

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Sistem dan Prosedur

Sistem yang menunjang suatu proses dalam perusahaan memiliki peran penting agar terciptanya tujuan dari proses tersebut. Suatu proses yang terjadi dalam perusahaan membutuhkan sistem yang mengatur kinerja perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal tersebut pasti memiliki proses-proses sedemikian rupa sehingga dapat tercipta sistem yang digunakan oleh perusahaan. Sebelum membahas sistem seperti apa yang digunakan perusahaan dalam hal ini PDAM Kota Surakarta. Terlebih dahulu perlu diketahui pengertian dari sistem itu sendiri.

Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. (Mulyadi, 2001:5). Sistem terdiri dari prosedur yang memiliki keterkaitan satu sama lain. Pengertian prosedur yang terdapat dalam (Mulyadi, 2001:5) adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam, satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang. Atas pengertian tersebut diperoleh maksud bahwa suatu sistem mengandung prosedur-prosedur yang mengatur setiap kegiatan pokok perusahaan. Perlakuan analisis sistem berarti melakukan pengungkapan kembali secara terurai tentang sistem yang digunakan dan dijalankan oleh perusahaan selama ini.

3.1.2 Pengertian Sistem Akuntansi dan Sistem Akuntansi Piutang

3.1.2.1 Pengertian Sistem Akuntansi

Sistem Akuntansi perusahaan merupakan hal pokok yang pasti dimiliki oleh setiap perusahaan, baik perusahaan jasa, dagang dan manufaktur. Tanpa adanya sistem akuntansi, suatu perusahaan akan berjalan tanpa arah dan tujuan yang pasti. Sehingga bisa saja membuat perusahaan menjadi kewalahan dalam pengaturan segala kegiatan utamanya. Sistem yang telah dijelaskan sebelumnya mengandung pengertian suatu kegiatan pokok perusahaan yang dilakukan secara terus-menerus membutuhkan suatu cara untuk mengorganisirnya. Dengan adanya sistem, kegiatan pokok perusahaan akan berjalan dengan lebih terorganisir.

Pengertian Sistem Akuntansi menurut (Mulyadi, 2001:3) adalah organisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasi sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan. Dalam hal pengelolaan perusahaan, unsur pokok yang terkandung di dalamnya harus saling terkait satu sama lain. Unsur pokok yang dimaksud sebagai berikut:

1. **Formulir.** Formulir merupakan dokumen yang digunakan untuk merekam terjadinya transaksi (Mulyadi, 2001:3). Dokumen ini merupakan dokumen yang tidak bisa terpisahkan dari suatu sistem akuntansi. Sebab jika suatu formulir tidak disediakan dalam setiap kegiatan pokok perusahaan maka secara tidak langsung perusahaan yang akan kesulitan mencari arsip untuk dikemudian hari. Dokumen ini selalu digunakan perusahaan dalam menyimpan informasi yang menurut perusahaan merupakan informasi penting yang harus disimpan dan dijaga.
2. **Jurnal.** Jurnal merupakan catatan akuntansi pertama yang digunakan untuk mencatat, mengklasifikasikan dan meringkas data keuangan dan data lainnya (Mulyadi, 2001:4). Jurnal menjadi salah satu catatan yang digunakan perusahaan dalam pengarsipan data perusahaan. Selain itu jurnal juga dijadikan dasar dalam pencatatan informasi keuangan perusahaan.

3. Buku Besar. Buku Besar (general ledger) terdiri dari rekening yang digunakan untuk meringkas data keuangan yang telah dicatat sebelumnya dalam jurnal (Mulyadi, 2001:4). Buku Besar biasanya digunakan agar suatu transaksi keuangan perusahaan bisa dikelompokkan sesuai jenisnya. Sehingga lebih mudah dalam pengklasifikasian datanya.
4. Buku Pembantu. Buku Pembantu (subsidiary ledger) terdiri dari rekening-rekening pembantu yang merinci data keuangan yang tercantum dalam rekening tertentu dalam buku besar (Mulyadi, 2001:5). Buku Pembantu ini memudahkan pencatatan rekening atas data keuangan dengan data rumit dan membutuhkan perincian khusus.
5. Laporan. Laporan berisi informasi yang merupakan keluaran sistem akuntansi. Keluaran dalam hal ini berupa pencatatan akhir suatu transaksi perusahaan. Transaksi keuangan perusahaan yang dicatat dalam laporan perusahaan biasanya berupa Laporan Laba Rugi, Neraca, Laporan Arus Kas hingga Catatan atas Laporan Keuangan.

Unsur pokok dalam sistem akuntansi tersebut tidak bisa berdiri sendiri, namun akan saling terkait satu sama lain yang membentuk suatu sistem akuntansi perusahaan.

3.1.2.2 Pengertian Sistem Akuntansi Piutang

Sistem Akuntansi Piutang (Account Receivable System) merupakan sistem yang digunakan dalam mencatat transaksi yang melibatkan terjadinya suatu piutang hingga berkurangnya piutang tersebut. Dalam hal suatu piutang terjadi karena adanya transaksi penjualan secara kredit. Oleh karena itu penjualan secara kredit membutuhkan prosedur-prosedur yang saling terkait, yaitu

- a. Prosedur Order Penjualan
- b. Prosedur Persetujuan Kredit
- c. Prosedur Pengiriman Barang
- d. Prosedur Penagihan
- e. Prosedur Pencatatan Bertambahnya Piutang

f. Prosedur Distribusi Penjualan

Prosedur-prosedur tersebut saling terkait satu sama lain membentuk Sistem Akuntansi Penjualan Kredit. Yang bertujuan agar dapat diketahui arus bertambahnya piutang penjualan yang dimiliki oleh perusahaan terkait. Sistem Akuntansi Piutang secara lebih mendalam terbentuk melalui serangkaian prosedur dalam perusahaan. Prosedur-prosedur tersebut berupa:

- a. Prosedur Pencatatan Piutang
- b. Prosedur Pembuatan Pernyataan Piutang
- c. Prosedur Distribusi Penjualan

Prosedur Pencatatan Piutang bertujuan untuk mencatat mutasi piutang perusahaan kepada debitur (Mulyadi, 2001:257). Dalam akuntansi piutang inilah dihasilkan pernyataan piutang yang merupakan unsur pengendalian intern yang baik dalam hal pencatatan piutang perusahaan. Perlakuan atas pernyataan piutang ini yang apabila dilakukan secara terorganisir dengan pemberitahuan kepada debitur perusahaan, akan menimbulkan efek positif bagi perusahaan. Terutama keandalan dan kepercayaan debitur atas data piutangnya kepada perusahaan.

Prosedur Pernyataan Piutang merupakan prosedur yang digunakan dalam mendukung kartu piutang yang telah dibuat oleh perusahaan atas data piutang debitur. Pernyataan Piutang ini merupakan dokumen penjelas atas kartu piutang perusahaan tersebut. Pernyataan Piutang menurut (Mulyadi, 2001: 270) adalah formulir yang menyajikan jumlah kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan (dalam pernyataan piutang bentuk tertentu) disertai dengan rinciannya.

Prosedur Distribusi Penjualan merupakan prosedur yang memperlihatkan alur pendistribusian atas penjualan yang terjadi di perusahaan. Alur atas penjualan tersebut, berawal dan berakhir melewati bagian apa saja di perusahaan. Distribusi Penjualan adalah prosedur peringkasan rincian yang tercantum dalam faktur penjualan (misalnya daerah pemasaran) dan pengumpulan total ringkasan penjualan menurut daerah pemasaran tersebut untuk pembuatan laporan hasil penjualan menurut daerah pemasaran (Mulyadi, 2001: 278).

3.1.3 Pengertian Sistem Pengendalian Intern

Sistem Pengendalian Intern sangat berkaitan dengan pengendalian yang berlangsung dalam lingkup intern perusahaan. Suatu perusahaan pasti memiliki sistem tersendiri yang mengatur pengendalian intern seluruh kegiatan perusahaan. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa sistem memiliki jaringan prosedur yang tergabung menjadi satu kesatuan utuh agar dapat melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Maka dari sistem pengendalian intern tersebut diperoleh pengertian bahwa sistem pengendalian intern meliputi struktur organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen (Mulyadi, 2001:163).

Pengertian atas sistem pengendalian intern tersebut dimaksudkan bahwa suatu pengendalian dalam internal perusahaan menekankan pada tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan. Jika suatu perusahaan memiliki tujuan, maka secara tidak langsung anggota perusahaan ikut berperan untuk mencapainya. Keterkaitan dalam suatu proses yang dibutuhkan agar terciptanya sistem pengendalian intern yang hendak dicapai berdasarkan tujuan perusahaan.

3.1.4 Tujuan Sistem Pengendalian Intern

Pengendalian Intern memiliki tujuan yang seharusnya disetujui oleh semua pihak dalam unit organisasi perusahaan. Sebab tujuan sistem pengendalian intern ini lebih menekankan pada arsip, pelaksanaan kegiatan perusahaan hingga kepatuhan sistem yang dimiliki oleh perusahaan. Tujuan sistem Pengendalian Intern menurut (Mulyadi, 2001:164) adalah Menjaga kekayaan organisasi, Mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, Mendorong efisiensi, dan Mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Tujuan tersebut cukup menjelaskan bahwa entitas perusahaan dalam tugasnya masing-masing harus melakukan sesuai dengan kewajibannya. Sebab sudah jelas disebutkan dalam tujuan sistem pengendalian intern perusahaan adalah menjaga kekayaan organisasi dalam bentuk apapun agar tidak disalahgunakan oleh entitas tidak bertanggung jawab. Selain itu dalam mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi tersebut tentu harus dilakukan oleh setiap entitas perusahaan. Sebab tingkat ketelitian dalam pengolahan data akuntansi akan mempengaruhi keakuratan data tersebut dalam pengolahan data selanjutnya.

