dan mengukur data terkait dengan pengambilan keputusan.
  2. Memproses data terkait dan selanjutnya melaporkan informasi yang dihasilkan.
  3. Melaporkan informasi ke pengguna laporan.

Di zaman modern ini, prosesnya menggunakan komputerisasi yang canggih. Komputerisasi digunakan karena hal itu dapat mempercepat aktivitas berulang dengan melakukan satu kali pekerjaan.

Menurut Sujarweni (2015), sistem merupakan seperangkat elemen yang saling terkait yang bekerja sama dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Sistem juga dapat dilihat dari unsur-unsurnya, yang dapat berupa keluaran dan masukan dimana dapat menerima masukan tersebut, mengolah masukan tersebut dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Dari pengertian sistem tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem dapat membuat pekerjaan lebih mudah. Sistem

yang dibangun dengan cara ini akan menjadi alat yang penting untuk mempermudah pekerjaan perusahaan. Kemudahan kerja bagi karyawan membuat kinerja menjadi lebih baik dan efektif sehingga tujuan perusahaan dapat dengan mudah untuk dicapai.

Sistem ini menyederhanakan proses penyusunan laporan keuangan, sehingga lebih cepat dan mudah untuk melaporkan serta menyampaikan informasi keuangan di bidang akuntansi. Suatu sistem yang menyediakan informasi keuangan dalam akuntansi disebut sistem informasi akuntansi.

### **3.2 Sistem Akuntansi**



Menurut Mulyadi (2013), sistem akuntansi merupakan pengorganisasian formulir, catatan, dan laporan yang dikembangkan untuk memberikan informasi keuangan kepada manajemen yang mereka butuhkan. Sedangkan Widjajanto (2009), menyatakan bahwa: “Sistem akuntansi merupakan suatu alat yang dipakai untuk mengorganisir atau menyusun, mengumpulkan, dan mengikhtiarakan keterangan-keterangan yang menyangkut seluruh transaksi perusahaan, dimana para pegawai, kegiatan-kegiatan perusahaan, bahan-bahan dan mesin-mesin dapat dipadukan sedemikian rupa sehingga pengawasan dapat dijalankan sebaik-baiknya”.

### **3.3 Sistem Informasi Akuntansi**

Menurut Diana dan Setiawati (2011), “Sistem informasi akuntansi adalah sistem yang bertujuan untuk mengumpulkan dan memproses data serta melaporkan informasi yang berkaitan dengan transaksi keuangan”. Transaksi yang

bersangkutan dapat diproses dengan mencatat aktivitas pengeluaran kas dalam jurnal.

Sistem informasi akuntansi juga dapat disimpulkan sebagai subsistem yang paling kolaboratif menggunakan informasi keuangan yang diperoleh dari data transaksi untuk tujuan pelaporan keuangan dan internal, dalam pengambilan keputusan dan oleh pemegang saham, pemerintah, dan pihak eksternal lainnya.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai pencipta informasi yang cepat dan akurat, tetapi membantu menjaga aset perusahaan karena sistem informasi melakukan semua langkah. Selain itu, juga membuat informasi yang dihasilkan lebih rinci untuk membuat keputusan oleh pengguna internal atau eksternal yang lebih akurat. Tentunya lebih baik menggunakan sistem informasi dengan bantuan teknologi komputer karena pemrosesan data yang cepat dan dengan bantuan database, perusahaan dapat melihat data yang diproses atau informasi historis yang disimpan oleh perusahaan untuk tujuan audit. Anggaran perusahaan didasarkan pada informasi dari pemrosesan dan sistem informasi akuntansi yang disajikan.

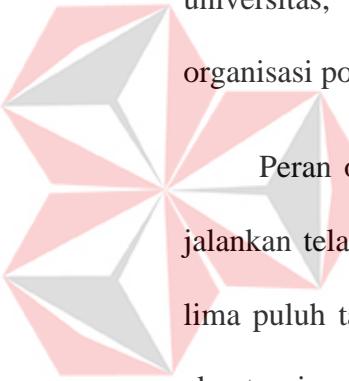
### **3.4 Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Halim (2014), akuntansi sektor publik merupakan kegiatan jasa yang bertujuan untuk menyediakan informasi kuantitatif berdasarkan sifat keuangan entitas pemerintah, dan untuk membantu pihak-pihak terkait dalam pengambilan keputusan. Sedangkan menurut Erlina, Rambe, O.S., dan Rasdianto (2015), “Akuntansi sektor publik adalah proses pencatatan peristiwa ekonomi dalam suatu organisasi yang sering dilakukan pada sektor publik seperti partai politik, masyarakat, sekolah, universitas dan lain-lain”.

Berdasarkan definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa akuntansi sektor publik adalah proses yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan, menganalisis, dan melaporkan transaksi keuangan yang digunakan dalam pengelolaan dana publik. Proses ini memungkinkan untuk pengambilan keputusan.

### **3.4.1 Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Renyowijoyo (2010), "Ruang lingkup akuntansi sektor publik meliputi instansi pemerintah (pemerintah pusat, pemerintah daerah dan satuan kerja pemerintah), organisasi relawan, rumah sakit, perguruan tinggi dan universitas, yayasan, lembaga swadaya masyarakat, organisasi keagamaan, organisasi politik, dll".



Peran organisasi sektor publik seperti pemerintah dan bisnis yang mereka jalankan telah menjadi tulang punggung perekonomian negara selama lebih dari lima puluh tahun. Oleh karena itu, pembatasan pembahasan pemerintah tentang akuntansi sektor publik akan menciptakan kekosongan pengawasan terhadap praktik akuntansi sektor publik, yang tentu saja diperlukan.

### **3.4.2 Tujuan Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Mardiasmo (2009), tujuan akuntansi sektor publik adalah sebagai berikut:

1. Memberikan informasi yang diperlukan kepada manajemen dengan cara yang tepat, efektif dan ekonomis mengenai proses dan alokasi sumber daya yang dipercayakan kepada organisasi. Tujuan ini berkaitan dengan pengendalian manajemen.

2. Menyediakan informasi yang memungkinkan para manajer untuk melaporkan pelaksanaan tanggung jawab untuk mengelola program dan penggunaan sumber daya di bawah wewenangnya secara memadai dan efektif, dan memungkinkan pegawai pemerintah untuk melaporkan kepada publik hasil operasi pemerintah dan penggunaan dana publik. Tujuan ini terkait dengan akuntabilitas.

### **3.4.3 Indikator Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Bastian (2010), Siklus akuntansi keuangan sektor publik merupakan transaksi antara satu pihak dengan pihak lainnya. Transaksi antara organisasi sektor publik dan pihak lain disebut dalam hal ini. Transaksi ini kemudian dilaporkan dalam laporan keuangan perusahaan. Analisis Bukti Transaksi, setiap transaksi selalu disertai dengan bukti pendukung yang berisi informasi tentang kegiatan transaksi. Bukti ini akan dianalisis dan digunakan sebagai dasar pencatatan. Data hasil analisis bukti transaksi akan dicatat pada bukti transaksi yang telah terjadi. Entri jurnal dibuat oleh bendahara kegiatan transaksi. Ringkasan dalam buku besar berisi daftar nama-nama kelompok akun-akun yang ada dalam suatu organisasi. Nama-nama akun yang ada dikelompokkan sesuai dengan namanya masing-masing. Pelaporan selama satu periode akuntansi, transaksi dicatat kemudian dan ke dalam buku besar. Berdasarkan catatan-catatan tersebut, disusunlah laporan keuangan yang akan disampaikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Laporan keuangan sektor publik yang telah disusun kemudian dianalisis untuk menilai kebijakan.

### 3.5 Akuntansi Piutang

Menurut Kieso, et al (2011), "Piutang adalah klaim uang, barang, atau jasa kepada pelanggan atau pihak – pihak lainnya". Piutang adalah aset jangka pendek yang terus diperdagangkan dalam siklus kas-persediaan-kas. Sumber piutang dibedakan menjadi dua jenis, yaitu piutang usaha dan piutang lain-lain. Piutang usaha adalah pendapatan yang diterima dari penjualan jasa. Piutang yang timbul dari transaksi di luar kegiatan usaha perusahaan diklasifikasikan sebagai piutang lain-lain. Namun demikian, piutang tak hanya berasal dari satu jenis tagihan saja, melainkan dapat berasal dari jenis tagihan yang lain. Maksud dari golongan piutang ini adalah untuk memudahkan pencatatan transaksi-transaksi yang mempengaruhinya.

#### 3.5.1 Jenis - Jenis Piutang

Menurut Martani (2014), pada dasarnya piutang dibagi menjadi tiga jenis, sebagai berikut:

- a. Piutang Dagang atau Piutang Usaha

Piutang dagang adalah tagihan perusahaan kepada pelanggan sebagai akibat tagihan adanya penjualan barang atau jasa secara kredit, dimana tagihan tidak disertai dengan surat perjanjian yang formal, akan tetapi karena adanya unsur kepercayaan dan kebijakan perusahaan. Sedangkan Piutang usaha ialah piutang pada perusahaan jasa dimana perusahaan memberikan jasa kepada konsumen yang akan dibayar di kemudian hari sebesar tarif jasa yang telah diberikan. Piutang dagang/ piutang usaha dalam menyajikan diklasifikasikan sebagai piutang dari pihak berelasi dan piutang dari pihak ketiga. Kriteria pihak berelasi mengikuti PSAK 7

pengungkapan pihak-pihak berelasi. Piutang dagang dapat juga dibagi lagi menurut karakteristiknya sehingga ada beberapa sub komponen piutang dagang/usaha. Piutang dagang/ usaha muncul dari transaksi pendapatan atau penjualan yang dilakukan secara kredit. Piutang dagang biasanya tidak ada bunga dan jangka waktu pelunasan singkat tergantung dengan kebijakan kredit yang diberikan.

b. Piutang Penghasilan dan Piutang Lain-Lain

Piutang non dagang adalah tagihan perusahaan kepada pihak lain atau pihak ketiga yang timbul atau terjadi bukan karena adanya transaksi penjualan barang dagang atau jasa secara kredit. Jumlah piutang non dagang/lainnya biasanya tidak signifikan dibandingkan dengan jumlah piutang dagang ataupun piutang usaha. Sedangkan Piutang lain – lain, contohnya: piutang perusahaan kepada karyawan, kelebihan membayar pajak dan piutang perusahaan kepada cabang – cabang perusahaan.

c. Piutang Wesel

Piutang wesel adalah tagihan perusahaan kepada pihak ketiga atau pihak lain yang menggunakan perjanjian secara tertulis dengan wesel atau promes. Wesel merupakan janji tertulis yang tidak bersyarat, dibuat oleh pihak yang satu untuk pihak yang lain, ditandatangani oleh pihak pembuatnya, untuk membayar sejumlah uang atas permintaan atau pada suatu tanggal yang ditetapkan pada masa yang akan datang kepada pihak yang memerintah atau membawanya. Penerbit wesel disebut wesel bayar (*notes payable*), sedangkan penerima wesel disebut wesel tagih (*notes receivable*). Wesel tagih biasanya memiliki bunga, walaupun ada

beberapa wesel tagih yang tidak berbunga. Wesel tagih yang tidak berbunga biasanya dijual dengan diskon dan pihak penerbit akan menerima uang yang lebih kecil dari jumlah yang akan dibayarkan di masa depan. Diskon merupakan bentuk bunga yang diterima di muka. Wesel tagih dapat dijual oleh pemegangnya sebelum jatuh tempo.

### **3.5.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Piutang**

Menurut Riyanto dalam Mulyawan (2015), menyatakan ada lima faktor yang mempengaruhi besarnya piutang yaitu:

#### **1) Volume Penjualan Kredit**

Besar kecilnya volume penjualan kredit yang ditetapkan oleh perusahaan mempengaruhi jumlah piutang perusahaan. Semakin besar volume penjualan kredit, semakin besar pula investasi dalam piutang perusahaan. Sebaliknya Volume barang yang dijual secara kredit Volume barang yang dijual secara kredit lebih besar daripada tunai dapat semakin memperbesar anggaran dalam piutang usaha dan sebaliknya. Semakin kecil volume penjualan kredit yang ditetapkan perusahaan, semakin kecil jumlah piutangnya.

