

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilakukan pembahasan, maka dapat disimpulkan apa yang menyebabkan rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu dan bagaimana upaya meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan di Kepulauan Seribu.

1. Rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu disebabkan oleh faktor penilaian risiko yang belum diperhatikan di setiap proses penagihan utang pelanggan, faktor pengendalian internal yang belum diterapkan secara menyeluruh dan belum memperhatikan setiap aspek pengendalian internal, faktor pengawasan yang dilakukan tanpa memberikan umpan balik, faktor kondisi ekonomi pelanggan yang rendah, faktor *customer with zero consumption* yang tidak melakukan pembayaran abonemen, dan faktor kualitas air produksi yang rendah yang tetap didistribusikan.
2. Upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu adalah melakukan penyusunan kebijakan yang memperhatikan penilaian risiko dan menerapkan kebijakan yang ada di setiap proses penagihan utang pelanggan.

#### **B. Saran**

Berikut merupakan rekomendasi perbaikan setiap faktor untuk meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu.

1. Faktor-faktor yang memiliki pengaruh terhadap keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu perlu diperhatikan sebaik mungkin. Berikut rekomendasi perbaikan setiap faktor yang

menyebabkan rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu.

- a. Memperbaiki penilaian risiko dimulai dengan mengatur penanggung jawab penilaian risiko, melaksanakan rencana penanganan risiko yang sudah disusun dan menginternalisasi hasil penilaian risiko kepada pihak-pihak yang terlibat dalam penagihan utang pelanggan.
- b. Memperbaiki pengendalian internal dengan langkah konkrit yang dapat dilakukan sebagai berikut:
  - 1) menambahkan manpower untuk mengurangi beban kerja;
  - 2) memisahkan tanggung jawab antara pemegang uang pembayaran dengan penyusun laporan hasil pembayaran;
  - 3) melakukan sosialisasi prosedur penagihan kepada pihak yang terlibat dengan aktifitas penagihan;
  - 4) menyusun *route cycling* pembacaan meter seperti yang diterapkan pada area bisnis lain;
  - 5) melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pembayaran dengan cara transfer ke rekening PAM JAYA; dan
  - 6) meningkatkan penggunaan teknologi untuk melakukan penagihan dan pencatatan penagihan, misalnya penggunaan WhatsApp dan Google Drive.
- c. Memperbaiki pengawasan dengan menggunakan prosedur sebagai acuan kinerja karyawan atas kegiatan penagihan utang pelanggan dan memberikan umpan balik kepada karyawan. Pengawasan harus dilakukan secara berkala setiap periode penagihan (setiap bulan).
- d. Menangani permasalahan kemampuan membayar pelanggan dengan melakukan analisis kemampuan pelanggan dalam membayar tagihan sesuai dengan tarif yang ditetapkan oleh PAM JAYA
- e. Menangani permasalahan pelanggan yang tidak menggunakan pelayanan PAM JAYA dan menolak membayar abonemen dengan melakukan sosialisasi kepada pelanggan dengan penerapan terhadap

denda, pemutusan sementara, dan pemutusan permanen. Selain itu, direkomendasikan untuk melakukan pendekatan kepada *customer with zero consumption* untuk mulai mengonsumsi air PAM JAYA.

- f. Meningkatkan kualitas air yang didistribusikan ke pelanggan dengan melakukan pengontrolan terhadap IPA SWRO (Instalasi Pengolahan Air Sea Water Reverse Osmosis) secara berkala.
2. Untuk mengupayakan peningkatan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur penagihan utang pelanggan. Prosedur penagihan utang pelanggan memerlukan penambahan langkah atas apa yang harus dilakukan apabila pembayaran belum berhasil diterima. Prosedur tersebut harus lengkap dan saling terkait dengan struktur organisasi dan tugas pokok dan fungsi karyawan. Direkomendasikan juga untuk membuat kebijakan mengenai pedoman pembacaan meter bagi Petugas Administrasi Meter, sehingga pembacaan meter dapat dilakukan dengan tertib. Kebijakan yang disusun harus terus memperhatikan risiko yang telah dinilai, sehingga setiap langkah penagihan sudah mencakup upaya mitigasi risiko. Kebijakan-kebijakan tersebut disarankan untuk diterapkan pada setiap proses penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu. Dengan begitu, keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu diharapkan dapat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

