

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PDAM WANUA WENANG MANADO**

Oleh:

Heinati Gabryella Militia Tarima

NIM. 21043071



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA
PDAM WANUA WENANG MANADO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar D4 Akuntansi Keuangan
Pada Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan**

Oleh:

Heinati Gabryella Militia Tarima

NIM. 21043071



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN AKUNTANSI
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI KEUANGAN
TAHUN 2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Dengan Judul

ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PDAM WANUA WENANG MANADO

Oleh

Nama : Heinati Gabryella Militia Tarima

NIM : 21043071

Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan

Disetujui Untuk Diujikan

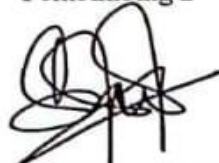
Manado, 2 Juli 2025

Pembimbing 1



Dr. Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA
NIP. 196901201998021001

Pembimbing 2



Selvie J. Nangoy, SE.,M.Si
NIP. 196501251990112001

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan



Prof. Dr. Hedy Rumambi, SE.,MM.,Ak.,CA.,CSRS
NIP. 197002051998022002

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Dengan Judul

ANALISIS PENGENDALIAN PIUTANG TAK TERTAGIH PADA PDAM WANUA WENANG MANADO

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Tim Penguji Akhir

Pada Hari, Rabu 09 Juli 2025, pukul 12:00 – 13:30 di Jurusan Akuntansi.

Oleh

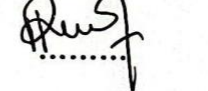
Heinati Gabryella Militia Tarima
NIM. 21 043 071

Dan yang bersangkutan dinyatakan

LULUS

Tim Penguji Akhir
Ketua Sidang/Penguji : Merry L. Sael, SE.,MAP
NIP. 197303252008122001
Penguji I : Raymond Festus Rombot, SE.,MSi
NIP. 197402142003121002
Penguji II : Dr. Dra. Rolina Emmy Manggopa, M.Pd
NIP. 196208011988032003


.....

.....

.....

Mengetahui
JURUSAN AKUNTANSI

Koordinator Program Studi
Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan


Prof. Dr. Hedy Rumambi, SE,MM.,Ak.,CA.,CSRS
NIP. 19700205 199802 2 002



Ketua Jurusan


Raymond F. Rombot, SE., MSi
NIP. 19740214 200312 1 002

Sekretaris Jurusan


Joseph Nugraha Tangon, SE.,MSA.,AK.,CA
NIP. 19760904 2005011001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, Tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam tugas akhir ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya.

Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah tugas akhir ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia tugas akhir ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Manado, 03 Juli 2025

Penulis



Heinati G.M Tarima

NIM 21 043 071

ABSTRAK

Tarima, Heinati G. M 2025. **Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado**. Skripsi, Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Manado. Dibimbing Oleh Pembimbing I: Dr Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA dan Pembimbing II: Selvie J.Nangoy, SE.,Msi.

Piutang tak tertagih merupakan salah satu tantangan yang dapat mengganggu kestabilan arus kas dan kinerja keuangan perusahaan. Oleh karena itu diperlukan pengendalian yang baik agar piutang dapat dikelola secara optimal. Tujuan penulisan ini untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado. Penulisan ini menggunakan metode kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, studi kepustakaan dan dokumentasi. Teknik analisis data yang dilakukan, yakni: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penulisan menunjukkan bahwa analisis rasio perputaran piutang di PDAM sudah berjalan dengan baik. Hasil analisis umur rata-rata piutang sudah mencerminkan bahwa perusahaan mampu menagih piutangnya dengan baik. Analisis rasio tunggakan menunjukkan bahwa perusahaan sudah berhasil menekan jumlah piutang yang jatuh tempo. Analisis rasio penagihan sudah menunjukkan hasil bahwa perusahaan sudah baik dalam hal penagihan. Dari hasil penulisan ini dapat dijelaskan bahwa analisis rasio perputaran piutang pada tahun 2023 sebesar 18,06 kali dan menurun sedikit menurun pada tahun 2024 menjadi 15,57 kali. Analisis umur rata-rata piutang pada tahun 2023 adalah 20,21 hari dan meningkat menjadi 23,43 hari pada tahun 2024. Analisis rasio tunggakan pada tahun 2023 tercatat sebesar 5,85% dan mengalami perbaikan ditahun 2024 menjadi 5,69%. Analisis rasio penagihan pada tahun 2023 berada pada angka 94,14% dan meningkat menjadi 94,31% ditahun 2024.

Untuk memperkuat sistem penagihan maka disarankan agar dapat mengadopsi teknologi berbasis digital seperti sistem notifikasi tagihan otomatis via SMS, email, atau aplikasi pembayaran digital. Fungsi satuan pengawas internal harus ditingkatkan perannya dalam melakukan monitoring terhadap proses pencatatan piutang

Kata Kunci : Pengendalian, Piutang Tak Tertagih

ABSTRACT

*Tarima, Heinati G. M **Analysis of Control of Bad Debts at PDAM Wanua Wenang Manado**. Thesis, Applied Bachelor of Financial Accounting Study Program, Accounting Department, Manado State Polytechnic. Supervised by Supervisor I: Dr Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA and Supervisor II: Selvie J.Nangoy, SE.,Msi.*

Bad debts are one of the challenges that can disrupt the stability of cash flow and financial performance of the company. Therefore, good control is needed so that receivables can be managed optimally. The purpose of this study is to analyze the control of bad debts at PDAM Wanua Wenang Manado. This study uses qualitative methods. Data were obtained through interviews, literature studies and documentation. Data analysis techniques used are: data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the analysis of the receivables turnover ratio at PDAM has been running well. The results of the analysis of the average age of receivables reflect that the company is able to collect its receivables well. The analysis of the arrears ratio shows that the company has succeeded in reducing the number of receivables that are due. The analysis of the collection ratio has shown that the company is good in terms of collection. From the results of this study, it can be explained that the analysis of the receivables turnover ratio in 2023 was 18.06 times and decreased slightly in 2024 to 15.57 times. The analysis of the average age of receivables in 2023 was 20.21 days and increased to 23.43 days in 2024. The analysis of the arrears ratio in 2023 was recorded at 5.85% and improved in 2024 to 5.69%. The collection ratio analysis in 2023 was at 94.14% and increased to 94.31% in 2024.

To strengthen the billing system, it is recommended to adopt digital-based technology such as an automatic bill notification system via SMS, email, or digital payment applications. The function of the internal supervisory unit must be increased in its role in monitoring the receivables recording process.

Keywords: Control, Bad Debts

RIWAYAT HIDUP



Nama Lengkap : Heinati Gabryella Militia Tarima

Tempat/Tanggal Lahir : Bitung 17, Oktober 2003

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Kristen Protestan

Alamat : Kel. Gunung Woka, Kec. Lembeh Utara, Kota Bitung

Email : gebytarima42@gmail.com

Instagram : _gabryellae

Nama Orang Tua

Ayah : Agustinus Tarima

Ibu : Henike Kaghiade

Riwayat Pendidikan

SD : SD Negeri Gunung Woka

SMP : SMP PGRI Negeri 2 Bitung

SMK : SMK Negeri 1 Bitung

PERGURUAN TINGGI : Politeknik Negeri Manado

Riwayat Organisasi

Sekretaris panitia H2RG GMIM Bukit Moria Gunung Woka 2024

Anggota UKM Musik Politeknik Negeri Manado

Motto :

”Bukan karena hebatku, tetapi karena kasih karunia-Nya yang bekerja sempurna di dalam hidupku”

Ulangan 31 : 8

“Tuhanlah yang akan pergi didepanmu, Dia sendiri akan menyertai engkau, jangan takut dan jangan patah hati”

Amsal 16 : 3

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada :

Diri saya sendiri. Terimakasih atas setiap langkah yang tak pernah berhenti, meski sempat ingin menyerah. Terimakasih karena tetap bertahan melewati proses panjang yang melelahkan, melawan sakit, kegagalan, dan tantangan sesulit apaun. Terimakasih tetap bertahan di atas keraguan dan rasa lelah yang tak terlihat oleh siapapun namun telah terlewati dengan setia. Untuk setiap luka-luka yang disembuhkan sendiri, air mata yang tak sempat jatuh, dan keberanian yang dipaksakan saat semuanya terasa berat. Terimakasih karena tetap memilih kuat, tetap bersyukur dan masih mampu tersenyum dalam keadaan apaun. Skripsi ini bukan hanya hasil dari kerja keras, tetapi juga bukti bahwa aku bertahan, bahwa aku tumbuh, dan bahwa aku layak bangga. Terimakasih untukku karena telah sampai sejauh ini.

Papa dan Almh.Mama tercinta

Papa yang menjadi panutan dalam hidupku. Terimakasih untuk setiap perjuangan, kerja keras, dan doa yang tak pernah henti. Terimakasih untuk selalu ada, menjadi tempat bersandar, dan tidak pernah lelah mendorongku untuk terus maju. Dukungan dan kasih sayangmu adalah salah satu alasan terbesarku bisa sampai ditahap ini. Untuk mama yang sudah tenang disisi Tuhan, rasa rindu ini tidak pernah hilang.

Walau mama sudah tidak ada di sini tapi ku tahu, cinta dan doa mama selalu menyertai dari kejauhan. Terimakasih atas segala kasih sayang yang begitu tulus, atas pelukan hangat yang selalu aku ingat, dan atas semua pelajaran hidup yang mama tanamkan sejak kecil. Semoga pencapaian ini bisa menjadi salah satu hadiah kecil yang sampai kepadamu disurga.

Adik tercinta

Terimakasih sudah menjadi teman cerita, penyemangat dan penghibur di saat-saat sulit. Hadirmu seringkali menjadi alasan untuk tersenyum dan bertahan. Dukunganmu meskipun sederhana tetapi berarti begitu besar bagiku. Semoga keberhasilan kaka ini bisa menjadi semangat buatmu melangkah lebih jauh.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur di Panjatkan kehadiran Tuhan yang maha kuasa karena kebaikan serta Penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan dengan judul *“Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado”*. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi, pada program studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan, Politeknik Negeri Manado.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis tentunya tidak lepas dari motivasi, dukungan, arahan, bahkan bimbingan dari orang-orang yang ada disekitar. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, diantaranya:

1. Dra. Maryke Alelo, MBA selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Akademik.
3. Selvy Kalele, SE.,MSi selaku wakil Direktur Bidang Administrasi Umum dan Keuangan.
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan.
5. Juliet P.T. Makinggung, SE., M.Si selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama
6. Raymond Festus Romobot, SE.,Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi.
7. Joseph Nugraha Tangon, SE.,MSA.,Ak.,CA selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
8. Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., Ak., MM, CA., CSRS selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan.
9. Alpindos Toweula, SE.,MM.,Ak.,CA., BKP selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Perpajakan.
10. Merry Ligia Sael, SE.,M.Si selaku Koordinator Program Studi Diploma III Akuntansi.
11. Johaness H. Tene, SE.,MSA.,AK.,CA., BKP selaku Kepala Laboratorium Akuntansi Keuangan.
12. Esrie A. N. Limpeleh, SE.,MM selaku Kepala Laboratorium Aplikasi Pengolahan Data.

13. Jacqualine G. Wenas, SE.,MSA selaku Kepala Labaratorium Sistem Informasi Akuntansi.
14. Dr. Ivonne H. Putong, SE.,AK.,M.,Ak CA selaku Kepala Laboratorium Pajak.
15. Antonius A. Tandi, SE.,M.Si.,Ak.,CA selaku Kepala TUK Akuntansi.
16. Dra. Revleen M. Kaparang, M.Pd selaku Ketua Panitia Magang.
17. Dr. Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA selaku Dosen Pembimbing I Skripsi, yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan bahkan memberikan saran kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
18. Selvie J.Nangoy, SE.,Msi selaku Dpsen Pembimbing II Skripsi, yang juga mengarahkan bahkan membantu dalam proses penyusunan skripsi.
19. Anita Ludia Vivian Wauran, SE.,Ak.,M.Ak selaku dosen wali saya selama proses perkuliahan.
20. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Jurusan Akuntansi.
21. Kepada Papa Agustinus Tarima. Ade Natanael Tarima yang menjadi *support system* sejak awal perkuliahan. Mendorong bahkan menopang penulis dalam segala hal. Yang selalu menjadi rumah untuk pulang baik susah maupun senang.
22. Kepada keluarga dekat, nani lita, nani nimo, ka ika, nani uto, nani tirso, ka indi, ka esa, nani uci, nani selsi, ka dian, opo fris yang selalu ada dengan berbagai kebaikan serta bantuan-bantuan kecil namun tak terhitung.
23. Afny, Fera, Jesa, Indri, Dian, Jesi, Lani, Giani, Sugendi, Sendy selaku sahabat-sahabat yang senantiasa ada dalam susah dan senang menjadi tempat berbagi segala hal dan selalu menjadi sumber kebahagiaan di saat ada dalam kesedihan.
24. Ameng, ka yo, ka alex, ka oksen (Squad kost romawi) yang selalu ada saat susah dan senang dan selalu memberi semangat semasa kuliah.
25. Fajar, Mimi Anya, Bebeng (Psikocak) yang sudah menjadi sahabat terbaik semasa kuliah.
26. Ade zarah, ade Kirey, Prety, Neyzar teman yang sudah sering membantu semasa kuliah.
27. Mili, Inka, Ela, Tya yang sudah menjadi teman bagi penulis.
28. Desi, Risti,Inggli yang sudah menjadi sahabat dan memberikan semangat bagi penulis.

29. Semua teman-teman kelas Akuntansi Keuangan C angkatan 21 yang sudah menjadi teman kelas bagi penulis semenjak tahun 2021.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi terciptanya skripsi yang baik. Akhir kata, Penulis ucapkan terima kasih.

Manado, 9 Juli 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Heinati' with a stylized flourish at the end.

Heinati G.M Tarima

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PERSETUJUAN	II
LEMBAR PENGESAHAN	III
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	IV
ABSTRAK.....	V
RIWAYAT HIDUP.....	VII
KATA PENGANTAR	X
DAFTAR ISI.....	XIII
DAFTAR TABEL.....	XVI
DAFTAR GAMBAR	XVII
DAFTAR LAMPIRAN.....	XVIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penulisan	4
1.4 Kegunaan Penulisan	4
1.5 Batasan Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Piutang.....	6
2.1.1 Klasifikasi Piutang	6
2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Piutang	7
2.2 Piutang Tak Tertagih	9
2.2.1 Metode Pencatatan Piutang tak Tertagih.....	12
2.3 Pengendalian Piutang Tak Tertagih.....	13
2.3.1 Strategi Pengendalian Piutang Tak Tertagih.....	13
2.3.2 Manfaat Pengendalian Piutang Tak Tertagih.....	15
2.4 Analisis Efektivitas Pengendalian Piutang.....	15

2.4.1	Rasio Perputaran Piutang (<i>Receivable Turn Over – RTO</i>).....	16
2.4.2	Umur rata-rata Piutang (<i>Average Collection Period – ACP</i>).....	17
2.4.3	Rasio Tunggalan.....	18
2.4.4	Rasio Penagihan.....	19
2.5	Penelitian Terdahulu.....	20
2.6	Kerangka Konseptual	23
BAB III		24
METODE PENULISAN.....		24
3.1	Jenis Penulisan	24
3.2	Tempat dan Waktu Penulisan.....	24
3.3	Sumber Data	25
3.4	Teknik Pengumpulan Data	25
3.5	Teknik Analisis Data	26
BAB IV		28
HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Deskripsi PDAM Wanua Wenang Manado	28
4.1.1	Sejarah PDAM Wanua Wenang Manado	28
4.1.2	Visi dan Misi PDAM Wanua Wenang Manado.....	31
4.1.3	Logo PDAM Wanua Wenang Manado	31
4.1.4	Struktur Organisasi	33
4.1.5	Uraian Tugas (Job Description)	34
4.2	Hasil Peneltian.....	46
4.2.1	Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023 - 2024	46
4.2.2	Hasil Wawancara dan Observasi.....	48
4.3	Pembahasan	50
4.3.1	Analisis Rasio Perputaran Piutang (<i>Receivable Turn Over – RTO</i>) PDAM Wanua Wenang Manado.....	50
4.3.2	Analisis Umur rata-rata Piutang (<i>Average Collection Period – ACP</i>) PDAM Wanua Wenang Manado	52
4.3.3	Analisis Rasio Tunggalan PDAM Wanua Wenang Manado	54
4.3.4	Analisis Rasio Penagihan PDAM Wanua Wenang Manado	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		60
5.1	Kesimpulan.....	60

5.2	Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA		63
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Standar Efektivitas Rasio RTO	17
Tabel 2. Tabel Standar Efektivitas Rasio ACP	18
Tabel 3. Tabel Standar Efektivitas Rasio Tunggalan	19
Tabel 4. Tabel Standar Efektivitas Rasio Penagihan	20
Tabel 5. Tabel Penulisan Terdahulu.....	20
Tabel 6. Tabel Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.....	46
Tabel 7. Tabel Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2024.....	47
Tabel 8. Tabel Analisis Rasio Perputaran Piutang PDAM Wanua Wenang Manado	51
Tabel 9. Tabel Analisis Umur Rata - rata Piutang PDAM Wanua Wenang Manado	53
Tabel 10. Tabel Analisis Rasio Tunggalan PDAM Wanua Wenang Manado	55
Tabel 11. Tabel Analisis Rasio Penagihan PDAM Wanua Wenang Manado	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual	23
Gambar 2. Logo PDAM Wanua Wenang Manado	31
Gambar 3. Struktur Organisasi PDAM Wanua Wenang Manado	33

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	65
lampiran 2 Lembar Pembimbingan Skripsi	69
lampiran 3 Surat Keterangan Cek Plagiasi Skripsi	71
lampiran 4 Lembar Koreksi	72
lampiran 5 Lembar Asistensi Revisi Skripsi.....	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada umumnya sebuah perusahaan didirikan dengan maksud agar bisa bertumbuh dan berkembang dengan tujuan bisa meningkatkan laba semaksimal mungkin (Aimbu et al., 2021). Untuk dapat mencapai tujuan perusahaan, maka penting bagi perusahaan tersebut untuk mampu bersaing dalam dunia bisnis. Sehubungan dengan hal tersebut perusahaan baik itu di sektor swasta maupun pemerintah perlu melakukan persiapan yang matang untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja mereka. Untuk meningkatkan kinerja, maka setiap perusahaan perlu memiliki strategi yang jelas, dimana salah satu pendekatan yang di ambil adalah dengan menawarkan barang atau jasa secara kredit. Dengan penjualan secara kredit, maka akan menimbulkan piutang (Aimbu et al., 2021).

