
TINJAUAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL PERUSAHAAN DAERAH
AIR MINUM KABUPATEN NGAWI

Riska Nurul Cahyani¹
Pendidikan Akuntansi
Universitas PGRI Madiun
riska_1902106017@mhs.unipma.ac.id

Elana Era Yusdita^{2*}
Pendidikan Akuntansi
Universitas PGRI Madiun
elaradita@unipma.ac.id

ABSTRAK

Latar belakang dari penelitian ini yaitu tingginya data pelanggan yang mengalami gejala stanmeter di akhir bulan. Gejala stanmeter tersebut akan berakibat pada tingginya tagihan air pelanggan. Akibatnya sering terjadi komplain pelanggan dengan berbagai keluhan seperti air mati tetapi tagihan air tinggi, air keruh, dan rumah kosong tetapi terjadi lonjakan tagihan air. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meminimalisir tingginya data pelanggan yang mengalami gejala stanmeter juga menekan komplain pelanggan dengan memanfaatkan aplikasi whatsapp dan google form. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan studi kasus sebagai desain penelitian. Pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan pola penelitian induksi yang meliputi reduksi, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada penelitian ini peneliti ingin memberikan solusi kepada instansi untuk memanfaatkan aplikasi whatsapp juga google form agar pelanggan dapat mengontrol secara mandiri data stan meter dan melaporkan pada pihak PDAM. Diluar itu saat ini pandemi covid-19 jga masih berlangsung. Sehingga petugas pengecekan stanmeter dapat menggunakan waktu tersebut untuk mengecek laporan pelanggan yang tidak wajar. Dengan adanya inovasi ini diharapkan dapat menekan tingginya gejala stanmeter pelanggan dan komplain pelanggan.

Kata Kunci: Perusahaan Daerah Air Minum; Perilaku Karyawan; Sistem Pengendalian Internal

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang bergerak dibidang penyediaan air bersih untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. PDAM Kabupaten Ngawi merupakan salah satu perusahaan yang dikelola oleh pemerintah daerah Kabupaten Ngawi. Sumber pendapatan utama adalah pembayaran tagihan air dari pelanggan. Selain itu terdapat sumber pendanaan lain seperti bantuan dan hibah. Pelanggan PDAM Kabupaten Ngawi juga tergolong sangat banyak hingga mencapai belasan ribu. Tidak jarang terjadi komplain pelanggan dikarenakan masalah air tidak nyala, air keruh juga tagihan yang tinggi padahal penggunaan air normal, tagihan air tinggi yang terjadi di rumah kosong dan lain-lain. oleh karena itu diperlukan adanya sistem pengendalian internal perusahaan untuk mengendalikan dan mecegah adanya komplain pelanggan. Sistem pengendalian internal dapat membantu untuk mengambil keputusan terhadap suatu tindakan yang akan dilakukan untuk penanganan komplain pelanggan. Sistem pengendalian intern merupakan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari sistem informasi akuntansi. Tanpa dukungan dari sistem pengendalian intern yang memadai sistem informasi kauntansi tidak akan dapat menghasilkan informassi akuntansi yang andal untuk keperluan pengambilan keputusan. Kenyataannya hal tersebut tidak sesuai dengna konsep yang mengakibatkan kurangnya tanggung jawab pada perusahaan dan banyaknya berbagai penyimpangan dalam perusahaan. Sistem pengendalian intern yang ditetapkan pada sistem informasi kauntansi sangat berguna untuk mencegah dan menjaga hal-hal yang tidak diinginkan. Sistem pengendalian interen juga dapat digunakan untuk mengecek kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga dapat dikoreksi.

Berdasarkan lingkupnya, pengendalian intern dibedakan menjadi dua. Yang pertama, pengendalian akuntansi yang berfungsi untuk mengamankan sumber daya organisasi dari penyalahgunaan dan menjaga kecermatan data akuntansi. Yang kedua, pengendalian administratif yang berfungsi mendorong efisiensi operasi dan mengupayakan agar kebijakan ataupun tujuan manajemen dapat tercapai.