Tingkat efisiensi dalam manajemen tentu merupakan kewajiban yang seharusnya dilakukan oleh setiap entitas manajemen perusahaan. Terlebih dalam perusahaan yang membutuhkan tingkat efisiensi tinggi dalam kegiatan pokok perusahaan. Apabila tingkat efisiensi akan kegiatan pokok utama perusahaan tinggi akan mempengaruhi kinerja atas kegiatan lain dalam perusahaan. Tingkat efisiensi saja tanpa diimbangi dengan dipatuhinya kebijakan oleh entitas manajemen tidak akan mencapai tujuan yang diinginkan. Sebab kerjasama oleh semua entitaslah yang perlu ditingkatkan agar dapat mencapai tingkat kepatuhan yang tinggi sehingga mendorong tingkat efisiensi tersebut.

3.1.5 Unsur Sistem Pengendalian Intern

Sistem Pengendalian Intern memiliki unsur pokok penunjang di dalam sistem tersebut. Yang memiliki tujuan agar sistem pengendalian intern yang ada tetap sesuai dengan proporsinya. Unsur-unsur pokok Sistem Pengendalian Intern di bawah ini tercantum sesuai dengan (Mulyadi, 2001:164) adalah

1. Struktur Organisasi yang memisahkan tanggung jawab fungsional secara tegas. Struktur Organisasi perusahaan yang memisahkan tanggung jawab fungsional mengandung pengertian bahwa adanya pembagian tugas dan tanggung jawab secara tertulis dan mengikat sesuai kemampuan karyawan. Pemisahan tanggung jawab pada karyawan juga dilaksanakan dengan tegas. Dengan tujuan, kinerja perusahaan akan terorganisir

dengan baik. Dalam pengalokasian sumber daya perusahaan akan jelas arah dan tujuannya. Dengan adanya ketegasan pula menjadikan entitas manajemen mengerti dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar.

2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap kekayaan, utang, pendapatan dan biaya. Wewenang dalam perusahaan terutama bagi para pemegang kuasa di perusahaan sangat memberikan dampak atas kekayaan perusahaan. Penggunaan sistem wewenang dapat mengatur dan mengikat kekayaan perusahaan. Disamping dengan adanya perintah dari pemegang kuasa, kekayaan perusahaan bisa diorganisir sedemikian rupa agar sesuai kekayaan perusahaan sebagaimana adanya.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit organisasi. Perusahaan menerapkan pembagian tugas dan wewenang setiap entitas secara benar dan sesuai aturan yang ada. Adapun cara-cara yang ditempuh oleh setiap perusahaan dalam melaksanakan praktik yang sehat di perusahaan yaitu melalui cara-cara sebagai berikut:
 - a. Penggunaan formulir bernomor urut tercetak yang pemakaiannya harus dipertanggungjawabkan oleh yang berwenang.
 - b. Pemeriksaan mendadak (surprised audit).
 - c. Setiap transaksi tidak boleh dilaksanakan dari awal sampai akhir oleh satu orang atau satu unit organisasi tanpa ada campur tangan dari orang atau unit organisasi lain.
 - d. Perputaran jabatan (job rotation)
 - e. Keharusan pengambilan cuti bagi karyawan yang berhak.
 - f. Secara periodik diadakan pencocokan fisik kekayaan dengan catatannya.
 - g. Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem pengendalian intern yang lain.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya. Unsur dalam Sistem Pengendalian Intern yang paling berpengaruh pada kinerja perusahaan adalah unsur karyawan yang memiliki mutu sesuai dengan

tanggung jawab dan proporsinya. Proses seleksi karyawan sehingga diperoleh karyawan yang berkompeten, jujur dan dapat diandalkan merupakan tujuan dari setiap seleksi karyawan baru di perusahaan. Namun penempatan pada setiap posisi juga harus disesuaikan dengan kriteria setiap posisi jabatan. Maka agar menciptakan kondisi para karyawan yang tetap bisa diandalkan sesuai proporsinya, dibutuhkan seleksi untuk setiap jabatan dengan mencantumkan syarat yang dibutuhkan disertai analisis jabatan yang dibutuhkan. Selain itu pengembangan karakter dan pendidikan juga diperlukan oleh seorang calon karyawan yang akan menempati posisi tertentu dalam suatu perusahaan. Agar dikemudian hari kinerja perusahaan tetap berjalan secara optimal bahkan peningkatan hasil.

3.1.6 Keterkaitan Sistem Pengendalian Intern dengan Sistem Akuntansi Piutang

Sistem Pengendalian Intern tidak akan terlepas dari Sistem Akuntansi Piutang. Terutama perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa dengan piutang penjualan sebagai kegiatan pokoknya. Sebab piutang tanpa adanya pengendalian tidak akan diperoleh perlakuan yang baik bahkan maksimal bagi perusahaan terkait. Disamping itu telah disebutkan dengan jelas bahwa sistem akuntansi piutang bertujuan untuk mengetahui mutasi piutang perusahaan atas setiap debitur (pelanggan) yang terjadi karena adanya transaksi penjualan kredit, transaksi retur penjualan, transaksi penerimaan kas, hingga transaksi penghapusan piutang. Transaksi-transaksi tersebut saling berhubungan erat membentuk suatu sistem akuntansi piutang perusahaan.

Hubungan sistem pengendalian dan sistem akuntansi piutang perusahaan sangat berkaitan erat. Tanpa adanya sistem yang mengendalikan suatu terjadinya piutang di sebuah perusahaan, perusahaan tersebut akan kewalahan mengatasi permasalahan yang ada. Piutang merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh perusahaan terkait. Oleh karena itu hubungan antara kedua sistem ini akan

dijelaskan lebih mendalam termasuk permasalahan yang ditimbulkan atas piutang perusahaan selama ini berikut pemecahan masalah terkait.

3.2 Tinjauan Praktek

3.2.1 Pengertian Sistem Akuntansi Piutang pada PDAM Kota Surakarta

Piutang merupakan salah satu aset lancar perusahaan di PDAM Kota Surakarta yang memiliki perlakuan tersendiri. Piutang adalah hak PDAM yang timbul dari transaksi penjualan air atau penjualan non air dan lainnya yang akan diterima pembayarannya pada masa yang akan datang. Piutang Usaha merupakan piutang yang timbul dari transaksi penjualan air sedangkan piutang non usaha merupakan piutang yang timbul dari transaksi penjualan non air. Piutang Usaha di PDAM Kota Surakarta terjadi karena transaksi penjualan kredit. Penjualan kredit ini berupa penjualan kredit air bersih dan air limbah.

Penjualan kredit air bersih di perusahaan disebut dengan Piutang Rekening Air. Sedangkan penjualan kredit air limbah disebut dengan Piutang Rekening Air Limbah (Limbah Cair). Disebut dengan piutang rekening sebab piutang ini, baik rekening air maupun rekening air limbah keduanya akan berpengaruh langsung terhadap jumlah rekening pendapatan perusahaan. Piutang Rekening Air dan Rekening Air Limbah tersebut diperinci lebih dalam pada beberapa piutang angsuran. Di bawah ini pengklasifikasian hanya berdasarkan Air Minum/Air bersih saja, Piutang Rekening Air dikelompokan sebagai berikut:

1. Piutang Rekening Air. Piutang Rekening Air ini yaitu piutang yang berasal dari penjualan air dan unsur pendapatan lainnya yang termasuk dalam tagihan rekening air saat pembukuan rekening air diterbitkan.
2. Piutang Rekening Non Air disebut juga dengan Piutang Angsuran Pasang Baru. Piutang Angsuran Pasang Baru yaitu piutang yang pembayarannya diangsur dan piutang angsuran ini timbul karena pemasangan baru pada pelanggan yang ingin menggunakan sumber air bersih atau air minum.

Selain itu piutang ini juga timbul atas para pelanggan yang ingin melakukan pembukaan kembali atas saluran airnya yang sudah ditutup.

3. Piutang Ragu-Ragu. Piutang Ragu-Ragu ini terdiri dari Piutang Ragu-Ragu atas rekening air, rekening non air, dan juga rekening pemutihan. Piutang Ragu-Ragu ini yaitu piutang yang berasal dari tagihan-tagihan yang belum dibayarkan oleh pelanggan dalam rentang waktu 1 hingga 2 tahun sejak penerbitan rekeningnya.
4. Penyisihan Piutang Usaha. Penyisihan Piutang Usaha di perusahaan terdiri dari Penyisihan Piutang Rekening Air, Rekening Non Air, dan Pemutihan Piutang Air. Penyisihan Piutang Usaha yaitu penyisihan yang dibentuk pada akhir tahun dalam rangka mengantisipasi adanya resiko terhadap kemungkinan kerugian akibat tidak tertagihnya piutang.