Piutang merupakan klaim perusahaan terhadap pelanggan atas penjualan barang atau jasa secara kredit, memiliki peran vital dalam siklus kas perusahaan (Pokhrel, 2024). Piutang adalah suatu hak pembayaran milik perusahaan terhadap suatu pihak karena telah menerima barang atau jasa tapi belum membayarnya dengan lunas (*accounts receivable*) (Purwaningsih, 2022). Dalam konteks akuntansi, piutang dapat di definisikan sebagai hak yang sah untuk menagih pembayaran atas barang atau jasa yang belum juga di lunasi pada akhir periode akuntansi. Piutang merupakan jenis aktiva yang termasuk di dalam aset lancar. Apabila sebuah perusahaan dengan terpaksa tidak bisa menagih piutangnya, maka bagian keuangan harus mencatat piutang tersebut ke dalam jurnal khusus yang di sebut jurnal piutang tak tertagih. Namun, piutang juga mengandung risiko, yaitu kemungkinan tidak tertagihnya piutang atau yang lebih dikenal sebagai piutang tak tertagih.

Piutang tak tertagih menjadi salah satu penyebab kerugian pada perusahaan karena dapat menghambat proses pemasukan pembiayaan kedalam perusahaan (Yazid Salam Sinaga et al., 2023). Piutang tak tertagih merupakan hutang atau kewajiban pembayaran dari pihak lain kepada Anda atau perusahaan akibat suatu transaksi bisnis, namun tidak dapat di selesaikan oleh pihak debitur meskipun telah di lakukan berbagai usaha penagihan. Dampak dari piutang tak tertagih adalah

menimbulkan risiko menurunnya profitabilitas perusahaan yang pada akhirnya dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan adanya pengendalian piutang pada suatu perusahaan (Ayu, 2023).

Pengendalian pada suatu perusahaan merupakan suatu rencana dan metode organisasi yang digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi, menjaga aset, memberikan informasi yang akurat, mematuhi peraturan dan ketentuan manajemen yang telah ditetapkan (Arifin & Sinambela, 2021).

Pengendalian piutang berkaitan erat dengan pengelolaan arus kas perusahaan. Proses ini mencakup penetapan kebijakan kredit, penagihan, dan pemantauan kredit untuk memastikan bahwa penagihan tidak mengganggu likuiditas (Pengendalian & Def, 2025). Dalam suatu perusahaan atau entitas pengendalian piutang memiliki peran penting agar piutang yang di miliki dapat di tagih secara cepat dan tepat waktu. Pengendalian piutang tidak hanya sebatas pada proses penagihan, tetapi juga mencakup penyusunan strategi untuk mencegah dan meminimalkan risiko piutang tak tertagih. Pengendalian piutang yang efektif berperan penting dalam mencegah terjadinya kecurangan di perusahaan dengan memastikan pengelolaan piutang dilakukan secara transparan dan teratur untuk menghindari kecurangan yang terjadi dalam perusahaan

PDAM Wanua Wenang Manado merupakan salah satu perusahaan milik daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih dan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pemenuhan kebutuhan air bagi masyarakat di kota manado. Sebagai badan usaha yang berada di bawah pengelolaan pemerintah daerah, PDAM Wanua Wenang Manado memiliki tanggungjawab utama untuk menyediakan layanan air bersih yang mencakup berbagai sektor, mulai dari kebutuhan rumah tangga, kegiatan industri, hingga kebutuhan sektor lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, PDAM Wanua Wenag Manado tidak hanya bertanggungjawab atas proses penyaringan dan pengelolaan air agar layak konsumsi, tetapi juga mamastikan bahwa pendistribusian air berjalan dengan baik dan merata ke seluruh wilayah layanan.

Secar garis besar, timbulnya piutang pada PDAM Wanua Wenag Manado disebabkan oleh transaksi penjualan air bersih yang dilakukan secara kredit kepada

pelanggan. Piutang ini muncul ketika pelanggan mengajukan permintaan atau melakukan pemesanan atau pemasangan sambungan aliran air bersih ke lokasi tertentu, seperti rumah tangga, kantor, tempat usaha, atau fasilitas lainnya. Setelah menerima permintaan tersebut, pihak PDAM akan menindaklanjuti dengan memasang instalasi serta mengalirkan air bersih ke lokasi yang dimaksud sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati. Karena layanan ini diberikan terlebih dahulu sementara pembayaran dilakukan belakangan, maka secara otomatis terbentuklah piutang yang menjadi hak PDAM untuk ditagih dari pelanggan yang sudah menerima layanan air bersih tersebut. Jadi setelah aliran air bersih tersebut dipasang maka pelanggan akan memiliki kewajiban untuk membayar biaya pemakaian air bersih tersebut, yang merupakan piutang dari pihak perusahaan. Besarnya piutang ditagih oleh perusahaan setiap bulannya tergantung pada banyaknya pemakaian air bersih yang dipakai oleh pelanggan. Piutang usaha yang berasal dari penjualan air bersih di PDAM Wanua Wenang Manado merupakan komponen penting dalam aktiva lancar perusahaan. Piutang ini memegang peranan penting karena berdampak langsung terhadap kondisi keuangan dan operasional perusahaan.

Salah satu tantangan utama yang umum dihadapi oleh banyak perusahaan, termasuk PDAM Wanua Wenang Manado, adalah piutang dari pelanggan yang tidak dapat tertagih. Seperti halnya fenomena yang ditemukan penulis pada PDAM Wanua Wenang Manado bahwa terdapat sejumlah besar total piutang tak tertagih, berada pada angka Rp 3.409.056.924 pada tahun 2023 dan Rp 3.367.518.160 pada tahun 2024. Jika dibandingkan dengan total piutang perusahaan pada tahun yang sama masing-masing sebesar Rp 58.226.187.725 pada tahun 2023 dan Rp 59.179.408.921 pada tahun 2024, maka terlihat bahwa piutang tak tertagih masih menjadi beban yang signifikan dan perlu mendapat perhatian khusus. Sehingga diperlukan analisis terhadap pengendalian piutang tak tertagih sebagai bahan evaluasi, koreksi dan perbaikan kedepannya.

Berdasarkan hasil penulisan terdahulu yang dilakukan oleh Gitania Aimbu, Herman Karamoy, dan Steven J, Tangkuman yang dituangkan dalam jurnal berjudul Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Risiko Piutang Tak Tertagih pada PT Samudra Mandiri Sentosa, disimpulkan bahwa sistem pengendalian piutang yang ditetapkan oleh PT Samudra Mandiri Sentosa telah

berjalan dengan cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki prosedur dan mekanisme yang memadai dalam mengelola piutang guna mengurangi kemungkinan piutang tak tertagih. Sementara itu berdasarkan hasil penulisan yang dilakukan oleh Retno Ayu yang dipublikasikan dalam jurnal berjudul Analisis Sistem Pengendalian Terhadap Piutang Tak Tertagih Pada PT. Abadi Sakti Mitra Medan, ditemukan bahwa sistem pengendalian piutang yang diterapkan di perusahaan tersebut belum berjalan secara optimal. Hal ini disebabkan oleh lemahnya pengendalian internal, khususnya pada unsur aktivitas pengendalian, dimana terdapat perangkapan tugas atau jabatan yang menyebabkan proses penilaian risiko dalam pemberian piutang menjadi kurang efektif.

Berdasarkan penjelasan dan permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan sebuah penulisan yang di fokuskan pada PDAM Wanua Wenang Manado untuk mengetahui sudah baik atau belum baik pengendalian piutang tak tertagih selama periode tahun 2023 hingga tahun 2024. Dengan latar belakang tersebut penulis memutuskan untuk mengangkat topik dengan judul “Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan permasalahan tentang “Bagaimana pengendalian piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado”?

1.3 Tujuan Penulisan

Sejalan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, tujuan dari penulisan ini adalah untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado.

1.4 Kegunaan Penulisan

- a. Sebagai acuan atau referensi bagi perusahaan dalam upaya memperbaiki dan menyempurnakan pengendalian piutang yang ada, sehingga kedepannya dapat lebih aktif daalm mengurangi risiko terjadinya piutang tak tertagih.

- b. Memberikan masukan kepada Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan dalam hal ini mata kuliah Akuntansi Keuangan dan Manajemen Akuntansi.
- c. Menambah wawasan kepada penulis tentang pengendalian terhadap piutang tak tertagih dalam suatu perusahaan.

1.5 Batasan Penulisan

Agar pelaksanaan penulisan ini tetap berada dalam lingkup permasalahan yang telah ditentukan dan tidak meluas ke hal-hal diluar fokus utama, maka diperlukan adanya pembatasan ruang lingkup penulisan. Dalam hal ini penulisan dibatasi hanya pada analisis terhadap piutang tak tertagih yang terjadi di PDAM Wanua Wenang Manado selama tahun anggaran 2023 hingga 2024. Penulisan ini secara khusus akan difokuskan pada pengukuran dan evaluasi menggunakan beberapa indikator keuangan, yaitu rasio perputaran piutang, umur rata-rata piutang, rasio tunggakan, serta rasio penagihan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Piutang

Piutang adalah salah satu jenis transaksi akuntansi yang ada dalam satu entitas usaha yang mengurus penagihan konsumen yang berhutang pada seseorang atau pada suatu perusahaan atau pun organisasi atas barang atau jasa yang telah diberikan pada konsumen tersebut.

Piutang merupakan sejumlah tagihan yang akan diterima oleh suatu perusahaan yang umumnya dalam bentuk uang tunai dari pihak lain, sebagai akibat dari penjualan barang atau jasa yang diberikan secara kredit (Daud Yusuf & Muhammad Rosidi, 2024).

Sederhananya piutang adalah hak yang dimiliki oleh sebuah perusahaan untuk menerima pembayaran dari pihak lain biasanya dari pelanggan atau klien, sebagai imbalan atas barang atau jasa yang telah diberikan oleh perusahaan (Rika Widianita, 2023).

2.1.1 Klasifikasi Piutang

Pada umumnya piutang dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

- a. Klasifikasi piutang untuk tujuan akuntansi dapat dikelompokkan dalam dua golongan sesuai dengan penyajian laporan keuangan.
 - Piutang Lancar (*current receivables*)
Piutang Lancar merupakan piutang yang diharapkan akan diterima pelunasannya dalam jangka waktu satu tahun atau dalam periode siklus normal suatu perusahaan (Admin_ojs, 2020).
 - Piutang Tidak Lancar (*noncurrent receivables*)
Piutang Tidak Lancar yaitu piutang yang jangka waktu pelunasannya lebih dari satu tahun atau dalam periode siklus normal suatu perusahaan (Admin_ojs, 2020).
- b. Klasifikasi piutang menurut sumber atau asal terjadinya piutang
 - Hutang Dagang (*trade receivables*)

Yaitu piutang yang timbul dari transaksi-transaksi penjualan baik itu penjualan barang atau pemberian jasa. Piutang dagang dapat dibedakan menjadi dua golongan yaitu:

Yang pertama: Piutang Usaha (*Account Receivable*) merupakan piutang yang tidak didukung oleh perjanjian untuk membayar secara tertulis. Piutang usaha ini biasanya ditagih dalam waktu 30 hari atau 60 hari (Wasesa, 2022).

Yang kedua: Wesel Tagih (*Nootes Receivable*) merupakan piutang yang didukung oleh perjanjian untuk membayar secara tertulis. wesel tagih biasanya lebih dari 60 hari (Wasesa, 2022).

- Piutang Non Dagang (*Nonntrade receivables*)

Piutang Non Dagang adalah piutang yang muncul dari aktivitas selain penjualan barang atau penyediaan jasa, misalnya piutang kepada karyawan dan staf, piutang dividen, piutang bunga, serta piutang sewa.

2.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Piutang

Piutang juga merupakan aktiva yang sangat penting dalam perusahaan dan juga menjadi bagian besar dari likuiditas suatu perusahaan. Besar kecilnya piutang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Volume Penjualan Kredit

Makin besar proporsi penjualan kredit dari keseluruhan penjualan maka itu akan memperbesar jumlah investasi dalam piutang. Dengan membesarnya volume penjualan kredit setiap tahunnya maka perusahaan tersebut harus menyediakan investasi yang lebih besar lagi dalam piutang. Semakin besar jumlah piutang berarti semakin besar risiko, tetapi bersamaan dengan itu juga dapat memperbesar profitability (Puspita, 2022).

- b. Syarat Pembayaran Penjualan Kredit

Syarat pembayaran penjualan secara kredit dapat bersifat ketat atau bersifat lunak. Apabila suatu perusahaan atau entitas menetapkan syarat pembayaran secara ketat berarti menunjukkan bahwa perusahaan lebih mengutamakan keselamatan kredit dibandingkan dengan pertimbangan profitabilitas. Syarat yang ketat misalnya dalam pemberian bentuk batas

waktu yang pendek, pembebanan bunga yang berat pada pembayaran piutang yang terlambat .

c. Ketentuan Tentang Pembatasan Kredit

Di dalam penjualan kredit, suatu perusahaan dapat menetapkan batas maksimal bagi kredit yang akan diberikan kepada para pelanggannya. Makin tinggi kredit yang ditetapkan kepada masing-masing pelanggan berarti makin besar pula dana yang diinvestasikan dalam piutang. Demikian pula sebaliknya, jika batas maksimal piutang lebih rendah maka jumlah piutang pun akan menjadi lebih kecil.

d. Kebijakan Dalam Mengumpulkan Piutang

Suatu perusahaan atau entitas dapat menjalankan kebijaksanaan dalam pengumpulan piutang secara aktif maupun pasif. Perusahaan yang menjalankan kebijaksanaan secara aktif, maka perusahaan tersebut harus mengeluarkan uang yang lebih besar untuk membiayai aktivitas pengumpulan piutang. Sebaliknya, jika suatu perusahaan menjalankan kebijaksanaan secara pasif, maka pengumpulan piutang akan menjadi lebih lama, sehingga mengakibatkan piutang di perusahaan tersebut akan menjadi lebih besar.

e. Kebiasaan Membayar Dari Para Pelanggan

Kebiasaan dari para pelanggan untuk membayar piutang dalam periode *cash discount* maka hal tersebut dapat mengakibatkan jumlah piutang menjadi lebih kecil. Sedangkan apabila pelanggan membayar periode setelah *cash discount* akan mengakibatkan jumlah piutang menjadi lebih besar karena jumlah dana yang tertanam dalam piutang lebih lama untuk menjadi kas.

f. Kebijakan Kredit

Kebijakan kredit ini dapat menjadi pedoman untuk digunakan perusahaan dalam menentukan apakah kepada pelanggan akan diberikan kredit, dan apabila diberikan berapa jumlah kredit yang akan diberikan kepada pelanggan.

Di samping faktor-faktor tersebut dapat dikelompokkan menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang timbul dari dalam perusahaan seperti kebijakan-kebijakan akan pengendalian di dalam perusahaan

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang timbul dari luar perusahaan seperti faktor kompetisi perusahaan, permintaan terhadap produk atau karakteristik perusahaan.

2.2 Piutang Tak Tertagih

Penerapan kebijakan penjualan kredit adalah salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan volume penjualan. Banyak perusahaan yang menggunakan penjualan kredit sebagai cara untuk mempertahankan pelanggan maupun menarik pelanggan baru. Namun, kebijakan penjualan kredit ini juga membawahi risiko piutang tak tertagih.

Piutang merupakan salah satu aktiva lancar yang dimiliki oleh suatu perusahaan atau entitas, sebagai akibat dari penjualan yang dilakukan secara kredit oleh perusahaan tersebut. Akan tetapi adanya piutang yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat menimbulkan risiko piutang tak tertagih (Aimbu et al., 2021).

Piutang tak tertagih merupakan jenis piutang dimana debitur tidak mau atau tidak mampu untuk membayar atau melunasi kewajibannya sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan (jatuh tempo). Adapun penyebab dari debitur tidak mampu untuk melunasi piutang tersebut dikarenakan mengalami kebangkrutan, bencana, pihak debitur menghilang, dan faktor lain yang membuat piutang tidak bisa ditagih lagi. Piutang tak tertagih tersebut dapat merugikan perusahaan karena dapat mengganggu profitabilitas bisnis. Karena pendapatan atas penjualan barang atau pemberian jasa tidak bisa diperoleh apabila debitur tidak mampu untuk membayar hutangnya.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan piutang tak tertagih antara lain:

1. Faktor Internal (Dari Dalam Perusahaan)

a. Kebijakan kredit yang longgar

Jika perusahaan memberikan kredit kepada pelanggan tanpa melakukan analisis yang cukup, atau memberikan kredit tanpa memperhatikan

kelayakan pelanggan, hal ini dapat meningkatkan risiko terjadinya piutang tak tertagih.

b. Kurangnya pengawasan piutang

Jika perusahaan tidak melakukan pemantauan secara rutin terhadap piutang yang belum terbayar, atau tidak ada tindakan lanjut ketika piutang sudah jatuh tempo, maka kemungkinan piutang menjadi tak tertagih semakin besar.

c. Sistem administrasi yang lemah

Kesalahan dalam pencatatan atau pengelolaan data pelanggan dapat menyebabkan ketidaksesuaian dalam tagihan dan pembayaran, yang pada gilirannya bisa menyebabkan piutang tidak terbayar.

d. Kurangnya penagihan yang tepat waktu

Jika perusahaan tidak menindaklanjuti piutang yang jatuh tempo atau terlambat dalam menagih, pelanggan mungkin merasa tidak ada urgensi untuk membayar. Penundaan dalam proses penagihan bisa menyebabkan piutang tak tertagih.

e. Komunikasi yang buruk dengan pelanggan

Kurangnya komunikasi atau informasi yang jelas mengenai kewajiban pembayaran dapat menyebabkan pelanggan tidak menyadari pentingnya melunasi piutang mereka.

f. Kebijakan penghapusan piutang yang terlalu cepat

Beberapa perusahaan mungkin menghapus piutang yang sudah lama belum dibayar terlalu cepat tanpa mencoba menindaklanjuti lebih lanjut. Hal ini dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan serta dapat mengurangi upaya untuk menagih piutang yang kemungkinan masih bisa dipulihkan.

g. Ketidakcermatan dalam penilaian kelayakan kredit

Jika perusahaan tidak melakukan analisis yang baik terhadap kemampuan membayar calon pelanggan (contohnya dengan memeriksa riwayat kredit atau kondisi keuangan pelanggan).