Untuk menunjang perusahaan dalam pengendalian internal diperlukan fungsi audit internal dengan menggunakan berbagai metode yang digunakan secara berkelanjutan. Sistem pengendalian internal terdiri dari unsur struktur organisasi, metode dan ukuran-

ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga aset organisasi, menjaga ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen. Sedangkan menurut COSO, pengendalian internal adalah proses yang dilaksanakan oleh Direksi/Dewan Komisaris, manajemen, dan personalia lainnya, yang dirancang untuk memberikan suatu keyakinan yang andal tentang capaian atau tujuan-tujuan berkenaan dengan kegiatan perusahaan, pelaporan, dan ketaatan (Tuanakotta, 2019:166). Agoes (2007) mengungkapkan bahwa sistem pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai terhadap pencapaian tujuan. Manajemen berharap dengan adanya sistem pengendalian internal ini dapat meminimalisir kecurangan-kecurangan yang terjadi dalam suatu entitas. Kecurangan yang telah terjadi di perusahaan dikhawatirkan akan mengakibatkan inefisiensi operasional perusahaan. Pemborosan perusahaan akibat kecurangan ialah lemahnya daya saing perusahaan, penurunan pendapatan, kenaikan biaya, penurunan semangat kerja karyawan serta ancaman terhadap kelangsungan hidup perusahaan.

Abillah Firdaus (2022) melakukan penelitian tentang peranan evaluasi sistem pengendalian internal piutang usaha dalam upaya meningkatkan efektivitas organisasi dengan menggunakan tabel control matrix mengenai sistem pengendalian internal atas piutang usaha. Ananda Bagus Prasetyo (2022) melakukan penelitian tentang analisis kualitas pelayanan publik dan spi dalam pencegahan fraud pada pdam delta tirta kabupaten Sidoarjo. Deki pardana (2018) melakukan penelitian mengenai tinjauan atas sistem pengendalian internal penerimaan kas pada perusahaan daerah air Minum (PDAM) kabupaten Buton. Rika purnama sari (2021) melakukan penelitian tentang analisis sistem informasi akuntansi penerimaan dan Pengeluaran terhadap pengendalian intern pada PDAM Batulanteh sumbawa. Sugiharto (2021) melakukan penelitian tentang pengaruh sisten pengendalian internal terhadap kinerja PDAM.

Meninjau dari penelitian terdahulu, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai sistem pengendalian internal mengenai penanganan gejala stan meter yang berakibat pada tingginya tagihan air pelanggan. Dari penelitian terdahulu belum ada yang membahas mengenai penanganan permasalahan gejala stan meter, penelitian terdahulu hanya membahas mengenai sistem pengendalian internal,

sistem informasi akuntansi dan pengaruhnya terhadap pengeluaran kas ataupun laporan keuangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penanganan gejala stan meter dari perusahaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan metode kualitatif dan menggunakan desain penelitian studi kasus. Studi kasus merupakan rangkaian kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci, dan mendalam terkait sebuah program, peristiwa dan aktivitas yang bertujuan agar mendapatkan pengetahuan mendalam mengenai suatu peristiwa. Melalui studi kasus suatu peristiwa akan muncul ke permukaan sehingga diketahui oleh masyarakat luas (Susanti et al., 2017).

Pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara. Observasi dilakukan untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain pelanggan PDAM Kabupaten Ngawi dan sistem pengendalian internalnya. Selanjutnya wawancara dilakukan kepada beberapa karyawan PDAM Kabupaten Ngawi untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain pelanggan terutama dari penanganan internalnya. Teknik analisis data yang digunakan adalah pola penelitian induktif yang meliputi reduksi, menyajikan data, kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Ngawi menggolongkan pelanggan menjadi 5 golongan (Tabel 1). Struktur besarnya tarif pelanggan PDAM berbeda-beda berdasarkan golongan pelanggan (Tabel 2).

Tagihan pembayaran air pelanggan di upload setiap akhir bulan oleh bagian pemasaran. Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 01 setiap bulan, pembayaran rekening air yang melebihi tanggal 20 akan dikenakan denda sebesar Rp 5.000,-. Apabila tanggal 20 bertepatan dengan hari libur maka waktu pembayaran diundur pada hari kerja berikutnya.