#### **2) Syarat Pembayaran Penjualan Kredit**

Syarat atas penjualan kredit yang ditetapkan pihak perusahaan dapat bersifat ketat atau lunak. Semakin ketat syarat pembayaran yang ditetapkan, semakin cepat pengembalian piutang sehingga jumlah piutang perusahaan akan semakin kecil. Sebaliknya, semakin lunak syarat pembayaran yang ditetapkan, semakin lama pengembalian piutang dan jumlah piutang akan lebih besar.

### 3) Ketentuan Mengenai Pembatasan Kredit

Dalam penjualan kredit, perusahaan dapat menetapkan batas pemberian kredit kepada pelanggan. Semakin tinggi batas yang ditetapkan, semakin besar pelanggan membeli secara kredit sehingga jumlah piutang akan lebih besar.

### 4) Kebijaksanaan dalam Mengumpulkan Piutang

Kebijaksanaan dalam mengumpulkan piutang dapat dilakukan secara aktif ataupun pasif. Apabila digunakan secara aktif, perusahaan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendanai usaha ini. Apabila perusahaan menerapkan secara pasif, pengumpulan piutang akan lebih lama sehingga jumlah piutang perusahaan akan lebih besar.

### 5) Kebiasaan Membayar dari para Pelanggan

Kebiasaan pelanggan untuk membayar dalam periode cash discount mengakibatkan jumlah piutang lebih kecil. Sebaliknya, pelanggan membayar pada periode setelah cash discount akan mengakibatkan jumlah piutang lebih besar karena jumlah dana yang tertanam dalam piutang lebih lama untuk terealisasi menjadi kas.

#### **3.5.3 Mengelola Piutang Tak Tertagih**

Menurut Hery (2015), “Pada saat piutang dicatat, nantinya akan dilaporkan dalam neraca sebagai aset lancar. Piutang usaha yang dilaporkan dalam neraca ini haruslah benar-benar menunjukkan suatu jumlah yang kemungkinan besar dapat ditagih, setelah menghitung besarnya kredit macet. Beban yang muncul atas tidak tertagihnya piutang usaha atau kredit macet akan dicatat dalam pembukuan sebagai beban operasional, yaitu dengan menggunakan istilah akun”:

- a. Beban Kredit Macet (*Bad Debts Expenses*)
- b. Beban Piutang Ragu-ragu (*Doubtful Accounts Expense*)
- c. Beban Piutang Yang Tidak Dapat Ditagih (*Uncollectible Accounts Expense*)

### 3.6 Proses Bisnis

Menurut Rismayani (2018), karakteristik, tipe, dan klasifikasi proses bisnis dijabarkan sebagai berikut:

#### 1. Karakteristik Proses Bisnis

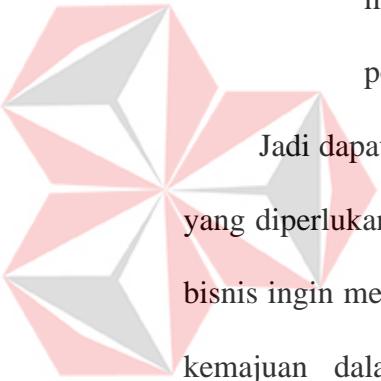
- a. Definitif: Harus ada batasan yang jelas, input dan output dalam suatu proses bisnis.
- b. Urutan: Proses bisnis harus terdiri dari aktivitas yang memiliki fase temporal dan spasial.
- c. Pelanggan: Dalam proses bisnis, hasil proses harus diterima.
- d. Nilai tambah: Transformasi yang terjadi dalam proses bisnis meningkatkan nilai penerimaan.
- e. Keterkaitan: Suatu aktivitas atau proses tidak dapat berdiri sendiri, tetapi harus dihubungkan dalam struktur organisasi.
- f. Fungsi silang: Sebuah proses umumnya, meskipun tidak harus, memiliki banyak fungsi.

#### 2. Tipe Proses Bisnis

- a. Proses manajemen ialah proses yang mengawal operasi sistem.
- b. Proses operasional merupakan suatu proses yang mempunyai bisnis inti dan meliputi aliran nilai utama.
- c. Proses pendukung, yang mendukung peran proses inti.

### 3. Klasifikasi Proses Bisnis

- a. Proses Utama (*Primary processes*): proses yang menghasilkan nilai, mulai dari menerima sumber daya dari pemasok hingga aktivitas hingga pelanggan.
- b. Proses Pendukung (*Support processes*): proses yang diperlukan untuk mendukung proses utama tetapi tidak secara langsung menghasilkan nilai yang meliputi kegiatan keuangan dan manajemen personalia.
- c. Proses Pengembangan (*Development processes*): proses untuk meningkatkan kinerja rantai nilai dengan proses kunci dan pendukung.



Jadi dapat disimpulkan bahwa proses bisnis adalah serangkaian tugas terkait yang diperlukan untuk mencapai hasil yang bernilai bagi perusahaan. Perusahaan bisnis ingin mengusahakan proses untuk meningkatkan efisiensi. Untuk membuat kemajuan dalam upaya perbaikan, harus ada metode dan model untuk menggambarkannya. Proses bisnis memungkinkan perusahaan untuk berinovasi atau berkinerja lebih baik daripada pesaingnya.

## BAB IV

### DESKRIPSI PEKERJAAN

#### 4.1 Metode Pelaksanaan

Pelaksanaan Kerja Praktik dilakukan selama 1 (satu) bulan. Dalam kurun waktu satu bulan tersebut, pelaksanaan kerja praktik dilaksanakan pada:

Tanggal : 15 Februari - 15 Maret 2021

Tempat : PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal

Peserta : Nurul Diyah Kurniawati

NIM : 18.43020.0011

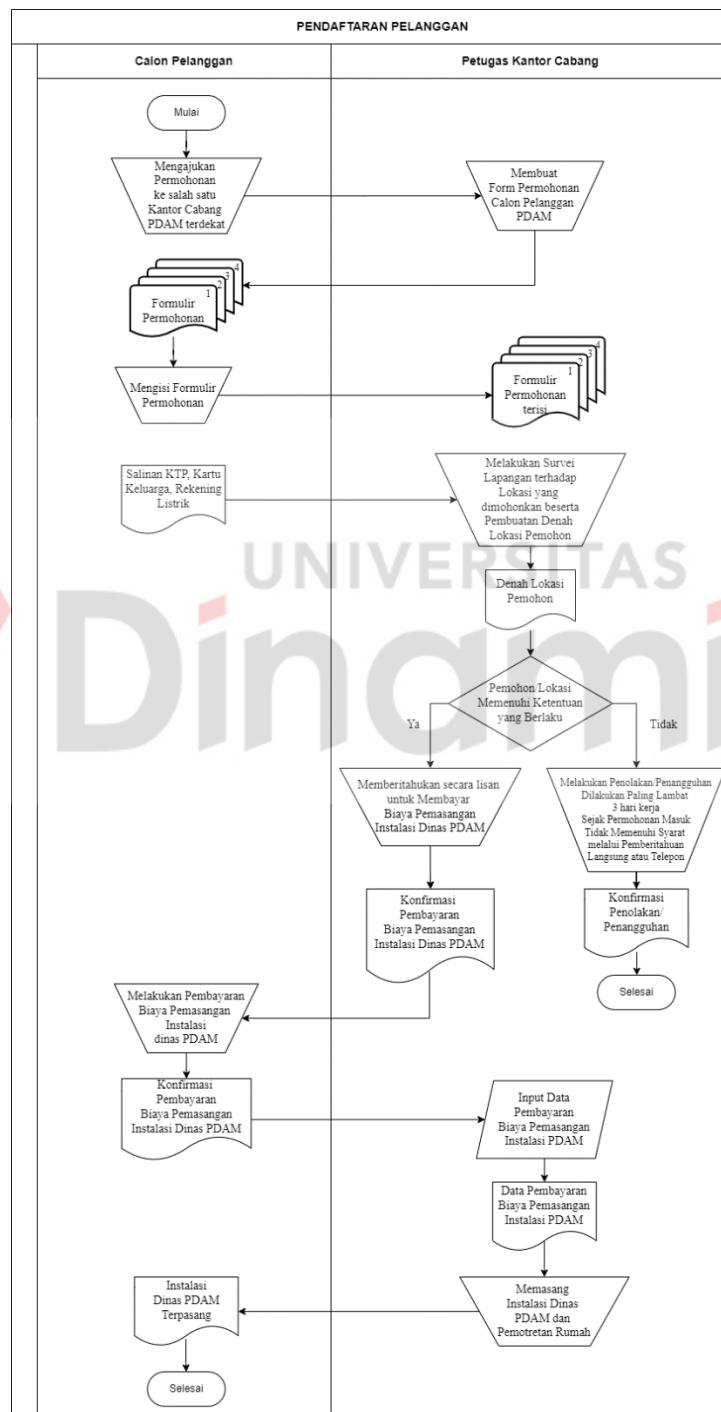
Selama kerja praktik, berikut adalah rincian kegiatan yang telah dilakukan di PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal.

**Tabel 1 Daftar Kegiatan Selama Kerja Praktik**

No	Kegiatan
1	Pengenalan PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal dan Pengenalan Bagian Hubungan Pelanggan
2	Mempelajari Proses Bisnis Pendaftaran Pelanggan, Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM, Penagihan Rekening Air PDAM pada Instansi Dinas, Penagihan Rekening Air PDAM pada Pelanggan yang Terlambat Membayar, Serta Sanksi Keterlambatan Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM
3	Melakukan Rekap Surat Pemberitahuan Pembayaran Tagihan Rekening PDAM pada Instansi Dinas
4	Melakukan Pengarsipan Dokumen dan Membuat Kwitansi.

## 4.2 Proses Bisnis Pendaftaran Pelanggan

Dalam proses bisnis pendaftaran pelanggan, terdapat divisi yang terlibat yaitu petugas di kantor cabang. Penjelasan mengenai proses bisnis pendaftaran pelanggan tersebut, tercantum dalam gambar 3 berikut ini.



Gambar 3 Docflow Pendaftaran Pelanggan

Pada gambar 3 membahas mengenai proses pendaftaran pelanggan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal ini berawal dari calon pelanggan yang bersangkutan atau perwakilannya mengajukan permohonan ke kantor cabang PDAM, kemudian petugas kantor cabang memberikan formulir permohonan kepada calon pelanggan selanjutnya calon pelanggan mengisi formulir permohonan tersebut dan ditanda tangani pelanggan. Surat permohonan menjadi pelanggan tersebut, rangkap 4 karena digunakan untuk pelanggan 1 lembar, arsip 1 lembar, bagian kantor cabang 1 lembar, dan untuk bon barang 1 lembar. Kemudian petugas kantor cabang PDAM yang ditugaskan untuk melakukan survei lapangan ke lokasi yang dimohonkan disertai pembuatan denah lokasi pemohon, selanjutnya dalam hal survei tersebut jika pemohon/ lokasi yang diminta memenuhi ketentuan yang berlaku maka pemohon disetujui, dan persetujuan yang dimaksud dilakukan paling lambat 3 (tiga) hari kerja setelah permohonan yang masuk dinyatakan memenuhi persyaratan, berdasarkan hasil survei bahwa permohonan/lokasi yang diminta tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka permohonan akan ditangguhkan, kemudian untuk penolakan/penangguhan yang dimaksud dilakukan selambat-lambatnya tiga hari kerja setelah permohonan dinyatakan tidak memenuhi syarat melalui pemberitahuan langsung atau telepon. Kemudian untuk kemampuan membayar biaya pemasangan instalasi air baru PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal bagi calon pelanggan, hal ini dilakukan selambat-lambatnya 3 hari kerja sejak pemohon diberitahukan, selanjutnya petugas kantor cabang memberitahukan secara lisan kepada pemohon yang bersangkutan untuk membayar biaya pemasangan instalasi dinas PDAM, kemampuan membayar biaya pemasangan

instalasi dinas PDAM bagi calon pelanggan dilakukan selambat-lambatnya 3 (tiga) hari kerja sejak tanggal pemberitahuan kepada pemohon, setelah calon pelanggan membayar biaya pemasangan instalasi PDAM sebagaimana dimaskud sebelumnya, selanjutnya petugas kantor cabang yang ditunjuk PDAM memasang instalasi dinas PDAM dalam jangka waktu pemasangan instalasi dinas PDAM, dan harus sudah dilakukan selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah calon pelanggan membayar biaya pemasangan instalasi dinas PDAM kemudian petugas kantor cabang melakukan pemotretan rumah, setelah pemasangan instalasi dinas dilakukan pembacaan meter pada bulan bersangkutan untuk dibuatkan tagihan rekening, dan untuk pemasangan instalasi dinas di akhir bulan harus sudah terbaca pada bulan bersangkutan.