2. Faktor Eksternal (Dari Luar Perusahaan)

a. Kondisi Keuangan Pelanggan Yang Buruk: jika pelanggan menghadapi kesulitan finansial seperti kebangkrutan, likuidasi, atau penurunan

pendapatan, maka mungkin tidak mampu untuk membayar piutang mereka, meskipun mungkin pada awalnya mereka terlihat mampu.

- b. Krisis Ekonomi atau Resesi: umumnya banyak bisnis yang mengalami penurunan pendapatan. Hal ini dapat meningkatkan risiko pelanggan akan gagal membayar hutang mereka.
- c. Perubahan Kebijakan Pemerintah: kebijakan pemerintah yang berubah misalnya pengenaan pajak baru atau regulasi yang membatasi arus kas, dapat mempengaruhi kemampuan pelanggan untuk membayar hutang.
- d. Bencana Alam atau Kejadian Tak Terduga: bencana alam atau kejadian tak terduga biasanya dapat mengganggu operasi bisnis pelanggan sehingga dapat menyebabkan mereka tidak dapat memenuhi kewajiban mereka.
- e. Persaingan yang Ketat di Pasar: jika pasar sangat kompetitif dan pelanggan memiliki banyak pilihan, maka mereka mungkin menunda pembayaran atau bahkan bisa mengabaikan piutang yang terutang karena mereka dapat dengan mudah beralih ke pemasok lain.
- f. Kebijakan Pembayaran yang Tidak Jelas dari Pihak Ketiga: jika perusahaan bergantung pada pihak ketiga untuk pengelolaan pembayaran atau transaksi, contohnya perantara atau agen, kebijakan pembayaran menjadi tidak jelas atau masalah administrasi dapat menyebabkan keterlambatan pembayaran atau bahkan kegagalan.
- g. Tingkat Inflasi yang Tinggi: inflasi yang tinggi dapat menyebabkan terjadinya kenaikan harga barang dan jasa yang dapat mengganggu stabilitas finansial para pelanggan, sehingga mereka mungkin akan mengalami kesulitan dalam membayar hutang.

Piutang tak tertagih dapat disebabkan oleh faktor internal maupun eksternal. Dengan demikian perusahaan harus dapat memastikan kebijakan kredit yang bijak, pemantauan yang ketat terhadap piutang, serta harus memiliki sistem penagihan yang efektif. Di sisi lain, perusahaan pun harus ekonomi dan eksternal yang dapat mempengaruhi kemampuan pelanggan dalam membayar. Mengelola piutang dengan baik dan memiliki strategi yang tepat adalah kunci untuk mengurangi piutang tak tertagih.

2.2.1 Metode Pencatatan Piutang tak Tertagih

Dalam akuntansi terdapat dua metode untuk mencatat piutang tak tertagih diantaranya:

1. Metode Penghapusan Langsung (*Direct Write-of Method*)

Metode ini mengakui piutang tak tertagih hanya ketika diketahui secara pasti bahwa pelanggan sudah tidak dapat melakukan pembayaran. Dengan metode ini perusahaan akan langsung mengurangi nilai piutang pada saat piutang terjadi. Pada metode langsung ini pencatatan piutang tak tertagih dilakukan hanya setelah dipastikan bahwa piutang tersebut benar-benar sudah tidak dapat ditagih. Ketika perusahaan telah menginformasikan bahwa suatu piutang tidak dapat ditagih maka akan dibuat jurnal dengan format berikut:

Beban Piutang Tak Tertagih (D)	xxxx
Piutang Usaha (K)	xxxx

2. Metode Cadangan (*Allowance Method*)

Metode ini bersifat lebih antisipasi dengan membentuk cadangan berdasarkan estimasi dari jumlah piutang yang berpotensi tidak tertagih. Kemudian cadangan tersebut digunakan untuk menutup kerugian pada saat ada piutang yang benar-benar tidak dapat ditagih dikemudian hari. Pada metode ini cadangan akan lebih umum digunakan karena sering digunakan dengan prinsip pencocokan dalam akuntansi yang mengharuskan pendapatan dan beban dicatat dalam periode yang sama. Proses pencatatannya dapat dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut:

- Pembentukan Cadangan Piutang Tak Tertagih

Diakhir periode akuntansi, perusahaan akan mengestimasi jumlah piutang yang berpotensi tidak tertagih.

Pencatatannya dilakukan dengan jurnal berikut:

Beban Piutang Tak Tertagih (D)	xxxx
Cadangan Kerugian Piutang (K)	xxxx

- Penghapusan Piutang Tak Tertagih

Jika suatu piutang dipastikan tidak dapat ditagih, maka perusahaan akan mencatat penghapusan dengan mengurangi cadangan piutang. Jurnal yang digunakan adalah sebagai berikut:

Cadangan Kerugian Piutang (D)	xxxx
Piutang Usaha (K)	xxxx

2.3 Pengendalian Piutang Tak Tertagih

Pengendalian piutang tak tertagih merupakan bagian penting dalam sistem pengelolaan piutang dalam suatu perusahaan. Tujuan utamanya adalah untuk meminimalkan risiko akibat tidak tertagihnya piutang dan memastikan bahwa kas perusahaan dapat terus berputar secara optimal. Dalam praktiknya, piutang tak tertagih dapat berdampak pada likuiditas, profitabilitas, serta stabilitas keuangan perusahaan.

Pengendalian piutang tak tertagih ini bukan hanya dilakukan ketika piutang sudah bermasalah, melainkan harus dimulai sejak awal proses transaksi hingga setelah jatuh tempo pembayaran. Dengan pengendalian yang baik, perusahaan dapat memperkecil risiko gagal bayar dan menjaga kualitas piutang tetap sehat.

2.3.1 Strategi Pengendalian Piutang Tak Tertagih

Pengendalian yang baik atas piutang tak tertagih harus dilakukan sejak awal transaksi hingga penagihan dan evaluasi. Beberapa strategi yang dapat diterapkan antara lain:

1. Penilaian dan Analisis Kredit Pelanggan (Kredit Analysis)

Sebelum memberikan fasilitas, kredit perusahaan harus melakukan analisis kelayakan kredit terhadap calon pelanggan. Ini meliputi analisis 5C kredit, yaitu:

- *Character* (karakter): melihat reputasi pelanggan dalam membayar utang
- *Capacity* (kemampuan): menganalisis kemampuan membayar berdasarkan arus kas.
- *Capital* (modal): menilai posisi keuangan pelanggan.
- *Collateral* (jaminan): apakah ada aset yang bisa dijadikan jaminan.

- *Condition* (kondisi ekonomi): meninjau kondisi industri dan ekonomi pelanggan.

2. Penetapan Batas Kredit dan Syarat Pembayaran

Berdasarkan hasil analisis kredit, perusahaan perlu menetapkan batas maksimal kredit (*credit limit*) dan jangka waktu pembayaran (*credit term*). Dengan pembatasan ini, perusahaan dapat menghindari pemberian kredit yang terlalu besar atau terlalu lama kepada pelanggan yang belum terbukti mampu membayar.

3. Sistem Penagihan yang Terstruktur dan Efektif

Perusahaan harus memiliki sistem penagihan yang terjadwal dan sistematis, seperti:

- Pengiriman faktur atau tagihan secara tepat waktu.
- Pengiriman surat peringatan untuk piutang jatuh tempo.
- Pelanggan akun pelanggan secara aktif.
- Penyediaan insentif untuk pelanggan yang membayar lebih awal atau tepat waktu.

Penagihan yang lambat dan tidak tegas sering menjadi penyebab utama membengkaknya piutang tak tertagih.

4. Pencadangan Kerugian Piutang (*Allowance for Bad Debts*)

Dalam praktik akuntansi, perusahaan sebaiknya membentuk cadangan kerugian piutang setiap akhir periode akuntansi. Cadangan ini didasarkan pada estimasi piutang yang kemungkinan besar tidak akan tertagih.

5. Penghapusan Piutang (*Write-off*)

Piutang yang telah melewati batas waktu penagihan dan telah melalui proses penagihan berkali-kali namun tetap tidak tertagih, dapat dihapuskan dari pembukuan. Namun penghapusan piutang tidak serta merta menghilangkan hak tagih, melainkan hanya sebagai langkah akuntansi untuk mencerminkan nilai aset secara realistis. Prosedur penghapusan harus melalui persetujuan manajemen dan biasanya didukung oleh bukti dokumen seperti surat keterangan pelanggan tidak mampu atau laporan kunjungan lapangan.

6. Evaluasi Berkala atas Piutang Pelanggan

Evaluasi berkala dilakukan untuk memantau efektivitas kebijakan kredit dan menilai kinerja penagihan. Dengan melakukan analisis umur piutang,

perusahaan dapat mengetahui berapa banyak piutang yang telah jatuh tempo dan menentukan strategi penagihan yang sesuai. Evaluasi ini juga dapat digunakan untuk meninjau kembali kelayakan pelanggan yang sudah ada.

7. Pengendalian Internal yang Kuat

Pengendalian internal atas piutang harus mencakup:

- Penggunaan dokumen yang bernomor urut cetak.
- Pengawasan terhadap batas kredit dan tanggal jatuh tempo.
- Rekonsiliasi piutang dengan laporan keuangan.

8. Penggunaan Teknologi Informasi

Banyak perusahaan yang sudah menggunakan sistem informasi akuntansi dan manajemen piutang (*account receivable management system*) untuk membantu memantau jatuh tempo, mencetak tagihan otomatis, serta mengingatkan pelanggan melalui email atau SMS. Teknologi ini sangat efektif dalam mengurangi *human error* dan mempercepat proses penagihan.

2.3.2 Manfaat Pengendalian Piutang Tak Tertagih

Dengan melakukan pengendalian piutang tak tertagih secara optimal, perusahaan dapat memperoleh beberapa manfaat berikut:

- Menekan jumlah piutang yang berpotensi tidak tertagih.
- Meningkatkan arus kas perusahaan.
- Menurunkan tingkat kerugian akibat kredit macet.
- Meningkatkan efisiensi operasional.
- Menjaga hubungan baik dengan pelanggan melalui proses penagihan yang profesional.

2.4 Analisis Efektivitas Pengendalian Piutang

Piutang adalah komponen yang krusial bagi sebagian besar perusahaan, karena termasuk dalam aktiva lancar yang berperan penting dalam laporan keuangan. Kurangnya pengendalian terhadap piutang dapat menyebabkan kerugian yang signifikan bagi perusahaan. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem informasi yang baik, pengendalian yang efektif, serta dukungan sumber daya manusia yang berkualitas untuk mencegah kerugian dan memastikan tercapainya tujuan perusahaan secara substansial.

Efektivitas pengendalian piutang merupakan langkah preventif yang diambil perusahaan untuk melindungi piutang dan mengurangi potensi kerugian, sehingga aktivitas operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun tahapan – tahapan yang digunakan dalam menganalisis efektivitas pengendalian piutang sebagai berikut.

2.4.1 Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over* – RTO)

Rasio perputaran piutang ini digunakan untuk mengukur seberapa sering piutang usaha dikonversi menjadi kas dalam suatu periode (Herawati, 2017). Rasio perputaran piutang adalah besarnya rasio total penjualan kredit terhadap saldo piutang selama satu periode. Semakin tinggi tingkat perputaran piutangnya maka bisa dikatakan piutang tersebut bersifat liquid. Tinggi rendahnya *receivable turn over* memiliki efek yang langsung terhadap besar kecilnya modal yang diinvestasikan dalam piutang. Makin tinggi *turnover*-nya, maka semakin cepat perputarannya, yang berarti makin pendek waktu terikatnya modal piutang, sehingga dibutuhkan jumlah modal yang lebih kecil yang akan diinvestasikan dalam piutang.

Menghitung *Receivable Turn Over* (RTO)

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-rata Piutang}} \dots (1)$$

Dimana untuk menghitung rata-rata piutang adalah:

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{\text{Saldo Awal} + \text{Saldo Akhir}}{2} \dots (2)$$

Adapun penilaian standar efektivitas rasio perputaran piutang untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih di dasarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 1. Tabel Standar Efektivitas Rasio RTO

Rentang RTO (x/tahun)	Efektivitas	Makna & Penjelasan
>12	Sangat Efektif di banyak sektor	<u>Sangat cepat (DSO $\approx$ 30 hari atau kurang). piutang cepat tertagih bagus</u>
8 – 12	Efektif	Ideal untuk sektor seperti ritel dan consumer staples
5 – 8	Cukup Efektif	Umum di sektor healthcare, manufaktur, konstruksi
3 – 4.9	Kurang Efektif	Pengumpulan piutang lamban, DSO tinggi, ada peluang perbaikan
<3	Tidak Efektif	Sangat lambat, berpotensi menimbulkan piutang macet

2.4.2 Umur rata-rata Piutang (*Average Collection Period – ACP*)

Umur rata-rata piutang merupakan rasio yang berfungsi untuk mengetahui rata-rata hari yang diperlukan untuk dapat mengumpulkan piutang dan mengubahnya menjadi kas (Werita & Reski Nofrialdi, 2021). Piutang sebagai elemen dari modal kerja akan selalu dalam keadaan berputar. Periode perputaran piutang adalah tergantung pada syarat pembayarannya makin lunak atau makin lama syarat pembayarannya berarti makin lama modal terikat pada piutang, hal ini berarti tingkat perputarnya selama periode tertentu adalah semakin rendah. Periode terikatnya modal dalam piutang atau hari rata-rata piutang bisa dihitung dengan membagi jumlah hari dalam tahun dengan turnover nya. Hasil yang

ditetapkan dari perhitungan ini kemudian akan dihubungkan dengan jumlah hari yang ditetapkan sebagai standar kredit. Apabila hari rata-rata pengumpulan piutang selalu lebih besar dibandingkan dengan batas waktu pembayaran yang telah ditetapkan tersebut berarti bahwa cara pengumpulan piutang kurang efisien. Ini berarti beberapa pelanggan kredit melakukan penunggakan atau melanggar standar kredit yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan.

1. Menghitung Average Collection Period -(ACP)

365

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{\text{Receivable Turn Over}} \dots (3)$$

Adapun penilaian standar efektivitas rasio umur rata-rata piutang untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih di dasarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 2. Tabel Standar Efektivitas Rasio ACP

Indikator Efektivitas	Rentang ACP (hari)	Keterangan
Sangat Efektif	≤ 30 hari	Koleksi sangat cepat, ideal untuk sektor retail/B2C. Retail rata-rata ~20–40 hari kenstonecapital.in+3chaserhq.com+3upflow.io+3serrala.com
Efektif	31–45 hari	Sesuai standar untuk industri SaaS/subscription (~30–45 hari)
Cukup Efektif	46–60 hari	Masih dapat ditoleransi, umum di sektor manufaktur (45–60 hari)
Kurang Efektif	61–90 hari	Di atas tolok industri, biasanya menandakan isu kebijakan kredit/pernapasan kas
Tidak Efektif	> 90 hari	Sangat lambat, risiko tinggi piutang macet, perlu intervensi strategis

2.4.3 Rasio Tunggakan

Rasio tunggakan ini digunakan untuk bisa mengetahui berapa jumlah piutang yang telah jatuh tempo dari sejumlah kredit yang dilakukan dari setiap piutang yang belum tertagih (Nugraha M. R. W., Daga, Rosnaini., Suwandar, R., Husni, 2023). Semakin kecil rasio tunggakan maka artinya semakin baik perusahaan dalam

mengelola piutangnya. Demikian pula sebaliknya, semakin besar rasio tunggakan maka artinya semakin buruk perusahaan dalam mengelola piutangnya.

1. Menghitung rasio tunggakan

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Jumlah piutang tak tertagih}}{\text{Total Piutang Pada Periode Yang Sama}} \times 100\% \quad \dots(4)$$

Adapun penilaian standar efektivitas rasio tunggakan piutang untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih di dasarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 3. Tabel Standar Efektivitas Rasio Tunggakan

Kategori Efektivitas	Persentase Tunggakan	Bucket Umur Piutang	Keterangan (2025)
Sangat Efektif	≤ 10%	≤ 30 hari	Paing ideal, 50–65% total piutang versapay.com+5hcmsus.com+5rtacpa.com+5
Efektif	11–20%	31–60 hari	Masih baik, sesuai target 15–25%
Cukup Efektif	21–30%	61–90 hari	Harus dicermati, bucket biasanya 10–15%
Kurang Efektif	31–50%	> 90 hari	Banyak piutang jatuh tempo, > 15–20% bucket
Tidak Efektif	> 50%	> 90 hari	Risiko tinggi: piutang macet besar, segera ditindak

2.4.4 Rasio Penagihan

Rasio penagihan ini dapat digunakan untuk mengetahui sejauh mana aktivitas penagihan yang sudah dilakukan atau sudah berapa besar piutang yang tak tertagih dari total piutang dimiliki oleh perusahaan (Werita & Reski Nofrialdi, 2021). Semakin besar rasio penagihan maka dapat berarti semakin baik bagi perusahaan karena itu berarti semakin besar pengembalian modal perusahaan, begitu juga sebaliknya semakin kecil rasio penagihan maka akan berakibat buruk bagi perusahaan karena itu berarti semakin kecil piutang perusahaan yang berubah menjadi kas.

1. Menghitung rasio penagihan

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{\text{Jumlah Piutang yang Tertagih}}{\text{Total Piutang}} \times 100\% \dots (5)$$

Adapun penilaian standar efektivitas rasio penagihan piutang untuk menganalisis pengendalian piutang tak tertagih di dasarkan pada tabel berikut ini.