Tabel 1. Golongan Pelanggan PDAM Kabupaten Ngawi

KELOMPOK I A. Sosial Umum • Hidran umum • Kamar mandi • Terminal air B. Sosial Khusus • Tempat ibadah • Panti asuahn	• WC Umum • Kran Umum • Klinik Pemerintah • Sekolah Negeri / Swasta	• Puskesmas • Rumahsakit Pemerintah
KELOMPOK II A. Non Niaga • Rumah Tangga B. Instansi Pemerintah • Kantor/ Instansi/Lembaga Pemerintah • Kolam Renag Milik Pemerintah	• Asrama Milik Pemerintah	
KELOMPOK III A. Niaga Kecil • Kios/ Warung • Toko/Depot • Isi Ulang Air Minum • Salon Kecantikan • Percetakan & Sablon • Praktek Dokter Swasta B. Niaga Besar	• Apotik • Showroom Kendaraan Bermotor • BPR / Koperasi • BUMD • Pedagang Eceran/ Mrancang • Biro Jasa • Losman • Penginapan	• Rumah Jasa / Toko Klinik / RS Swasta Tipe C/ D/ Laboratorium • Usaha Service (Bengkel Kendaraan, Elektronik, dll) • Tempat Kos Yang Lebih Dari 5 Kamar
• Hotel • Rumah Makan • Restoran • Kolam Renang Swasta • Super Market • Pompa Bensin	• RS Swassta Tipe A/ B • Tempat Wisata/ Hiburan • Dealer Sepeda Kendaraan Bermotor • Rumah Senam/ Tempat Kebugaran	• Usaha Dengan Kategori Kecil Lainnya. • BUMN/ Bank Pemerintah / Swasta/ Asuransi Swasta • Usaha-Uasaha Besar Lainnya

KELOMPOK IV A. Insustri Kecil • Industri rumah • Sanggar seni lukis • penggergajian kayu • Usaha konveksi kecil	• Pengraji kayu / mebelair • Pelemakan kecil • Usaha insustri kategori kecil lainnya	
B. Industri besar • Pabrik es dan tekstil • Pabrik kapur • Peternakan besar • Karoseri	• Gudang pendingin • Pabrik minuman/ pabrik lain sejenis • Pendingin padi / beras	• Penggilingan padi / beras • Usaha insdustri kategori besar lainnya
Kelompok v A. Truk tangki PDAM B. Pengisian air gentong		

Tabel 2. Besaran Tarif Pelanggan

No	Golongan pelanggan	Pemakaian minimal	Tarif progresif per M ³			Jasa	
			0-10 M ³	11-20 M ³	Diatas 20 M ³	Adm	Pemelh
		M3	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)	(Rp)
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Kelompok I						
	a. Sosial umum	10	1.400	1.400	1.400	1.250	2.000
	b. Sosial khusus	10	1.420	2.100	2.510	1.250	2.000
2	Kelompok II						
	a. Rumah tangga	10	1.675	2.510	2.850	2.000	2.500
	b. Isnt. Pemerintah	10	2.010	2.850	3.520	2.000	2.500
3.	Kelompok III						
	a. Niaga kecil	10	3.100	3.900	5.900	2.500	3.000
	b. Niaga besar	10	5.860	6.700	8.375	2.500	3.000
4.	Kelompok IV						
	a. Industri kecil	10	4.355	5.380	5.900	3.000	5.000
	b. Industri besar	10	7.540	8.545	10.050	3.000	5.000
5.	Kelompok V						
	a. Truk tangki PDAM	Tarif air minum dnegan pengiriman truck tangki khusus dalam kota (jarak 5 KM) dikenakan tarif Rp. 100.000,- (seratus ribu rupiah), apabila pengiriman diluar kola setiap kelebihan jarak 5 Km ditambha biaya sebesar Rp. 25.000,- (dua puluh lima ribu rupiah)					
	b. Pengisian air gentong	Tarif pengisian air bersih di term air gentong sebesar Rp. 35.000,- (tiga puluh lima ribu rupiah)					

