

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di era saat ini perkembangan dan pertumbuhan dalam dunia usaha mengalami peningkatan yang sangat pesat. Perkembangan dalam dunia usaha sejalan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang mempengaruhi berbagai aspek kehidupan. Suatu organisasi maupun perusahaan tidak bisa lepas dari pengaruh teknologi informasi yang fungsinya dapat meningkatkan sarana kualitas pelayanan internal maupun eksternal. Teknologi informasi juga berperan dalam mengatasi kendala-kendala yang berkaitan dengan efektivitas pekerjaan dalam suatu organisasi maupun perusahaan (Kusumawardani et al., 2020).

Pada dasarnya setiap perusahaan, baik perusahaan daerah maupun perusahaan swasta memiliki tujuan yang sama yaitu untuk memperoleh laba dan menjaga kesinambungan perusahaan di masa yang akan datang. Era globalisasi saat ini, menimbulkan permasalahan baru bagi manajemen perusahaan di dalam mewujudkan usahanya dan menjalankan aktivitas perusahaan. Tingkat efisiensi dapat diketahui dengan cara membandingkan laba yang didapat dengan kekayaan atau modal yang menghasilkan laba tersebut (profitabilitas). Dalam melakukan inovasi penggunaan teknologi informasi sangatlah penting dalam mengembangkan suatu perusahaan, baik perusahaan daerah maupun perusahaan swasta. Dalam mengembangkan usahanya, perusahaan selalu melakukan inovasi dalam usahanya agar dapat

bersaing dengan perusahaan lainnya. Inovasi sendiri tidak terbatas pada mengkreasikan suatu hal yang baru, meningkatkan kualitas produk, layanan, atau proses yang sudah ada pun termasuk bentuk inovasi (Ichsan, 2022).

Dalam berbagai sektor bisnis perusahaan dituntut untuk melakukan inovasi sebagai salah satu strategi utama untuk mempertahankan keunggulan kompetitif mereka termasuk pada perusahaan daerah. Perusahaan daerah adalah semua perseroan terbatas yang modalnya merupakan seluruh atau sebagian kekayaan daerah tersendiri, kecuali ditentukan lain atau berdasarkan undang-undang (Bagus, 2020). Perusahaan daerah memainkan peran penting dalam perekonomian suatu negara atau wilayah. Sebagai entitas yang dimiliki oleh pemerintah daerah, perumda bertanggung jawab atas penyediaan berbagai layanan publik kepada masyarakat. Tujuan perusahaan daerah adalah ikut serta dalam pelaksanaan pembangunan daerah, khususnya pembangunan perekonomian nasional, serta memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dengan menciptakan ketentraman dan kegembiraan dalam bekerja di lingkungan tersebut. Berdasarkan (PP No 54, 2017) bentuk hukum BUMD diubah dari Perusahaan Daerah atau Perseroan Terbatas menjadi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) atau Perusahaan Perseroan Daerah (Perseroda).

Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes merupakan salah satu perusahaan daerah yang bergerak pada pendistribusian air bersih pada masyarakat. Sebagai perusahaan daerah, perumda air minum tirta baribis juga melakukan inovasi terhadap usahanya. Inovasi yang dilakukan oleh perusahaan mulai dari memberikan pelayanan yang baik. Seperti, melayani kebutuhan air

minum kepada pelanggan, membuat sambungan baru, pembayaran rekening air minum, pemeriksaan kualitas air, hingga memberikan pelayanan tangki air. Selain itu, dalam memberikan pelayanan yang baik perusahaan juga memberikan kemudahan bagi pelanggan pada pembayaran rekening air minum dengan cara pembayarannya menggunakan model pembayaran pascabayar. Pascabayar adalah metode pembayaran dengan mekanisme membayar di akhir setelah mendapatkan manfaat suatu barang atau jasa (Baladewa, 2023)

Model pembayaran pascabayar telah menjadi salah satu model pembayaran yang umum digunakan dalam dunia usaha. Dalam model ini pelanggan dapat membayar air setelah mereka menggunakannya. Sementara itu, perusahaan yang menggunakan pembayaran model pascabayaran mendapatkan pendapatan yang berupa pendapatan piutang. Pendapatan piutang adalah pendapatan yang belum diterima oleh perusahaan meskipun dari sisi waktu sudah menjadi hak milik perusahaan (Senastri, 2022). Pendapatan piutang ini juga dikenal sebagai piutang usaha atau piutang dagang. Dengan piutang memungkinkan pelanggan dapat memperoleh air dengan cara berhutang.