Tabel 4. Tabel Standar Efektivitas Rasio Penagihan

Range CEI (%)	Klasifikasi	Keterangan & Sumber
≥ 90 – 100%	Sangat Efektif	Perusahaan top-tier, terutama di sektor retail & SaaS resolvepay.com+3resolvepay.com+3allianz-trade.com+3highradius.com+2mosaic.tech+2invoicesherpa.com+2
85 – 89%	Efektif	Menunjukkan proses penagihan yang kuat; benchmark umum
80 – 84%	Cukup Efektif	Masih diterima, namun perlu peningkatan di beberapa area
< 80%	Kurang Efektif	Menandakan adanya hambatan dalam billing atau follow-up

2.5 Penelitian Terdahulu

Tabel 5. Tabel Penulisan Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul Penulisan	Hasil Penulisan
1	Rosyda, S. A., & Wibowo, D. (2023).	Analisis Pengendalian Internal Piutang Dagang Pt Agung Indah Rejeki	Menurut hasil penulisan, hasil analisis pengendalian internal terhadap piutang dagang di PT Agung Indah Rejeki dapat disimpulkan baik karena adanya pemisahan fungsi dan pembagian wewenang.

2	Werita, D., & Nofrialdi, R. (2021).	Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. Dagna Medika	Hasil penulisan menunjukkan bahwa Pengelolaan dan pengendalian piutang pada PT. Dagna Medika belum berjalan efektif Hal ini dapat dilihat dari hasil penghitungan perputaran piutang, umur rata-rata piutang, tunggakan dan penagihan atas piutangnya terhadap pelanggan serta dilihat dari pengelolaan dan pengendalian piutang untuk mengubah piutang menjadi kas.
3	Wicaksono, H., Swantari, A., & Festivalia, F. (2022).	Analisis Pengendalian Piutang Hotel Z Di Jakarta Pusat Pada Masa Pandemi Covid-19	Hotel Z sudah melakukan yang terbaik dalam menagih piutang. Hal ini dapat di buktikan dari <i>average collection period</i> (ACP) yang kurang dari 30 hari, <i>account receivable turn-over</i> yang tinggi serta rasio penagihan piutang yang 83%.
4	Sari, D. R., & Priyawan, S. (2023).	Analisis Efektivitas Manajemen Piutang Terhadap Pengendalian piutang Tak Tertagih Pada Pt. Sarayu Garuda Elektrindo	Perusahaan memiliki pemantauan posisi piutang yang lemah karena tidak membuat daftar umur piutang sehingga perusahaan tidak mencadangkan kerugian piutangnya. Melalui analisis rasio yang dipakai, kelola manajemen piutang dalam perusahaan ialah belum efektif. Dikarenakan adanya rasio RTO dan ACP yang terletak di bawah standar yang ditentukan dalam perusahaan,

			rasio tunggakan yang tinggi terutama pada bulan Oktober berarti perusahaan belum mampu menangani penagihan piutangnya dengan baik sehingga rasio penagihan mengalami penurunan.
--	--	--	--

Sumber: Penulis, 2025

2.6 Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

BAB III

METODE PENULISAN

3.1 Jenis Penulisan

Jenis penulisan merujuk pada pendekatan atau strategi umum yang digunakan untuk melaksanakan suatu kegiatan penulisan. Sementara itu, metode penulisan berkaitan dengan teknik atau prosedur yang digunakan untuk mengumpulkan data yang relevan dalam mendukung proses penulisan ini, penulis memilih untuk menggunakan pendekatan kualitatif, karena dianggap paling sesuai untuk menggali informasi secara mendalam terkait permasalahan yang diteliti.

Penulisan kualitatif merupakan suatu teknik penulisan yang menggunakan narasi atau kata-kata dalam menjelaskan dan menjabarkan makna dari setiap fenomena, gejala, dan situasi sosial tertentu (Waruwu, 2023). Dalam proses pelaksanaan penulisan ini, penulis melalui beberapa tahapan, antara lain melakukan pencarian data, kemudian dilanjutkan dengan proses pengumpulan data dari berbagai sumber. Setelah data terkumpul, penulis melakukan pengolahan data tersebut agar dapat disusun secara sistematis, dan tahap selanjutnya adalah menganalisis data yang telah diolah guna memperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penulisan.

Berdasarkan pengertian yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis menyimpulkan bahwa terdapat beberapa aspek yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan penulisan ini. Salah satu hal utama yang harus dilakukan adalah mengamati secara cermat fenomena atau permasalahan yang menjadi fokus penulisan. Setelah itu penulis juga harus memahami fenomena tersebut agar proses penulisan dapat berjalan secara terarah. Penulis juga memerlukan data sebagai bahan acuan, dimana data tersebut dapat diperoleh dengan cara wawancara dan survei tetapi dapat juga mengambil data yang sudah ada berupa dokumen. Data yang telah diperoleh melalui proses pengumpulan kemudian di kumpulkan dan diolah sesuai kebutuhan penulisan. Setelah itu, data tersebut dianalisis guna mendapatkan pemahaman serta dapat menarik kesimpulan yang relevan.

3.2 Tempat dan Waktu Penulisan

Penulisan ini dilakukan di bagian akuntansi dan keuangan yang merupakan salah satu divisi operasional di PDAM Wanua Wenang Manado. Lokasi perusahaan

tersebut berada di Jalan Yos Sudarso No. 65, kelurahan Paal Dua, Koata Manado, yang menjadi tempat pelaksanaan pengumoulan data dan observasi terkait topik penulisan ini. Alasan penulis memilih lokasi ini adalah karena terdapat fenomena yang sesuai dengan topik yang diteliti yaitu Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado. Lama waktu untuk melaksanakan penulisan ini berlangsung selama 4 bulan dimulai pada tanggal 1 Februari 2025 dan berakhir pada tanggal tanggal 31 Mei 2025.

3.3 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer merupakan data yang belum melalui proses pengolahan yang dikumpulkan oleh penulis. Dalam penulisan ini data primer diperoleh melalui hasil wawancara dan observasi secara langsung terhadap pimpinan serta karyawan yang memiliki keterkaitan dengan objek penulisan.
2. Data sekunder merupakan data yang mendukung penulisan dan diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya dimana data tersebut sudah diolah berupa jurnal, teori, dokumen, buku, situs web, dan sebagainya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, penulis membutuhkan informasi yang akurat, relevan dengan topik penulisan, serta dapat dipertanggungjawabkan oleh karena itu, penulis menggunakan beberapa teknik atau metode pengumpulan data antara lain:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab antara penulis dengan narasumber guna memperoleh data yang berkaitan dengan penulisan. Dalam melakukan penulisan ini, penulis melakukan wawancara dengan pihak Manajemen. Wawancara juga dilakukan dengan pihak Akuntansi dan Keuangan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyediakan dokumen terkait penulisan yang sah dan akurat. Dalam hal ini penulis melakukan pengambilan data berupa dokumen keuangan yang bersangkutan

dengan daftar piutang, dokumen yang terkait dengan pengendalian piutang, serta kebijakan akuntansi yang ada.

3. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan serta pencatatan terhadap keadaan maupun objek penulisan. Dalam konteks penulisan ini penulis observasi secara langsung terhadap pengendalian piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado.

3.5 Teknik Analisis Data

Inti dari analisis data adalah menata data. Menata data dilakukan saat mengumpulkan data dilapangan. Dalam menata data, penulis diberikan kebebasan untuk memilih dan memilah metode apa yang tepat untuk sifat penulisannya (Thalib et al., 2022).

Dalam pelaksanaan penulisan ini, penulis menerapkan metode analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Metode ini terdiri dari tiga tahapan utama dalam proses analisis data, yaitu :

- a. Reduksi Data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan, reduksi data dilakukan secara terus menerus selama proses penulisan berlangsung (Lintong et al., 2020).

Adapun data yang akan direduksi berupa Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun Anggaran 2023– 2024.

- b. Penyajian Data dilakukan dengan menyajikan kumpulan informasi tersusun dalam rangka penarikan kesimpulan, biasanya berdasarkan tema-tema tertentu (Lintong et al., 2020).

Data yang diperoleh berupa Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun Anggaran 2023- 2024, selanjutnya data tersebut disusun dan disajikan dalam bentuk uraian teks yang bersifat naratif yang menganalisis piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado di Tahun Anggaran 2023 – 2024.

- c. Penarikan Kesimpulan yaitu temuan baru dari data yang telah disusun berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap yang

kemudian diteliti dan menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif (Thalib et al., 2022).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan penulis kemudian menarik kesimpulan apakah hasil analisis piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado di Tahun Anggaran 2023 – 2024 menunjukkan hasil yang baik atau tidak.

BAB IV

HASIL PENULISAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi PDAM Wanua Wenang Manado

Objek dari penulisan ini adalah PDAM Wanua Wenang Manado. Bagian gambaran umum mengenai objek penulisan ini memuat informasi dasar serta deskripsi umum PDAM Wanua Wenang Manado sebagai instansi

4.1.1 Sejarah PDAM Wanua Wenang Manado

Perusahaan Daerah Air Minum, yang biasa di singkat dengan PDAM, merupakan salah satu bentuk unit usaha yang dimiliki dan dikelola oleh pemerintah daerah. PDAM berperan dalam menyediakan dan mendistribusikan air bersih kepada masyarakat luas, sebagai bagian dari upaya pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat akan akses air bersih yang layak dan terjangkau.

- Pembangunan sistem penyediaan air minum kota manado dimulai sejak tahun 1992, yang sebenarnya berasal dari masa penjajahan belanda. Pada masa itu, sistem distribusi air bersih pertama kali dikembangkan dan dimanfaatkan sumber utama yang berasal dari mata air Warembungan.
- Pada Tahun 1976, secara resmi dibentuk Perusahaan Air Minum (PDAM) sebagai lembaga penyedia layanan air bersih, yang pembentukkannya didasarkan pada ketentuan hukum yang tertuang dalam Peraturan Daerah (Perda) Nomor 1/Perda WKDM/1976, yang disahkan pada tanggal 9 februari 1976.
- Tahun 1977, Gubernur selaku kepala daerah tingkat 1 provinsi sulawesi utara mengeluarkan surat keputusan Nomor 6 Tahun 1977 tertanggal 12 Januari 1977. Melalui keputusan tersebut, pengelolaan Perusahaan Air Minum (PDAM) Manado secara resmi diserahkan ke pemerintah kotamadya manado, yang selanjutnya berada dibawah koordinasi dan pengawasan Departemen Pekerjaan Umum.
- Tahun 1986
 - a. Tanggal 1 Januari 1986, terjadi perubahan nama resmi dari Perusahaan Air Minum (PDAM), dimana perusahaan tersebut berganti nama

- menjadi Perusahaan Daerah Air Minum kotamadya daerah tingkat II manado, yang selanjutnya dikenal dengan sebutan PDAM Manado.
- b. Tanggal 6 Januari 1986, surat keputusan Gubernur selaku Kepala Daerah tingkat I Sulawesi Utara No. 6 Tahun 1977 secara resmi mulai direalisasikan atau dijalankan menandai implementasi dan ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya.
 - c. Tanggal 15 april 1986, dikeluarkan Keputusan Menteri Pekerjaan Umum dengan nomor 16/KPTS/1986 yang berisi trntang penyerahan tanggungjawab pengelolaan prasarana dan sarana air bersih yang berada diwilayah kotamadya manado. Penyerahan tersebut dilakukan oleh Menteri Pekerjaan Umum kepada dua pihak, yaitu Gubernur selaku Kepala Daerah Tingkat I Sulawesi Utara dan kepada walikota mandya selaku Kepala Daerah Tingkat II Manado, sebagai bentuk pelimpahan kewenangan pengelolaan infrastruktur air bersih diwilayah tersebut.
 - d. Pada tanggal 17 april 1986, melalui surat keputusan walikotamadya kepala daerah tingkat II manado nomor 28 tahun 1986, secara resmi ditetapkan dimulainya pleaksanaan pengelolaan perusahaan daerah air minum (PDAM) Manado sebagai bagian dari upaya penyediaan layanan air bersih diwilayah tersebut.
- Dengan adanya Undang-Undang No. 22 Tahun 2000 tentang Pemerintahan Daerah, maka nama Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Daerah Tingkat II Manado, Berdasarkan Surat Keputusan Walikota No. 141 Tahun 2000, Tanggal 21 Oktober 2000 dan Peraturan Daerah No. 14 Tahun 2000, Tanggal 12 Desember 2000, diubah menjadi Perusahaan Daerah Air Minum Kota Manado. Dan lebih diatur lagi dengan Surat Keputusan Walikota Manado No. 55 Tahun 2001, Tanggal 1 Maret 2001.
 - Pada tahun 2005 tepatnya pada tanggal 22 oktober, telah dilakukan penandatanganan kontrak kerjasama antara Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota manado dengan pemerintah kota manado dengan dua mitra internasional, yaitu BVTs dan WMD adri belanda, sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan air bersih kota manado.
 - Pada tahun 2007 tepatnya pada tanggal 15 february, secara resmi dilakukan oeresmian operasional PT. Air Manado sebagai entitas baru dalam

pengelolaan layanan air minum di kota manado. Dalam proses peralihan ini, seluruh karyawan, aset, serta kewajiban utang milik PDAM kota manado secara resmi di alihkan menjadi tanggungjawab PT. Air Manado.

- Pada kurun waktu antara tahun 2007 hingga 2014, PDAM Kota Manado masih tetap eksis secara kelembagaan dan di akui keberadaanya melalui dasar hukum berupa peraturan daerah (Perda). Namun, PDAM Kota Manado tidak lagi menjalankan kegiatan operasionalnya karena seluruh hak konsesi, sumber daya pegawai, serta aset yang dimilikinya telah dialihkan sepenuhnya kepada PT Air Manado.
- Pada tahun 2012 tepatnya tanggal 25 juni, telah dilaksanakan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) PT Air Manado, dimana hasil pembahasan dalam rapat tersebut secara resmi dicatat dan dituangkan dalam berita acara RUPS dengan Nomor 13 tertanggal 25 juni 2012 sebagai dokumen legal yang memuat keputusan penting perusahaan.
 - a. Memberikan persetujuan secara resmi atas proses pengembalian seluruh aset yang selama ini digunakan oleh PT Air Manado kepada pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Manado sebagai pemilik sah aset tersebut.
 - b. Pengembalian wilayah konsesi kecamatan Mapanget sesuai peta wilayah konsesi dimaksud.
- Tahun 2014
 - a. Pada tanggal 9 Desember 2014, telah dilakukan serah terima resmi aset sistem penyediaan Air Minum (SPAM) IKK Mapanget yang berasal dari kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, melalui Direktorat Pengembangan Air Minum Provinsi Sulawesi Utara kepada pemerintah kota manado.
 - b. Pada tanggal 16 Desember 2014 telah dilakukan penyerahan secara resmi tanggungjawab pengelolaan administrasi pelanggan air minum oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi utara melalui unit pelaksana teknis dinas (UPTD) Air Minum kepada Direktur perusahaan daerah air minum kota manado (PDAM) kota manado.
- Sejak tanggal 1 Januari 2015 hingga saat ini, tanggungjawab atas pelayanan air minum di wilayah kecamatan Mapanget, kota manado secara resmi

berada dibawah pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) kota Manado “pelayanan awal di wilayah tersebut melalui Instalasi Pengelolaan Air (IPA) Politeknik IKK Mapanget sebanyak 164 Sambungan Rumah (SR) pada tahap awal pengoperasiannya.

4.1.2 Visi dan Misi PDAM Wanua Wenang Manado

Visi:

“Memberikan Pelayanan air minum yang handal dengan berorientasi kepada kualitas, kuantitas, dan kontinuitas pelayanan”

Misi

Misi Perumda PDAM Wanua Wenang Manado:

1. Menyediakan layanan air minum yang layak, berkesinambungan dan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat dikota manado.
2. Mengurangi jumlah keluhan dari pelanggan dengan mengedepankan kualitas pelayanan air minum yang optimal.
3. Memperlakukan karyawan sebagai mitra strategis dan mengembangkannya secara optimal.
4. Menjalankan pengelolaan perusahaan berdasarkan prinsip keadilan, keterbukaan, dan tanggungjawab sebagai wujud penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governace*).

4.1.3 Logo PDAM Wanua Wenang Manado

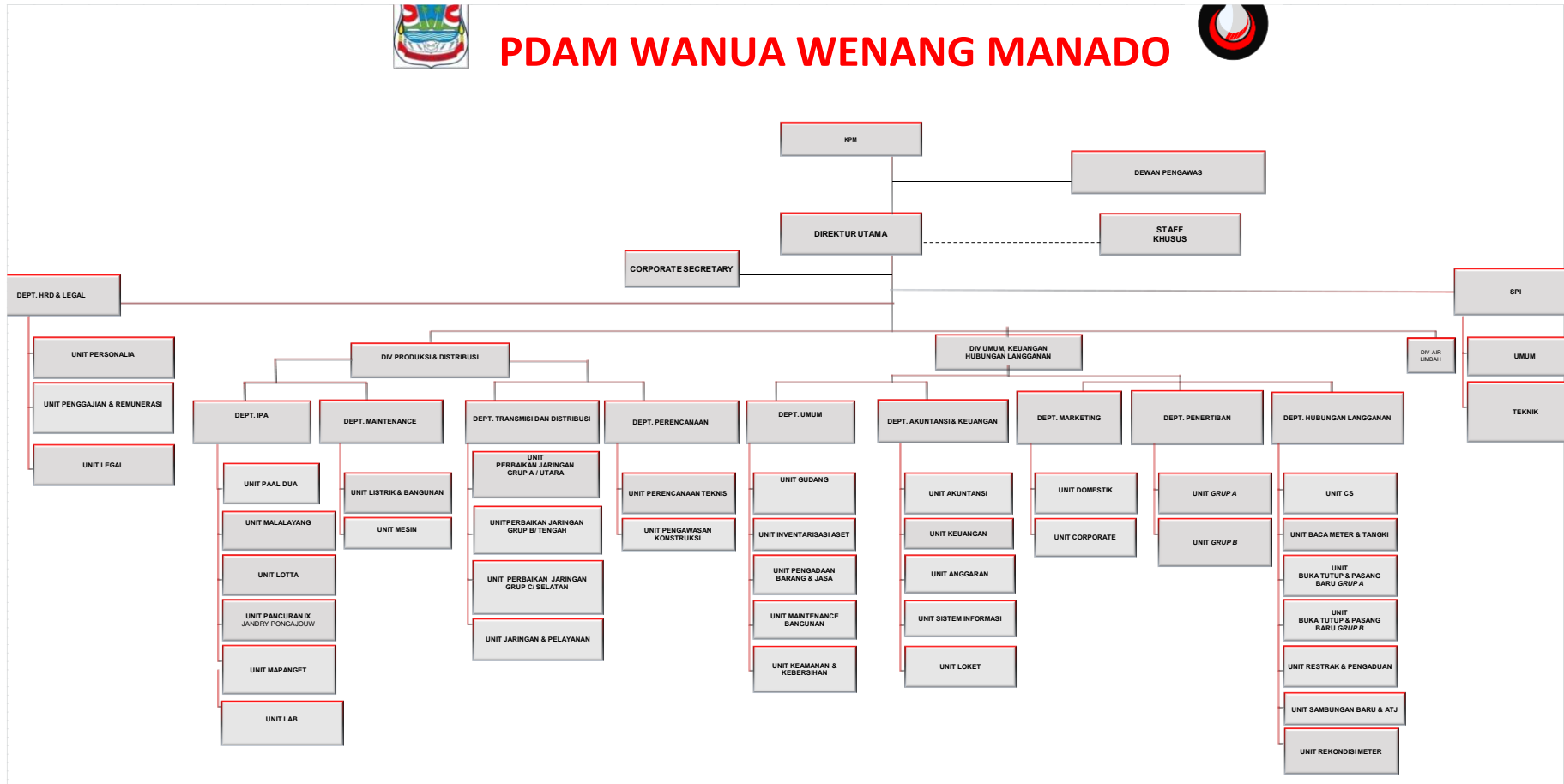


Gambar 2. Logo PDAM Wanua Wenang Manado

Arti logo Perumda PDAM Wanua Wenang Manado:

1. Lingkaran hitam mengartikan bahwa pelayanan Perumda PDAM Wanua Wenang Manado akan abadi dan tidak lekang oleh waktu.
2. Tetesan air warna putih melambangkan pelayanan Perumda PDAM Wanua Wenang Manado pada bidang air bersih dan air minum.
3. Warna merah setengah lingkaran melambangkan semangat pelayanan Perumda PDAM Wanua Wenang Manado yang berani dan selalu siap kapan pun dan dimana pun.
4. 5 (lima) garis merah melambangkan Pancasila sebagai dasar negara.