**PDAM TIRTO PANGURIPAN**  
**KABUPATEN KENDAL**

Jl. Primuda No. 62 Kendal 51314  
 Telp. (0294) 381165 - 381315 Fax. (0294) 3686060

NO. LANGGANAN .....

GOLONGAN TARIFP .....  
 NO. / KODE BERKAS

<p><b>PERMOHONAN MENJADI PELANGGAN</b></p> <p>A. IDENTITAS PEMOHON</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. NAMA .....</li> <li>2. PEKERJAAN .....</li> <li>3. ALAMAT .....</li> <li>NO. HP .....</li> </ol> <p>B. BANGUNAN YANG DIMOHONKAN PASANG</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Lokasi/Alamat                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Jalan .....</li> <li>b. RT / RW .....</li> <li>Ds / Kel .....</li> <li>Kecamatan .....</li> <li>No. HP .....</li> </ol> </li> <li>2. Luas bangunan .....</li> <li>3. Fisik Bangunan                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Permanen b. Semi Permanen</li> <li>c. Bangunan bingkai d. Ada garasi mobil</li> </ol> </li> <li>4. Fungsi Bangunan                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rumah tinggal</li> <li>b. Rumah Tinggal dan usaha</li> <li>c. Kruusus usaha</li> <li>d. Kantor / Rumah Dinas / Asrama</li> <li>e. Sekolah / Pesantren / Tempat ibadah / Rumah Sakit</li> <li>f. Lainnya .....</li> </ol> </li> </ol> <p>C. PEMAKAIAN AIR</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penghuni tetap .....</li> <li>2. Bahan proses usaha .....</li> <li>3. Yang lain .....</li> </ol> <p>D. Biaya Sambungan akan dibayar tunai / diangsur</p> <p style="text-align: right;">tgf .....      Pemohon      Nama Terang</p> <p><b>DIISI PETUGAS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Penelitian data berkas dan lapangan, memenuhi syarat / tidak memenuhi syarat dipasang.</li> <li>b. Pembayaran :                     <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dibayar tunai di ..... Rp ..... tanggal .....</li> <li>- Diangsur di ..... UM Rp ..... tanggal ..... sisa maksimal lunas ..... bulan .....</li> </ul> </li> <li>c. Telah diberi barang dari gudang pada tanggal .....</li> <li>d. Telah dipasang berfungsi dengan baik pada tanggal ..... dengan meteran air merek ..... Ø ..... No. register .....</li> </ol>	<p><b>PERNYATAAN KESANGGUPAN PELANGGAN</b></p> <p>Yang bertanda tangan dibawah ini :</p> <p>Nama .....</p> <p>No. Pelanggan .....</p> <p>Alamat .....</p> <p>Menyatakan bahwa pada hari ..... tanggal ..... instalasi sambungan air yang saya mohon telah terpasang dan berfungsi dengan baik, maka sejak itu saya bersedia dicatat sebagai pelanggan dengan golongan tarif ..... dan sanggup mentaati kewajiban dan ketentuan sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wajib memelihara dan mengamankan instalasi air minum yang ada dalam persil.</li> <li>2. Pipa dan instalasi dinas sampai meter air adalah milik PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal dan setelah meter air adalah milik pelanggan.</li> <li>3. Pelanggan akan menerima tanpa syarat pemutusan sambungan yang terpaksakan dilakukan PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal sebagai akibat adanya sengketa tanah/bangunan antara pelanggan dengan pihak lain.</li> <li>4. Pelanggan dilarang :                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Melimpahkan status pelanggan kepada pihak lain tanpa seijin PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal.</li> <li>b. Mengalirkan air PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal keluar persil dalam bentuk apapun.</li> <li>c. Menghubungkan pompa listrik air dengan instalasi perpipaan PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal.</li> </ol> </li> <li>5. Dengan sengaja atau lahal yang mengakibatkan pengrusakan sambungan rumah/tidak berfungsi.</li> <li>6. Ketentuan pembayaran rekening pelanggan :                     <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pembayaran mulai tanggal 1 s/d 20</li> <li>b. Pembayaran lewat tanggal 20 s/d 31 dikenakan denda</li> <li>c. Pembayaran lewat tanggal 31 s/d tanggal 20 bulan berjalan belum membayar pelayanan diberhentikan sementara, selanjutnya lewat tanggal 20 bulan berjalan berikutnya diputus.</li> <li>d. Pelanggan yang diputus jika masih berminat menjadi pelanggan lagi diberlakukan sebagai calon pelanggan baru serta wajib melunasi tunggakan dan beban keuangan pada PDAM Tirto Panguripan Kabupaten Kendal.</li> </ol> </li> <li>7. Reklasifikasi :                     <p>Golongan pelanggan akan berubah bila ada perubahan fisik bangunan atau perubahan fungsi bangunan sehingga tidak bisa lagi digolongkan pada klasifikasi lama</p> </li> </ol> <p style="text-align: right;">tgf .....      Kepala Cabang ..... Pelanggan yang menyatakan</p> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">NPP : .....</td> <td style="width: 50%;">Nama terang .....      Mengetahui,</td> </tr> <tr> <td>Ka Bag. Hub. Pelanggan</td> <td>Ka. Bag. Keuangan</td> </tr> <tr> <td>NPP : .....</td> <td>NPP : .....</td> </tr> </table>	NPP : .....	Nama terang ..... Mengetahui,	Ka Bag. Hub. Pelanggan	Ka. Bag. Keuangan	NPP : .....	NPP : .....
NPP : .....	Nama terang ..... Mengetahui,						
Ka Bag. Hub. Pelanggan	Ka. Bag. Keuangan						
NPP : .....	NPP : .....						

Gambar 4 Formulir Permohonan Menjadi Pelanggan PDAM

Keterangan:

Surat Permohonan Menjadi Pelanggan terdiri dari:

- a) Nomor Langganan

- b) Golongan Tarif
- c) Nomor atau Kode Berkas
- d) Identitas Pemohon
  - 1. Nama
  - 2. Pekerjaan
  - 3. Alamat
  - 4. Nomor HP
- e) Bangunan Yang Dimohonkan Dipasang
  - 1. Lokasi atau Alamat (Jalan, RT/RW, Dusun, Desa/Kelurahan, Kecamatan, Nomor HP)
  - 2. Luas Bangunan
  - 3. Phisik Bangunan (Permanen, Semi Permanen, Bangunan Bertingkat, Ada Garasi Mobil)
  - 4. Fungsi Bangunan (Rumah Tinggal, Rumah Tinggal Dan Usaha, Khusus Usaha, Kantor/Rumah Dinas/Asrama, Sekolah/Pesantren/Tempat Ibadah/Rumah Sakit, Lainnya)
- f) Pemakaian Air
  - 1. Penghuni Tetap
  - 2. Bahan Proses Usaha
  - 3. Yang Lain
- g) Biaya Sambungan Akan Dibayar: Tunai atau Angsur
- h) Disi oleh Petugas
  - 1) Penelitian data berkas dan lapangan: memenuhi syarat atau tidak memenuhi syarat dipasang

2) Pembayaran

- Dibayar Tunai di.....Rp...Tanggal...
- Dibayar Angsur di.....Rp...Tanggal...Sisa Maksimal Lunas...

3) Telah dipasang berfungsi dengan baik pada tanggal...dengan meteran air merek...nomor register

i) Pernyataan Kesanggupan Pelanggan

Form tersebut dibuat setiap ada pelanggan yang mendaftar menjadi pelanggan PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Form diisi petugas kantor cabang, sebagai penerima form tersebut terisi dari calon pelanggan. Bagian Permohonan Menjadi Pelanggan ditanda tangani oleh pemohon sedangkan bagian Pernyataan Kesanggupan Pelanggan di tanda tangani oleh pelanggan yang menyatakan, Kepala Cabang, Kepala Bagian Hubungan Pelanggan, Kepala Bagian Keuangan. Kemudian untuk bagian yang Diisi Petugas yaitu di isi oleh pihak petugas kantor cabang yang mengetahui bagaimana pelanggan tersebut harus diperlakukan. Karena pelanggan yang disetujui adalah pelanggan yang memenuhi ketentuan yang berlaku. Jadi, form tersebut digunakan Petugas PDAM di kantor cabang untuk proses pendaftaran pelanggan hingga pemasangan instalasi PDAM.

**Hak dan Kewajiban Pelanggan PDAM:**

- a. Setiap pelanggan berhak untuk mendapatkan pelayanan teknis dan administrasi dari PDAM, meliputi:

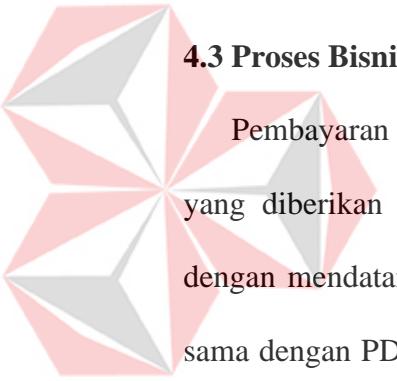
1. Bagi pelanggan jaringan menerima air minum (baku mutu air PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal) melalui pipa sambungan pelanggan dalam jumlah minimal 10 m<sup>3</sup> (sepuluh meter kubik) setiap bulan atau mendapat aliran sekurang-kurangnya 5 (lima) jam dalam sehari;
2. Jika pelanggan menerima pelayanan air kurang sari standar minimal maka pelanggan berhak mendapatkan kompensasi dari PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang seimbang;
3. Pada saat pemasangan, pelanggan berhak mendapat barang-barang instalasi dengan standar sebagai berikut:

- 1) Pipa PVC φ ½' = maks 8 m
- 2) Clame sadle φ ... x ½' / Tee 1' x ½'
- 3) Knie galvanis φ ½' = maks 2 buah
- 4) Double nipple φ ½' = maks 2 buah
- 5) Fauced elbow φ ½' = maks 3 buah
- 6) Valve socked φ ½' = 1 buah
- 7) Flug kran φ ½' / Lock Key = 1 buah
- 8) Stop kran φ ½' = 1 buah
- 9) Isolatip = maks 2 rol
- 10) Meter air φ ½' = 1 set
- 11) Kran φ ½' = 1 buah
- 12) Pipa galvanis φ ½'= maks 0.6 m
- 13) Bak meter = 1 buah

- 
4. PDAM hanya bertanggung jawab pada pemasangan sambungan rumah dengan perincian maksimal 8meter dari pipa distribusi (pipa pelayanan) sampai dengan kran air dan dipasang di depan atau di samping rumah. Apabila lebih dari 8meter menjadi tanggung jawab calon pelanggan;
5. Bagi pelanggan jaringan mendapatkan jaminan perawatan dan atau penggantian instalasi dinas sambungan rumah agar berfungsi demi kelancaran pelayanan air;
6. Jika terbukti jumlah rekening pemakaian air yang diabyar pelanggan lebih besar dari perhitungan yang sebenarnya, maka pelanggan hanya membayar sebesar perhitungan yang benar sesuai pemakaian, dan
7. Mendapatkan informasi penting dan benar lewat sms yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan antara lain informasi:
- Pemakaian
  - Pembayaran
  - Sambungan baru
  - Kebocoran, dan
  - Promosi
- b. Setiap pelanggan berkewajiban:
- Memelihara dan mengamankan instalasi dinas yang berada dipersilnya
  - Menaati semua ketentuan yang ditetapkan PDAM
  - Membayar rekening apabila terjadi kebocoran setelah meter air
  - Setiap ada perubahan pada persil pelanggan agar segera melaporkan ke PDAM

5. Bagi pelanggan yang mengundurkan diri atas permintaan sendiri, tetap berkewajiban membayar sisa pemakaian air sampai akhir bulan bersangkutan
6. Pelanggan yang meter airnya dititipkan pada PDAM cabang setempat, maka akan tetap dikenakan pembayaran tagihan standart minimal  $10 \text{ m}^3$  (sepuluh meter kubik), dan
7. Untuk pemindahan instalasi dinas keluar rayon/pindah rayon yang dikarenakan adanya program dari pemerintah harus didukung dengan surat resmi dari pemerintah setempat. Adapun pemindahan instalaasi dinas dapat dilakukan pada seluruh cabang.