Piutang juga diklasifikasikan lagi berdasarkan umur piutang. Berikut akan diklasifikasikan Piutang Usaha berdasarkan umur piutang pada PDAM Kota Surakarta yaitu

1. Piutang Ragu-ragu. Piutang Ragu-Ragu disini yaitu piutang yang berasal dari tagihan-tagihan yang belum dibayarkan oleh pelanggan dalam rentang waktu 1 hingga 2 tahun sejak penerbitan rekeningnya. Dan apabila terdapat piutang ragu-ragu yang sudah direklasifikasi atau diputuskan untuk dihapus buku, maka piutang tersebut harus dihapus buku dan dipindahkan ke rekening piutang tidak tertagih yang disajikan tersendiri dalam laporan keuangan tahunan.
2. Penyisihan Piutang Usaha. Penyisihan Piutang Usaha yaitu penyisihan yang dibentuk pada akhir tahun dalam rangka mengantisipasi adanya resiko terhadap kemungkinan kerugian akibat tidak tertagihnya piutang.
3. Piutang Pemutihan disebut juga dengan Piutang Pemutihan Rekening. Piutang Pemutihan ini yaitu piutang yang berasal dari tagihan-tagihan yang belum dibayarkan oleh pelanggan dengan rentang waktu 1 hingga 2 tahun bahkan 3 tahun atau lebih. Berdasarkan kebijakan perusahaan dengan dasar keputusan direksi diputuskan untuk pemberian kelonggaran

kepada pelanggan dalam pangaangsuran piutang yang dimiliki dengan minimal 10x angsuran terkecuali denda yang dibayarkan secara tunai sesuai dengan rekening tunggakan yang tercetak.

Piutang Rekening selain air bersih juga diklasifikasikan tersendiri dalam rekening air limbah berupa:

1. Piutang Rekening Limbah Cair disebut juga dengan Piutang Rekening Air Limbah. Piutang Rekening Air Limbah yaitu Piutang yang berasal dari kegiatan perusahaan dalam pengelolaan air limbah.
2. Piutang Rekening Non Air (Limbah) disebut juga dengan Piutang Angsuran Non Air. Piutang Angsuran Non Air yaitu piutang yang pembayarannya diangsur dan piutang angsuran ini timbul karena pemasangan baru atau penggunaan baru atas pelanggan yang ingin menggunakan jasa pelayanan atas air limbah. Piutang angsuran ini juga berasal dari peralatan-peralatan yang digunakan saat pelayanan air limbah.

Transaksi Penjualan Kredit pada PDAM Kota Surakarta mempengaruhi terjadinya suatu piutang, sehingga membentuk suatu sistem akuntansi piutang. Sistem Akuntansi Piutang dalam perusahaan dilakukan dengan cara melakukan penjualan air. Penjualan air yang dilakukan disertai dengan penjualan non air berupa perlengkapan pendukung seperti alat-alat yang digunakan untuk pemasangan sumber air, penjualan atas jasa yang diberikan berupa pemasangan atau penyambungan baik penyambungan baru maupun penyambungan atas pembukaan sambungan kembali. Hal ini yang dilakukan perusahaan atas piutang yang terjadi di perusahaan selama ini.

Sistem Akuntansi Piutang di PDAM Kota Surakarta memiliki berbagai jaringan prosedur yang saling terkait. Prosedur tersebut yaitu Prosedur Pencatatan Piutang, Prosedur Pembuatan Pernyataan Piutang dan Prosedur Distribusi Penjualan. Transaksi yang terjadi dalam prosedur pencatatan piutang yang dilakukan oleh PDAM Kota Surakarta yaitu transaksi penjualan kredit atas

rekening air, transaksi penjualan kredit atas rekening non air. Sedangkan transaksi lain yang juga mempengaruhi mutasi piutang yaitu adanya transaksi angsuran rekening air (pemutihan) dan transaksi penutupan aliran air. Transaksi tersebut berpengaruh terhadap piutang rekening air berupa adanya kenaikan saldo piutang rekening air di Laporan Keuangan perusahaan sedangkan penutupan aliran air berpengaruh terhadap saldo piutang langganan di Laporan Bulanan perusahaan. Transaksi yang terjadi dalam prosedur distribusi penjualan yaitu adanya penjualan air minum isi ulang dari PDAM Kota Surakarta. Ditunjukkan dengan adanya Prosedur Pemasangan Biaya Langganan oleh Bagian Distribusi dan Seksi Hubungan Langganan.

3.2.1.1 Prosedur Pencatatan Piutang Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta

Prosedur Pencatatan Piutang ini dilakukan oleh setiap perusahaan yang kegiatan utamanya berupa penjualan secara kredit. Dalam akuntansi piutang di PDAM Kota Surakarta menggunakan metode pencatatan berupa metode posting langsung ke dalam kartu piutang dan pernyataan piutang. Dibuktikan dengan saldo piutang yang langsung diposting ke dalam kartu piutang di perusahaan disebut dengan DSPL (Daftar Saldo Piutang Langganan). DSPL ini yang dijadikan sebagai tembusan. Selain metode, pencatatan piutang juga membutuhkan dokumen pendukung. Dokumen Pendukung ini digunakan agar diketahui mutasi periodik atas piutang tersebut. Dokumen pendukung tersebut biasanya berupa pernyataan piutang. Dokumen-dokumen yang digunakan dalam prosedur pencatatan piutang pada PDAM Kota Surakarta menggunakan bantuan dari kartu piutang. Dokumen-dokumen yang digunakan adalah

1. Faktur Penjualan. Dokumen ini digunakan sebagai dasar dalam mencatat piutang ke dalam kartu piutang dari transaksi penjualan kredit
 - a. Tembusan Piutang yaitu dokumen berupa tembusan dari faktur penjualan yang dikirimkan oleh bagian penertiban ke bagian keuangan seksi

pembukuan yang digunakan sebagai dasar pencatatan piutang dalam kartu piutang

- b. Tembusan Jurnal Penjualan yaitu dokumen yang berupa tembusan yang dikirimkan oleh bagian penertiban ke bagian keuangan seksi pembukuan sebagai dasar pencatatan transaksi penjualan dalam jurnal penjualan
2. Bukti Kas Masuk. Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan berkurangnya piutang dari transaksi pelunasan piutang oleh debitur.
3. Memo Kredit. Dokumen ini digunakan sebagai dasar pencatatan retur penjualan. Dokumen ini dikeluarkan oleh bagian Rekening Langganan dengan dilampiri dengan Laporan Penerimaan dari Seksi Pelaporan di Bagian Keuangan.
4. Bukti Memorial (jurnal voucher). Dokumen ini digunakan sebagai dokumen sumber untuk dasar pencatatan transaksi ke dalam jurnal umum. Dokumen ini dibuat oleh bagian Keuangan Divisi Pembukuan.

Catatan Akuntansi yang digunakan dalam mencatat transaksi yang menyangkut piutang yaitu

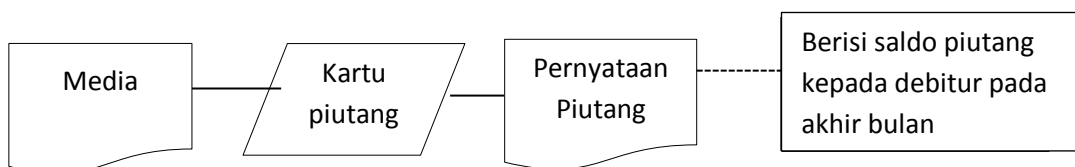
1. Jurnal Penjualan berupa catatan akuntansi yang mencatat transaksi penjualan air.
2. Jurnal Umum berupa catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat piutang ragu-ragu yang dikelompokkan atas dasar umur piutang, digunakan juga untuk mencatat piutang penyisihan atas rekening-rekening yang dicadangkan untuk mengurangi resiko kerugian. Jurnal Umum juga digunakan sebagai catatan akuntansi yang mencatat angsuran rekening air(pemutihan) terhadap rekening air.
3. Jurnal Penerimaan Kas berupa catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat penerimaan kas akibat transaksi pembayaran piutang.
4. Kartu Piutang berupa catatan akuntansi yang digunakan untuk mencatat mutasi piutang baik piutang yang aktif maupun piutang tutupan yang sudah seharusnya dilakukan penghapusan buku agar tidak menimbulkan kerugian perusahaan.

Pencatatan Piutang oleh fungsi akuntansi di PDAM Kota Surakarta dilakukan oleh Bagian Keuangan pada Seksi Pembukuan. Transaksi yang dilakukan dan mempengaruhi timbulnya piutang yaitu

1. Transaksi Penjualan Kredit yaitu transaksi yang dicatat dalam jurnal penjualan atas dasar faktur penjualan yang diterima oleh bagian Keuangan seksi verifikasi dari Bagian Rekening Langgan. Penjualan kredit yang dilakukan berupa transaksi angsuran rekening air.
2. Transaksi Penghapusan Piutang yaitu transaksi yang dicatat dalam jurnal umum atas dasar bukti memorial yang dibuat oleh seksi pelaporan pembukuan. Penghapusan piutang ini ditunjukkan dengan prosedur penghapusan piutang rekening air.

3.2.1.2 Prosedur Pernyataan Piutang Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta

Prosedur pernyataan piutang ini merupakan formulir yang menyajikan pencatatan jumlah kewajiban debitur pada tanggal tertentu dan dalam pernyataan piutang bentuk tertentu disertai dengan rinciannya. Pernyataan atas piutang ini dalam PDAM Kota Surakarta dinyatakan dalam bentuk Pernyataan Saldo Akhir Bulan. Pernyataan atas saldo akhir bulan ini hanya berupa saldo piutang yang dicatat di akhir bulan, sehingga tidak bisa untuk mengetahui mutasi piutang yang terjadi. Prosedur pembuatan pernyataan piutang bentuk ini yaitu



Pernyataan Saldo Berjalan dengan Rekening Konvensional juga dilakukan oleh PDAM Kota Surakarta. Pernyataan dalam bentuk ini merupakan prosedur yang berupa pernyataan saldo piutang berdasarkan rekening. Pencatatan pernyataan ini terletak pada cara posting dan isi catatan piutangnya. Selain itu ada

juga pernyataan faktur yang belum dibayar. Pernyataan piutang bentuk ini berisi daftar faktur yang belum dilunasi oleh debitur pada tanggal tertentu disertai dengan tanggal dan jumlah rupiah faktur tersebut. Pernyataan atas faktur yang belum dilunasi di PDAM Kota Surakarta dibuktikan dengan adanya prosedur penutupan aliran air sementara. Penutupan atas aliran air sementara ini dilakukan pada pelanggan yang enggan membayar rekening air, juga pada pelanggan air minum yang tidak tepat waktu melunasi pembayaran rekening airnya, dan bahkan tidak mau membayar lagi.