4.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. Struktur Organisasi PDAM Wanua Wenang Manado

4.1.5 Uraian Tugas (Job Description)

1. Direktur Utama

- Bertanggungjawab kepada Kuasa Pemilik Modal (KPM) dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.
- Menyusun dan mengendalikan strategi bisnis perusahaan secara menyeluruh.
- Menyusun dan mengorganisir visi dan misi perusahaan.
- Menyusun strategi pengembangan perusahaan baik dari sisi produksi, jaringan maupun pemasaran.
- Menyampaikan Laporan Keuangan, Laporan Bisnis, dan Kinerja Perusahaan kepada KPM.
- Mengawasi semua kegiatan perusahaan baik internal maupun external.
- Mengevaluasi pencapaian dan kinerja perusahaan dan staf.
- Menata keseluruhan sistem manajerial perusahaan guna mendukung pertumbuhan dan kemajuan perusahaan.
- Melaksanakan rencana dan prosedur yang telah ditetapkan dengan cara mendelegasikan wewenang kepada staf yang berada dibawah tanggung jawabnya.
- Memotivasi seluruh karyawan agar bekerja secara profesional, efisien, dan efektif.

2. Staff Khusus Direktur Utama

- Membantu Direktur Utama dalam melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pihak external dan stake holder.
- Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat.
- Memberikan masukan kepada Direktur Utama hal-hal yang ditemukan di lapangan.

3. Satuan Pengawas Internal

- Bertanggungjawab kepada Direktur Utama dalam melaksanakan tugasnya.
- Menyusun perencanaan pengawasan dan pemeriksaan baik administrasi maupun teknik.

- Membuat program pemeriksaan harian, mingguan, bulanan, terhadap dugaan pencurian air, sambungan liar baik domestik maupun non domestik.
- Mengawasi pelaksanaan pengawasan oleh supervisor dan staff.
- Mengarahkan dan memonitor jalannya pengawasan oleh supervisor dan staff.
- Menyusun laporan hasil audit setiap bulan kepada Direktur Utama.
- Memeberikan rekomendasi kepada Direktur Utama hasil pemeriksaan di lapangan.

4. Corporate Secretary

- Menyusun jadwal Direktur Utama dalam setiap kegiatan dan rapat.
- Mengarahkan semua anggota Corporate Secretary dalam melaksanakan tugas.
- Mendampingi Direktur Utama baik dalam rapat maupun kunjungan keluar kantor.
- Menyediakan semua kebutuhan kantor Direktur Utama.
- Membuat surat Direktur Utama baik surat eksternal maupun internal.
- Mengadministrasikan dengan baik semua surat external maupun internal.
- Mensirkulasi surat yang masuk dari pihak external.

5. Dept. HRD & Legal

- Bertanggungjawab kepada Direktur Utama dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
- Mengsupervisi semua kegiatan Sumber Daya Manusia, personil, dan Remunerasi Karyawan.
- Mengsupervisi semua keperluan legalitas perusahaan, masalah hukum, dan segala kerjasama.
- Merencanakan dan mengendalikan proses rekrutmen, penempatan, dan pengembangan karyawan.
- Merencanakan dan mengendalikan struktur gaji karyawan.
- Merencanakan dan mengendalikan remunerasi karyawan.
- Merencanakan dan mengendalikan semua peraturan perusahaan dan karyawan.
- Menyusun program perekrutmen karyawan.

- Membuat laporan pengembangan karir karyawan.
- Menyusun program pelatihan bagi seluruh karyawan.
- Memantau seluruh proses administrasi karyawan perusahaan.
- Menyusun program reward dan punishment karyawan.
- Merencanakan dan mengatur serta memantau kedisiplinan karyawan.
 - a. Unit Personalia
 - Memastikan mengawasi proses rekrutmen karyawan berjalan dengan baik.
 - Memastikan calon karyawan direkrut sesuai dengan prosedur.
 - Memastikan program pengembangan karyawan berjalan dengan baik.
 - Memastikan training terhadap karyawan dilakukan sesuai dengan jenjang karir.
 - Memastikan data base karyawan dibuat dengan baik dan up to date.
 - Unit pengganjian dan remunerasi
 - Melakukan survei gaji dalam rangka menyusun program remunerasi perusahaan.
 - Membuat daftar gaji dengan remunerasi perusahaan untuk dibahas ditingkat management.
 - Meneliti semua program karyawan dan pensiunan sesuai dengan undang-undang yang berlaku.
 - Membuat struktur gaji dan golongan karyawan.
 - Membuat program kesejahteraan karyawan.
 - Menganalisa beban kerja karyawan disesuaikan dengan remunerasi yang diterima.
 - b. Unit Legal
 - Melakukan pengawasan dan pengelolaan terhadap perizinan perusahaan yang berhubungan dengan seluruh kegiatan usaha yang dijalankan
 - Menindaklanjuti permasalahan hukum didalam maupun diluar yang menyangkut perusahaan.
 - Berkoordinasi dengan instansi lain dalam penyelesaian masalah hukum.
 - Mengurus dan merumuskan perjanjian kerjasama yang dijalankan perusahaan.

- Menyesuaikan kebijakan perusahaan dengan regulasi terbaru yang dikeluarkan oleh pemerintah terkait operasional bisnis.
 - Mengurus dan menyimpan dokumen-dokumen perusahaan, dan surat-surat terkait.
6. Divisi Umum dan Keuangan
- Bertanggungjawab kepada Direktur Utama dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.
 - Memimpin dan mengkoordinasikan tugas dibidang Akuntansi, Keuangan, Umum dan Sistem Informasi Teknologi.
 - Menyusun rencana kerja dan Anggaran Perusahaan.
 - Mengendalikan program dibidang akuntansi, keuangan, anggaran, loket, IT, Umum, gudang, aset, barang dan jasa, keamanan dan kebersihan.
 - Melakukan evaluasi secara berkala terhadap pencapaian target perusahaan.
 - Menyiapkan laporan manajemen dan keuangan baik bulanan, triwulan dan tahunan.
 - Menyusun strategi Humas Resources baik dari segi recruitment, pengembangan staff, remuneration dan pensiun.
 - Menyusun rencana pengembangan dan perbaikan infrastruktur kantor dan instalasi.
 - Menyusun strategi pengelolaan semua aset perusahaan.
 - Menyusun strategi dibidang IT.
 - Menyusun strategi pengadaan barang dan jasa serta perusahaan.
 - Mengatur manajemen gudang.
- 1) Dept. Umum
- Menyusun rencana pengadaan barang dan jasa dan inventaris perusahaan.
 - Menyusun rencana pemeliharaan dan perbaikan inventaris perusahaan.
 - Melakukan pengawasan terhadap seluruh proses pengadaan barang dan juga jasa.
 - Menjamin bahwa seluruh pembelian barang atau jasa dilakukan dengan biaya yang efisien.
 - Memastikan semua permintaan barang dan jasa dari user dilakukan on time.

- Memastikan stok barang digudang tersedia dengan jumlah minumum.
- Mengawasi pelaksanaan stock opname gudang seyiap bulan.
- Mengawasi keamanan kantor berjalan dengan baik.
- Mengawasi kebersihan seluruh area kantor dan halaman.

2) Dept. Gudang

- Menyusun perencanaan kebutuhan bahan kimia bagi kebutuhan produksi.
- Menyusun perencanaan kebutuhan pipa dan aksesoris.
- Mengkoordinir saldo persediaan barang baik bahan kimia, pipa dan aksesoris yang ada di gudang.
- Bertanggungjawab terhadap kegiatan penerimaan, penyimpanan, serta pengeluaran barang.
- Bertanggungjawab dalam pengelolaan stok bahan kimia, pipa aksesoris distribusi peralatan dan perlengkapan.
- Memeriksa semua dokumen pembelian sesuai dengan barang yang diterima.
- Melakukan verifikasi jumlah dan mutu barang sesuai dengan pesanan, serta menyampaikan laporan apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dengan permintaan.
- Menyimpan, menyusun dan menjaga semua barang-barang persediaan yang ada digudang seacara rapih dan mudah dihitung.
- Secara berkala melaporkan keadaan barang persediaan yang ada digudang.
- Melakukan stock opname barang yang ada digudang setiap bulan.

1) Unit Inventaris dan Aset

- Membuat data base semua aset perusahaan baik aset tetap maupun bergerak.
- Memastikan semua bangunan dan tanah mempunyai sertifikat resmi.
- Mamastikan semua surat-surat kendaraan lengkap.
- Memastikan semua pajak kendaraan dibayar ontime.

2) Unit Pengadaan Barang dan Jasa

- Menyusun rencana kebutuhan bahan kimia, pipa dan aksesoris.

- Menyelenggarakan pengadaan barang sesuai dengan wewenang.
- Menyelenggarakan penyusunan harga referensi melalui kegiatan survei pasaran pabrik, distributor dan agen instalasi pemerintah.
- Mengawasi dan mengevaluasi kuantitas dan kualitas hasil pengadaan.
- Monitor proses pengadaan, penerimaan barang dan penyelesaian kewajiban pembayaran.

3) Unit Maintenance Bangunan

- Membuat program maintenance semua bangunan perusahaan.
- Memastikan dan melakukan maintenance secara rutin baik bangunan gedung kantor, kendaraan, AC.
- Memastikan dan melakukan maintenance rutin semua komputer, printer.

4) Unit Keamanan dan Kebersihan

- Menyusun jadwal pelaksanaan shift bagi petugas keamanan.
- Memastikan semua petugas keamanan berada ditempat tugas masing-masing sesuai jadwal.
- Melakukan apel secara rutin dengan petugas keamanan.
- Memastikan semua area kantor dan toilet dibersihkan setiap hari.
- Memastikan semua taman dirawat dengan baik.
- Memastikan rumput di semua area kantor dipangkas secara rutin.

3) Dept. Akuntansi dan Keuangan

- Bertanggungjawab kepada Kepala Divisi Admin Umum dan Keuangan dalam tugas dan tanggungjawabnya.
- Menyusun rencana kerja dibidang akuntansi, keuangan dan IT perusahaan.
- Supervisi dibidang keuangan akuntansi, keuangan dan IT.
- Menyusun dan merancang laporan keuangan secara periodik, baik setiap bulan, triwulan maupun tahunan.
- Merencanakan dan mengendalikan budget anggaran dan belanja perusahaan.
- Merencanakan dan mengendalikan cash flow perusahaan.
- Merencanakan dan mengendalikan sistem informasi perusahaan.

- Merencanakan dan mengendalikan IT perusahaan.
- Merencanakan dan mengkoordinasikan pengembangan sistem dan prosedur akuntansi dan keuangan.

1) Unit Akuntansi

- Menyusun Laporan Keuangan baik harian, bulanan, triwulan maupun tahunan untuk diserahkan kepada manager Dept. Akuntansi dan Keuangan.
- Memastikan semua transaksi telah dicatat dan dijurnal dengan baik benar dan akurat.
- Membuat aging report piutang.
- Menganalisa DRD yang diterbitkan dan membuat daftar tagihan.
- Memastikan siklus akuntansi dengan baik.

2) Unit Keuangan

- Menganalisa dan melakukan pembayaran terhadap hutang yang sudah jatuh tempo.
- Memeriksa semua pembayaran baik melalui kas kecil maupun transfer.
- Membuat aging report terhadap hutang perusahaan sesuai jatuh tempo.
- Mengawasi dan meneliti semua dokumen yang berhubungan dengan invoice pembayaran.
- Membuat schedule pembayaran baik hutang maupun pajak.
- Mengawasi pembayaran yang dilakukan kasir.
- Melakukan pembayaran pajak baik PPN PPH 21 dan pajak lainnya sebelum jatuh tempo.

3) Unit Anggaran

- Membantu manajemen dalam menyusun anggaran perusahaan.
- Membuat sistem/tool variance budget anggaran perusahaan dan realisasinya.
- Mengkoordinir semua data dari semua departemen dalam rangka penyusunan anggaran perusahaan.
- Membuat dan menganalisa budget variance setiap bulan dan melaporkan kepada manager Akuntansi dan Keuangan.

- Memberikan masukan kepada manager Akuntansi dan Keuangan hasil analisa.

4) Unit Sistem Informasi

- Mengimplementasikan semua pengembangan sistem informasi di perusahaan.
- Memastikan semua pengembangan sistem informasi berjalan dengan baik.
- Memastikan sistem informasi dan jaringan IT berjalan baik, dan jika terjadi permasalahan segera dilakukan perbaikan.
- Memastikan sistem dashboard berjalan dengan baik.
- Memastikan sistem dan software akuntansi berjalan dengan baik.
- Melakukan penulisan secara rutin untuk mengembangkan sistem informasi agar selalu mengikuti perkembangan yang ada.
- Memelihara website perusahaan agar berjalan lancar dan up to date.

5) Unit Loker

- Mengkoordinir semua staff loket, baik loket paal 2, Bank Mandiri dan Loker Pandu dalam melayani pembayaran pelanggan.
- Menerima pembayaran pelanggan melalui loket.
- Memberikan layanan yang baik dan wajar kepada setiap pelanggan.
- Menerima keluhan pelanggan dan memberikan solusi yang baik.
- Membuat laporan penerimaan loket setiap sore dan melaporkan kepada manager.

7. Divisi Hubungan Langgan

- Bertanggungjawab kepada Direktur Utama dalam melaksanakan tugasnya.
- Menyusun rencana strategi pemasaran dan pelayanan kepada pelanggan.
- Menyusun strategi dalam mencapai target penjualan dan pendapatan perusahaan.
- Menyusun strategi dalam rangka mengaktifkan pelanggan yang non aktif baik pelanggan domestik maupun non domestik.
- Membuat perencanaan dan mengawasi pelaksanaan penertiban baik pelanggan yang menunggak maupun sambungan liar.

- Membuat perencanaan pelayanan pelanggan dan mengawasinya agar pelayanan pelanggan maksimal.
- Berkoordinasi dengan Divisi Distribusi dalam merencanakan perluasan cakupan pelayanan air.
- Mengevaluasi kerja staff dan supervisinya.
 - a. Dept. Hubungan Langgan
 - Bertanggungjawab kepada Kepala Divisi Hubungan Langgan dalam melaksanakan tugasnya.
 - Menyusun rencana pelayanan yang maksimal bagi semua pelanggan.
 - Menganalisa target dan pencapaian sambungan baru.
 - Menjalin hubungan baik dengan pelanggan.
 - Menyusun konsep promosi bagi pencapaian target sambungan baru.
 - Menyusun visit program bagi pelanggan potensial baik domestik maupun non domestik.
 - Membuat rencana penagihan kepada semua pelanggan non domestik.
- 1) Unit CS
 - Mengkoordinir seluruh staff Customer Service.
 - Membagi tugas kepada seluruh staff Customer Service.
 - Bersama staff dan CS membantu menyelesaikan keluhan pelanggan.
 - Mengkoordinir dan memastikan semua JO keluhan pelanggan di distribusikan kepada yang berkepentingan.
 - Memonitor semua JO yang didistribusikan agar dikerjakan dalam waktu 1x24 jam.
 - Bersama-sama dengan staff CS mengevaluasi hasil kerja setiap hari.
- 2) Unit Baca Meter & Tangki
 - Mengawasi seluruh pelaksanaan tugas staff baca meter dan perhitungan kubikasi pemakaian air.
 - Menyusun jadwal pembaca meter sesuai wilayahnya.
 - Menganalisa dan menyelidiki sebab penurunan dan kenaikan pemakaian air pelanggan dan melakukan koreksi.
 - Menyusun laporan penggunaan kubikasi air pelanggan secara sistematis dan menyerahkan kepada sistem Informasi.

- Menerima dan menindaklanjuti pengaduan pelanggan terhadap hasil baca meter.
- Mengumpulkan dan melaporkan data mengenai penyalahgunaan air, pengrusakan meter, ketidakwajaran pembacaan meter dll.
- Menetapkan wilayah masing-masing staf baca meter.
- Memastikan penyaluran air tangki baik penjualan maupun pelayanan sesuai dengan JO.