Teknologi sangat penting di era saat ini untuk mendukung operasional perusahaan, termasuk dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Terbukti bahwa perusahaan yang mengembangkan teknologi dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Hal ini karena pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih akurat, cepat, dan praktis, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja suatu perusahaan. Dalam

mempermudah prosesnya, perusahaan perlu menggunakan komputerisasi dengan bantuan aplikasi akuntansi, seperti aplikasi simpel. Aplikasi simpel merupakan salah satu software yang digunakan pada bidang akuntansi. Software ini sangat mudah dipakai dan dapat memudahkan dalam menyusun laporan keuangan, laporan piutang, laporan laba rugi, dan lainnya merupakan sebuah aplikasi yang digunakan perumda air minum tirta baribis dalam membantu memberikan pelayanan yang baik. Aplikasi ini tidak hanya membantu perusahaan dalam memberikan pelayanan pada pelanggan, akan tetapi aplikasi ini juga dapat membantu pengumpulan, pengolahan, pencatatan, hingga menyajikan laporan.

Perumda air minum tirta baribis merupakan perusahaan yang pendapatan utamanya adalah pendapatan piutang yang didapat dari penjualan air dengan model pembayaran pascabayar. Sebagai perusahaan yang pendapatan utamanya dari penjualan air bersih yang diperoleh dari pembayaran pelanggan. Jika pelanggan tidak dapat membayar air bersih maka akan menjadi piutang tak tertagih. Piutang tak tertagih adalah jenis piutang dimana pelanggan tidak mau atau tidak mampu untuk melunasi hutangnya pada jangka waktu yang telah ditetapkan (Hermawati, 2023) Piutang tak tertagih terjadi ketika perusahaan tidak dapat mengumpulkan pembayaran atas tagihan yang telah jatuh tempo dari pelanggan.

Piutang tak tertagih dapat disebabkan oleh berbagai faktor baik internal maupun eksternal. Faktor internal berkaitan dengan kebijakan dan praktik perusahaan dalam mengelola piutang, sementara faktor eksternal berkaitan

dengan kondisi ekonomi, dan perilaku pelanggan. Faktor internal seperti kebijakan kredit perusahaan yaitu persyaratan pembayaran, batas kredit, dan proses evaluasi kredit, kebijakan kredit yang longgar atau kurang ketat dapat meningkatkan resiko piutang tak tertagih. Efektivitas proses penagihan juga berperan penting dalam mengurai piutang tak tertagih, proses penagihan yang lambat, tidak konsisten, atau kurang terstruktur dapat menyebabkan pembayaran yang tertunda atau terlewat. Sistem informasi keuangan yang tidak memadai atau tidak terintegritas dengan baik dapat menyulitkan perusahaan dalam memantau dan mengelola piutang. Keterbatasan sumber daya perusahaan seperti tenaga penagihan yang terbatas, sistem teknologi yang usang, atau kurangnya pelatihan karyawan dalam pengelolaan piutang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam mengelola dan mengurangi piutang tak tertagih. Faktor eksternal seperti kondisi ekonomi yang tidak stabil, terjadinya resesi, inflasi, fluktuasi mata uang dapat mempengaruhi kemampuan pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu. Selain itu perilaku pelanggan yang kurang bertanggung jawab atau yang menghadapi kesulitan keuangan mungkin memiliki resiko piutang tak tertagih yang lebih besar.

Perkembangan bisnis dan meningkatnya jumlah pelanggan menyebabkan kekhawatiran bagi Perumda Air Minum Tirta Baribis, karena permasalahan yang sering dialami oleh perusahaan yaitu pelanggan tidak membayar sesuai dengan jatuh temponya. Meskipun telah dibantu oleh aplikasi simple dalam mengurangi resiko piutang tak tertagih, perusahaan masih mengalami permasalahan lain seperti sistem aplikasi simpel yang ada kurang mendukung

yang berakibat data pelanggan di aplikasi simpel tidak *valid*. Saat ini Perumda Air Minum Tirta Baribis piutang tak tertagihnya setiap tahunnya mengalami peningkatan dikarenakan data pelanggannya tidak *valid*, data pelanggan hanya diperoleh dari petugas lapangan saat pemasangan yang dicatat secara manual, dampaknya tagihan dari pelanggan yang tidak membayar tepat waktu menimbulkan piutang tak tertagih, sehingga jika ada tagihan tidak dapat ditindaklanjuti secara cepat. Hal ini dapat menyebabkan dampak negatif terhadap keuangan perusahaan. Terlihat pada data piutang tak tertagih tahun 2021 sampai tahun 2023 semakin meningkat seperti pada gambar grafik 1.