3.2.2 Sistem Akuntansi Piutang Penjualan Air pada PDAM Kota Surakarta

Sistem Akuntansi Piutang Penjualan Air yang digunakan oleh PDAM Kota Surakarta dilakukan secara kredit dengan melibatkan beberapa bagian yang saling terkait, sebagai berikut:

a. **Bagian Hubungan Langgan**

Bagian ini melakukan tugasnya untuk melakukan hubungan langsung dengan pelanggan terutama dalam hal perjanjian awal atas piutang angsuran rekening calon pelanggan. Bagian ini juga mengarsipkan data pelanggan bermasalah atas pembayaran rekening untuk dibukukan tersendiri dalam data pelanggan secara manual.

b. **Bagian Keuangan Seksi Rekening Langgan**

Bagian ini bertugas mencetak dan menerima rekening-rekening pelanggan yang sudah menjadi pelanggan perusahaan untuk dibuatkan rekening piutang. Bagian ini juga memberikan cetakan rekening sebagai dasar pencatatan piutang rekening pelanggan.

c. Bagian Keuangan Seksi Pembukuan

Bagian ini termasuk dalam fungsi akuntansi di Bagian Keuangan yang bertugas melakukan pencatatan atas data rekening pelanggan yang proses selanjutnya akan dilaporkan dalam laporan keuangan perusahaan. Bagian ini juga melakukan verifikasi data pembayaran rekening yang telah tercatat di data pembukuan rekening.

d. Bagian Penertiban

Bagian ini tugasnya untuk menindaklanjuti atas rekening pelanggan yang sudah dicatat oleh fungsi pembukuan. Bagian ini selain melakukan tugas di lapangan untuk membantu bagian segel meter. Juga memiliki tugas lain untuk mengarsipkan data pelanggan yang menunggak pembayaran.

3.2.2.1 Prosedur terjadinya Piutang Penjualan Air pada PDAM Kota Surakarta

Piutang Penjualan Air pada PDAM Kota Surakarta dimulai dari bagian Hubungan Langgan. Bagian Hubungan Langgan ini melakukan kerjasama dengan pelanggan yang ingin melakukan pembayaran atas rekening airnya. Bagian ini mencatat data pelanggan tersebut dalam buku register pelanggan. Atas data register tersebut kemudian Bagian Rekening Langgan melakukan penerimaan dan pencetakan untuk mencetak rekening pelanggan. Rekening pelanggan tercetak ini berupa daftar rekening yang akan digunakan untuk mengetahui piutang penjualan air pelanggan.

Piutang Pelanggan tercetak berdasarkan atas daftar rekening tersebut akan diinput datanya ke dalam database perusahaan. Daftar rekening tersebut juga dijadikan dasar oleh Bagian Penertiban. Data yang digunakan sebenarnya adalah data saldo piutang langganan (DSPL) yang berdasarkan daftar rekening tercetak. Apabila terbayar dimasukkan dalam Laporan Pembayaran Rekening Air. Laporan Pembayaran Rekening Air tercetak ini dikirimkan ke Bagian Keuangan untuk dicatat tersendiri dalam pembukuan perusahaan. Dengan terlebih dahulu dilakukan verifikasi data Piutang rekening Air tercetak atas data Bagian Rekening

Langganan. Setelah dilakukan verifikasi data rekening , maka pencatatan dalam pembukuan perusahaan dilakukan. Juga dilakukan pencatatan atas penerimaan pembayaran di Seksi Pelaporan Keuangan.

Seksi tersebut melakukan rekap atas pembayaran rekening tercetak dari bagian langganan untuk dilakukan pelaporan. Pelaporan yang dilakukan tersebut didasarkan pada data dari Bagian Penertiban yang sebelumnya telah melakukan penagihan kepada pelanggan. Data pelanggan inilah yang dimasukkan dalam Laporan Penerimaan Pembayaran tersebut. Laporan Pembayaran ini belum berakhir jika masih terdapat faktur yang belum terbayar sehingga harus kembali diserahkan ke Bagian Penertiban untuk ditindaklanjuti.

3.2.3 Pengertian Sistem Pengendalian Intern Piutang pada PDAM Kota Surakarta

Sistem Pengendalian Intern Piutang yaitu sistem pengendalian yang dilakukan oleh intern perusahaan yang telah dilakukan terus-menerus atas piutang-piutang perusahaan. Dalam hal ini penganalisaan perlakuan dengan disertai penjelasan atas sistem yang diberlakukan pada piutang-piutang PDAM Kota Surakarta. Piutang yang berada di PDAM Kota Surakarta ini berasal dari kegiatan utamanya yaitu penjualan kredit atas segala transaksi yang berhubungan dengan distribusi air. Perlakuan analisa pengendalian piutang ini dititikberatkan pada piutang yang terjadi atas penjualan air bersih secara kredit sehingga timbul akun piutang usaha.

Piutang Usaha inilah yang dikendalikan oleh perusahaan dengan cara regulasi dan kebijakan yang diputuskan dalam mengelola piutang usaha tersebut. Berbagai cara yang digunakan PDAM Kota Surakarta dalam pengendalian sistem atas piutang yaitu

1. Perlakuan pemisahan pencatatan atas setiap rekening piutang perusahaan. Piutang yang terdapat dalam PDAM Kota Surakarta dikelompokkan secara terpisah dengan pencatatan aset lancar lain. Piutang pada PDAM

Kota Surakarta dikelompokkan berdasarkan umur berupa DSPL (Daftar Saldo Piutang Langgan). Agar memperjelas posisi piutang perusahaan yang terjadi dari tahun ke tahun, bahkan dari bulan sebelumnya ke bulan berikutnya.

2. Perlakuan pemisahan pelaporan keuangan juga dilakukan terutama pada piutang-piutang yang bermasalah. Bermasalah dalam hal ini yaitu dari segi penerimaan pembayaran. Penerimaan pembayaran yang mengalami ketertunggakan dilaporkan tersendiri secara terpisah dari piutang yang telah dilaporkan diterima pembayarannya. Berupa Laporan Efisiensi Penagihan yang dilaporkan baik harian maupun akhir bulan.
3. Perlakuan terhadap piutang rekening yang sudah tidak bisa tertagih lagi memiliki perlakuan tersendiri dari Bagian Keuangan. Berupa adanya regulasi yang ditetapkan dengan keputusan direksi tentang penyisihan piutang usaha agar mengurangi timbulnya resiko kerugian. Yang apabila sudah benar-benar tidak diterima pembayaran atas piutang tersebut, maka dilakukan penghapusan piutang usaha. Penghapusan piutang tersebut hanya berupa penghapusan dari pembukuan(neraca perusahaan) untuk dicatat tersendiri dalam Laporan Keuangan Tahunan secara extra countable dan tetap diusahakan penagihannya. Atas adanya kebijakan perusahaan tersebut penghapusan piutang usaha dapat dilaksanakan sesuai peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan sebelumnya.
4. Perlakuan tentang keterlambatan pembayaran dalam hal pengendalian piutang pada PDAM Kota Surakarta juga dilakukan oleh Bagian Penertiban. Dengan penetapan regulasi berupa keputusan direksi PDAM Kota Surakarta tentang penetapan biaya dan denda kepada pelanggan air minum. Jadi perlakuan pengendalian piutang atas keterlambatan pembayaran tagihan sudah diatur sedemikian rupa secara jelas dalam kebijakan perusahaan tersebut.
5. Perlakuan dari pelayanan perusahaan kepada pelanggan juga diperhatikan. PDAM Kota Surakarta memiliki satuan petugas khusus yang menangani penagihan lapangan atas piutang debitur(pelanggan).

Penagihan ini dilakukan oleh Seksi Penertiban, terdapat juga Seksi Penertiban sesuai wilayah masing-masing. Juga terdapat entitas perusahaan yang bersedia menjawab permasalahan pelanggan melalui seksi hubungan langganan, baik bertatap muka di urusan pengaduan seksi hubungan langganan, maupun via telepon.

3.2.3.1 Perlakuan Sistem Pengendalian Intern Piutang di PDAM Kota Surakarta

Pengendalian Intern dilakukan perusahaan agar terciptanya pengawasan atas kekayaan perusahaan dan kewajiban perusahaan, manajemen ketelitian dan keandalan data akuntansi. Maka Sistem Pengendalian Intern Piutang pada PDAM Kota Surakarta sebagai berikut:

1. Organisasi

Penyusunan unit organisasi perusahaan pada PDAM Kota Surakarta telah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atas pengendalian intern. Prinsip pertama mengandung pengertian bahwa penyusunan organisasi dipisahkan dengan empat fungsi utama yaitu fungsi hubungan langganan, fungsi rekening langganan, fungsi pembukuan dan fungsi penertiban. Prinsip kedua yaitu dalam melaksanakan transaksi dilakukan oleh beberapa bagian yang saling terkait.