Cara perhitungan tarif pelanggan

Misalnya penggunaan air pelanggan A yang merupakan kelompok 1A pada bulan Juli sebesar 36 M³. Maka pelanggan A harus membayar besaran tarif sebesar Rp50.400,-

$$10 \text{ M}^3 = 10 \text{ M}^3 \times \text{Rp}1.400,- = \text{Rp}14.000,-$$

$$10 \text{ M}^3 = 10 \text{ M}^3 \times \text{Rp}1.400,- = \text{Rp}14.000,-$$

$$16 \text{ M}^3 = 16 \text{ M}^3 \times \text{Rp}1.400,- = \text{Rp}22.400,-$$

Total tagihan air pada pelanggan A adalah sebesar Rp. 50.400,-

Sanksi dan denda

1. Pembayaran rekening air minum dimulai tanggal 01 setiap bulan, pembayaran rekening air yang lewat tanggal 20 dikenakan denda sebesar Rp. 5.000,- (lima ribu rupiah)
2. Apabila tanggal 20 bertepatan dengan hari libur, maka batasan waktu akhir pembayaran diundur pada hari kerja berikutnya
3. Apabila sampai dengan akhir bulan tidak dilakukan pelunasan pembayaran rekening air minum, maka akan dilakukan penutupan sementara tanpa pemberitahuan terlebih dahulu dan setelah 3 bulan akan ditingkatkan penacabutan instalasi pipa.
4. Pengambilan air minum sebelum meteran air
5. Merusak segel atau meter air dan perlengkapannya
6. Memindahkan meter air tanpa ijin PDAM Kabupaten Ngawi
7. Menggunakan pompa atau alat sejenisnya secara langsung baik sebelum atau sesudah meter air.

Faktor penyebab terjadinya gejala stan meter

Gejala stanmeter berakibat pada tingginya tagihan air pelanggan. Oleh sebab itu petugas yang memeriksa stan meter harus memastikan bahwa stan meter sudah benar dan sesuai dengan penggunaan air pelanggan di bulan tersebut. Penyebab terjadinya gejala stan meter pada PDAM Kabupaten Ngawi disebabkan oleh beberapa hal antara lain (1) salah baca meter. Baca meter dilakukan oleh petugas di lapangan bagian pembaca meter masing-masing wilayah. Salah baca biasanya disebabkan oleh meteran

yang buram. (2) Rumah terkunci atau pagar terkunci, akibatnya petugas tidak dapat masuk dan mengecek stan meter pada rumah tersebut. (3) Bocor meter hal ini biasanya memerlukan perbaikan dari petugas PDAM. Biasanya pelanggan melakukan komplain ke kantor PDAM atau melalui telepon bahwa ia menggunakan air secara normal tetapi mengapa tagihan airnya tinggi. Kemudian pihak PDAM memberikan saran agar menutup semua kran, kemudian apakah meteran tetap berjalan atau tidak apabila meteran masih tetap berjalan berarti terjadi bocor meter dan memerlukan perbaikan dari petugas PDAM. (4) Pencurian air, pencurian air ini misalnya tetangga menggunakan air untuk menyirami halaman atau lainnya tanpa sepengetahuan pemilik. (5) Petugas memeriksa meter berdasarkan data misalnya tertulis keterangan rumah kosong pada data, kemudian petugas tidak memeriksa rumah tersebut dengan alasan rumah kosong maka tidak ada penggunaan air. Padahal kondisi di lapangan belum tentu demikian. Alhasil meter di rumah tersebut tidak dibaca. (6) kurang memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bekerjasama dengan pelanggan untuk meringankan tugas bersama.

Upaya penyelesaian serta langkah-langkah penyelesaian terhadap faktor- faktor penyebab gejala stan meter

Upaya penyelesaian serta langkah-langkah penyelesaian terhadap faktor- faktor penyebab gejala stan meter di PDAM Kabupaten Ngawi sudah baik dan sesuai dengan kebijakan perusahaan, penjelasannya sebagai berikut.

Salah baca meter, apabila pelanggan komplain mengenai salah baca stan meter maka dapat dilakukan koreksi meter dengan cara petugas melakukan kros check ke lapangan. Koreksi meter dapat dilakukan oleh Kepala Sub Bagian (Kasubag) pembuat rekening apabila (1) petugas salah baca meter, (2) petugas tidak membaca meter (3) kesalahan pada saat input data, (4) hal- hal khusus (permintaan keringannya pelanggan karena tidak mampu bayar), dengan syarat mendapat disposisi dari direktur dan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) dari desa. Apabila saat memeriksa stanmeter rumah terkunci atau pagar terkunci maka petugas datang kembali untuk melakukan pemeriksaan. Bocor meter apabila terjadi bocor meter maka pelanggan melaporkan ke kantor PDAM dan akan di periksa oleh petugas untuk memastikan apakah benar terjadi bocor meter. Apabila terjadi pencurian air maka anatara pihak PDAM dan pelanggan