### Daftar Kebijakan

- Bupati Pangkajene dan Kepulauan. (2014). *Peraturan Bupati Pangkajene dan Kepulauan Nomor 34 Tahun 2014 tentang Kebijakan Akuntansi Berbasis Akrua*.
- Direksi PAM JAYA. (2023). *Keputusan Direksi PAM JAYA No 122 Tahun 2023 tentang Pedoman Tata Kelola Perusahaan yang Baik di Lingkungan PAM JAYA*.
- Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta. (2019). *Peraturan Gubernur Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor 131 Tahun 2019 Tentang Pembinaan Badan Usaha Milik Daerah*.
- Kementerian Perdagangan Republik Indonesia. (2020). *Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Laporan Keuangan Tahunan Perusahaan*.
- Menteri Komunikasi dan Informatika. (2016). *Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Registrasi Pelanggan Jasa Telekomunikasi*.
- Presiden Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.
- Presiden Republik Indonesia. (1998). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan*.
- Presiden Republik Indonesia. (1999). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 1998 Tentang Informasi Keuangan Tahunan Perusahaan Presiden*.
- Presiden Republik Indonesia. (1999). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 1999 Tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah*

*Nomor 24 Tahun 1998 Tentang Informasi Keuangan Tahunan Perusahaan Presiden.*

Presiden Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2017 Tentang Badan Usaha Milik Daerah.*

Walikota Ternate. (2011). *Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 28 Tahun 2011 tentang Pelayanan Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kota Ternate.*

### **Daftar Teori**

Aliu, I. R. (2020). Energy Efficiency in Postpaid-Prepaid Metered Homes: Analyzing Effects of Socio-Economic, Housing, and Metering Factors in Lagos, Nigeria. In *Energy Efficiency* (Vol. 13, Issue 5, pp. 853–869). <https://doi.org/10.1007/s12053-020-09850-y>

Alkhairi, P., R.H.Zer, P. P. P. A. N. . F. I., Batubara, E. R., Tambunan, F. N., & Rosnelly, R. (2021). Pengenalan Pola Kemampuan Pelanggan Dalam Membayar Air PDAM Menggunakan Algoritma Naive Bayes. *Jurnaltimes*, *X*(2), 29–38.

Alleman, G. B., & M.Quigley, J. (2024). *Risk Management*. Taylor & Francis Group, LLC. <https://doi.org/10.1201/9781003425465>

Arsita, S., Suharto, A., & Puspitadewi S, I. (2024). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTTH*, *22*(1), 79–91.

Astuti, W. Y., & Sijabat, Y. P. (2021). Pengelolaan Piutang Perusahaan Sub-Sektor Makanan dan Minuman di Indonesia. *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif*, *7*(1), 78–86. <https://doi.org/10.36805/manajemen.v7i1.1949>

Awaluddin, A., Mardjuni, S., & Setiawan, L. (2023). Peran Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan dan Perilaku Pelanggan Terhadap Tunggalan Tagihan Listrik. *Indonesian Journal of Business and Management*, *6*(1), 31–39. <https://doi.org/10.35965/jbm.v6i1.3866>