- a. Bagian Hubungan Langganan melakukan fungsinya melakukan hubungan langsung dengan pelanggan terutama dalam hal perjanjian awal atas piutang angsuran rekening calon pelanggan. Bagian tersebut terpisah dari bagian rekening yang bertugas mencetak dan menerima rekening-rekening pelanggan yang sudah menjadi pelanggan perusahaan untuk dibuatkan rekening piutang.
- b. Bagian Rekening Langganan juga terpisah dari Bagian Pembukuan. Bagian Pembukuan termasuk dalam fungsi akuntansi yang bertugas melakukan pencatatan atas data rekening pelanggan yang proses selanjutnya akan dilaporkan dalam laporan keuangan perusahaan.

- c. Bagian Penertiban juga terpisah dari Pembukuan. Sebab bagian Penertiban hanya menindaklanjuti atas rekening pelanggan yang sudah dicatat oleh fungsi pembukuan.
 - d. Bagian-bagian tersebut memiliki tugas tersendiri namun saling terkait satu sama lain dalam piutang penjualan air.
2. Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan

Sistem otorisasi perusahaan membubuhkan tanda tangan pada setiap dokumen yang digunakan oleh PDAM Kota Surakarta. Pencatatan Keuangan terjadi melalui sistem otorisasi oleh bagian yang berwenang dan bertanggung jawab atas transaksi. Bagian yang berwenang dalam sistem otorisasi dan pencatatan keuangan pada PDAM Kota Surakarta yaitu:

- 1. Adanya surat persetujuan atas data pelanggan yang diotorisasi oleh Bagian Hubungan Langganan. Sebagai permintaan untuk menjadi pelanggan yang menggunakan air perusahaan.
 - 2. Bukti Pembayaran atas pelanggan yang melakukan pembayaran rekening air yang diotorisasi oleh Bagian Rekening Langganan.
 - 3. Laporan Pembayaran oleh Bagian Rekening langganan untuk diotorisasi oleh Direktur Umum.
 - 4. Pencatatan pembayaran atas rekening langganan yang diotorisasi oleh Bagian Keuangan Seksi Pembukuan dan Direktur Umum.
 - 5. Dokumen daftar saldo piutang tunggakan yang diotorisasi oleh Bagian Penertiban.
 - 6. Pencatatan transaksi dan mutasi piutang didasarkan pada dokumen sumber yang telah dibuat oleh bagian-bagian yang terkait dengan piutang penjualan air.
3. Praktik yang Sehat dalam Piutang Penjualan Air

Praktik yang sehat dalam piutang penjualan air PDAM Kota Surakarta dapat dilihat dalam rancangan berikut:

- a. Penggunaan nomor urut tercetak dalam setiap formulir dan penggunaan nomor urut tercetak dalam pembuatan surat resmi semua bagian yang terkait dalam piutang penjualan air.
- b. Pembayaran rekening tercetak oleh Bagian Rekening Langganan disertai dengan pemberian tembusan ke Seksi Pembukuan Keuangan.
- c. Bagian Keuangan Seksi Pembukuan melakukan pemeriksaan terhadap pembayaran rekening tercetak dalam Laporan Pembayaran di dokumen Pembukuan Perusahaan.
- d. Bagian Penertiban memeriksa atas daftar saldo piutang langganan yang menunggak untuk dibuatkan laporan tunggakan piutang langganan.
- e. Pembayaran atas rekening tunggakan telah disepakati antara pelanggan dengan Bagian Penertiban.

4. Karyawan yang Berkualitas

Memajukan karyawan merupakan salah satu tujuan utama PDAM Kota Surakarta. Dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang akan menunjang kinerja karyawan pada perusahaan diberikan pelatihan-pelatihan sebagai berikut:

- a. Adanya seleksi calon karyawan berdasarkan persyaratan yang dituntut oleh pekerjaannya.
- b. Adanya pengembangan pendidikan atau training bagi karyawan baru. Training tersebut ditujukan untuk penyesuaian terhadap situasi kantor.
- c. Usia maksimal pegawai adalah 55 tahun, agar perusahaan memperoleh pembaharuan karyawan yang lebih muda juga berkualitas.

Perlakuan-perlakuan di atas telah memisahkan bagian-bagian yang berperan dalam pengendalian intern piutang. Bagian yang memiliki tingkat kelemahan atas pengendalian intern piutang di PDAM Kota Surakarta yaitu Bagian Keuangan Seksi Pembukuan. Sebab bagian tersebut yang seharusnya mampu mengolah data keuangan terutama piutang rekening air perusahaan agar perusahaan tidak mengalami lonjakan piutang yang semakin tinggi.

3.2.4 Bagan Alir Dokumen Sistem Akuntansi Piutang pada PDAM Kota Surakarta

3.2.4.1 Bagan Alir Dokumen Sistem Informasi Piutang Pelanggan di PDAM Kota Surakarta

Sistem Akuntansi Penjualan kredit di PDAM Kota Surakarta sangat memiliki keterkaitan dengan piutang pelanggan. Alur informasi piutang pelanggan inilah yang menjelaskan alur timbulnya piutang pelanggan di PDAM Kota Surakarta. Maka bagan alir dokumen yang digunakan untuk menggambarkan sistem tersebut juga harus disertai penjelasan yang lengkap terhadap munculnya suatu piutang pelanggan pada perusahaan. Agar diketahui sistem informasi yang tepat terhadap piutang pelanggan perusahaan. Bagan di bawah ini dibuat agar menciptakan sistem informasi yang tepat antara pelanggan dengan pihak PDAM Kota Surakarta.

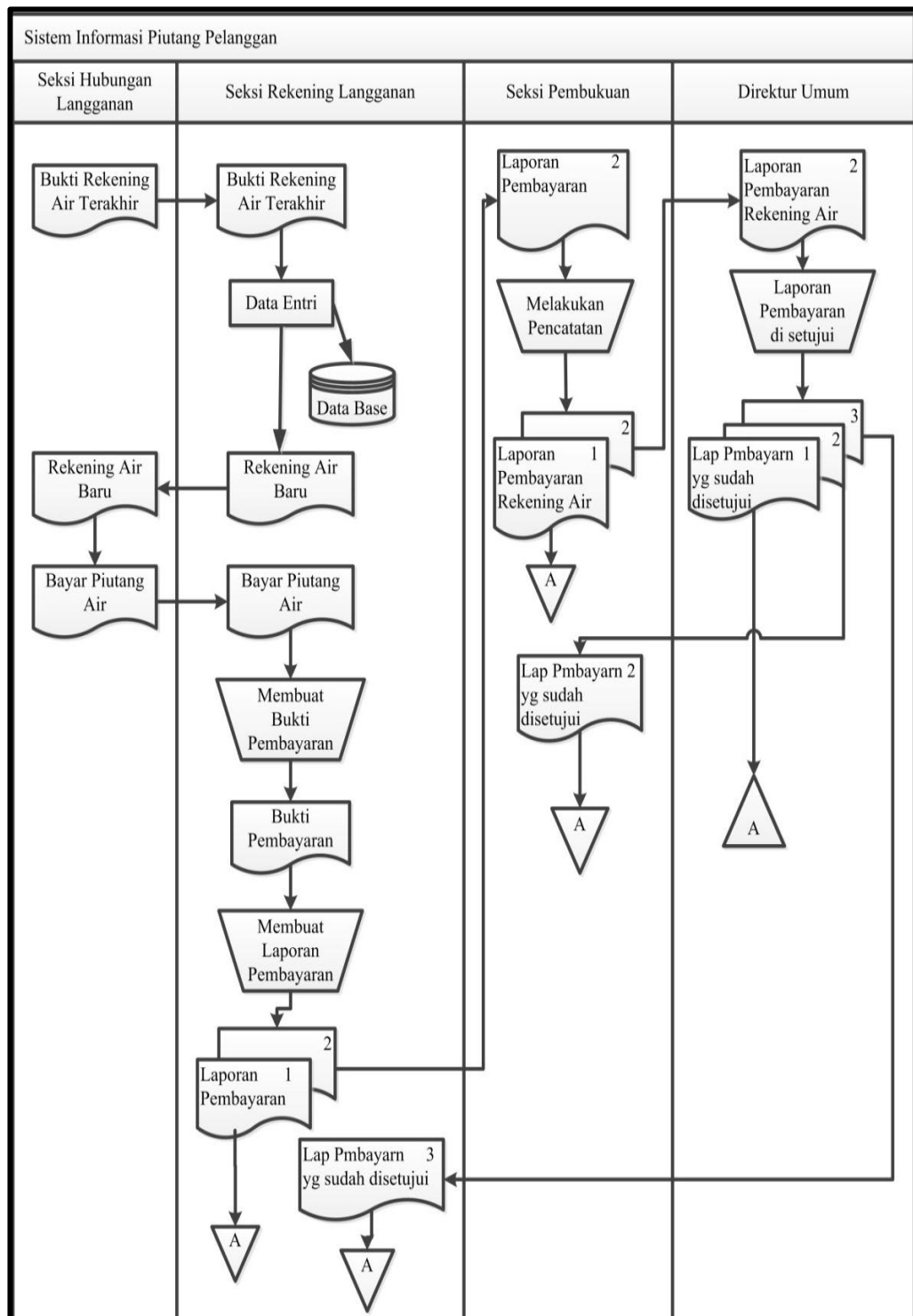
Bagan alir dokumen ini dibuat oleh Bagian Hubungan Langgan dengan menggunakan dasar sistem informasi pelanggan (SIP). SIP inilah yang selama ini digunakan oleh Bagian Langgan dalam melakukan hubungan kerjasama dengan para pelanggan. Baik dari pelanggan baru maupun pelanggan lama. Bagan di bawah ini akan menjelaskan sistem informasi piutang pelanggan pada pelanggan lama yang sudah memiliki piutang sebelumnya namun ingin menambah piutang yang dilakukan. Berikut Bagan Alir Dokumen Sistem Informasi Pelanggan di PDAM Kota Surakarta:

Keterangan untuk Gambar 3.1 di bawah tentang Bagan Alir Dokumen Sistem Informasi Piutang Pelanggan di PDAM Kota Surakarta yaitu:

1. Pelanggan melakukan penyerahan rekening air terakhir yang dimiliki melalui Seksi Hubungan Langgan. Dokumen tersebut diserahkan kepada Seksi Rekening Langgan berupa bukti rekening air terakhir. Bukti Rekening Air Terakhir yang diterima oleh Seksi Rekening Langgan tersebut dilakukan penginputan data entri ke dalam database perusahaan. Selain itu juga dimasukkan dalam dokumen rekening air baru.