### **4.3 Proses Bisnis Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM**



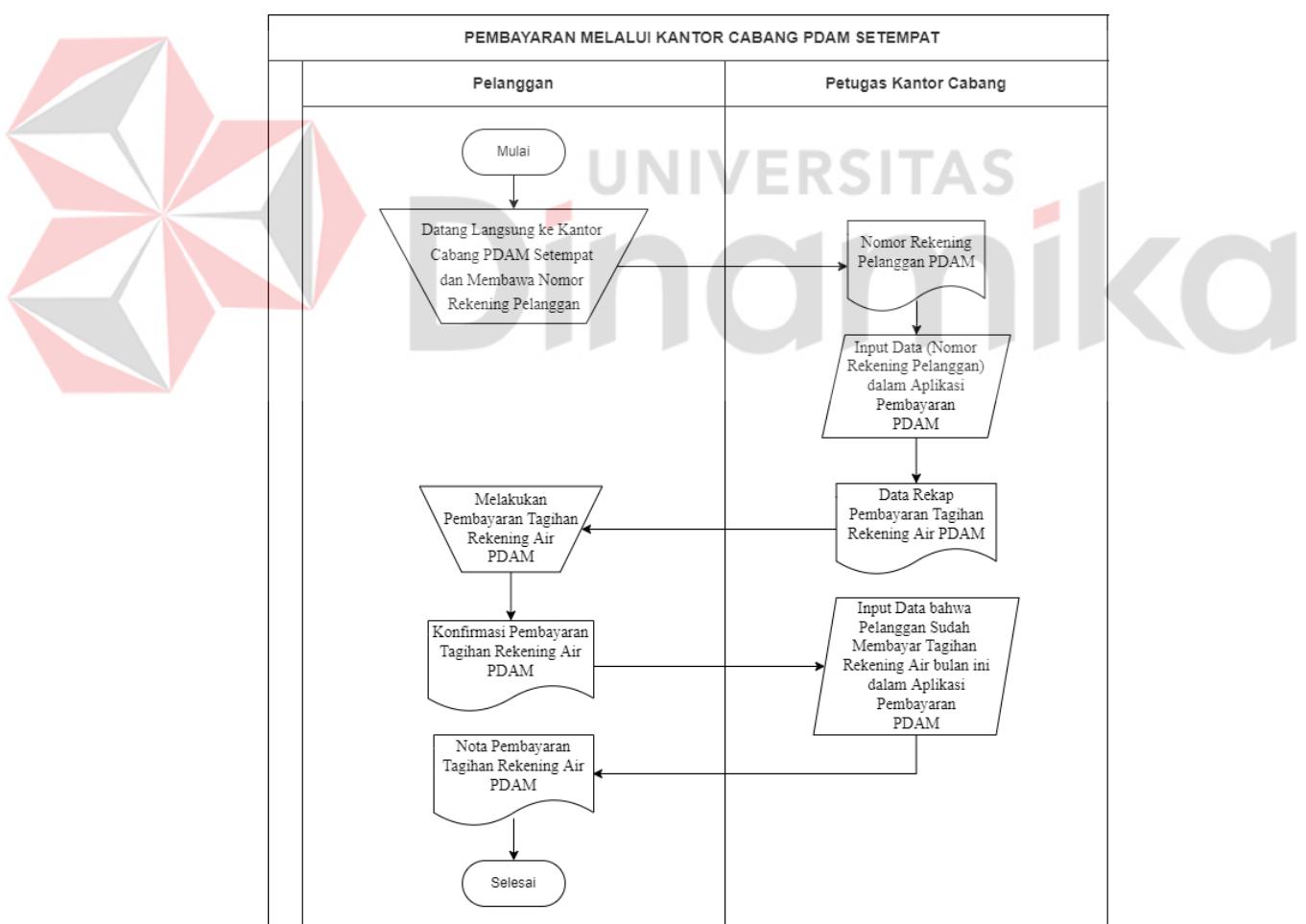
Pembayaran tagihan rekening air PDAM dapat diartikan sebagai instruksi yang diberikan oleh pelanggan PDAM untuk melakukan pembayaran tagihan dengan mendatangi kantor cabang setempat atau pada mitra yang sudah bekerja sama dengan PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Pembayaran tagihan rekening air PDAM pelanggan dimulai per tanggal 1-20 pada setiap bulannya, setiap pelanggan PDAM yang melakukan pembayaran rekening tagihan pemakaian air minum melewati tanggal 20 sampai dengan akhir bulan, dikenakan denda yang besarnya sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berlaku. Pembayaran tagihan rekening air PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal dapat dilakukan oleh pelanggan melalui:

#### **4.3.1 Datang Langsung Ke Kantor Cabang PDAM Setempat**

Pelanggan bisa datang langsung ke kantor cabang setempat PDAM untuk membayar tagihan rekening air PDAM. Pelayanan di kantor cabang PDAM “Tirto

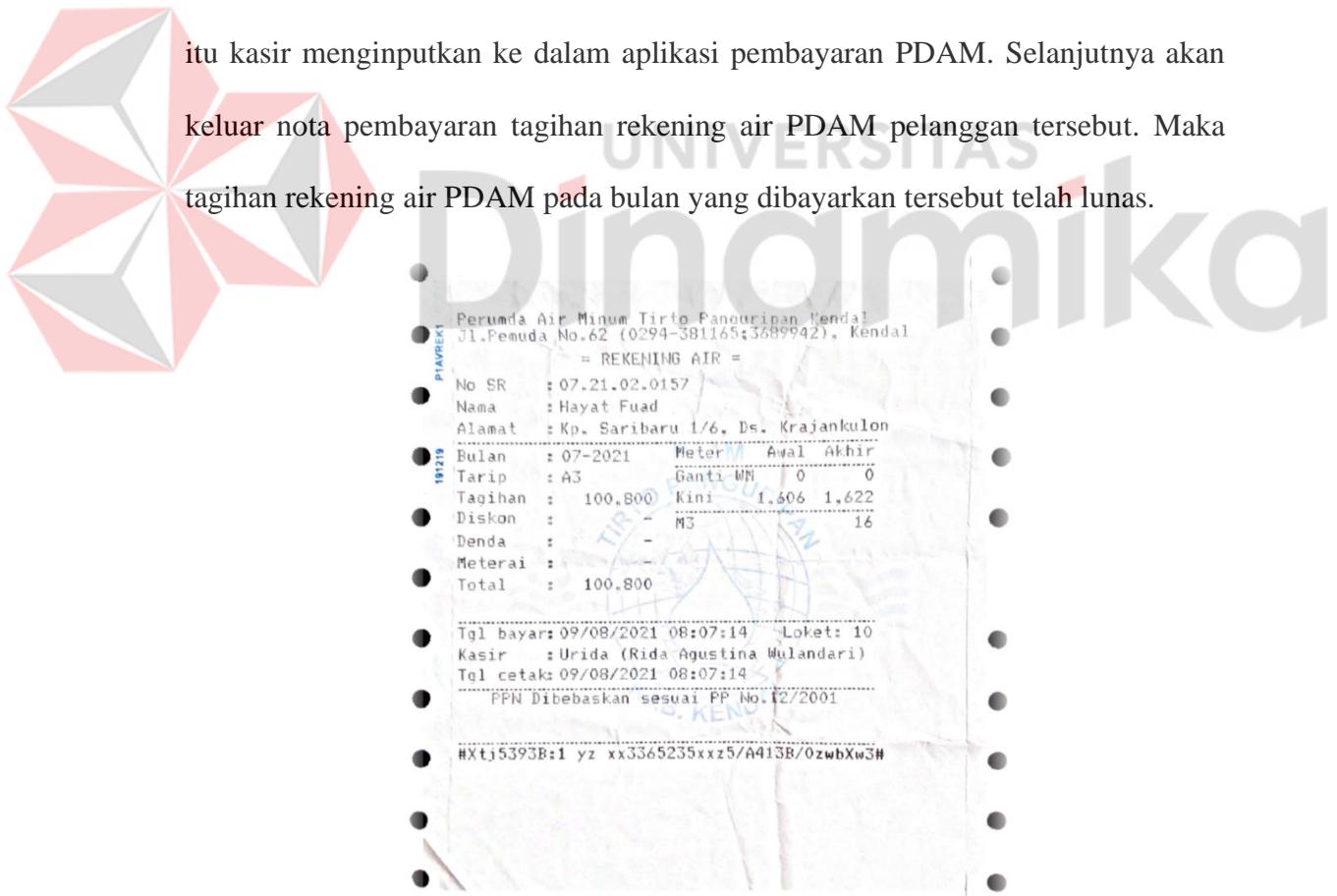
Panguripan” Kabupaten Kendal buka setiap hari Senin (pukul 07.30-15.30 WIB) - Jumat (pukul 07.00-11.00 WIB). Jika pelanggan menemukan kekeliruan dalam penetapan jumlah pembayaran tagihan rekening air PDAM, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan ke Kantor Cabang PDAM setempat.

Dalam proses bisnis pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui kantor cabang setempat, terdapat divisi yang terlibat yaitu petugas di kantor cabang PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Penjelasan mengenai proses bisnis pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui kantor cabang setempat tersebut, tercantum dalam gambar 5 berikut ini.



Gambar 5 Docflow Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Kantor Cabang Setempat

Pada gambar 5 membahas mengenai proses pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui kantor cabang setempat. Proses tersebut dimulai dari pelanggan PDAM datang langsung ke kantor cabang PDAM setempat dan membawa nomor rekening pelanggan dimana nomor rekening tersebut digunakan untuk dimasukan ke dalam aplikasi pembayaran PDAM yang nantinya dengan nomor rekening pelanggan tersebut akan muncul berapa total tagihan rekening air PDAM yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Kemudian pelanggan membayar tagihan rekening air tersebut diserahkan kepada petugas bagian kantor cabang setempat. Pelanggan yang sudah melakukan pembayaran terhadap tagihan rekening air PDAM, akan melakukan konfirmasi kepada petugas tersebut. Setelah itu kasir menginputkan ke dalam aplikasi pembayaran PDAM. Selanjutnya akan keluar nota pembayaran tagihan rekening air PDAM pelanggan tersebut. Maka tagihan rekening air PDAM pada bulan yang dibayarkan tersebut telah lunas.