Gambar 1.1 Grafik Peningkatan Piutang Tak Tertagih

Berdasarkan gambar 4.10 di atas, dapat diketahui bahwa dari tahun 2021 hingga tahun 2023 perumda mengalami peningkatan yang cukup tinggi dalam piutang tak tertagih. Meskipun telah dilakukan upaya penagihan dalam mengurangi resiko piutang tak tertagih namun masih tetap saja mengalami

peningkatan. Peningkatan piutang tak tertagih ini diakibatkan oleh adanya beberapa pelanggan yang tidak membayar tepat pada waktunya, dan terdapat beberapa data pelanggan yang tidak valid saat dilakukannya penagihan oleh pegawai perusahaan.

Selain itu aplikasi simpel masih belum dapat membuat laporan piutang secara otomatis sehingga saat membuat laporan masih dilakukan secara manual. Hal ini berdampak piutang tak tertagih di aplikasi menjadi besar, penagihan menjadi tidak maksimal, sehingga laba yang didapat menjadi berkurang. Dari permasalahan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi simpel yang ada pada perumda air minum tirta baribis masih belum optimal, sehingga dapat menimbulkan permasalahan lainnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi penerapan aplikasi serta mengoptimalkan aplikasi simple sehingga berfungsi sebagaimana semestinya. Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “IMPLEMENTASI APLIKASI SIMPEL DALAM MENGELOLA PIUTANG TAK TERTAGIH PELANGGAN PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA BARIBIS KABUPATEN BREBES”

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti dapat merumuskan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Aplikasi Sempel Dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih Pelanggan Pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi Aplikasi Sempel Dalam Mengelola Piutang Tak Tertagih Pelanggan Pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan serta wawasan terkait tentang piutang tak tertagih Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes.

2. Bagi Politeknik Harapan Bersama

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan gambaran dalam ilmu akuntansi, terutama dalam hal menganalisis implementasi aplikasi simple untuk laporan piutang tak tertagih. Dan adanya penelitian ini mampu menambah referensi sebagai acuan bagi peneliti selanjutnya.

3. Bagi Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam menangani piutang dan keputusan perusahaan dalam mengambil langkah yang strategis untuk keberlangsungan perusahaan yang lebih baik dimasa yang akan datang.