2. Dokumen rekening baru dari Seksi Rekening Langganan tersebut kemudian diserahkan kembali ke Seksi Hubungan Langganan yang akan dibuatkan dokumen Bayar Piutang Air. Dokumen Bayar Piutang Air yang terdapat di Seksi Hubungan Langganan tersebut kemudian diserahkan kembali ke Seksi Rekening Langganan agar dibuatkan dokumen Bukti Pembayaran.
3. Dokumen Bukti Pembayaran yang sudah dibuat di Seksi Rekening Langganan kemudian dilaporkan dalam laporan pembayaran. Dokumen Laporan Pembayaran dibuat rangkap 2(dua). Dokumen Laporan Pembayaran lembar pertama diarsipkan secara sementara berdasarkan abjad, sedangkan laporan pembayaran lembar kedua dikirimkan ke Seksi Pembukuan di Bagian Keuangan.
4. Dokumen Laporan Pembayaran lembar kedua tersebut kemudian dicatat dalam pembukuan berupa Dokumen Laporan Pembayaran Rekening Air. Laporan Pembayaran Rekening tersebut dibuat rangkap 2(dua). Lembar pertama diarsipkan sementara menurut abjad, sedangkan lembar kedua diserahkan ke Direktur Umum untuk memperoleh persetujuan.
5. Laporan Pembayaran Rekening lembar kedua yang diterima oleh Direktur Umum tersebut telah disetujui. Kemudian dibuatkan dokumen Laporan Pembayaran yang sudah disetujui dengan rangkap 3 (tiga). Lembar pertama diarsipkan untuk disimpan oleh Direktur Umum. Lembar kedua dikirimkan kembali ke Seksi Pembukuan untuk diarsipkan sementara berdasarkan abjad. Sedangkan lembar ketiga dikirimkan kembali ke Seksi Rekening Langganan untuk diarsipkan sementara berdasar abjad.

Gambar 3.1 Bagan Alir Dokumen Sistem Informasi Piutang Pelanggan pada PDAM Kota Surakarta



Sumber: Standar Prosedur Operasi Bidang Langgan PDAM Kota Surakarta

3.2.4.2 Bagan Alir Dokumen Prosedur Angsuran Rekening di PDAM Kota Surakarta

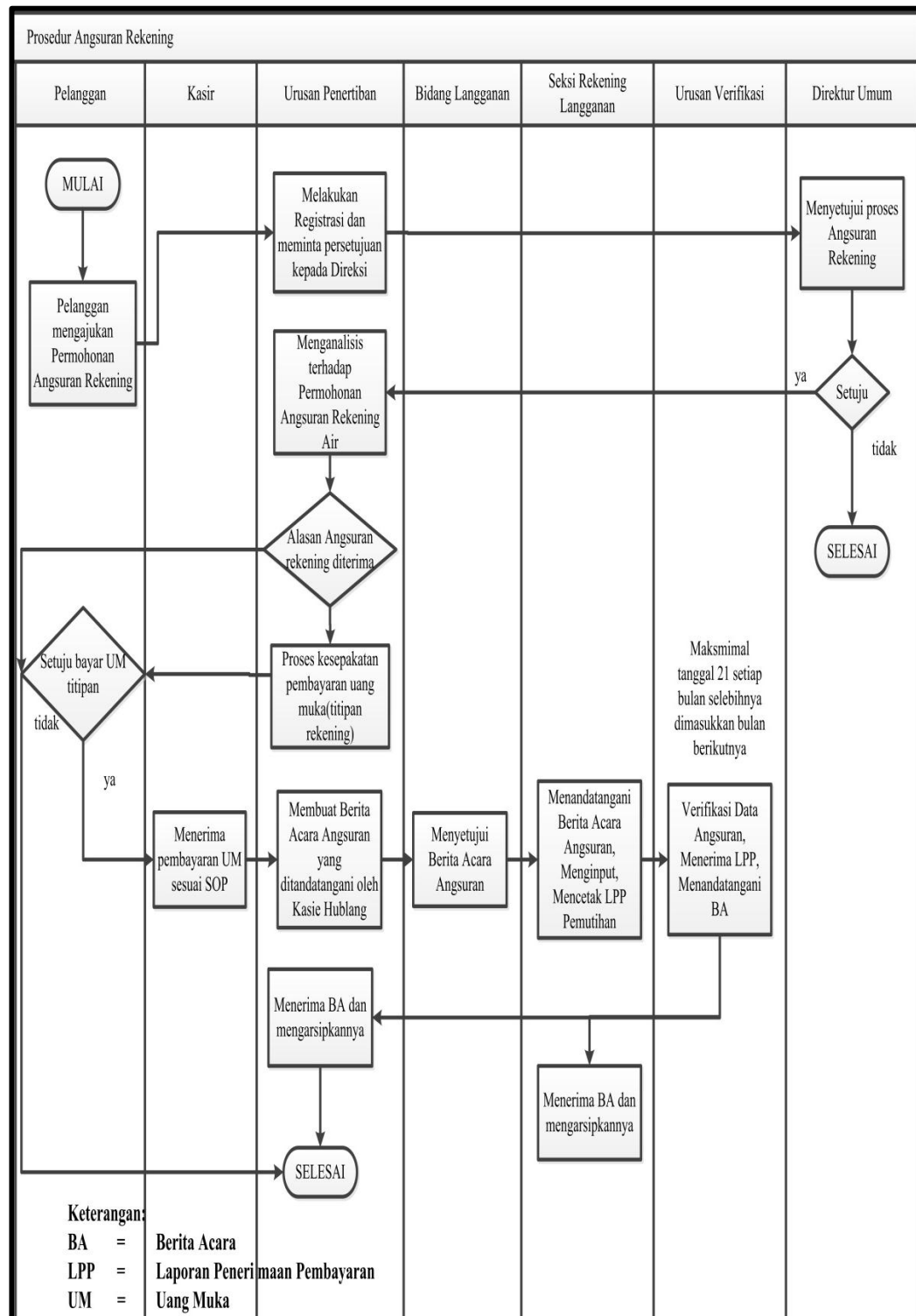
PDAM Kota Surakarta memberikan kemudahan kepada pelanggan. Perusahaan menyediakan pelayanan pada pelanggan berupa angsuran rekening (pemutihan) bagi para pelanggan yang merasa keberatan dengan angsuran rekening airnya. Perusahaan memberikan kemudahan dengan adanya Prosedur Angsuran Rekening. Angsuran Rekening (pemutihan) yaitu penjualan kembali atas rekening yang telah terbit dikarenakan pelanggan keberatan terhadap besarnya tagihan rekening. Dengan adanya prosedur angsuran ini diharapkan mampu mengurangi pelanggan yang enggan membayar Rekening Air, mengurangi pelanggan air minum yang tidak tepat waktu dalam melunasi rekening air bahkan tidak mau membayar lagi. Prosedur atas Angsuran Rekening ini bertujuan untuk mengetahui pedoman aktivitas dalam melayani Angsuran Rekening yang telah terbit (Rescheduling) agar dalam pelayanan terdapat keseragaman dan berjalan sesuai aturan yang ada.

Dokumen yang digunakan dalam Prosedur Angsuran Rekening yaitu

1. Buku Registrasi yaitu dokumen yang digunakan untuk mencatat nama pelanggan yang mendaftar atas angsuran rekening.
2. Berita Acara Angsuran Rekening (BA) yaitu dokumen yang digunakan untuk menginformasikan data angsuran kepada pelanggan, kepada Urusan Penertiban dan seksi Pelayanan Langgan, kepada Kepala Bidang Rekening Langgan, hingga kepada seksi Verifikasi Pembukuan.
3. Bukti Pembayaran yaitu dokumen yang menunjukkan bukti tertulis atas pembayaran rekening angsuran yang dilakukan oleh pelanggan.

Bagan Alir Dokumen Prosedur Angsuran Rekening sebagai berikut:

Gambar 3.2 Bagan Alir Dokumen Prosedur Angsuran Rekening di PDAM Kota Surakarta



Sumber : Standar Prosedur Operasi Bidang Langganan PDAM Kota Surakarta

Keterangan atas Gambar 3.2 Bagan Alir Dokumen Prosedur Angsuran Rekening yaitu

1. Pelanggan mengajukan permohonan angsuran rekening melalui bagian Urusan Penertiban dengan melakukan registrasi. Kemudian atas registrasi tersebut bagian Urusan Penertiban meminta persetujuan dari Direktur Umum. Apabila disetujui maka angsuran rekening tersebut akan dikembalikan ke Urusan Penertiban untuk dianalisis, namun apabila tidak disetujui angsuran rekening tersebut berakhir di direksi saja.
2. Angsuran Rekening yang telah disetujui dan dikembalikan ke Urusan Penertiban dilakukan analisis terhadap alasan pelanggan mengajukan angsuran rekening air tersebut. Jika Angsuran Rekening tersebut ditolak maka kerjasama dengan pelanggan berakhir, apabila diterima permohonan angsuran rekening tersebut akan dilanjutkan dengan proses kesepakatan atas uang muka. Apabila pelanggan tidak setuju kesepakatan berakhir, jika setuju pelanggan akan melakukan pembayaran UM(uang muka) di kasir Bagian Langgan.
3. Setelah pelanggan melakukan pembayaran di kasir, Urusan Penertiban membuat berita acara angsuran yang ditanda tangani oleh Kepala Seksi Hubungan Langgan. Jika disetujui maka berita acara tersebut diteruskan ke Seksi Rekening Langgan untuk ditanda tangani dan dilakukan input data angsuran sekaligus mencetak Laporan Penerimaan Pembayaran Pemutihan(Angsuran) / LPP kemudian dikirimkan ke bagian Keuangan Urusan Verifikasi.
4. Kemudian Bagian Keuangan Urusan Verifikasi data menerima data angsuran dan melakukan verifikasi data, menerima LPP dan menanda tangani BA(Berita Acara). Masukan data tersebut maksimal tanggal 21 setiap bulan, selebihnya masuk ke bulan berikutnya. Kemudian data angsuran tersebut dikirm kembali ke Rekening Langgan untuk diarsipkan. Juga dikirmkan kembali ke Urusan Penertiban untuk diarsipkan. Selesai.