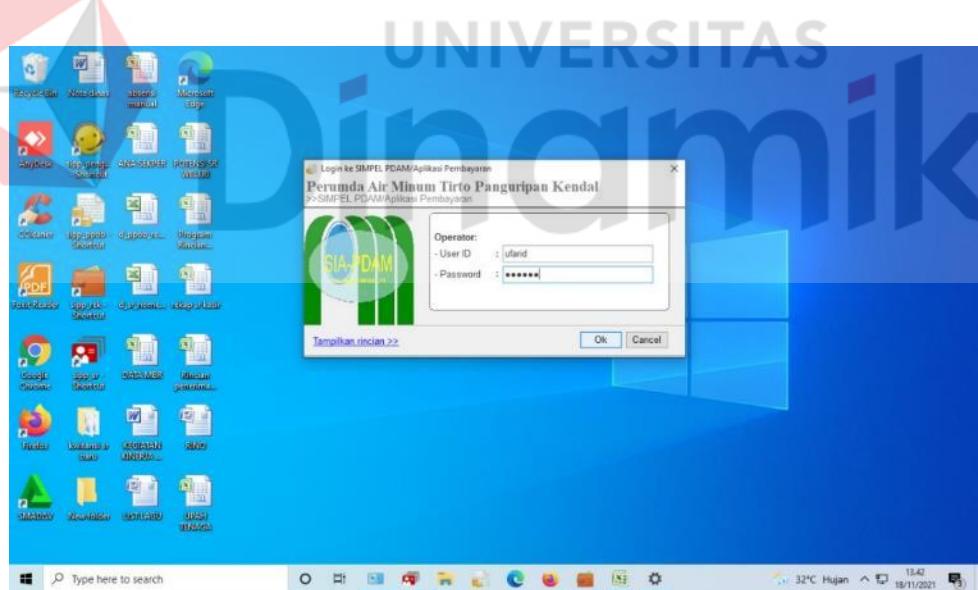


Gambar 6 Nota Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM melalui Kantor Cabang Setempat

Keterangan: gambar 6 tersebut merupakan nota pembayaran tagihan rekening air PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal melalui kantor cabang setempat. Didalam nota tersebut terdapat Nomor Sambungan Rumah, Nama, Alamat, Bulan, Tarif, Tagihan, Diskon, Denda, Materai, Total, Tanggal Bayar, Kasir, dan Tanggal Cetak. Cetakan nota tersebut terdapat logo PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Jika pelanggan menemukan kekeliruan dalam penetapan jumlah pembayaran tagihan rekening air PDAM, pelanggan dapat menyampaikan pengaduan ke Kantor Cabang PDAM setempat.

#### Aplikasi Pembayaran rekening air PDAM pada Kantor Cabang PDAM

#### “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal Setempat:



Gambar 7 Aplikasi Pembayaran PDAM Kabupaten Kendal Saat Login

Gambar 7 tersebut merupakan menu awal login Aplikasi Pembayaran PDAM. Jika ingin login, operator harus memasukkan User ID dan Password terlebih

dahulu. Kemudian jika sudah, maka klik “ok”, jika tidak ingin login maka klik “cancel”.



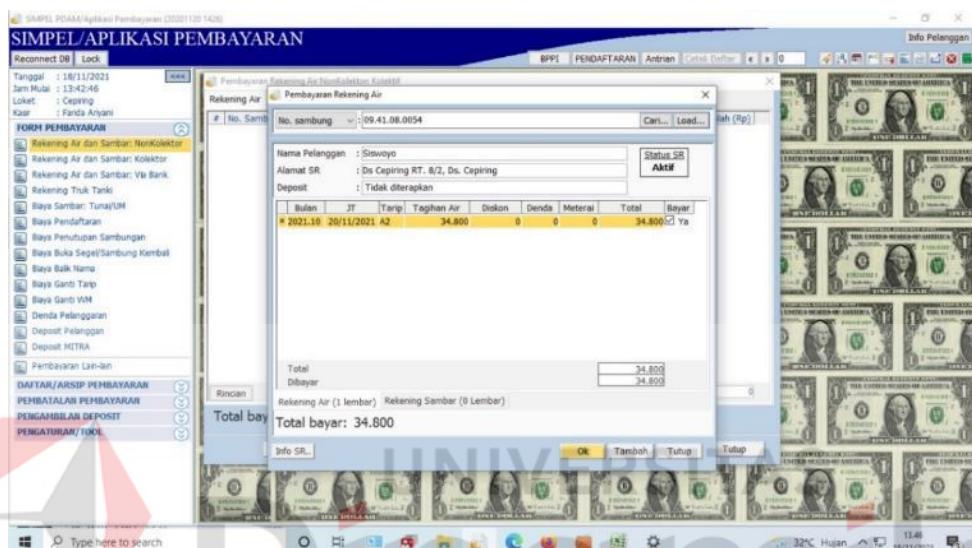
Gambar 8 Aplikasi Pembayaran PDAM Saat Transaksi Pembayaran

Gambar 8 tersebut merupakan tampilan setelah operator login. Jika ingin melakukan transaksi pembayaran tagihan rekening air maka klik menu “Rekening Air dan Sambar: NonKolektor”.



Gambar 9 Aplikasi Pembayaran PDAM saat Memasukkan No Rek Pelanggan

Pada gambar 9 membahas mengenai tahapan selanjutnya yaitu memasukkan “Nomor Rekening Pelanggan” yang akan membayar tagihan rekening air PDAM pada kolom menu “No Sambung”. Dimana operator memasukkan “Nomor Rekening Pelanggan” lalu klik “cari” agar dapat terlihat berapa besar total tagihan rekening air PDAM yang tertera seperti pada gambar berikut ini.



Gambar 10 Aplikasi Pembayaran PDAM Setelah Klik Cari No Rek Pelanggan

Setelah klik “cari”, maka akan terlihat total tagihan rekening air PDAM yang harus dibayarkan pada bulan terkait. Dalam hal ini misalnya untuk pelanggan dengan:

Nama Pelanggan : Siswoyo

Alamat SR : Desa Cepiring RT 8/RW 2

Deposit : Tidak Tertagih

Pada bulan Oktober tahun 2021 yang dibayarkan pada tanggal 20 November 2021 dengan tagihan air sebesar Rp 34.800 tidak terdapat diskon, denda, materai dan kolom bayar di centang Ya, maka total yang harus dibayarkan adalah Rp

34.800,- Kemudian jika sudah dibayarkan klik “ok”. Setelah itu akan keluar nota bukti pembayaran tagihan rekening air PDAM yang telah dibayarkan.

ARSIP

Perumda Air Minum Tirta Panguripan Kendal  
Jl. Pemuda No.62 (0294-381165;3689942), Kendal

= REKENING AIR =

No SR	:	10.44.01.0205			
Nama	:	SODIQ			
Alamat	:	Penanggulan Gg Subur 2/5, Ds. Penan			
Bulan	:	10-2021	Meter	Awal	Akhir
Tarif	:	A2	Ganti WM	0	0
Tagihan	:	178.824	Kini	2.767	2.799
Diskon	:	-	M3		32
Denda	:	5.000			
Materai	:	-			
Total	:	183.824			

-----

Tgl bayar : 24/11/2021 10:18:04      Loket: 10  
 Kasir : U103 (Rida Agustina Wulandari)  
 Tgl cetak : 24/11/2021 10:23:13  
 PPN Dibebaskan sesuai PP No.12/2001

#7863X31z:y38698331/8564120y1vwuv1xz /v17#

Gambar 11 Daftar atau Arsip Pembayaran

Pada gambar 11 tersebut merupakan tampilan dari daftar atau arsip pembayaran rekening air PDAM Kabupaten Kendal. Dimana didalamnya terdapat Nomor Sambungan Rumah, Nama, Alamat, Bulan, Tarif, Tagihan, Diskon, Denda, Materai, Total, Tanggal Bayar, Kasir, dan Tanggal Cetak. Daftar atau arsip pembayaran ini sama dengan tampilan nota atau bukti pembayaran yang tercetak dan diserahkan oleh pelanggan yang membayar tagihan rekening air PDAM.

#	Tgl Bayar	Jml Bayar	Tgl Bayar	No. Sambung	Alamat SR	Nama Pelanggan	Bulan	Nama Kasir	Yang Membatalkan	Tagihan	Denda	Keterangan
1	22/11/2021	1044104	22/11/2021	04.40.09.0474	Ds. Donongan	NUR HASIKIN	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	49.000		5.000	Pemohonan unfalg dan fortuna
2	23/11/2021	103516	22/11/2021	03.14.40.0112	Kel.Karang san rt2/2, Kel.Karangani	Mohani	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	34.800		5.000	Pemohonan unfalg dan fortuna
3	22/11/2021	15:18:40	22/11/2021	07.21.17.0067	Gayanan moronejo RT 3/2, Ds. Moronejan		2021-10	Roky Sepriyanto	Sti Nurul Wahidyah	200.418		5.000 permintaan pembatalan dan loket Kaller
4	22/11/2021	11:21:43	21/11/2021	13.61.15.0410	Perm. CITRA HARMONY 5 BLOK E-06,	TEGUGH PRABOWO	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah		45.200		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna
5	22/11/2021	11:21:20	21/11/2021	08.31.24.0253	Prm Femata Indah 94, Ds. Ngerejan	Sukono	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	34.800		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna	
6	22/11/2021	11:20:49	21/11/2021	13.61.17.0072	Ds. Meteseh Rt 02/4, Ds. Meteseh	MADISON	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	86.800		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna	
7	22/11/2021	11:20:23	21/11/2021	11.51.01.0350	Jl.Paseo Karangrejo, Ds. Sukorejo	Ibu Khuzim	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	72.800		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna	
8	22/11/2021	11:20:08	21/11/2021	14.01.07.0273	Kp.Bilangan rt 7/3, Ds. Genuhblanten	Maskan	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	136.927		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna	
9	22/11/2021	11:19:26	21/11/2021	02.11.64.0007	Kalibuntu Rt 1/1, Kel.Kalibuntu	Wetan Munyar	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	100.886		5.000 Pemohonan unfalg dan fortuna	
10	22/11/2021	09:18:13	20/11/2021	13.61.19.0514	Roswanit rt 07/05, Ds. Meteseh	HARTINI	2021-10	PT. Fortuna Mediasi Sti Nurul Wahidyah	60.800		0 Pemohonan unfalg dan fortuna	

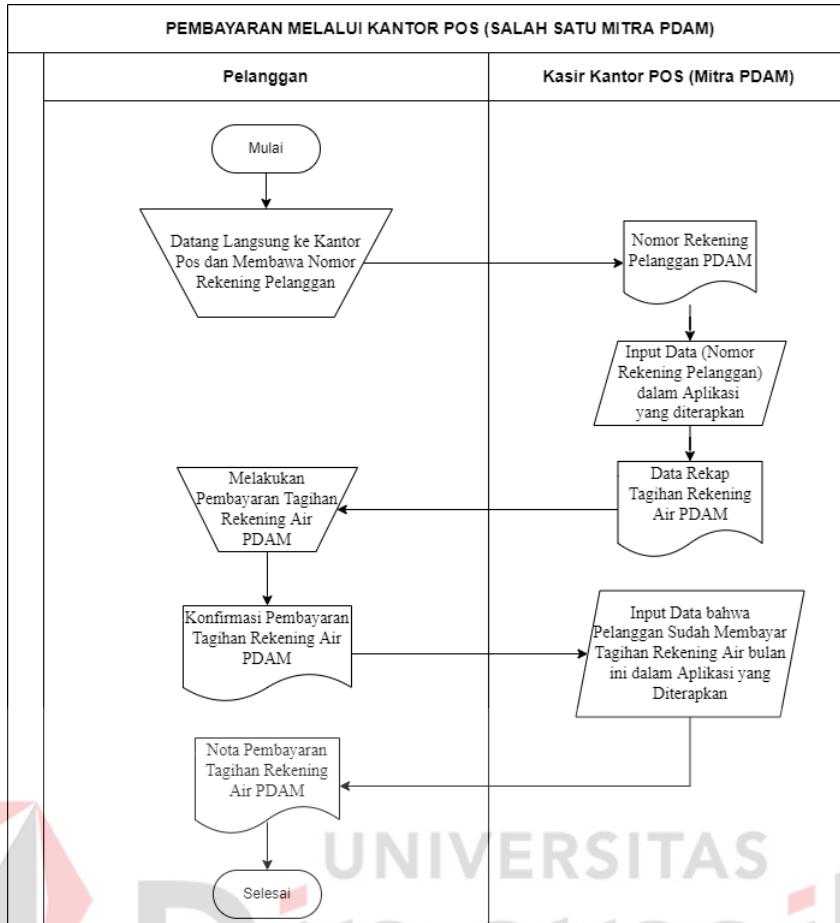
Gambar 12 Pembatalan Pembayaran

Pada gambar 12 tersebut merupakan tampilan pembatalan pembayaran rekening air PDAM Kabupaten Kendal. Di dalamnya terdapat: Nomor, Tanggal Batal, Jam Batal, Tanggal Bayar, Nomor Sambung, Alamat Sambungan Rumah, Nama Pelanggan, Bulan, Nama Kasir, Yang Membatalkan, Tagihan, Denda, dan Keterangan. Pembatalan pembayaran terdapat dalam aplikasi pembayaran rekening air PDAM Kabupaten Kendal sebagai histori.

