

**EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DALAM
MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH
PADA PDAM SURAKARTA**



TUGAS AKHIR

Disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Ahli Madya (A.Md.) Program Studi Diploma III Akuntansi

Oleh :

IHFADHIMAH

NIM F3314058

PROGRAM STUDI DIPLOMA III AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA

2017

ABSTRAK

EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH PADA PDAM SURAKARTA

Ihfadhimah

F3314058

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengevaluasi prosedur pengelolaan piutang usaha dalam meminimalisir piutang tidak tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta. Subjek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta dan objek penelitian ini adalah prosedur pengelolaan piutang pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan membandingkan antara teori yang ada dengan kenyataan sebenarnya pada PDAM Surakarta dalam bentuk uraian dengan pengumpulan data, mengelola data, menganalisa data, dan kemudian mengambil kesimpulan sesuai dengan pokok permasalahan.

Didapatkan bahwa prosedur pengelolaan piutang pelanggan PDAM Surakarta berjalan baik sesuai dengan Standar Oprasional Prosedur perusahaan. Kelebihan dari evaluasi ini antara lain adalah adanya pemisahan tugas dalam setiap satuan unit kerja terkait, adanya otorisasi dari pihak yang berwenang, dan penambahan petugas penertiban dalam rangka meminimalisir piutang tak tertagih PDAM Kota Surakarta. Kelemahan yang ditemukan dari hasil evaluasi ini antara lain adalah masih tingginya tafsir atas stand meter pelanggan, tidak dilaksanakannya verifikasi data, dan petugas yang tidak mampu tegas dalam menjalankan tugasnya.

Penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat meminimalisir kelemahan-kelemahan yang ada.

Kata Kunci : Prosedur Pengelolaan Piutang.

ABSTRACT

EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG PELANGGAN DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH PADA PDAM SURAKARTA

Ihfadhimah

F3314058

The purpose of this Final Assignment is to evaluate the account receivable management procedures in minimizing bad debts at Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surakarta. The subject of this research is PDAM of Surakarta and the object of this research is the procedure of receivable management of the customer. The type of data used is the primary data. While data collection techniques are interviews, observation and documentation. The method used to analyze the data is by qualitative descriptive analysis method that is by comparing the existing Standard Oprasional Procedures with actual reality in PDAM Surakarta in the form of description with data collection, managing data, analyzing data, and then taking conclusion according to subject matter.

It was found that PDAM Surakarta customer receivable management procedure went well in accordance with Standard Oprasional Procedure of the company. The advantages of this evaluation include the separation of duties in each unit, the authorization of the authorities, and the addition of enforcement officers in order to minimize the bad debts of PDAM Surakarta. Weaknesses found from the results of this evaluation include still high interpretation of the customer stand meter, inexistence of data verification, and officers who are not able to carry firmly their duties.

The author provides some recommendations that are expected to minimize the weaknesses that exist.

Keywords: Evaluation, Receivables Management Procedure.

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : IHFADHIMAH
NIM. : F3314058
Program Studi : D3 AKUNTANSI
Judul Tugas Akhir (TA) : EVALUASI PROSEDUR PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DALAM MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH PADA PDAM SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, April 2017
Mahasiswa



ihfadhimah
NIM. F3314058

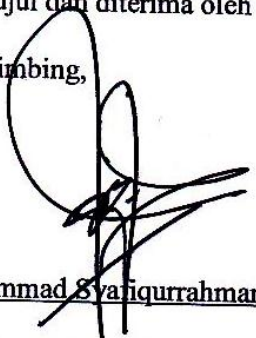
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada PDAM Surakarta” telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan guna mencapai derajat Ahli Madya (A.Md.) Program Studi DIII Akuntansi FEB UNS.

Surakarta, 28 April 2017 . . .

Disetujui dan diterima oleh

Pembimbing,


Muhammad Syaifulrahman S.E, M.M., Ak

NIP.198006041005011001

HALAMAN PENGESAHAN

Telah disetujui dan diterima baik oleh tim penguji Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret guna melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.) Akuntansi

Nama : Ihfadhimah

NIM : F3314058

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada PDAM Surakarta

Surakarta, 22 Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir :

1. Putri Permatasari Husa, S.E., M.Buss.

Penguji

2. Muhammad Syafiqurrahman S.E, M.M., Ak (

Pembimbing

Handwritten signatures of the examiners and supervisor. The top signature is for Putri Permatasari Husa, and the bottom signature is for Muhammad Syafiqurrahman S.E, M.M., Ak.