3.2.4.3 Bagan Alir Dokumen Prosedur Penghapusan Piutang di PDAM Kota Surakarta

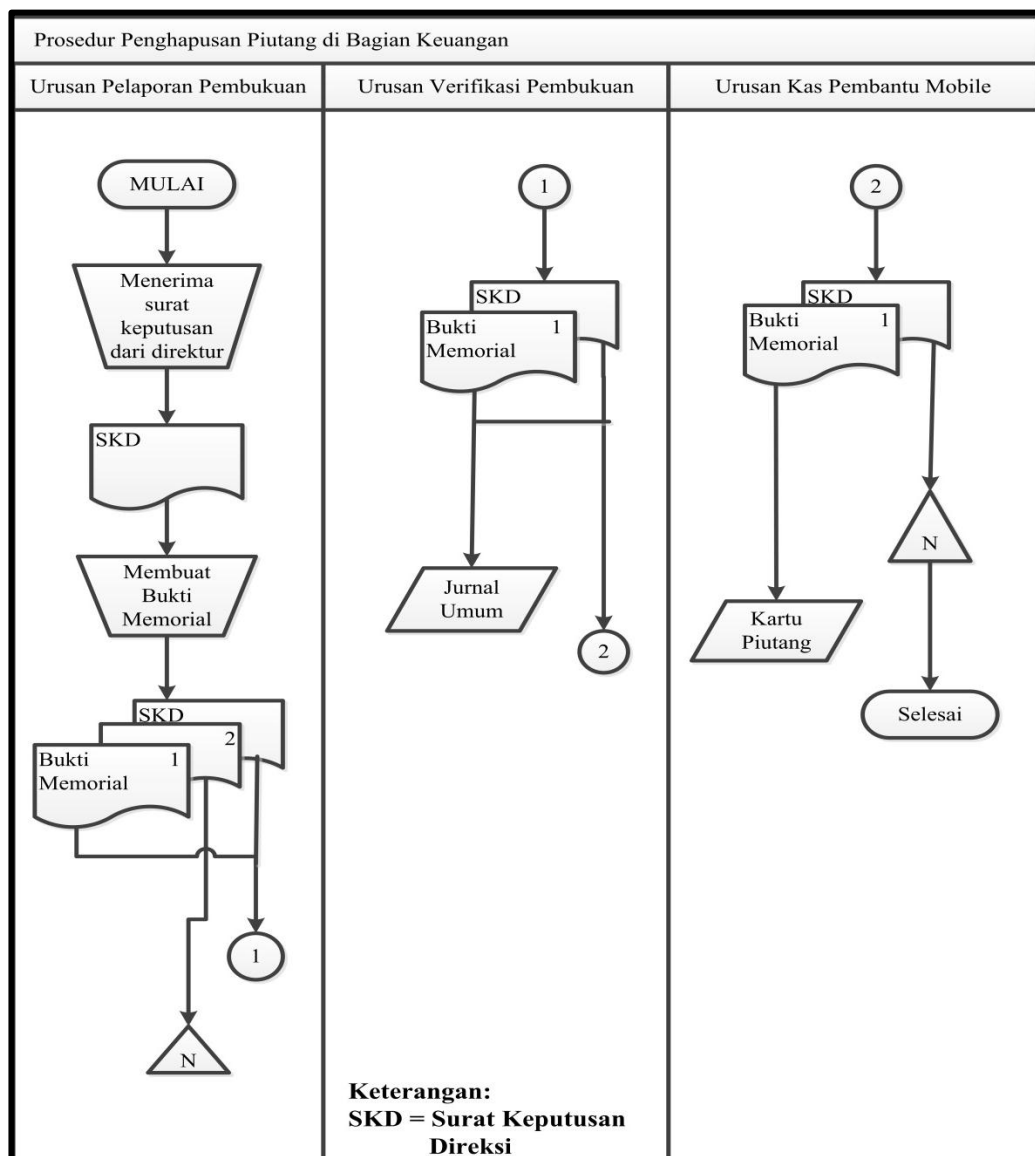
PDAM Kota Surakarta memberikan ketegasan atas piutang-piutang perusahaan yang berumur lebih dari 2 bahkan 3 tahun. Piutang Ragu-Ragu yang sudah diperkirakan tidak bisa diterima pembayarannya akan dilakukan prosedur penghapusan piutang. Penghapusan piutang pelanggan ini dilakukan untuk menghindari kerugian yang ditimbulkan akibat menumpuknya piutang tidak tertagih tersebut. Sehingga piutang tersebut harus diputuskan untuk segera dihapuskan oleh Keputusan Direksi. Penghapusan Piutang tersebut hanya berupa hapus buku, hanya dihapus dari pencatatan di jurnal umum namun dipindahkan atau direklasifikasi ke rekening piutang tidak tertagih yang disajikan tersendiri dalam Laporan Keuangan Tahunan perusahaan.

Dokumen yang digunakan dalam Prosedur Penghapusan Piutang yaitu Bukti Memorial. Bukti memorial tersebut digunakan untuk mencatat mutasi piutang dari piutang ragu-ragu kemudian berpindah ke penyisihan piutang. Dan selanjutnya yang sudah tidak tertagih tersebut diputuskan untuk dilakukan penghapusan piutang usaha. Catatan Akuntansi yang digunakan yaitu Jurnal Umum (bukti memorial) untuk mencatat jurnal penghapusan piutang dan Kartu Piutang untuk mencatat mutasi piutang yang hilang dari pembukuan. Keterangan atas Gambar 3.3 di bawah ini Bagan Alir Dokumen Prosedur Penghapusan Piutang yaitu:

1. Urusan Pelaporan Pembukuan melakukan menerima surat keputusan dari Direktur Umum berupa dokumen surat keputusan direksi (SKD).
2. SKD tersebut dibuatkan bukti memorial rangkap 2(dua) untuk mencatat penghapusan piutang tersebut di Urusan Pelaporan Pembukuan. Bukti memorial lembar kedua diarsipkan secara permanen menurut nomor. Bukti Memorial lembar pertama beserta SKD dikirimkan ke Urusan Verifikasi Pembukuan.

3. Urusan Verifikasi Pembukuan mencatat bukti memorial tersebut ke dalam jurnal umum. Selain dicatat dalam jurnal umum juga bersama dengan SKD diberikan kepada Bagian Kas Pembantu Mobile. Bagian Kas Pembantu Mobile menggunakan bukti memorial tersebut sebagai dasar pencetakan dalam kartu Piutang. Sedangkan Keputusan Direksi diarsipkan permanen menurut nomor. Selesai.

Gambar 3.3 Bagan Alir Dokumen Prosedur Penghapusan Piutang pada Bagian Keuangan di PDAM Kota Surakarta