#### 4.3.2 Mitra PDAM

Pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui mitra PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal bisa dilakukan dengan cara pelanggan bisa membayar tagihan melalui loket-loket pembayaran yang sudah menjalin kerja sama dengan PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yaitu Kantor Pos, Kopkar TDM, PPOB Teleanjar, PPOB DJI, PPOB Arindo, Indomart, Alfamart, Tokopedia, Bank Jateng, ATM BNI, Bukalapak, I-Saku, LinkAja, Ovo, M-Cash, dan FastPay.

Dalam proses bisnis pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui mitra PDAM, terdapat bagian yang terlibat yaitu mitra PDAM. Penjelasan mengenai proses bisnis pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui Mitra PDAM, salah satunya di Kantor Pos, tercantum pada gambar 13 berikut ini.



Gambar 13 Docflow Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Mitra PDAM (Kantor Pos)

Pada Gambar 13 membahas mengenai proses pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui mitra PDAM salah satunya di Kantor Pos. Proses tersebut dimulai dari pelanggan PDAM datang langsung ke kantor pos dan membawa nomor rekening pelanggan dimana nomor rekening tersebut digunakan untuk dimasukan ke dalam aplikasi yang diterapkan di kantor pos yang nantinya dengan nomor rekening pelanggan tersebut akan muncul berapa total tagihan rekening air PDAM yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Kemudian pelanggan membayar tagihan rekening air tersebut diserahkan kepada petugas kantor pos yang melayani. Pelanggan yang sudah melakukan pembayaran terhadap tagihan

rekening air PDAM akan melakukan konfirmasi kepada petugas tersebut. Setelah itu kasir menginputkan ke dalam aplikasi yang diterapkan di kantor pos. Selanjutnya akan keluar nota pembayaran tagihan rekening air PDAM pelanggan tersebut. Maka tagihan rekening air PDAM pada bulan yang dibayarkan tersebut telah lunas. Tahapannya hampir sama dengan pembayaran melalui kantor cabang PDAM setempat namun yang berbeda dari nota atau bukti pembayaran tagihan rekening air PDAM saja dan yang beda lagi adalah tempat pembayarannya tidak di kantor cabang PDAM setempat namun di Mitra PDAM salah satu contohnya di Kantor Pos.



Gambar 14 Nota Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM Melalui Mitra

PDAM (Kantor Pos)

Keterangan: gambar tersebut merupakan nota pembayaran tagihan rekening air PDAM melalui kantor cabang setempat. Didalam nota tersebut terdapat Tanggal, Nomor Resi, Nomor Pelanggan, Nama, Alamat, Golongan, Session ID, Nomor

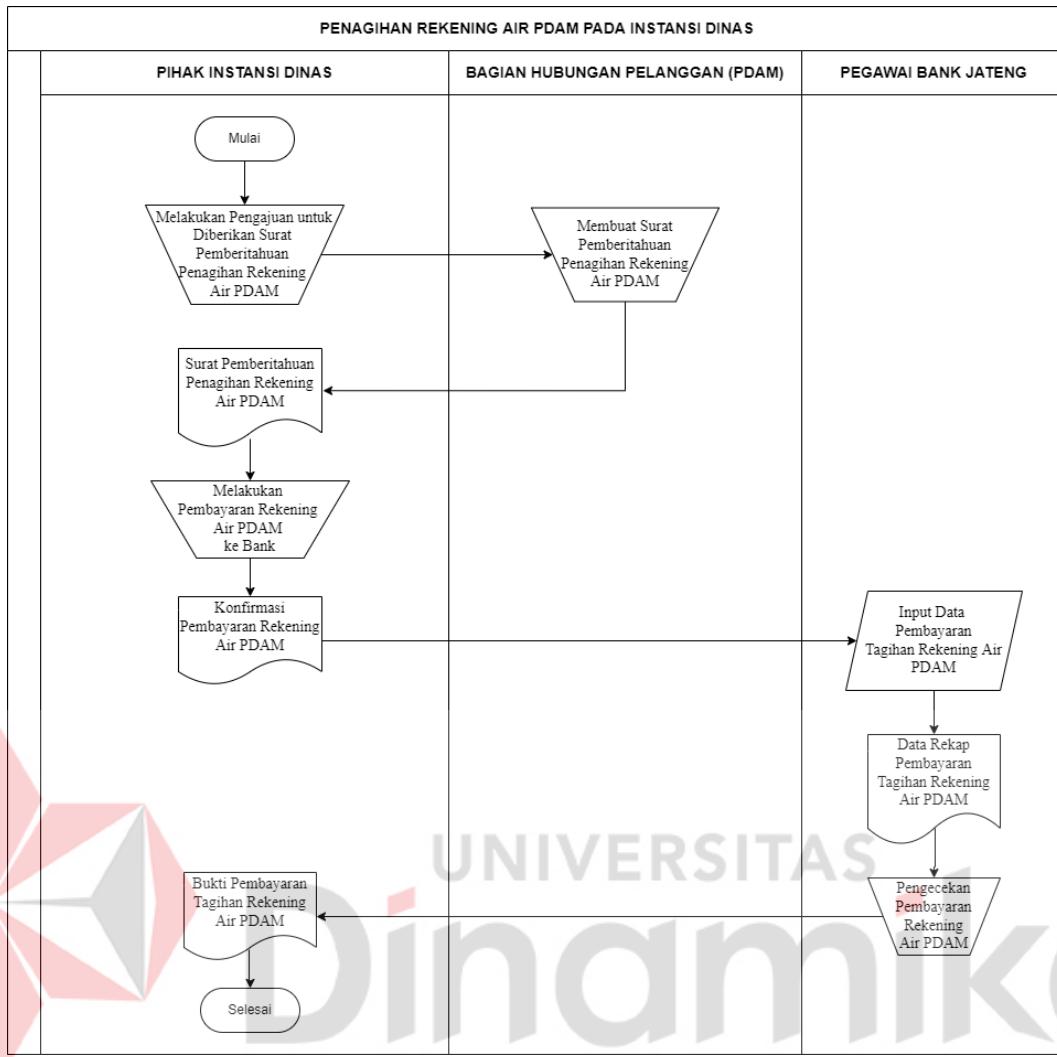
Daftar, Periode, Awal, Akhir, Pemakaian, Jumlah Akhir, Administrasi, Danameter, Materai, Denda, Biaya Buka Segel, Angsuran SB ke, Tagihan SB, Denda SB, Materai SB, Total Tagihan, Biaya Jaringan, Admin Pos, dan Total Bayar. Bukti pembayaran tersebut sah ketika sudah ditanda tangani dan di cap oleh petugas.

#### **4.4 Proses Bisnis Penagihan Rekening Air PDAM Pada Instansi Dinas**

Dalam PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal terdapat penagihan terhadap instansi dinas. Instansi dinas tersebut antara lain terdiri dari:

- a) Pemerintah Daerah (PEMDA)
- b) Dinas Tenaga Kerja
- c) Dinas Pertanian dan Pangan
- d) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan
- e) Kantor Pengadilan Agama
- f) POLRES
- g) TNI

Dalam proses bisnis penagihan rekening air PDAM pada Instansi Dinas, terdapat divisi yang terlibat yaitu Bagian Instansi Dinas dan Bagian Hubungan Pelanggan (PDAM) serta pegawai Bank Jateng. Penjelasan mengenai proses bisnis penagihan rekening air PDAM pada Instansi Dinas tersebut, tercantum dalam gambar 15 berikut ini.



Gambar 15 Docflow Penagihan Rekening Air PDAM pada Instansi Dinas

Pada gambar 15 membahas mengenai proses penagihan rekening air PDAM pada instansi dinas. Proses tersebut dimulai dari pihak instansi dinas melakukan pengajuan agar dibuatkan surat pemberitahuan penagihan rekening air PDAM oleh pihak PDAM bagian Hubungan Pelanggan. Kemudian pihak PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal bagian Hubungan Pelanggan membuatkan surat pemberitahuan penagihan rekening air PDAM. Setelah itu pihak instansi dinas menerima surat pemberitahuan penagihan tersebut. Lalu pihak instansi dinas melakukan pembayaran tagihan rekening air PDAM, pembayaran tersebut

dilakukan melalui transfer/pemindah buku ke rekening Bank Jateng yang telah disebutkan dalam surat pemberitahuan penagihan seperti dibawah ini. Kemudian pihak instansi dinas melakukan konfirmasi pembayaran ke Bank Jateng. Selanjutnya pegawai Bank Jateng akan menginputkan pembayaran tersebut serta melakukan pengecekan dan mengeluarkan bukti pembayaran tagihan rekening air PDAM.



Gambar 16 Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM untuk Instansi Dinas (Pemerintah Daerah)

NO	NAMA PELANGGAN	ALAMAT	Nomor Pelanggan	Pemakaian (M3)	Tagihan Rekening	Denda	Materai	Biaya Pembukaan Kembali	Jumlah Tagihan Rekening
1	K. SEK.PEMDA GD PKK & WANITA	JL. RAYA	03.14.01.0052	79	Rp 845.595,-			Rp	845.595,-
2	RD. BUPATI	JL. PEMUDA TIMUR	03.14.01.0053	462	Rp 5.740.829,-	Rp 10.000,-		Rp	5.750.829,-
3	KANTOR SEKR.PEMDA	JL. PEMUDA TIMUR	03.14.01.0054	114	Rp 1.289.229,-			Rp	1.289.229,-
4	KANTOR SEKR.PEMDA	JL.NATOMUDIGDO	03.14.01.0055	214	Rp 2.556.729,-			Rp	2.556.729,-
5	GEDUNG A1 SETDA KENDAL	JL. NOTOMUDIGDO	03.14.01.0056	0	Rp 62.800,-			Rp	62.800,-
6	KANTOR KESBANG LINMAS	JL. NOTOMUDIGDO	03.14.01.0148	150	Rp 1.745.520,-			Rp	1.745.520,-
7	KANTOR STAF AHLI	JL. NOTOMUDIGDO	03.14.01.0150	14	Rp 92.400,-			Rp	92.400,-
8	MUSHOLLA PEMDA	JL. NOTOMUDIGDO	03.14.01.0152	20	Rp 50.160,-			Rp	50.160,-
9	GEDUNG A2 SETDA KENDAL	KANTOR PEMDA	03.14.01.0161	527	Rp 6.542.695,-	Rp 10.000,-		Rp	6.552.695,-
10	RD WAKIL BUPATI KENDAL	JL. PEMUDA BARAT	02.11.24.0004	173	Rp 2.037.045,-			Rp	2.037.045,-
11	PEMDA KENDAL GEDUNG C	JL. SUKARNO HT 193	03.14.01.0166	144	Rp 1.669.470,-			Rp	1.669.470,-
12	KANTOR PENANAMAN MODAL	JL. NOTOMUDIGDO	03.14.01.0153	41	Rp 363.945,-			Rp	363.945,-
13	POS JAGA RD BUPATI	KOMPLEK PEMDA	03.14.01.0783	32	Rp 249.870,-			Rp	249.870,-
	JUMLAH			1970	Rp 23.266.260,-	-	Rp 20.000,-	Rp	23.266.260,-