Braim, S. J., & Mohammed, R. B. (2023). The (COSO) Framework: Implications

- of Internal Control Components on the Performance Manufacturing Companies. *Qalaai Zanist Scientific Journal*, 8(1), 1203–1227. <https://doi.org/10.25212/lfu.qzj.8.1.48>
- Bramasto, A., & Nurwenda, M. (2016). Analisis Tupoksi (Tugas Pokok & Fungsi) dan Struktur Organisasi Sebagai Alat Pengendalian Intern Perusahaan. *Sosiohumanitas*, 27, 34–46. <http://journal.unla.ac.id/index.php/sosiohumanitas/article/view/64%0Ahttp://journal.unla.ac.id/index.php/sosiohumanitas/article/download/64/44>
- Cahya, A. D. A. W., & Sunani, A. (2023). *Analisis Sistem Penjualan Tunai (Studi Kasus di PT Yekape Surabaya)*. 3(1), 253–258.
- Cano, D. B. C., Cruz, J. P. L., & Rodriguez, V. H. P. (2022). Account Receivables in Liquidity Case Oil & Lam E.I.R.I 2018 - 2020, Peru. *International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(2), 836–853.
- Darmawi, H. (2022). *Manajemen Risiko* (2nd ed.). PT Bumi Aksara.
- Gani, F. S., Pananrangi, A. R., & Ismail, I. (2022). Pengaruh Komitmen, Sumber Daya Manajemen, Pengawasan terhadap Pelaksanaan Anggaran Berbasis Kinerja pada Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Paradigma Administrasi Negara*, 4(2), 79–84.
- Graham, L. (2015). *Internal Control Audit and Compliance*. Jhon Wiley & Sons, Inc.
- Hamel, G. (2013). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang pada PT Nusantara Surya Sakti. *EMBA*, 1(3), 274–281.
- Hariawan, F. (2016). Manajemen Piutang pada Hotel di Surabaya. *Majalah Ekonomi*, 2, 254–263.
- Hermawan, D., Nugroho, F., Gunawan, Sudarmanto, Mulyani, S., & Subarjo, A. H. (2023). Pengenalan Pentingnya dan Manfaat Standar Operasional Prosedur bagi Usaha Mikro Kecil Menengah Makanan Ringan Secara Online. *Jurnal Penamas Adi Buana*, 6(2), 122–129.
- Hutasoit, P. (2015). Perencanaan dan Pengawasan Biaya Kontruksi dalam Meningkatkan Efisiensi Kegiatan Operasional pada Pt. Cakra Buana Megah.

- Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 966–976.
- Kasmir. (2018). *Analisis Laporan Keuangan*. PT RajaGrafindo Persada.
- Lende, A. D., Thamrin, D., & Siahaan, M. (2024). *ANALISIS BEBAN KERJA DAN KINERJA KARYAWAN BAGIAN SHIPPING OFFICER PADA PT . INTI SOLUSI KARGO*. 2(1).
- Masyitah, E., & Harahap, K. K. S. (2018). Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Rasio Likuiditas dan Profitabilitas. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Temporer*, 1(1), 33–46.
- Mujiana. (2019). *Pengaruh Penetapan Biaya Abonemen Terhadap Tingkat Ketersediaan Air Untuk Konsumennya pada PDAM Tirta Mountala Ditinjau Menurut Hukum Islam*. [https://www.minsal.ci/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23\\_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER\\_web.pdf](https://www.minsal.ci/wp-content/uploads/2019/01/2019.01.23_PLAN-NACIONAL-DE-CANCER_web.pdf)
- Mulang, H. (2023). Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Jesya*, 6(1), 38–51. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.894>
- Mustika, I., Ramadhany, A. A., & Akmal. (2021). *Analisis Strategi Pengelolaan Piutang Jatuh Tempo pada PT Binajasa Abadikarya Kabil Batam*. 14(2), 217–223.
- Muturi, H. M., Kinyariro, D. K., & Maina, J. N. (2016). Influence of Receivables Collection Period on Profitability of Tea Factories in Meru County, Kenya. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, IV(5), 339–354.
- Novendra, M. R., & Zetli, S. (2023). Analisis Pengaruh Pengawasan Manajemen Serta Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pekerja di PT ABC. *Comasie*, 9(4),
- Ramada, A. C., & Sandi, S. P. H. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pada UMKM Peci Anyaman Bambu di Desa Kertaraharja. *Abdima Jurnal Pengabdian Mahasiswa*, 2(1), 3482–3488.
- Retnowati, E., Darmawan, D., Mardikaningsih, R., & Anastasya, E. S. (2021). Pengaruh pencapaian kepuasan konsumen rumah makan berdasarkan kesan