Sumber: Standar Prosedur Operasi Bagian Keuangan PDAM Kota Surakarta

3.2.4.4 Bagan Alir Dokumen Prosedur Penutupan Sambungan Aliran Air di PDAM Kota Surakarta

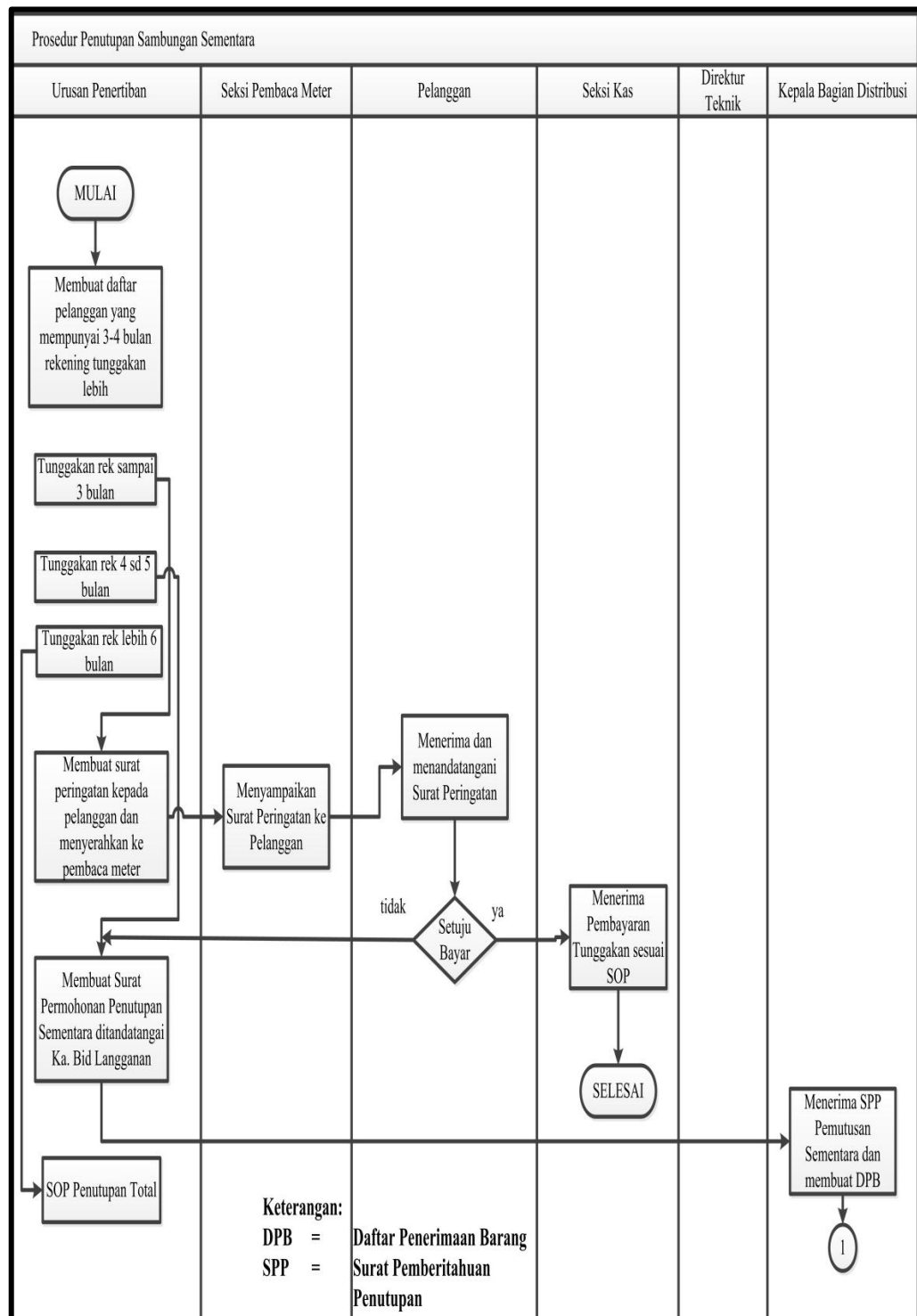
PDAM Kota Surakarta memberikan ketegasan kepada pelanggan. Perusahaan melakukan penutupan sementara atas aliran air pelanggan ini dikarenakan pelanggan tidak menyelesaikan tunggakan rekening 4 sampai 5 bulan berturut-turut. Penutupan Sambungan Sementara ini yaitu penyegelan yang dilakukan karena pelanggan mempunyai tunggakan rekening selama 4 sampai 5 bulan tidak dibayar. Penutupan sambungan sementara ini dilakukan perusahaan untuk mengantisipasi pelanggan yang enggan membayar rekening air, juga pelanggan air minum yang tidak tepat waktu melunasi rekening air bahkan tidak mau membayar.

Dokumen yang digunakan dalam prosedur penutupan sambungan sementara ini yaitu

1. Daftar Saldo Piutang Langgan (DSPL) yaitu dokumen yang berisi daftar saldo piutang pelanggan yang dicatat berdasarkan umur piutang. Pencatatannya dilakukan tahunan dan bulanan.
2. Surat Peringatan yaitu dokumen yang digunakan untuk memberikan informasi kepada pelanggan yang akan ditutup aliran airnya.
3. Surat Perintah Kerja (SPK) Penyegelan yaitu dokumen yang berupa surat perintah yang dibuat oleh Bagian Penertiban untuk diserahkan ke Bagian Meter Air dan Bagian Distribusi.
4. BA (Berita Acara) Penutupan yaitu dokumen yang digunakan untuk memberi informasi kepada Bagian Meter Air untuk melakukan penutupan aliran air sementara.

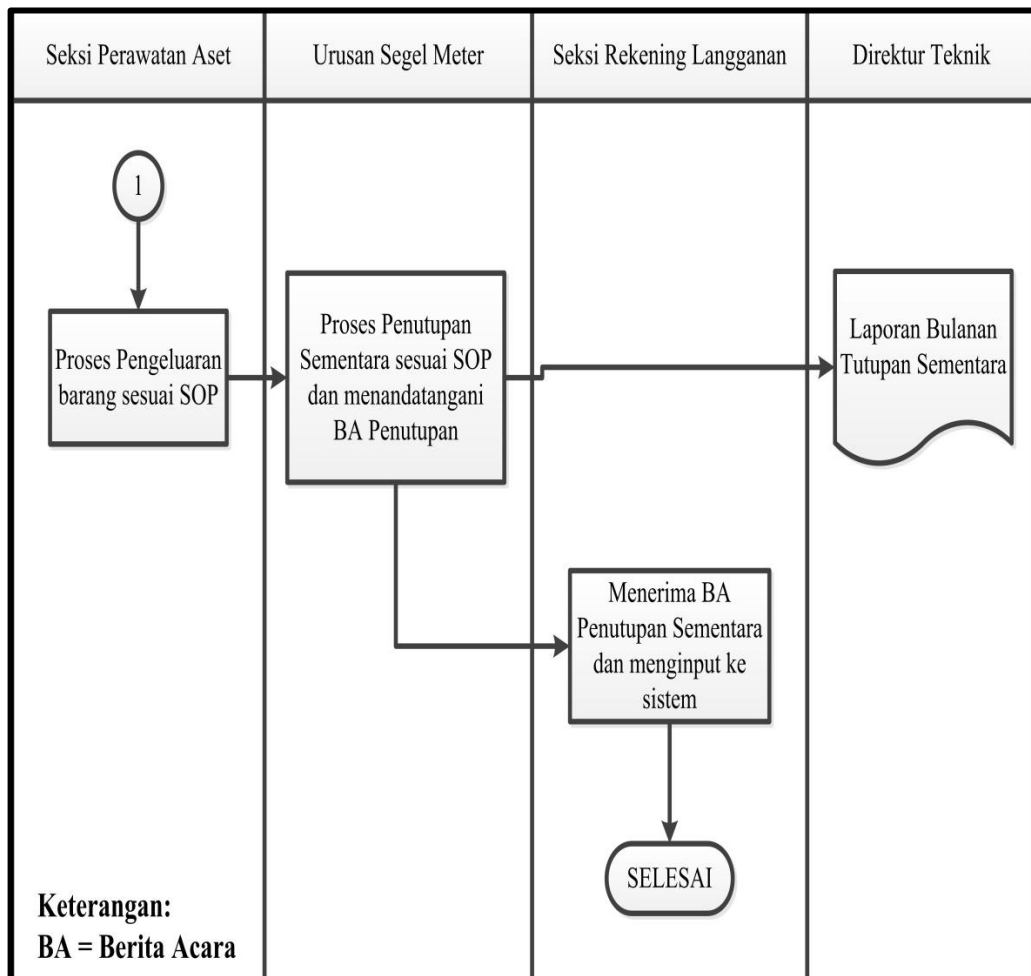
Bagan Alir Dokumennya atas Prosedur Penutupan Sambungan Sementara sebagai berikut:

Gambar 3.4 Bagan Alir Dokumen Prosedur Penutupan Sambungan Sementara di PDAM Kota Surakarta



Sumber: Standar Prosedur Operasi Bidang Langganan PDAM Kota Surakarta

Gambar 3.4 Lanjutan Bagan Alir Dokumen Prosedur Penutupan Sambungan Sementara pada PDAM Kota Surakarta



Sumber: Standar Prosedur Operasi Bidang Langganan PDAM Kota Surakarta

Keterangan atas Gambar 3.4 Bagan Alir Dokumen Prosedur Penutupan Sambungan Sementara:

1. Urusan Penertiban membuat Daftar Pelanggan dengan mengelompokan berdasarkan rekening tunggakan 3 bulan, 4 hingga 5 bulan juga 6 bulan lebih. Atas data rekening tunggakan pelanggan, pelanggan yang menunggak 3 bulan dibuatkan surat peringatan untuk diserahkan kepada pelanggan melalui Seksi Pembaca Meter. Surat Peringatan tersebut diberikan untuk ditandatangani oleh pelanggan, jika setuju membayar Seksi Kas akan menerima pembayaran tunggakan. Selesai.

2. Namun jika pelanggan tidak setuju bayar atau untuk pelanggan dengan rekening tunggakan 4 sampai 5 bulan langsung akan diberikan Surat Permohonan Penutupan Sementara, ditanda tangani Kepala Bidang Langganan. Untuk diberikan ke Kepala Bidang Distribusi diterima dalam bentuk Surat Pemberitahuan Pemutusan (SPP) Sambungan Sementara dan membuat DPB (Daftar Penerimaan Barang) kemudian diserahkan ke Seksi Perawatan Aset untuk dibuatkan prosedur pengeluaran barang.
3. Kemudian Urusan Segel Meter akan melakukan proses penutupan sementara dan menanda tangani Berita Acara Penutupan tersebut. Kemudian diserahkan kepada Direktur Teknik yang akan memasukan dalam Laporan Bulanan Tutupan Sementara (maksimal tanggal 25 setiap bulan, jika lebih dimasukan ke bulan berikutnya). Disamping itu Berita Acara (BA) diserahkan juga kepada Seksi Rekening Langganan untuk dilakukan penginputan ke sistem. Selesai
4. Sedangkan untuk pelanggan dengan rekening tunggakan 6 bulan, Urusan Penertiban akan langsung memasukkan rekening pelanggan tersebut dalam SOP Pemutusan Total dengan Prosedur Penutupan Total tersendiri.