3) Unit Buka Tutup & Pasang Baru

- Mengkoordinir semua Job Order kegiatan penyegelan dan buka segel pelanggan menunggak dan pencurian air.
- Mengkoordinir semua JO pasang baru terhadap pelanggan yang non aktif.
- Bersama-sama dengan supervisor penertiban memonitor dan mengawasi penyegelan yang menunggak.
- Bersama-sama dengan staff melakukan penyegelan, buka segel dan pasang baru pelanggan yang menunggak.
- Melakukan evaluasi terhadap target harian, mingguan dan bulanan.
- Melaporkan kepada manager kegiatan penyegelan, buka segel dan pasang baru pelanggan yang menunggak.

4) Unit Restrak & Pengaduan

- Mengkoordinir semua staff pengaduan dan restrukturisasi tagihan air.
- Menganalisa semua pengaduan dan permohonan restrukturisasi atas tagihan air.
- Menyerahkan kepada unit seal meter jika pengaduan berhubungan dengan masalah meter.
- Memberikan rekomendasi kepada Manager, Kadiv dan Dirut atas pengaduan dan permohonan restrukturisasi tagihan air.

c. Dept. Penertiban

- Menyusun rencana penertiban dan penyegelan pelanggan yang menunggak.
- Mengkoordinir dan melaksanakan penertiban dan penyegelan serta pemutusan sambungan rumah. Sesuai surat perintah.

- Mengadakan pengawasan secara rutin terhadap pelanggan yang berpotensi penyalahgunaan air.
- Melakukan penulisan terhadap pemasangan pipa dan penyambungan ilegal.
- Melaksanakan penulisan dan pemeriksaan meter atas pengaduan pelanggan.
- Bekerjasama dengan supervisor pembaca meter guna menertibkan sambungan pelanggan.
- Menandatangani laporan penyegelan.

d. Dept. Marketing

- Bertanggungjawab kepada Kepala Divisi Hubungan Langgan dalam melaksanakan tugasnya.
- Menyusun rencana pelayanan yang maksimal bagi semua pelanggan.
- Menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan.
- Merencanakan dan mengawasi pelaksanaan sistem yang efektif dan efisien dalam program pemasangan baru dan buka tutup segel.
- Membuat perencanaan dan strategi restrukturisasi baik pelanggan non aktif maupun yang menunggak dan pengaduan pelanggan.
- Menyusun rencana dan mengawasi penjualan air tangki dan pelayanan air tangki kepada pelanggan dan non pelanggan.

1) Unit Domestik

- Menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan rumah tangga.
- Melakukan pelaksanaan sistem yang efektif dan efisien dalam program pemasangan baru dan buka tutup segel untuk seluruh pelanggan rumah tangga.
- Menindaklanjuti segala rencana dan strategi restrukturisasi baik pelanggan non aktif maupun yang menunggak dan pengaduan pelanggan.
- Mensupervisi penagihan pelanggan rumah tangga.

2) Unit Corporate

- Menjalin hubungan baik dengan semua pelanggan baik instansi pemerintah, Niaga Besar, Niaga Kecil, Air Curah, Sosial Umum, dan Kedutaan.

- Melaksanakan pelaksanaan sistem yang efektif dan efisien dalam program pemasangan baru dan tutup buku segel seluruh pelanggan baik Instansi pemerintah, Niaga Besar, Niaga Kecil, Air Curah, sosial Umum, dan Kedutaan.
- Menindaklanjuti segala rencana dan strategi restrukturisasi baik pelanggan non aktif maupun yang menunggak dan pengaduan pelanggan baik Instansi Pemerintah, Niaga Besar, Niaga Kecil, Air Curah, Sosial Umum, dan Kedutaan.
- Mensupervisi penagihan pelanggan baik Instansi Pemerintah, Niaga Besar, Niaga Kecil, Air Curah, Sosial Umum, dan Kedutaan.

4.2 Hasil Penelitian

Untuk memberikan layanan air bersih yang baik dan merata, PDAM Wanua Wenang Manado terus menjalankan berbagai program, seperti pemasangan sambungan baru, penyambungan ulang, dan pendistribusian air. Program-program ini membuat jumlah pelanggan terus meningkat dari tahun ke tahun.

Pada tahun 2023 jumlah pelanggan tercatat sebanyak 29.886, dan bertambah menjadi 33.339 pelanggan pada tahun 2024. Dengan bertambahnya pelanggan otomatis pemakaian air juga meningkat. Dalam pelayanannya, PDAM menerapkan tarif berdasarkan volume pemakaian. Untuk pemakaian rumah tangga 0 sampai 10 meter kubik perbulan, tarifnya berkisar antara Rp. 4.500 sampai Rp. 5.000 per meter kubik. Sementara itu, untuk pelanggan dengan pemakaian yang lebih tinggi yaitu 11 sampai 20 meter kubik, tarif yang dikenakan sekitar Rp. 9.500 per meter kubik.

Peningkatan jumlah pelanggan dan konsumsi air tertentu berdampak pada naiknya nilai penjualan air dan tentunya menimbulkan piutang. Untuk itu penting untuk melihat bagaimana kondisi piutang PDAM selama 2 tahun terakhir. Berikut ini akan disajikan daftar rekapitulasi piutang PDAM Wanua Wenang Manado sebagai bagian dari hasil penelitian.

4.2.1 Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023 - 2024

Adapun daftar rekapitulasi piutang PDAM Wanua Wenang Manado tahun 2023 – 2024 adalah sebagai berikut.

Tabel 6. Tabel Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023

Bulan	Saldo Awal	Penjualan Kredit	Piutang Tertagih	Piutang Tak Tertagih
	Rp	Rp	Rp	Rp
Januari	Rp 2.435.062.801	Rp 5.511.121.023	Rp 7.733.806.089	Rp 212.377.735
Februari	Rp 212.377.735	Rp 4.543.711.600	Rp 4.448.168.235	Rp 307.921.100
Maret	Rp 307.921.100	Rp 3.890.755.341	Rp 3.967.276.076	Rp 231.400.365
April	Rp 231.400.365	Rp 5.570.394.100	Rp 5.330.333.612	Rp 471.460.853
Mei	Rp 471.460.853	Rp 6.980.110.210	Rp 7.131.497.841	Rp 320.073.222
Juni	Rp 320.073.222	Rp 2.943.786.995	Rp 3.116.536.140	Rp 147.324.077
Juli	Rp 147.324.077	Rp 3.120.995.721	Rp 3.035.326.144	Rp 232.993.654
Agustus	Rp 232.993.654	Rp 2.439.125.010	Rp 2.242.090.549	Rp 430.028.115
September	Rp 430.028.115	Rp 4.458.055.092	Rp 4.546.477.974	Rp 341.605.233
Oktober	Rp 341.605.233	Rp 5.985.342.140	Rp 6.192.741.293	Rp 134.206.080

November	Rp 134.206.080	Rp 3.647.891.000	Rp 3.560.353.590	Rp 221.743.490
Desember	Rp 221.743.490	Rp 3.648.602.768	Rp 3.512.423.258	Rp 357.923.000
Total	Rp 5.486.196.725	Rp 52.739.891.000	Rp 54.817.030.801	Rp 3.409.056.924

Sumber : PDAM Wanua Wenang Manado

Dari tabel 6 dapat dililat saldo awal piutang pada bulan Januari 2023 sebesar Rp. 2.435.062.801, dengan jumlah piutang tak tertagih pada akhir periode sebesar Rp.3.409.056.924. Dapat dilihat selama periode tahun 2023 penjualan kredit paling besar terjadi pada bulan Mei sebesar Rp. 6.980.110.210, piutang yang berhasil ditagih dengan angka tertinggi terjadi pada bulan Januari sebesar Rp. 7.733.806.089, sedangkan angka piutang tak tertagih paling tinggi terjadi pada bulan April yaitu sebesar Rp. 471.460.853.

Tabel 7. Tabel Daftar Rekapitulasi Piutang PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2024

Bulan	Saldo Awal Rp	Penjualan Kredit Rp	Piutang Tertagih Rp	Piutang Tak Tertagih Rp
Januari	Rp 3.409.056.924	Rp 5.511.121.023	Rp 8.564.242.460	Rp 355.935.487
Februari	Rp 355.935.487	Rp 4.543.711.600	Rp 4.691.103.965	Rp 208.543.122
Maret	Rp 208.543.122	Rp 3.890.755.341	Rp 3.731.097.150	Rp 368.201.313
April	Rp 368.201.313	Rp 5.570.394.100	Rp 5.696.524.858	Rp 242.070.555
Mei	Rp 242.070.555	Rp 6.980.110.210	Rp 6.961.637.492	Rp 260.543.273
Juni	Rp 260.543.273	Rp 2.943.786.995	Rp 2.999.769.925	Rp 204.560.343
Juli	Rp 204.560.343	Rp 3.120.995.721	Rp 2.971.463.947	Rp 354.092.117
Agustus	Rp 354.092.117	Rp 2.439.125.010	Rp 2.649.410.347	Rp 143.806.780
September	Rp 143.806.780	Rp 4.458.055.092	Rp 4.251.608.650	Rp 350.253.222
Oktober	Rp 350.253.222	Rp 5.985.342.140	Rp 6.230.229.130	Rp 105.366.232
November	Rp 105.366.232	Rp 3.647.891.000	Rp 3.315.456.911	Rp 437.800.321
Desember	Rp 437.800.321	Rp 3.647.891.000	Rp 3.749.345.926	Rp 336.345.395
Total	Rp 6.440.229.689	Rp 52.739.179.232	Rp 55.811.890.761	Rp 3.367.518.160

Sumber : PDAM Wanua Wenang Manado

Dari tabel 7 dapat dililat saldo awal piutang pada bulan Januari 2024 sebesar Rp 3.409.056.924, dengan jumlah piutang tak tertagih pada akhir periode sebesar Rp.3.367.518.160. Dapat dilihat selama periode tahun 2023 penjualan kredit paling besar terjadi pada bulan Mei sebesar Rp. 6.980.110.210, piutang yang berhasil ditagih dengan angka tertinggi terjadi pada bulan Januari sebesar Rp. 8.564.242.460, sedangkan angka piutang tak tertagih paling tinggi terjadi pada bulan November yaitu sebesar Rp. 437.800.321.

4.2.2 Hasil Wawancara dan Observasi

Berdasarkan data dan hasil wawancara serta observasi langsung di PDAM Wanua Wenang Manado, berikut adalah pembahasan secara mendalam terhadap pengendalian piutang tak tertagih.

1. Sumber piutang dan sistem penagihan

Piutang yang tercatat di PDAM Wanua Wenang Manado sepenuhnya berasal dari penggunaan air bersih oleh pelanggan. Sistem pembayaran yang digunakan bersifat prabayar, dimana pelanggan menggunakan air terlebih dahulu, dan pembayaran dilakukan di bulan berikutnya. Misalnya, air yang dipakai bulan juni akan ditagih pada bulan juli. Karena perusahaan menggunakan sistem akuntansi *accrual basis*, maka piutang langsung diakui pada awal bulan berjalan dan apabila pelanggan belum membayar, maka itu langsung dicatat sebagai piutang.

2. Karakteristik dan perilaku pelanggan

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa terdapat dua tipe pelanggan yang umum ditemukan:

- Pelanggan proaktif yang membayar tepat waktu.
- Pelanggan pasif yang hanya membayar jika didatangi oleh petugas penagih.

Pelanggan pasif ini cukup dominan, dan menjadi salah satu faktor utama menumpuknya piutang. Dari observasi langsung dilapangan, banyak pelanggan yang menyampaikan bahwa mereka tidak merasa “terdesak” untuk membayar sebelum ada petugas datang. Ini menunjukkan rendahnya kesadaran pelanggan akan kewajiban pembayaran yang berdampak besar terhadap tingginya piutang tak tertagih.

3. Faktor Penyebab Piutang Tak Tertagih

Dari hasil wawancara, faktor penyebab piutang tidak tertagih terbagi dua:

- Faktor Eksternal, yaitu kemampuan finansial pelanggan yang bervariasi, serta kebiasaan menunggu penagihan.

- Faktor internal, yaitu keterbatasan SDM dibagian Hubungan Langgan yang menyebabkan keterlambatan penagihan di beberapa wilayah pelayanan.

4. Dampak Akuntansi Keuangan

PDAM Wanua Wenang Manado mengacu pada SAKEP (Standar Akuntansi Keuangan Entitas Privat) yang dikeluarkan oleh PERPAMSI. Dalam kebijakan ini, piutang yang tidak tertagih lebih dari tiga bulan secara otomatis dikategorikan sebagai piutang tak tertagih dan harus dialokasikan dalam akun beban penyisihan piutang. Ini berarti, semakin tinggi nilai piutang yang tidak tertagih, semakin besar beban biaya penyisihan yang diakui di akhir tahun. Selain itu, potensi penerimaan kas juga ikut menurun, sehingga mengganggu arus kas operasional perusahaan.

5. Evaluasi dan Sistem Pengendalian Internal

Sistem pengendalian piutang melibatkan dua departemen utama, yaitu:

- Departemen Keuangan: Bertanggung jawab atas pencatatan dan pelaporan piutang.
- Departemen Hubungan Langgan: Bertugas melakukan penagihan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan.

Setiap bulan dilakukan evaluasi internal terhadap capaian penerimaan, yang kemudian ditindaklanjuti dengan penugasan lapangan untuk menagih pelanggan. Namun, keterbatasan personel, dan luasnya wilayah cakupan seringkali menyebabkan efektivitas penagihan menurun.

6. Sanksi Penanganan

Sanksi terhadap pelanggan yang menunggak dilakukan dalam bentuk.

- Penyegelan sambungan air setelah tidak membayar selama 3 bulan.
- Jika pelanggan melanggar penyegelan (misalnya membuka segel sendiri), maka tindakan hukum dapat diambil karena

PDAM telah bekerja sama dengan pihak kepolisian dan kejaksaan.

7. Kinerja Penagihan 2023-2024

Berdasarkan data internal dari perhitungan mandiri

- Tahun 2023: Rasio piutang tertagih mencapai 96%
- Tahun 2024: Sedikit menurun ke 95% namun tetap dalam kategori sangat baik.

4.3 Pembahasan

4.3.1 Analisis Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over – RTO*) PDAM Wanua Wenang Manado

Berikut adalah hasil analisis rasio perputaran piutang (*Receivable Turn Over – RTO*) PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023-2024.

- a. Analisis rasio perputaran piutang (*Receivable Turn Over – RTO*) PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-rata Piutang}} \dots (1)$$

Dimana untuk menghitung rata-rata piutang adalah:

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{\text{Saldo Awal} + \text{Saldo Akhir}}{2} \dots (2)$$

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{2.435.062.801 + 3.409.056.924}{2} = 2.922.059.862$$

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{\text{Rp } 52.739.891.000}{2.922.059.862} = 18,06 \text{ kali}$$

- b. Analisis rasio perputaran piutang (*Receivable Turn Over* –RTO)
PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 204.

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{\text{Penjualan Kredit}}{\text{Rata-rata Piutang}} \dots (1)$$

Dimana untuk menghitung rata-rata piutang adalah:

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{\text{Saldo Awal} + \text{Saldo Akhir}}{2} \dots (2)$$

$$\text{Rata-rata Piutang} = \frac{3.409.056.924 + 3.367.518.160}{2} = 3.388.287.542$$

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{52.739.179.232}{3.388.287.542} = 15,57 \text{ kali}$$

Tabel 8. Perputaran Piutang PDAM Wanua Wenang Manado

Tahun	RTO (Kali)	Tingkat Efektivitas
2023	18,06 Kali	Sangat Efektif
2024	15,57 Kali	Sangat Efektif

Sumber : Olahan Penulis, 2025

Dilihat dari tabel 8 menunjukkan perputaran piutang (*receivable turn over*) PDAM Wanua Wenang Manado pada tahun 2023 adalah sebesar 18,06 Kali, ini berada pada tingkat kategori sangat efektif, hal ini menunjukkan bahwa piutang usaha PDAM Wanua Wenang Manado berputar sebanyak kurang lebih 18 kali dalam setahun. Dengan kata lain, PDAM Wanua Wenang Manado rata-rata berhasil menagih piutang setiap sekitar 20 hari ($365 / 18,06$). Hal ini merupakan indikator bahwa pengelolaan piutang sudah dilakukan secara aktif serta tepat sasaran. Dengan efektivitas yang tinggi pada rasio perputaran piutang ini juga menunjukkan bahwa perusahaan telah memiliki pengendalian internal yang cukup kuat. Hal ini sangat

penting untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih dalam jumlah besar yang dapat mengganggu likuiditas perusahaan.

Memasuki tahun 2024 *receivable turn over* (RTO) sedikit menurun menjadi 15,57 kali. Meskipun terjadi penurunan dibandingkan tahun sebelumnya, rasio ini tetap tergolong sangat efektif. Dengan *receivable turn over* (RTO) 15,57 kali, maka piutang tertagih rata-rata setiap sekitar 23 hari, yang masih mencerminkan kemampuan PDAM Wanua Wenang Manado kinerja dalam pengendalian piutang, serta menunjukkan bahwa arus kas dari piutang masih masuk secara cepat dan rutin.

Jika dilihat perbandingan antara tahun 2023 kemudian tahun 2024, terlihat bahwa terjadi penurunan *receivable turn over* (RTO) sebesar 2,49 kali. Meskipun demikian, penurunan ini belum tergolong mengkhawatirkan karena rasio masih berada dalam kategori sangat baik. Penurunan ini biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor contohnya keterlambatan pembayaran dari pelanggan, atau kendala teknis dari proses penagihan. Akan tetapi, penurunan ini perlu menjadi perhatian PDAM Wanua Wenang Manado untuk dilakukan evaluasi. Namun secara keseluruhan tingginya *receivable turn over* (RTO) pada PDAM Wanua Wenang Manado selama dua tahun terakhir merupakan indikasi bahwa pengendalian piutang tak tertagih sudah berjalan dengan baik.

4.3.2 Analisis Umur rata-rata Piutang (*Average Collection Period – ACP*) PDAM Wanua Wenang Manado

Berikut adalah hasil analisis umur rata-rata piutang (*average collection period – ACO*) PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023-2024.