- kualitas produksi dan harga. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 1381–1389.  
<https://stiealwashliyahsibolga.ac.id/jurnal/index.php/jesya/article/view/589>
- Ross, S. A., Westerfield, R. W., & Jaffe, J. (2021). *Fundamental of Corporate Finance*. McGrawHill Education.
- Saputra, A. A., Ikhwan, S., Harini, D., Zaman, M. B., & Nasiruddin. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal Piutang terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Usaha Pada CV Dian Ayu Setiabudi Brebes. *Journal of Accounting and Finance (JACFIN)*, 2(1), 55–68.
- Sari, D., & Widyawati, D. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit Terhadap Efektivitas Pengendalian Intern Piutang Dagang (Studi Pada Pt Samudera Teknik Abadi). *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 12(3), 1–18.
- Sari, D., Zaenudin, & Umam, A. K. (2024). *Pengaruh Karakter dan Kondisi Ekonomi Nasabah Terhadap Pembiayaan Gadai Emas pada Bank Syariah Indonesia KCP Jatibarang Indramayu*. 3(1), 13–21.
- Scottish Social Services Council. (2021). *Supervision*.  
[https://stepintoleadership.info/assets/pdf/what\\_is\\_supervision.pdf%0A](https://stepintoleadership.info/assets/pdf/what_is_supervision.pdf%0A)
- Septyanti, N. P. E. (2022). Pengaruh Penilaian Resiko dan Pengendalian Piutang Terhadap Efektivitas Penagihan Piutang Pada PT Cahaya Murni Cemerlang. *Hita Akuntansi Dan Keuangan Universitas Hindu Indonesia*, 197–202.  
<https://doi.org/10.32795/hak.v3i2.2768>
- Singal, C. R., & Tirayoh, V. Z. (2015). Analisis Pengendalian Internal Piutang Usaha pada Developer Grand Kawanua International City. *EMBA*, 3(1), 286–296.
- Situmeang, R. R. (2017). Pengaruh Pengawasan dan Pengalaman Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT Mitra Karya Anugrah. *Asian Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 2(2), 148–160.
- Suari, N. K. D. P., Damayanti, T., & Mareni, N. K. (2022). Analisis Efektivitas Penagihan Piutang Pada Masa Pandemi Covid- 19 di Tl Resort. *Journal of Accounting and Hospitality*, 1(1), 26–37.



<https://doi.org/10.52352/jah.v1i1.979>

Susanto, B. N., & MZ, Z. (2016). Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Piutang dan Akuntansi Penjualan Kredit terhadap Efektivitas Penagihan Piutang pada PT Usaha Lantang Sejahtera Jakarta. *Jurnal Akuntansi & Bisnis Bisnis Krisnadwipayana*, 3(3), 49–68.


Triasmika, F. Y. (2024). Memahami Pengaruh Kualitas Produk dan Kepuasan Konsumen terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan di Cahaya Tani Garum. *Jurnal Riset Mahasiswa Ekonomi (RITMIK)*, 6(2), 161–169.

Vorst, C. R., Priyarsono, D. S., & Budiman, A. (2018). *Manajemen Risiko Berbasis SNI ISO 31000* (Vol. 4, Issue 1). Badan Standardisasi Nasional.



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR SINGKATAN



PD	: Perusahaan Daerah
IPA	: Instalasi Pengolahan Air
PIC	: <i>Person in charge</i>
SPALD	: Sistem Pengolahan Air Limbah Domestik
SWRO	: <i>Sea Water Reverse Osmosis</i>
MC	: Master Cetak
MB	: Master Bayar
ISO	: <i>Internasional Organization for Standardization</i>
SOP	: <i>Standard Operating Procedure</i>
SOTK	: Susunan Organisasi dan Tata Kelola
TUPOKSI	: Tugas Pokok dan Fungsi

**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian.....	85
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian.....	86
Lampiran 3 Hasil Tingkat Plagiarisme.....	87
Lampiran 4 Wawancara Pelanggan di Pulau Untung Jawa.....	88
Lampiran 5 Panduan Wawancara.....	89
Lampiran 6 Panduan Telaah Dokumen.....	91



**POLITEKNIK  
STIA LAN  
J A K A R T A**