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Be the best of whatever you are

Lakukan segala hal dengan mengharap ridho Allah SWT

Penulis persembahkan kepada:

- Kedua orangtua tercinta dan keluarga

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Prosedur Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada PDAM Surakarta” dengan lancar.

Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Diploma III Program Studi Akuntansi guna melengkapi tugas-tugas dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Studi DIII Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penyelesaian Tugas Akhir ini berjalan dengan lancar berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini baik berupa material maupun spiritual, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahNya
2. Bapak dan Ibu sebagai orangtua tercinta yang senantiasa mendoakan dan memberi semangat dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
3. Bapak Prof. Dr. H. Ravik Karsidi M. S selaku Rektor Universitas Sebelas Maret Surakarta
4. Ibu Dr. Hunik Sri Runing M. Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

5. Ibu Dr. Djuminah M. Si., Ak selaku Ketua Program Studi Diploma Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta
6. Bapak Muhammad Syafiqurrahman S.E, M.M., Ak selaku Dosen Pembimbing
7. Seluruh dosen beserta staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah membantu dan memberikan informasi yang diperlukan penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
8. Seluruh staf PDAM Surakarta yang telah memberikan informasi dan data-data yang diperlukan penulis `dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan, yang telah memberikan motivasi, bantuan moril dan materil untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Karenanya, saran dan kritik yang konstruktif selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut. Penulis berharap Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembacanya.

Surakarta, 28 April 2017

Ihfadhimah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
MOTO DAN PEMBAHASAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB	
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
II. TINJAUAN PUSTAKA	
A. Evaluasi.....	6

B. Prosedur	9
C. Piutang	10
D. Pengelolaan Piutang	21
E. Piutang Tak Tertagih.....	23
F. BUMD.....	24
G. PDAM.	25
H. Sumber Daya Air.....	26
III. ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum.....	28
B. Pembahasan.....	38
C. Temuan.....	84
IV. PENUTUP	
A. Simpulan.	88
B. Rekomendasi.....	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
III. 1 Evaluasi Prosedur Baca Meter, Input dan Rekening PDAM Surakarta...	64
III. 2 Evaluasi Prosedur Penertiban Pelanggan PDAM Surakarta.	68
III. 3 Evaluasi Prosedur Penutupan Sementara dan Total PDAM Surakarta.	70
III. 4 Evaluasi Prosedur Buka Kembali PDAM Surakarta.....	73

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
3. 1 Struktur Organisasi PDAM Kota Surakarta.....	30
3. 2 Grafik Piutang Tak Tertagih PDAM Kota Surakarta Tahun 2002-2016.	39
3. 3 SOP Baca Meter, Input dan Rekening PDAM Kota Surakarta.....	42
3. 4 SOP Baca Meter, Input dan Rekening PDAM Kota Surakarta.....	43
3. 5 SOP Penertiban Pelanggan PDAM Kota Surakarta.	46
3. 6 SOP Penutupan Sementara PDAM Kota Surakarta.	49
3. 7 SOP Penutupan Sementara PDAM Kota Surakarta.....	50
3. 8 SOP Penutupan Total PDAM Kota Surakarta.	51
3. 9 SOP Buka Kembali PDAM Kota Surakarta.	55

DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Sambungan Meter Langganan
2. Rekapitulasi Daftar Saldo Piutang Langganan 2002-2016
3. Surat Panggilan Pelanggaran
4. Berita Acara Denda
5. Berita Acara Pemeriksaan Pelanggan Air Minum
6. Rekening Pelanggan
7. Berita Acara Perhitungan Pengembalian
8. Buku Induk Pelanggan Penutupan Total
9. Buku Induk Pelanggan Koreksi
10. Foto Stand Meter Pelanggan
11. Agenda Penagihan Piutang Kas
12. Surat Perintah Kerja Penutupan
13. Surat Peringatan
14. Berita Acara Penutupan Total
15. Berita Acara Buka Kembali