- a. Analisis rasio perputaran piutang (*Receivable Turn Over –RTO*) PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{\text{Receivable Turn Over}} \dots (3)$$

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{18,06 \text{ Kali}} = 20,21 \text{ Hari}$$

- b. Analisis rasio perputaran piutang (*Receivable Turn Over* –RTO)
PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{\text{Receivable Turn Over}} \dots (3)$$

$$\text{Average Collection Period} = \frac{365}{15,57 \text{ Kali}} = 23,43 \text{ Hari}$$

Tabel 8. Tabel Analisis Umur Rata - rata Piutang PDAM Wanua Wenang Manado

Tahun	ACP (Hari)	Tingkat Efektivitas
2023	20,21 Hari	Sangat Efektif
2024	23,43 Hari	Sangat Efektif

Sumber : Olahan Penulis, 2025

Dilihat dari tabel 9 terlihat bahwa pada tahun 2023 PDAM Wanua Wenang Manado Mencatat nilai *Average Collection Period* (ACP) sebesar 20,21 hari. Artinya, perusahaan rata-rata mampu menagih piutangnya dari pelanggan dalam waktu sekitar 20 hari setelah tagihan diterbitkan. Berdasarkan standar efektivitas penagihan, nilai ACP dibawah 30 hari dikategorikan sebagai sangat efektivitas. Nilai ini menunjukkan bahwa proses penagihan berjalan baik.

Pencapaian ini menunjukkan bahwa pada tahun tersebut pengendalian terhadap piutang tak tertagih berjalan secara optimal. Nilai ACP yang rendah mencerminkan sistem penagihan yang cepat, disiplin administrasi yang baik.

Dengan kondisi tersebut potensi piutang menjadi tak tertagih dapat ditekan, dan perusahaan dapat menjaga arus kas tetap stabil.

Pada tahun 2024, ACP meningkat menjadi 23,43 hari. Meskipun terjadi kenaikan sebesar 3,22 hari dibandingkan tahun sebelumnya, nilai ini masih berada dalam kategori sangat efektif. Karena tetap dibawah batas ideal 30 hari.

Kondisi ini menunjukan bahwa pengendalian piutang tak tertagih tetap berada dalam batas efisiensi yang baik. Peningkatan nilai ACP tersebut dapat dipandang sebagai sinyal awal bagi manajemen untuk melakukan evaluasi terhadap proses penagihan. Meskipun tidak secara langsung menunjukkan penurunan kualitas pengendalian, tren kenaikan ACP perlu diperhatikan agar tidak berlanjut dengan mengarah pada meningkatnya piutang yang jatuh tempo atau bahkan menjadi tidak tertagih. ACP sebesar 23,43 hari masih menunjukkan bahwa PDAM mampu menagih sebagian besar piutangnya dalam jangka waktu yang wajar. Namun perusahaan perlu memastikan bahwa peningkatan ini tidak menjadi gejala sistematis, misalnya akibat keterlambatan proses administrasi atau kurangnya tindak lanjut atas pelanggan yang mulai menunggak.

Jika dilihat perbandingan antara tahun 2023 dan 2024 terjadi peningkatan nilai ACP dari tahun 2023 ke tahun 2024 sebesar 3,22 hari. Meski demikian, kedua nilai ACP masih berada dalam kategori sangat efektif, yang berarti pengendalian piutang tak tertagih masih berjalan dengan baik. Namun, kecenderungan peningkatan ini perlu diperhatikan lebih lanjut, karena bisa menjadi indikasi perlunya pembaruan strategi atau penguatan sistem penagihan agar tidak terjadi penurunan efektivitas dalam jangka yang panjang. Dengan mempertimbangkan bahwa piutang tak tertagih dapat menjadi beban jangka panjang bagi perusahaan, maka pengendalian yang efektif dan berkelanjutan sangat diperlukan. ACP sebagai indikator operasional dapat dijadikan dasar untuk mengevaluasi kebijakan penagihan, memperbaiki sistem administrasi serta mengidentifikasi kelompok pelanggan yang berisiko tinggi mengalami tunggakan.

4.3.3 Analisis Rasio Tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado

Berikut adalah hasil analisis rasio tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023-2024.

- a. Analisis rasio tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Jumlah piutang tak tertagih}}{\text{Total Piutang Pada Periode Yang Sama}} \times 100\% \dots$$

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Rp. 3.409.056.924}}{\text{Rp 58.226.087.725}} \times 100\% = 5,85\%$$

- a. Analisis rasio tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2024.

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Jumlah piutang tak tertagih}}{\text{Total Piutang Pada Periode Yang Sama}} \times 100\% \dots$$

$$\text{Rasio Tunggakan} = \frac{\text{Rp 3.367.518.160}}{\text{Rp 59.179.408.921}} \times 100\% = 5,69\%$$

Tabel 9. Tabel Analisis Rasio Tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado

Tahun	Rasio Tunggakan	Tingkat Efektivitas
2023	5,85%	Sangat Efektif
2024	5,69%	Sangat Efektif

Sumber : Olahan Penulis, 2025

Dilihat dari tabel 10 rasio tunggakan pada PDAM Wanua Wenang Manado pada tahun 2023 sebesar 5,85% yang termasuk dalam kategori sangat efektif. Rasio ini tergolong rendah dan menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan membayar tagihannya tepat waktu atau dalam tenggat waktu yang dapat ditoleransi. Capaian

ini mencerminkan bahwa sistem penagihan yang diterapkan pada tahun 2023 berjalan secara efisien. Dalam praktik pengelolaan piutang, nilai rasio tunggakan dibawah 10% umumnya digunakan sebagai batas indikator efektivitas yang baik, dan PDAM berhasil menekan angka ini hingga di bawah 6%. Kondisi ini juga menandakan bahwa risiko piutang berubah menjadi tak tertagih masih dapat dikendalikan dengan baik. Selain itu rasio tunggakan yang rendah menunjukkan bahwa proses monitoring piutang pelanggan dilakukan secara baik. Dengan demikian perusahaan dapat meminimalkan keterlambatan pembayaran dan segera melakukan tindak lanjut terhadap pelanggan yang mulai menunggak.

Pada tahun 2024 rasio tunggakan menurun menjadi 5,69% yang kembali dikategorikan sebagai sangat efektif. Penurunan ini, meskipun kecil, merupakan indikator perbaikan dalam pengendalian piutang, karena perusahaan mampu menjaga jumlah pelanggan yang menunggak agar tetap rendah bahkan sedikit lebih baik dibandingkan tahun sebelumnya. Nilai 5,69% menunjukkan bahwa mayoritas tagihan air telah berhasil ditagih tepat waktu atau dalam jangka waktu yang masih dapat diterima. Hal ini sangat penting dalam menjaga arus kas perusahaan serta menghindari beban administrasi dan oprasional yang timbul dari proses penagihan ulang. Hal ini menjadi bukti bahwa PDAM mampu mempertahankan pengendalian piutangnya secara konsisten dari tahun ke tahun.

Jika dibandingkan antara tahun 2023 dan tahun 2024 terdapat perbaikan rasio tunggakan sebesar 0,16%. Meskipun selisih ini tampak kecil secara numerik, secara kualitas hal ini tetap mencerminkan peningkatan pengendalian piutang tak tertagih yang dilakukan oleh PDAM. Setiap penurunan dalam rasio tunggakan menunjukkan bahwa perusahaan semakin berhasil memperkecil risiko kehilangan pendapatan akibat piutang tak tertagih.

4.3.4 Analisis Rasio Penagihan PDAM Wanua Wenang Manado

Berikut adalah hasil analisis rasio tunggakan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023-2024.

- a. Analisis rasio penagihan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2023.

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{\text{Jumlah Piutang yang Tertagih}}{\text{Jumlah Piutang yang Harus Tertagih}} \times 100\% \dots (5)$$

Total Piutang

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{54.817.030.801}{58.226.087.725} \times 100\% = 94,14\%$$

- b. Analisis rasio penagihan PDAM Wanua Wenang Manado Tahun 2024.

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{\text{Jumlah Piutang yang Tertagih}}{\text{Total Piutang}} \times 100\% \dots (5)$$

$$\text{Rasio Penagihan} = \frac{55.811.890.761}{59.179.408.921} \times 100\% = 94,31\%$$

Tabel 10. Tabel Analisis Rasio Penagihan PDAM Wanua Wenang Manado

Tahun	Rasio Penagihan	Tingkat Efektivitas
2023	94,14%	Sangat Efektif
2024	94,31%	Sangat Efektif

Sumber : Olahan Penulis, 2025

Dilihat dari tabel 11 diketahui bahwa rasio penagihan pada PDAM Wanua Wenang Manado tahun 2023 adalah sebesar 94,14%, yang berada dalam kategori sangat efektif. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh tagihan yang dikeluarkan kepada pelanggan sebanyak 94,14% berhasil ditagih oleh perusahaan dalam periode

yang sama. Sisa piutang yang belum tertagih hanya sebesar 5,86%, yang tergolong kecil dan dapat ditangani dengan sistem penagihan lanjutan. Capaian ini menunjukkan bahwa PDAM memiliki sistem pengendalian piutang yang kuat. Keberhasilan menagih lebih dari 90% dari total piutang perusahaan dapat menjaga kestabilan arus kas dan mengurangi beban kerja dalam upaya penagihan lanjutan atau tindakan administrasi terhadap tunggakan.

Pada tahun 2024, rasio penagihan meningkat menjadi 94,31%, atau naik sebesar 0,18% dibandingkan tahun sebelumnya. Meskipun peningkatannya kecil secara nominal, hal ini tetap menunjukkan perbaikan dalam sistem pengelolaan piutang. Rasio ini kembali dikategorikan sebagai sangat efektif, karena berada diatas standar minimal efektivitas yakni 90%. Peningkatan ini mencerminka bahwa perusahaan semakin baik dalam menagih tagihan tepat waktu, faktor yang mungkin berkontribusi terhadap peningkatan diantara lain peningkatan efisiensi penagihan, penyempurnaan sistem informasi pelanggan, atau adanya edukasi kepada pelanggan mengenai pentingnya membayar tepat waktu. Dengan pencapaian ini risiko piutang menjadi piutang tak tertagih dapat ditekan secara maksimal dan perusahaan, dapat menjalankan fungsinya dengan lebih optimal karena memiliki kestabilan keuangan yang baik.

Jika dibandingkan rasio penagihan antara tahun 2023 dan tahun 2024 terlihat bahwa terjadi peningkatan rasio penagihan sebesar 0,18% yang terjadi ditahun 2024. Meskipun kenaikannya tidak terlalu besar, tren ini menunjukkan adanya peningkatan efektivitas dalam pengendalian piutang dan keberhasilan perusahaan dalam memperkecil rasio tunggakan pelanggan. Rasio yang terus meningkat secara konsisten akan membantu PDAM memperkuat manajemen piutang dan menghindari potensi adanya piutang tak tertagih dalam jangka panjang. Dengan demikian, tren positif ini seharusnya dipertahankan dan menjadi dasar untuk pengembangan kebijakan penagihan yang lebih kuat dan adaptif dimasa mendatang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis analisis berdasarkan Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over*), Analisis Rata-rata Umur Piutang (*Average Collection Period*), Analisis Rasio Tunggalan, Analisis Rasio Penagihan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over*) menunjukkan frekuensi seberapa sering piutang berhasil ditagih dalam satu tahun. Pada tahun 2023, Nilai Rasio Perputaran Piutang (*Receivable Turn Over*) sebesar 18,06 kali, dan pada tahun 2024 sedikit menurun menjadi 15,57 kali. Meskipun terjadi sedikit penurunan, kedua angka ini tergolong dalam kategori sangat aktif, yang menunjukkan bahwa perusahaan mampu menagih piutangnya dengan cepat dan efisien. Tingginya perputaran piutang ini mengindikasikan bahwa kebijakan kredit dan proses penagihan yang diterapkan sudah berjalan dengan baik.
2. Analisis Rata-rata Umur Piutang (*Average Collection Period*) mengukur rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menagih piutang dari pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa umur piutang rata-rata pada tahun 2023 adalah 20,21 hari dan meningkat menjadi 23,43 hari pada tahun 2024. Kedua nilai tersebut masih berada dibawah standar maksimum 30 hari, yang secara umum digunakan sebagai batas efektivitas dalam penagihan piutang. Nilai Analisis Rata-rata Umur Piutang (*Average Collection Period*) yang rendah mencerminkan bahwa perusahaan mampu menagih piutangnya dengan baik. Hal ini mencerminkan bahwa pengendalian piutang tak tertagih telah berjalan dengan baik. Meski terdapat sedikit peningkatan Analisis Rata-rata Umur Piutang (*Average Collection Period*) tahun 2024, hal tersebut tidak mempengaruhi tingkat efektivitas secara signifikan, karena nilai yang diperoleh masih termasuk dalam kategori sangat efektif. Kenaikan tersebut juga

masih berada dalam batas wajar dan dapat menjadi bahan evaluasi untuk menjaga kestabilan sistem penagihan dimasa mendatang.

3. Rasio tunggakan digunakan untuk mengukur seberapa besar piutang yang belum tertagih dibandingkan dengan total piutang. Pada tahun 2023, rasio tunggakan tercatat sebesar 5,85% dan mengalami perbaikan ditahun 2024 menjadi 5,69%. Kedua angka ini masuk dalam kategori sangat aktif yang menandakan bahwa perusahaan berhasil menekan jumlah piutang yang jatuh tempo dan belum tertagih. Ini menunjukkan bahwa mekanisme pengawasan dan pengendalian terhadap piutang telah dilakukan dengan baik.
4. Rasio penagihan menunjukkan presentase piutang yang berhasil ditagih dari total piutang yang ada. Pada tahun 2023, rasio ini berada pada angka 94,14% dan meningkat menjadi 94,31% ditahun 2024. Keduanya masuk dalam kategori sangat aktif, yang berarti mayoritas piutang berhasil ditagih tepat waktu. Ini merupakan indikator keberhasilan PDAM dalam menjaga kelancaran arus kas dan efektifitas sistem pengendalian.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa untuk pengendalian piutang tak tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado telah menunjukkan kinerja yang baik. Sehingga perusahaan mampu meminimalkan potensi akibat piutang tak tertagih dan membantu menjaga kelancaran arus kas perusahaan.

5.2 Saran

1. Gunakan teknologi untuk membantu penagihan
Agar lebih memperkuat sistem penagihan maka disarankan untuk, misalnya mengadopsi teknologi berbasis digital seperti sistem notifikasi tagihan otomatis via SMS, email, atau aplikasi pembayaran digital. Hal ini akan mengurangi ketergantungan pelanggan terhadap penagihan manual oleh petugas dan meningkatkan kedisiplinan pembayaran pelanggan. Ini dapat meminimalkan potensi keterlambatan yang disebabkan oleh kelalaian pelanggan, yang dapat mengakibatkan piutang tak tertagih.
2. Melakukan pengecekan lebih ketat sebelum memberikan layanan kredit

Penting bagi PDAM untuk lebih selektif dalam memberikan fasilitas sambungan atau pelayanan air bersih. PDAM juga harus kemampuan dan riwayat pembayaran pelanggan sebelumnya. Langkah ini sangat penting untuk mencegah muncuknya piutang tak tertagih dari awal, terutama dari pelanggan yang memiliki potensi risiko gagal bayar, atau yang tidak memiliki kepastian penghasilan tetap. Jika proses seleksi ini dilakukan secara konsisten, maka jumlah piutang tak tertagih dapat ditekan sejak awal.

3. Tingkatkan pemantauan piutang jatuh tempo

PDAM perlu memperkuat sistem monitoring internal, terutama dalam hal pemantauan daftar piutang tertunggak secara berkala. PDAM dapat membentuk tim khusus atau salah satu petugas untuk memantau data piutang mingguan, mengklasifikasikan mana yang berisiko, dan menghubungi pelanggan yang bersangkutan. Tindakan yang cepat terhadap piutang yang baru saja jatuh tempo sangat penting, karena semakin lama penagihan ditunda, semakin besar kemungkinan piutang tersebut menjadi tak tertagih.

4. Tinjau dan perbarui kebijakan kredit secara berkala

PDAM sebaiknya melakukan evaluasi terhadap kebijakan kredit minimal setahun sekali. Evaluasi ini mencakup beberapa hal, seperti syarat pembayaran, jangka waktu, toleransi keterlambatan, serta jenis pelanggan yang layak menerima kredit. Selain itu perusahaan perlu mempertimbangkan apakah kebijakan yang saat ini diterapkan masih efektif dalam mencegah piutang tak tertagih atau justru perlu disesuaikan. Dengan memperbarui kebijakan secara berkala perusahaan lebih bisa adaptif dan cepat menyesuaikan strategi apabila ditemukan adanya tren peningkatan tertentu dari pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin_ojs, A. (2020). Analisis Akuntansi Piutang Usaha Terhadap Laporan Keuangan Cv. Linggar Perdana Banjarmasin. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 6(2), 210–217.
- Aimbu, G., Karamoy, H., & Tangkuman, S. J. (2021). Analisis Pengendalian Piutang Untuk Meminimalkan Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Samudera Mandiri Sentosa. *Going Concern : Jurnal Riset Akuntansi*, 16(4), 366–374.
- Arifin, S., & Sinambela, E. A. (2021). Studi Tentang Kinerja Karyawan Ditinjau Dari Keberadaan Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal. *Realible Accounting Journal*, 1(1), 58–70.
- Ayu, R. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Piutang Terhadap Piutang Tak Tertagih pada PT. Abadi Sakti Mitra Mandiri. *Jurnal EMT KITA*, 7(4), 911–924.
- Daud Yusuf, & Muhammad Rosidi. (2024). Analisis Pengaruh Piutang Usaha dan Utang Usaha Terhadap Arus Kas Operasi Pada PT. Capitalinc Finance. *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(1), 85–98.
- Fitriargo, B. Y., Sriwidodo, J., & ... (2022). Analisis Sistem Pengendalian Internal Penerimaan Piutang Dalam Meminimalkan Piutang Tak Tertagih (Bad Debt) di PT Wakabe Indonesia. *Jurnal ...*, 3(1), 69–77.
- Hastuti, H., Burhany, D. I., Rufaedah, Y. R., Mai, M. U., & Rochendi, H. R. (2021). Evaluasi Efektivitas Sistem Pengendalian Intern Piutang Pada Perguruan Tinggi Negeri (Suatu Studi Kasus). *Jurnal Riset Akuntansi*, 13(1), 75–87.
- Herawati, J. (2017). Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Terhadap Tingkat Likuiditas Pada Perusahaan Otomotif Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. 7(1), 27–33.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas (*Literature Review Manajemen Pemasaran*). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28.
- Lintong, J. S., Limpeleh, E. A. N., & Sungkowo, B. (2020). Laporan Keuangan Berdasarkan SAK ETAP pada Bumdes “Kineauan” Desa Wawona Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, 16(1), 95–101.
- Nugraha M. R. W., Daga, Rosnaini., Suwandar, R., Husni, M. F. (2023). Analisis Efisiensi Perputaran Piutang Pada Credit Union Sauan Sibarrung Cabang Padang Sappa Kabupaten Luwu. *Jurnal Manajemen Ekonomi Terapan*, 1(2017), 86–96.
- Pengendalian, A., & Def, P. T. (2025). Analisis Pengendalian Piutang pada PT. DEF di Gresik. 8(1), 70–80.
- Pokhrel, S. (2024). Ayan, 15(1), 37–48.
- Purwaningsih, N. C. (2022). Pengujian Periode Penagihan Piutang dan Perputaran Piutang Terhadap Tingkat Likuiditas PT Nusa Raya Cipta Kantor Cabang Kabupaten Denpasar Periode 2018-2020.
- Puspita, G. (2022). Pengaruh Kebijakan Dividen, Profitabilitas, Leverage dan Firm Size Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Yang Tercatat Dalam Jakarta Islamic Index (JII) Periode 2016-2019.
- Putra, R. E., Aznedra, A., & Mulyati, S. (2022). Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Berdasarkan Umur Piutang Terhadap Kinerja Laporan Keuangan Pada Pt. Louisz International. *Measurement Jurnal Akuntansi*, 16(1), 54–60.