Terbilang : Dua puluh tiga juta dua ratus enam puluh enam ribu dua ratus enam puluh rupiah



Kendal, 1 Oktober 2021  
Dibuat oleh  
Ka Bag Hub Pelangan  
  
Pudji Sutirno, S.Kom  
NPP. 969.998.110

Gambar 17 Lampiran Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM untuk Instansi Dinas (Pemerintah Daerah)

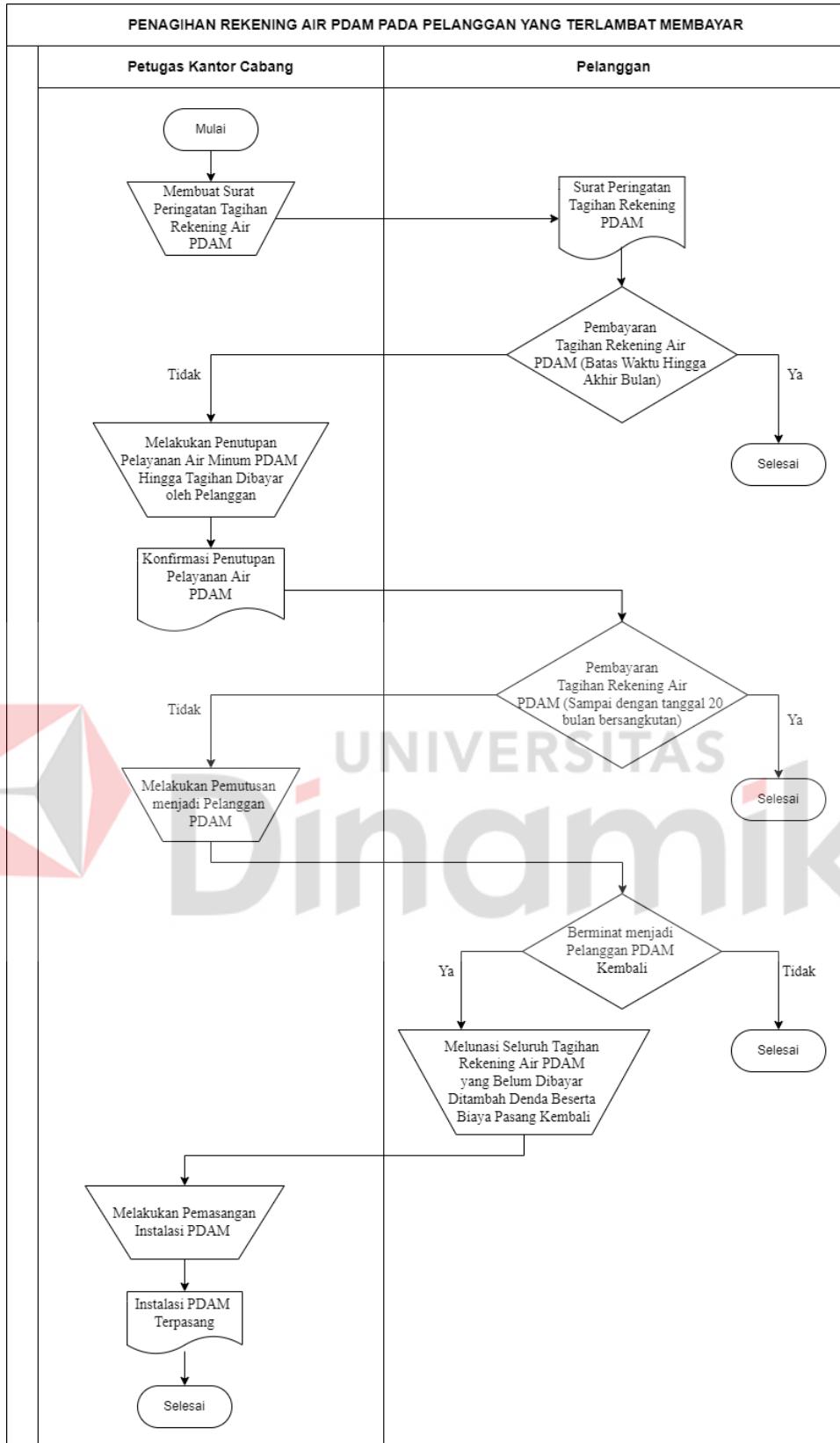
Keterangan: pada gambar 16 dan 17 merupakan Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM untuk Instansi Dinas (Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal). Di dalam surat tersebut berisi tentang penagihan rekening air minum untuk Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal Bagian Bulan September 2021. Dimana di dalamnya disebutkan bahwa tagihan pada bulan tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Kendal harus membayar tagihan rekening air minum sebesar Rp23.266.260,- (Dua puluh juta dua ratus enam puluh enam ribu dua ratus enam puluh rupiah) yang terinci sebagaimana terlampir pada gambar diatas. Pihak PDAM Kabupaten Kendal juga berharap agar tagihan tersebut segera dibayarkan seluruhnya dengan transfer/pemindahbukuan ke rekening Bank Jateng yang telah tertera di dalam surat tersebut. Dalam lampiran tercantum nama pelanggan, alamat, nomor pelanggan, pemakaian (m3), tagihan rekening, denda, materai,

biaya pembukuan kembali, dan jumlah tagihan rekening. Surat Pemberitahuan Penagihan Rekening Air PDAM pada instansi dinas ini ditanda tangani oleh Direktur Administrasi dan Keuangan serta Kepala Bagian Hubungan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal.

#### **4.5 Proses Bisnis Penagihan Rekening Air PDAM Pelanggan yang Terlambat Membayar**

Istilah penagihan mengacu pada kegiatan menagih dari seseorang atau kelompok, untuk memastikan orang atau kelompok itu sadar akan hutang yang mereka miliki. Tujuan penagihan dalam hal ini adalah untuk memberitahukan dan mengingatkan para pelanggan PDAM bahwa mereka mempunyai kewajiban untuk membayar hutang. Penagihan tagihan rekening air PDAM "Tirto Panguripan" Kabupaten Kendal pelanggan yang dimaksud adalah dengan pemberian peringatan melalui surat pemberitahuan karena sudah melewati batas wajar ketentuan yang berlaku dalam pembayaran tagihan rekening air PDAM.

Dalam proses bisnis penagihan tagihan rekening air PDAM pelanggan yang terlambat membayar, terdapat divisi yang terlibat yaitu petugas bagian kantor cabang. Penjelasan mengenai proses bisnis penagihan rekening air PDAM pelanggan yang terlambat membayar tersebut, tercantum pada gambar 18 berikut ini.



Gambar 18 Docflow Penagihan Rekening Air PDAM pada Pelanggan yang Terlambat Membayar

Pada gambar 18 membahas mengenai proses penagihan rekening air PDAM pada pelanggan yang terlambat membayar. Proses tersebut dimulai dari bagian kantor cabang membuat surat pemberitahuan tagihan rekening air PDAM dimana sudah melewati tanggal pembayaran yang berlaku atau terlambat dan dikenakan denda. Pembayaran tagihan rekening air PDAM pelanggan dimulai per tanggal 1-20 pada setiap bulannya, setiap pelanggan PDAM yang melakukan pembayaran rekening tagihan pemakaian air minum melewati tanggal 20 sampai dengan akhir bulan, dikenakan denda yang besarnya sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM yang berlaku. Kemudian surat pemberitahuan tagihan tersebut diterima oleh pelanggan, jika sampai lewat batas waktu pengenaan denda sebagaimana dimaksud sebelumnya yaitu pelanggan belum juga membayar rekening pelanggan PDAM, maka pelayanan air minum PDAM pada pelanggan yang bersangkutan ditutup oleh pihak kantor cabang PDAM, sedangkan jika pelanggan melakukan pembayaran ditambah denda yang berlaku karena terlambat membayar maka penagihan tersebut selesai. Selama pelayanan air ditutup sampai dengan tanggal 20 bulan bersangkutan belum dilakukan pembayaran maka pada tanggal 21 dikenakan sanksi berupa pemutusan pelanggan. Untuk membuka kembali layanan air minum setelah penutupan maka pelanggan yang bersangkutan dikenakan denda, biaya pembukaan kembali yang besarnya sesuai Peraturan Direksi PDAM yang berlaku dan membayar rekening tunggakan serta rekening bulan bersangkutan. Jika pelanggan berminat menjadi pelanggan kembali, yang bersangkutan dikenakan persyaratan sebagai pemohon calon pelanggan baru dengan persyaratan:

- Melunasi seluruh tagihan rekening yang belum dibayar ditambah denda,

- Pemasangan instalasi dinasnya dilakukan paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran oleh pihak kantor cabang PDAM setempat.



**PDAM TIRTO PANGURIPAN KENDAL**  
Jl.Pemuda No.62 (0294-381165;3689942), Kendal

Nomor : 0379/SP/09/III/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Tagihan rekening PDAM

Kendal, 01 Maret 2021

**SURAT PERINGATAN**

Kepada  
Yth. Bp/Ibu Mustakabun  
No. Sambungan: 09.41.28.0028  
di Juwiring Rt 9/1, Ds. Juwiring

Dengan hormat,

Bersama ini kami beritahukan bahwa bapak/ibu mempunyai tunggakan rekening yang belum dibayar sebagai berikut:

Rekening Air:

No	Bulan Rekening	M3 Air	Rekening Air	Denda )*	Meterai )*	Total (Rp)
1	01-2021	9	58,800	10,000	0	68,800
2	02-2021	9	58,800	0	0	58,800
	<b>Total</b>		<b>117,600</b>	<b>10,000</b>	<b>0</b>	<b>127,600</b>

Biaya Buka Segel Rp25.000.

\* Denda/meterai dihitung-ulang saat pembayaran.

Apabila sampai dengan tanggal 20 Maret 2021 belum dilunasi, maka kami akan melakukan tindakan pembongkaran instalasi PDAM. Untuk penyambungan kembali pelanggan harus melunasi tunggakan tersebut ditambah dengan biaya sambung kembali sesuai Peraturan Direksi PDAM yang berlaku sebesar Rp1.503.000.

Catatan:

1. Buka Segel Rp. 25.000,- dihitung saat Pembayaran Rekening
2. Mohon di abalkan apabila anda sudah melakukan pembayaran.
3. Pembayaran 2 rekening dapat dibayarkan di MITRA loket PDAM( KIPO,TELEANJAR,ATM BNI,KANTOR POS.)
3. Apabila tanggal 20 jatuh pada hari libur,maka tidak ada toleransi.