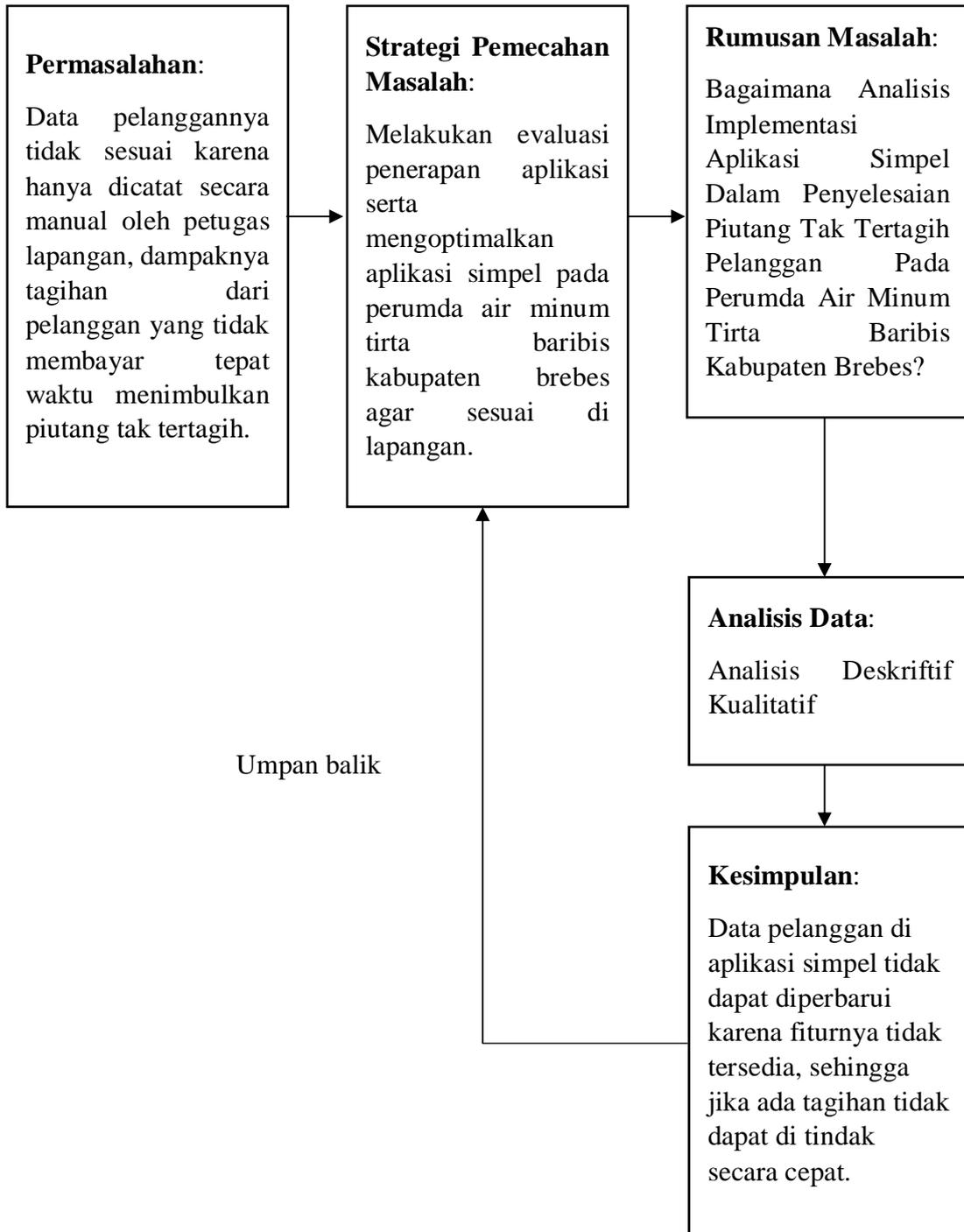
1.5. Batasan Penelitian

Pembatasan masalah bertujuan agar peneliti lebih fokus kepada pokok pembahasan dan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai. Permasalahan yang akan dibatasi dalam penyusunan penelitian ini hanya pada implemtasi aplikasi simple untuk perkembangan piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes tahun laporan piutang 2021 sampai 2023.

1.6. Kerangka Berpikir

Piutang merupakan suatu pendapatan yang penting bagi perusahaan dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan. Piutang juga salah satu aset lancar perusahaan yang rentan terjadi resiko piutang tak tertagih. Sangatlah penting bagi perusahaan memiliki aplikasi atau sistem pengelolaan piutang yang baik. Piutang yang ada pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes memiliki jumlah yang cukup banyak, karena pendapatan utamanya adalah pendapatan piutang. Meskipun telah dibantu oleh aplikasi simple dalam mengurangi resiko piutang tak tertagih, perusahaan masih mengalami permasalahan lain seperti sistem yang ada tidak mendukung, pembuatan laporan piutang masih dilakukan secara manual, sehingga mengakibatkan data pelanggan tidak *valid*, penagihan menjadi tidak maksimal, pelanggan tidak membayar sesuai dengan jatuh temponya, hal ini tidak dapat diketahui maka dampaknya piutang tak tertagih di aplikasi menjadi besar. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi penerapan aplikasi serta mengoptimalkan aplikasi simple sehingga berfungsi sebagaimana semestinya. Berdasarkan uraian di

atas, maka dapat dilakukan penyederhanaan menggunakan kerangka berpikir sebagai berikut.



Gambar 1.2 Kerangka Berpikir

1.7. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan tugas akhir ini, dibuat sistematika penulisan agar mudah untuk dipahami dan memberikan gambaran secara umum kepada pembaca mengenai tugas akhir ini. sistematika penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal ini berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA), halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman motto, kata pengantar, abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar dan daftar lampiran. Bagian ini berfungsi untuk mempermudah pembaca dalam mencari bagian penting di dalam tugas akhir ini.

2. Bagian Isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi pokok-pokok bahasan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah penelitian, juga berisi tinjauan literatur yang mendukung, seperti pengertian analisis, implementasi, aplikasi simpel, piutang, piutang tak tertagih, perumda, dan

penelitian terdahulu digunakan sebagai tinjauan saat menyusun tugas akhir.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi lokasi penelitian, waktu penelitian, jenis data yang digunakan, sumber data, metode pengumpulan data, metode analisis data, luaran penelitian, dan jadwal penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan gambaran umum Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes, hasil laporan penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi garis besar kesimpulan yang diambil dari inti penelitian dan saran saran yang membangun dari peneliti yang diharapkan dapat bermanfaat bagi Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan, antara lain surat keterangan telah melakukan penelitian dari tempat penelitian.