<https://doi.org/10.33373/mja.v16i1.4059>

- Riadi, M. (2024). Sistem Pengendalian Internal - Pengertian, Fungsi dan Komponen.
- Rika Widianita, D. (2023). Pelaksanaan Anjak Piutang Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Perspektif Hukum Ekonomi Syariah. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, VIII(I), 1–19.
- Thalib, A., Sugeha, H., Sujianto, A., Hurudji, S., & Sahrul, M. (2022). Praktik Akuntansi Keuntungan Berbasis Nilai Sabari Dan Huyula (Studi Kasus pada Pedagang Sembako di Gorontalo). *Akasyah: Jurnal Akuntansi, Keuangan Dan Audit Syariah*, 1(2), 39–56.
- Tinggi, S., Ekonomi, I., & Darma, M. (2024). Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Persediaan Pada Mnglowpusat . *PLG*. 9(2), 198–207.
- Ulum, S. N., & Suryatimur, K. P. (2022). Analisis Peran Sistem Pengendalian Internal dan *Good Corporate Governance* dalam Upaya Pencegahan Fraud. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10(2), 331–340.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan Penulisan Pendidikan: Metode Penulisan Kualitatif, Metode Penulisan Kuantitatif dan Metode Penulisan Kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896–2910.
- Wasesa, T. (2022). Analisa Perputaran Piutang Usaha Terhadap Efektivitas Arus Kas (Studi kasus Pada Perusahaan Distributor ABC di Surabaya). *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, Vol 3(No.1), 55.
- Werita, D., & Reski Nofrialdi. (2021). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT. Dagna Medika. *Jurnal Akademi Akuntansi Indonesia Padang*, 1(1), 13–21.
- Yazid Salam Sinaga, Sahat Simatupang, & Heriyawan Hutagalung. (2023). Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Risiko Piutang Tak Tertagih Pada Pt.Tri Sapta Jaya Sibolga. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 126–137.

LAMPIRAN

lampiran 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Nama : Ardianst Oroh, S.Ak
- Jabatan : Manager Akuntansi dan Keuangan
- Petanyaan :
- 1) Dari manakah sumber piutang yang ada di PDAM Wanua Wenang Manado?
 - 2) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan adanya piutang tersebut menjadi tak tertagih?
 - 3) Apa akibat yang timbul dari piutang tak tertagih tersebut bagi PDAM Wanua Wenang Manado?
 - 4) Sesuai dengan aturan yang ada di PDAM Wanua Wenang Manado, berapa lama kah sebuah piutang tidak dilunasi sehingga dikategorikan menjadi piutang tak tertagih?
 - 5) Apakah ada aturan yang mengatur tentang piutang tak tertagih tersebut?
 - 6) Bagaimana sistem pengendalian intern piutang pada PDAM Wanua Wenang Manado?
 - 7) Bagaimana prosedur pemberian kredit pada PDAM Wanua Wenang Manado?
 - 8) Sanksi apa yang diberikan PDAM Wanua wenang Manado kepada pihak yang tidak dapat melunasi piutang tidak tertagih tersebut?
 - 9) Bagaimana tingkat pembayaran piutang per tahun di PDAM Wanua Wenag Manado? Apakah naik, stabil atau mengalami penurunan?
 - 10) Apakah ada perlakuan khusus untuk pembayar yang jatuh tempo atau lewat jatuh tempo?
- Jawaban :
- 1) Karena ini perusahaan jasa air bersih jadi sumber piutangnya itu dari pelanggan.

2) Kalau untuk faktor ada dua faktor

8. Faktor eksternal: yaitu kemampuan dari pelanggan untuk membayar, dan juga ada beberapa pelanggan yang sudah terbiasa untuk melakukan pembayaran kepada tim yang melakukan penagihan.
9. Faktor internal: yaitu keterbatasan tim atau sumber daya manusia dari bagian hubungan langganan untuk melakukan penagihan di wilayah-wilayah pelayanan.

3) Dampak:

- Penyisihan piutang diakhir tahun akan tinggi, karena PDAM Wanua Wenang Manado menggunakan standar akuntansi keuangan dari perpamsi yaitu standar akuntansi keuangan privat (SAKEP) dimana kenijakan akuntansinya menggunakan *acrual basis*, jadi mengakui piutang terhadap pendapatan. Jadi ketika piutang ini tidak tertagih maka sesuai dengan kebijakan akuntansi yang ada di perusahaan, setiap akhir periode iyu pasti akan ada di hitung piutang tak tertagih yang akan dibiayakan. Semakin tinggi piutang tak tertagih maka risiko yang akan timbul adalah biaya yang akan diakui diakhir tahun itu biaya penyisihan piutang dan juga yang pasti akan mengurangi penerimaan. Karena apabila piutang tak tertagih itu kontranya adalah kas, jadi semakin tinggi piutang tak tertagih yang muncul berarti menggambarkan potensi penerimaan dari perusahaan itu menghilang atau berkurang.

4) Kalau untuk kebijakannya itu piutang yang akan diakui sebagai piutang tak tertagih itu di atas 3 bulan. Ketika pelanggan sudah tidak melakukan pembayaran selama 3

bulan maka pelanggan tersebut dikategorikan piutangnya kemungkinan tidak tertagih.

- 5) Aturannya itu ada di peraturan direktur tentang kebijakan akuntansi PDAM Wanua Wenang Manado, jadi sudah di atur di situ bahwa terkait piutang dan piutang tak tertagih sudah di atur di peraturan direksi peraturan direktur utama PDAM Wanua Wenang Manado itu mengacuh pada kebijakan akuntansi per pamsi yang mengeluarkan itu adalah perpamsi terkait standar akuntansi keuangan entitas piutang.
- 6) Jadi sistem pengendalian piutang itu karena ini piutang berhubungan dengan 2 departemen yaitu dept keuangan untuk pengelolaan piutang dan dept. Hubungan langganan. Jadi setiap bulan itu dilakukan evaluasi, terkait pencapaian penerimaan. Jadi pengendaliannya itu dilakukan evaluasi setiap bulan kemudian hasil dari evaluasi itu diturunkan ke action dilapangan untuk melakukan penagihan kepada para pelanggan. Karena seperti sudah dijelaskan di awal ada pelanggan yang memiliki karakteristik mereka itu lebih suka membayar ke petugas penagih. Padahal seharusnya ketika mereka sudah menggunakan air kesadaran merekalah untuk melakukan pembayaran tetapi banyak pelanggan sudah terbiasa melakukan pembayaran apabila ada petugas yang melakukan penagihan. Selama petugas tidak melakukan penagihan mereka tidak akan membayar.
- 7) Sistemnya itu pelanggan memakai dulu air. Misalnya pelanggan pakai air bulan juni, tagihan yang akan muncul untuk pemakaian bulan juni yaitu di bulan juli. Jadi tagihan itu dari sisi pencatatan akuntansi karena menggunakan accrual basis maka pencatatannya itu adalah piutang pada pendapatan itu dicatat di awal bulan juli untuk penggunaan pemakaian air untuk bulan juni.

Ketika pelanggan melakukan pembayaran maka di jurnal kas terhadap piutang.

- 8) Sanksi sudah pasti menutup atau melakukan penyesegelan kepada para pelanggan. Kemudian dilakukan kroscek setelah penyesegelan misalnya ada pelanggaran dari pelanggan misalnya dia membuka segel yang sudah dilakukan oleh PDAM Wanua Wenang Manado maka ada sanksi disitu kami sudah bekerjasama dengan pihak kepolisian dan pihak kejaksaan negeri untuk diproses ke rana hukum.
- 9) Kalau untuk piutang 2023 dan 2024 yah karena 2022 itu belum bisa diambil gambaran karena di tahun 2022 itu ada penggabungan dengan PT Air. Untuk reelnya itu ada di 2023 dan 2024. Untuk piutang tidak ada peningkatan tidak ada peningkatan sebenarnya, untuk penerimaan dan piutannya itu diukur dari rasio piutang terover, jadi hasil dari piutang terover itu melakukan penilaian dari internal kami dan juga eksternal dari pihak BPKP. Jadi rasio untuk piutang yang tertagih untuk 2023 itu 96% dan 2024 dari perhitungan mandiri dari pihak internal itu 95% sambil menunggu hasil dari pihak eksternal.
- 10) Apabila sudah jatuh tempo kami melakukan kunjungan terlebih dahulu yaitu penagihan. Kalau memang mereka tidak melakukan pembayaran maka proses selanjutnya adalah penyesegelan.

lampiran 2 Lembar Pembimbingan Skripsi

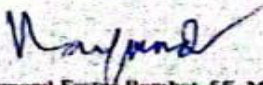
Lembar Pembimbing 1

KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

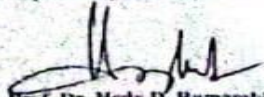
Judul : "Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih pada PDAM Wanua Wenang Manado"
 Nama Mahasiswa : Heinati Gabryella Militia Tarima NIM. 21 043 071
 Nama Pembimbing : Dr. Kiet Tumiwa, SE, MM, Ak, CA

No.	Tgl.	U r a i a n	Tanda tangan
1	16/6-2018	Pengantar men-rusur skripsi	
2	18/6-2018	menambahkan dua kalimat kardahulu & kardahulu	
3	20/6-2018	menambahkan landasan teori	
4	27/6-2018	menambahkan kata akhir paragraf dengan kata batasan dan paragraf akhir belahan	
5	28/6-2018	menyempai bab IV hasil penelitian	
6	27/6-2018	revisi bab IV	
7	30/6-2018	konsep bab V kesimpulan & saran	
8	1/7-2018	abstrak & data purnat.	
9		stap diujikan	
10			
11			

Menyetujui,
Ketua Jurusan,


 Raymond Festus Rombot, SE, Msi
 NIP. 197402142003121002

Divalidasi oleh:
Kaprosi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan,

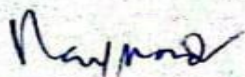

 Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE, MM, Ak, CA, CSRS
 NIP. 197002051998022002

KONSULTASI PEMBIMBINGAN SKRIPSI

Judul : "Analisis Pengendalian Pinang Tak Tertagih pada PDAM Warna Wening Manado"
 Nama Mahasiswa : Heinati Gabryella Militia Tarima NIM. 21 043 071
 Nama Pembimbing : Selvie J. Nangoy, SE., MSI

No.	Tgl.	Uraian	Tanda tangan
1	16/6-2020	Konsultasi jadwal bimbingan dengan	
2	18/6-2020	mempeskir format skripsi pada aspek format data dan bab belakang, susunan isi	
3	20/6-2020	menganalisis atau merapikan kembali susunan -rang di bawah tahun 2020	
4	24/6-2020	menganalisis bab III	
5	26/6-2020	menganalisis /menganalisis bab III	
6	28/6-2020	Revisi bab IV	
7	30/6-2020	Konsultasi bab V	
8	1/7-2020	abstrak	
9		sisar dan map	
10			
11			

Menyetujui :
 Ketua Jurusan,



Raymond Fehis Rombot, SE., MSI
 NIP. 197402142003121002

Divalidasi oleh,
 Kaprodi Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan,



Prof. Dr. Hedy D. Rumambi, SE., MM., Ak., CA., CSRS
 NIP. 197002051998022002

lampiran 3 Surat Keterangan Cek Plagiasi Skripsi



Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi
Politeknik Negeri Manado
Jurusan Akuntansi
Jl. Raya Politeknik, Buha, Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara

Surat Keterangan Cek Turnitin Skripsi/TA Mahasiswa

NO. 029/AK/PL/2025

Sehubungan dengan persyaratan untuk mengikuti ujian skripsi, menerangkan bahwa nama berikut adalah mahasiswa yang telah diuji plagiarisme Skripsi/Tugas Akhir melalui fasilitas *software* "Turnitin".

Nama	:	Heinati Gabryella Militia Tarima
NIM	:	21043071
Program Studi	:	Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul Skripsi/TA	:	Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada Pdam Wanua Wenang Manado
Pembimbing Utama	:	Dr. Kiet Tumiwa, SE.,MM.,Ak.,CA
Persentase	:	16%
Tanggal Pengecekan	:	2 Juli 2025

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan sebagaimana semestinya.

Manado, 2 Juli 2025
Operator Cek Plagiasi

Dominikus Andreo Maryadi, M.Ak
NIP. 199609102024061001

**Catatan: lampirkan hasil cek plagiat*

lampiran 4 Lembar Koreksi

FORMULIR	FM 040 ed.A.rev.3	ISSUE : A	Issued : 15-04-2008	UPDATE : 3	Updated : 07-06-2018
----------	-------------------	-----------	---------------------	------------	----------------------

LEMBAR KOREKSI
KETUA PENGUJI

Nama Mahasiswa : Heinati Gabryella Militia Tarima
NIM : 21 043 071
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	latar belakang → kemukakan berapa piutang tak tertagih pada objek penelitian data.	
2.	Kapan teori dimulai dari piutang, piutang tak tertagih, pengendalian piutang tak tertagih.	
3.	Deskripsikan aktifitas PDAM. 4.2	
4.	Kesimpulan dan saran lebih mendetail. Menitik beratkan pada pengendalian piutang tak tertagih.	



POLITEKNIK NEGERI MANADO

FORMULIR

FM 040 ed.A.rev.3

ISSUE : A

Issued : 15-04-2008

UPDATE : 3

Updated : 07-06-2018

LEMBAR KOREKSI

PENGUJI 1

Nama Mahasiswa : Heinati Gabryella Militia Tarima
NIM : 21 043 071
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	Pen Latir Belatag → lebih tajam lagi # permasalahan yg dihadapi & analisis # piutang tak tertagih	
2.	kesimpulan → harus lebih cermat Indikator	



POLITEKNIK NEGERI MANADO

FORMULIR FM 040 ed.A.rev.3

ISSUE : A

Issued : 15-04-2008

UPDATE : 3

Updated : 07-06-2018

LEMBAR KOREKSI PENGUJI 2

Nama Mahasiswa : Heinati Gabryella Militia Tarima
NIM : 21 043 071
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado

A. MATERI BAHASAN

NO	KOREKSI	KET
1.	Beberapa Penulisan kata tidak terlihat mengkilapkan arti sebenarnya.	
2.	Daftar Motto 1-2 saja yang menjadi Motto	
3.	Lembar Persembahan di Edit Lagi	
4.	Uraian Permasalahan. Scripps mengambil Judul ini	
5.	Penggunaan Kata Penulis /Peneliti harus Konsisten. Kalau Peneliti Bahai Peneliti Semua.	
6.	Penggunaan tanda © halaman 27 & lihat lagi di panduan. Di halaman 35 - 46 di lihat lagi setiap sub-judul Bahai Urutan apa ... ?	
7.	Daftar Pustaka & sesuaikan dengan Panduan.	

lampiran 5 Lembar Asistensi Revisi Skripsi

 POLITEKNIK NEGERI MANADO 					
FORMULIR	FM-098 ed.A rev.1	ISSUE: A	Issued: 08-08-2011	UPDATE: 1	Updated: 30-05-2012

LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Heinati Gabryella Militia Tarima
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21043071
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado
Ketua Penguji : Merry L. Sael, SE.,MAP

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	14 Juli 2025	Tidak ada revisi lagi	

Manado, 14 Juli 2025
Ketua Penguji,



Merry L. Sael, SE.,MAP
NIP. 197303252008122001

FM-84 ed. A rev. 1



LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Heinati Gabryella Militia Tarima
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21043071
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado
Anggota Penguji 1 : Raymond Festus Rombot, SE.,MSi

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	14 Juli 2015	catatan belakang lebih tajam dari permasalahan yang di hadap untuk rencana piutang tak tertagih	
		kesimpulan harus lebih singkat pada indikator	

Manado, 14 Juli 2015
Penguji 1,



Raymond Festus Rombot, SE.,MSi
NIP. 197402142003121002



LEMBAR ASISTENSI REVISI SKRIPSI

Nama : Heinati Gabryella Militia Tarima
Jurusan : Akuntansi
NIM : 21043071
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Keuangan
Judul : Analisis Pengendalian Piutang Tak Tertagih Pada PDAM Wanua Wenang Manado
Anggota Penguji 2 : Dr. Dra. Rolina Emmy Manggopa, M.Pd

NO	TANGGAL	URAIAN	PARAF DOSEN
	14 Juli 2015	Beberapa penulisan kata tidak lengkap 2. Daftar nomor 1-2 saja yg mengacu pada 3. lembar permasalahan diredit lagi 4. uraian permasalahan sehingga meng- analisis judul ini 5. penulisan kata penulisan & penulisan harus konsisten. 6. penggunaan kata & hal 29- dua hal lagi di hal 35-46 dua hal lagi dan lain 7. Daftar pustaka disesuaikan	

Manado, 14 Juli 2015
 Penguji 2,



Dr. Dra. Rolina Emmy Manggopa, M.Pd
 NIP. 196208011988032003