An.Direkrur Utama PDAM Tirtu Panguripan  
Kabupaten Kendal

TTD  
Kepala Cabang Weleri

Hernawan DP,SE  
NPP : 966 997 90

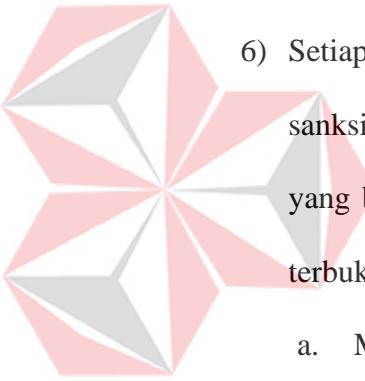
Gambar 19 Surat Pemberitahuan Perihal Tagihan Rekening Air PDAM

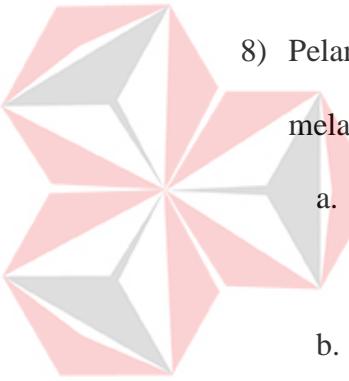
Keterangan: gambar 19 merupakan gambar Surat Pemberitahuan Perihal Tagihan Rekening Air PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang ditujukan kepada pelanggan yang terlambat membayar tagihan rekening air PDAM. Surat tersebut bertujuan untuk memberitahukan bahwa pelanggan

mempunyai tunggakan rekening air PDAM yang belum dibayar dengan detail perinciannya terdiri dari Nomor, Bulan Rekening, M3 Air, Rekening Air, Denda, Materai, Total. Tertera juga biaya untuk buka segel sebesar Rp 25.000,- Apabila pelanggan hingga tanggal 20 bulan berikutnya belum melunasi maka pihak PDAM akan melakukan tindakan pembongkaran instalasi PDAM. Jika pelanggan ingin melakukan penyambungan kembali maka pelanggan harus melunasi tunggakan tersebut ditambah dengan biaya sambung kembali sesuai dengan peraturan Direksi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal yang berlaku. Lalu terdapat juga catatan terkait, dan surat tersebut ditanda tangani oleh Kepala Cabang Setempat.

#### **4.6 Sanksi Keterlambatan Pembayaran Tagihan Rekening Air PDAM**

- 1) Setiap pelanggan PDAM yang melakukan pembayaran rekening tagihan pemakaian air minum melewati tanggal 20 sampai dengan akhir bulan, dikenakan denda yang besarnya sesuai dengan Peraturan Direksi PDAM yang berlaku.
- 2) Jika sampai lewat batas waktu pengenaan denda sebagaimana dimaksud sebelumnya yaitu pelanggan belum juga membayar rekening pelanggan PDAM, maka pelayanan air minum PDAM pada pelanggan yang bersangkutan ditutup.
- 3) Untuk membuka kembali layanan air minum setelah penutupan maka pelanggan yang bersangkutan dikenakan denda, biaya pembukaan kembali yang besarnya sesuai Peraturan Direksi PDAM yang berlaku dan membayar rekening tunggakan serta rekening bulan bersangkutan.

- 
- 4) Selama pelayanan air ditutup sampai dengan tanggal 20 bulan bersangkutan belum dilakukan pembayaran maka pada tanggal 21 dikenakan sanksi berupa pemutusan pelanggan.
  - 5) Jika pelanggan berminat menjadi pelanggan kembali, yang bersangkutan dikenakan persyaratan sebagai pemohon calon pelanggan baru dengan persyaratan:
    - Melunasi seluruh tagihan rekening yang belum dibayar ditambah denda,
    - Pemasangan instalasi dinasnya dilakukan paling lambat 5 hari kerja setelah pembayaran
  - 6) Setiap pelanggan PDAM yang terbukti melakukan pelanggaran dikenakan sanksi berupa pemutusan pelanggan PDAM dan dilaporkan kepada aparat yang berwenang dengan bukti pendukung dari masyarakat setempat jika terbukti melakukan perbuatan sebagai berikut:
    - a. Menyalurkan air PDAM tidak mengakui meter air yang dapat merugikan PDAM
    - b. Sengaja atau tidak sengaja telah merusak segel meter atau segel dinas
    - c. Mengubah atau merusak perlengkapan mekanik meter air dengan maksud agar meter air tidak berfungsi
    - d. Mengubah posisi meter air
    - e. Mengacaukan akurasi jumlah air yang ditunjuk pada angka meter air
    - f. Memindahkan meter air tanpa izin PDAM

- 
- g. Mengubah atau memindahkan titik pengambilan air pada pipa distribusi
  - h. Menghubungkan pompa listrik air dengan instalasi perpipaan PDAM
  - i. Melimpahkan status pelanggan kepada pihak lain tanpa seizin PDAM
  - j. Sengaja atau lalai yang mengakibatkan perlengkapan sambungan rumah tidak berfungsi.
- 7) Apabila pelanggan terbukti melanggar maka akan dikenakan denda sebesar 2 kali biaya pemasangan instalasi dinas ditambah dengan pemakaian air tertinggi dalam 3 bulan terakhir dikalikan 3 kali.
- 8) Pelanggan dikenakan sanksi penutupan pelanggan jika terbukti melakukan perbuatan:
- a. Menggunakan pompa air yang instalasinya digabung/dihubungkan dengan perpipaan aliran air PDAM
  - b. Mendistribusikan air minum PDAM melalui perpipaan keluar persil pelanggan, atau
  - c. Mengubah/ memindahkan titik pengambilan air pada pipa distribusi.
- 9) Apabila pelanggan bermaksud menjadi pelanggan aktif kembali, dikenakan persyaratan sebagai pemohon atau calon pelanggan baru dan dilakukan pemasangan instalasi dinasnya minimal 5 hari setelah pembayaran.
- 10) Pelanggan yang karena kelalaianya atau mengoperasionalkan instalasi dinas tidak sesuai dengan fungsinya sehingga mengakibatkan rusak atau

hilangnya instalasi dinas tersebut dikenakan sanksi mengganti instalasi dinas yang rusak atau hilang dengan instalasi dinas baru ditambah biaya pemasangannya instalasi dinas.



## BAB V

### PENUTUP

Dalam bab ini memuat mengenai kesimpulan dan saran dari hasil kerja praktik yang telah dilakukan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.

#### 5. 1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan kerja praktik di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

a. Dari setiap proses bisnis yang telah dibuat dapat disimpulkan bahwa:

- ✓ Proses bisnis pendaftaran pelanggan dapat digunakan sebagai petunjuk atau informasi yang sistematis mengenai prosedur yang dilakukan oleh pelanggan untuk melakukan pendaftaran menjadi pelanggan PDAM.
- ✓ Proses bisnis pembayaran tagihan rekening air PDAM dapat digunakan sebagai petunjuk atau informasi yang sistematis mengenai prosedur yang dilakukan oleh pelanggan untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air PDAM baik melalui kantor cabang PDAM setempat maupun pada mitra PDAM.
- ✓ Proses bisnis penagihan rekening air PDAM pada instansi dinas dapat digunakan sebagai petunjuk atau informasi yang sistematis mengenai prosedur yang dilakukan oleh instansi dinas untuk melakukan pembayaran tagihan rekening air PDAM.
- ✓ Proses bisnis penagihan rekening air PDAM pada pelanggan yang terlambat membayar dapat digunakan sebagai petunjuk atau informasi

yang sistematis mengenai prosedur pelanggan agar tidak melakukan keterlambatan dalam membayar tagihan rekening air PDAM.

- b. Pembuatan proses bisnis dalam setiap kegiatan pada PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal juga dapat mempermudah dalam mengetahui prosedur setiap kegiatan PDAM terutama oleh pelanggan. Jadi, hal tersebut harus tertata dengan sebaik-baiknya, terutama mengenai penagihan pembayaran rekening air PDAM yang bertujuan untuk menghindari beragam risiko yang tidak diinginkan terjadi, dimana dapat menyebabkan kerugian instansi. Tanpa adanya prosedur yang sistematis dalam setiap kegiatan PDAM, memungkinkan akan terjadi kesalahpahaman terutama oleh pelanggan dan jika hal tersebut terjadi akan berdampak pada kerugian perusahaan sehingga menghambat operasional perusahaan. Maka dari itu, prosedur yang sistematis akan sangat penting bagi PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal.
- c. Penerapan aplikasi pembayaran PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal berguna untuk menyajikan data yang akurat untuk melakukan pengambilan keputusan yang tepat.

## 5.2 Saran

Dengan terlaksananya kerja praktik ini, penulis berharap PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal dapat mengamati prosedur setiap kegiatan yang berhubungan dengan pelanggan agar tidak terjadi kesalahpahaman pelanggan mengenai apa yang harus pelanggan lakukan misalnya dari prosedur yang ditampilkan, jika pelanggan ingin mendaftar sebagai pelanggan PDAM maka pelanggan akan tahu apa saja yang harus dipersiapkan dan akan mempermudah

pihak PDAM dalam melaksanakan tugasnya. Serta PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal dapat mempertahankan keamanan dari sistem pembayaran tagihan rekening PDAM karena hal tersebut merupakan sumber pendapatan yang optimal di PDAM “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal. Selain itu, Aplikasi Pembayaran PDAM yang digunakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) “Tirto Panguripan” Kabupaten Kendal sebaiknya dapat dipergunakan seoptimal mungkin, tidak hanya sekedar menjadi aplikasi untuk pembayaran atau penyimpanan data saja tetapi juga dapat dikembangkan lagi agar menghasilkan informasi untuk pengambilan keputusan. Dalam penggerjaan laporan kerja praktik ini tentu masih terdapat kekurangan, sehingga penulis berharap hal ini bisa dilakukan perbaikan yang lebih baik lagi untuk menyempurnakan laporan selanjutnya.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Halim. 2010. *Akuntansi Sektor Publik : Pengelolaan Keuangan Daerah.* Edisi 3.Jakatra: Salemba Empat
- Anastasia Diana, Lilis Setiawati. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi, Perancangan, Prosedur dan Penerapan.* Edisi 1. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Bambang, Riyanto. 2013. *Dasar-Dasar Pembelanjaan Perusahaan.* Edisi Keempat. BPFE-Yogyakarta. Yogyakarta
- Bastian, Indra. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Suatu Pengantar.* Edisi Ketiga. Penerbit Erlangga: Jakarta
- Erlina, Rambe, O.S., dan Rasdianto. 2015. *Akuntansi Keuangan Daerah Berbasis Akrual.* Jakarta: Salemba Empat
- Hery. 2015. *Pengantar Akuntansi (Comprehens).* Jakarta: PT. Grasindo
- Jurnal Entrepreneur. “*Pengertian Akuntansi dan Pentingnya Dalam Bisnis*”. (<https://www.jurnal.id/id/blog/pengertian-akuntansi-dan-pentingnya-dalam-bisnis/>) Diakses tanggal 30 Juli 2021
- Kieso, Weygandt, dan Warfield. 2011. *Akuntansi Intermediate.* Edisi Kedua Belas. Erlangga. Jakarta
- Kumpulan Pengertian. “*Pengertian Akuntansi Sektor Publik*”. (<https://www.kumpulanpengertian.com/2021/06/pengertian-akuntansi-sektor-publik.html>) Diakses tanggal 16 Juli 2021
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik.* Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Martani, Dwi. 2014. *Akuntansi Keuangan Menengah Berbasis PSAK.* Jakarta: Salemba Empat
- Mulyadi. 2013. *Sistem Akuntansi.* Edisi Ketiga. Cetakan Keempat. Salemba Empat. Jakarta
- Mulyawan, Setia. 2015. *Manajemen Keuangan.* Bandung: CV Pustaka Setia

Renyowijoyo, Muindro. 2010. *Akuntansi Sektor Publik Organisasi Non Laba*. Jakarta: Mitra Wacana Media

Rismayani. 2018. “*Informasi dan Proses Bisnis*”. ([https://www.slideshare.net/M\\_Ikram01/informasi-dan-proses-bisnis-76639270](https://www.slideshare.net/M_Ikram01/informasi-dan-proses-bisnis-76639270)) Diakses tanggal 16 Juli 2021

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Sistem Akuntansi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumarsan, Thomas. 2013. *Akuntansi Dasar dan Aplikasi dalam Bisnis versi IFRS*. Jakarta: Indeks. 2013

Widjajanto, Nugroho. 2009. *Sistem Informasi Akuntansi*, Erlangga, Jakarta.