akan dilakukan komunikasi yang baik, pelanggan akan diberikan arahan agar tidak terjadi lagi pencurian air. Petugas tidak membaca meter dan hanya menyesuaikan berdasar data yang ada. Misalnya pada rumah kosong, petugas berasumsi bahwa rumah kosong otomatis tidak ada penggunaan air. Padahal pada kenyataannya tidak demikian, apakah pemilik menggunakan air untuk menyirami halaman, membersihkan rumah dan lain-lain. Apabila suatu saat meteran pada rumah tersebut benar-benar di cek oleh petugas maka hal ini akan merugikan pelanggan dan akibatnya terjadi pembengkakan pada saat pembayaran tagihan air.

Data kesalahan input stan meter dapat dikoreksi oleh Kasubag pembuatan rekening apabila pelanggan melakukan komplain sebelum tanggal 20. Maka akan ada koreksi pada Jurnal Umum pelanggan dan disesuaikan dengan data terbaru yang benar. Pihak PDAM sudah menghimbau agar pelanggan yang melakukan komplain segera sebelum tanggal 20 agar lebih mudah di proses. Juga membayar tagihan secara tera tur agar lebih mudah di proses. Apabila pelanggan melakukan komplain tetapi belum membayar tagihan pada bulan sebelumnya maka pelanggan harus melunasi terlebih dahulu tagihan pada bulan sebelumnya.

Petugas pemeriksa stan meter di lapangan kurang memanfaatkan teknologi sebagai media untuk bekerjasama antara petugas dengan pelanggan untuk mempermudah satu sama lain. dengan demikian petugas dapat memanfaatkan waktu pemeriksaan untuk memeriksa stanmeter yang bermasalah dan melakukan pengecekan kembali. Sehingga akan lebih efisien waktu dan meminimalisir biaya misalnya biaya. Petugas dapat menggunakan aplikasi Whatsapp sebagai sarana komunikasi dan google form sebagai media memperoleh data agar lebih mudah dalam melakukan pengecekan.

SIMPULAN

Berdasarkan observasi di lapangan tingginya gejala meter disebabkan oleh beberapa faktor. Upaya penanganan agar hal tersebut dapat dicegah yakni dengan menyampaikan keluhan ke kantor PDAM kemudian pihak PDAM akan menindaklanjuti keluhan pelanggan. Selain itu petugas yang memeriksa stanmeter kurang memanfaatkan teknologi agar lebih mudah dalam pengecekan petugas dapat menggunakan aplikasi seperti Whatsapp dan google form. Dengan menggunakan aplikasi ini diharapkan dapat

meminimalisir tingginya gejala stan meter pada pelanggan PDAM. Dalam sistem pengendalian internal perusahaan PDAM sudah baik karena selalu menghimbau agar pelanggan membayar tagihan secara tepat waktu agar apabila terdapat hal-hal yang harus diperbaiki dapat disesuaikan dengan lebih mudah. Keterbatasan yang dialami peneliti dalam melakukan penelitian yaitu beberapa data tidak dapat diakses oleh peneliti sehingga sebagai gantinya peneliti melakukan wawancara dengan karyawan PDAM.

DAFTAR PUSTAKA

- Tuanakotta, T. M. 2013. Audit berbasis ISA (international standards on auditing). Jakarta: Salemba Empat.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi. Jakarta Selatan: Penerbit Salemba Empat.
- Wicaksono, S.A. Peranan Sistem Pengendalian Internal terhadap Pencegahan Terjadinya Tindakan Fraud di Pengadaan (Studi Kasus pada PT PLN (Persero). Diss. Universitas Brawijaya, 2014. Distribusi Jawa Timur Area Malang.
- http://dasar-akuntansi.blogspot.co.id/2013/02/arti-penting-akuntansi_24.html
- <http://ilmuakuntansi.web.id/pengertian-sistem-pengendalian-intern/>
- <http://nisanodb13.blogspot.co.id/2013/01/pengendalian-intern.html>
- <https://zzzfadhlan.wordpress.com/2012/11/25/komponen-pengendalian-intern-coso/> COMPONENT PENGENDALIAN INTERN (COSO)
- Tugiman, H. (2005). Standar Profesional Audit Internal. Kanisius.