

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Mengenai Subjek Penelitian

1. Sejarah Perkembangan PDAM di Indonesia

Masa Sekitar Tahun 1400an

Ditahun 1443 terekam adanya bukti tertulis sebagaimana dilaporkan bahwa pada masa itu air yang merupakan minuman sehari-hari orang Asia Tenggara dialirkan dari gunung mengalir kerumah-rumah penduduk dengan pipa bambu.

Masa Sekitar Tahun 1600an

Air minum disalurkan langsung ke Istana Aceh sedangkan sumur diperuntukan bagi daerah yang jauh dari sungai seperti dilaporkan terjadi pada tahun 1613.

Dimulailah penjajahan Belanda melalui misi dagangnya yang terkenal VOC (mulanya pada tahun 1613 VOC menyewa mendirikan loji tidak permanen dengan sewa 1.200 *rijkdaader* atau 3.000 *gulden* tapi kemudian mereka dengan liciknya membuat bangunan tembok permanen dengan bahan batu dan beton dan dijadikan benteng pertahanan mereka). Kemudian mereka membumi hanguskan Bandar Sunda Kelapa dan mengganti nama Jayakarta menjadi Batavia, resmilah Belanda menjajah Indonesia dengan diselingi oleh penjajah Perancis (1808-1811) dan

penjajahan Inggris (1811-1816). Penduduk Jakarta waktu itu sekitar 15.000 jiwa dan air minum masih sangat sederhana dengan memanfaatkan sumber air permukaan (sungai) yang pada masa itu kualitasnya masih baik.

Di Asia Tenggara kebiasaan penduduk untuk mengendapkan air sungai dalam gentong atau kendi selama 3 minggu atau satu bulan telah dilakukan untuk mendapatkan air minum yang sehat.

Masa Sekitar Tahun 1800an

Di Pulau Jawa sebagaimana dilaporkan oleh Raffles pada tahun 1817 penduduk selalu memasak air terlebih dulu dan diminum hangat-hangat untuk menjamin kebersihan dan kesehatan dan dilaporkan bahwa orang Belanda mulai mengikuti kebiasaan ini terutama di Kota Banjarmasin yang airnya keruh.

Pada tahun 1818 salah satu syarat penting untuk pemilihan pusat kota serta Istana Raja ditentukan oleh faktor tersedianya air minum.

Di Jakarta tahun 1882 tercatat keberadaan air minum di Tanah Abang yang mempunyai kualitas jernih dan baik yang dijual oleh pemilik tanah dengan harga F 1,5 per drum, sedangkan untuk air sungai dijual 2-3 sen per pikul (isi dua kaleng minyak tanah).

Pada masa pra-kemerdekaan, Dinas Pengairan Hindia Belanda (1800 - 1890) membangun saluran air sepanjang 12 kilometer dan bendungan yang mengalirkan air dari Sungai Elo ke pusat kota Magelang

untuk memenuhi kebutuhan air bersih dan mengairi sawah di wilayah Magelang.

Pemerintah Penjajahan Hindia Belanda di Surabaya, tahun 1890, memberikan hak konsesi kepada pengusaha Belanda warga Kota Surabaya, Mouner dan Bernie, yang dinilai berjasa merintis penyediaan air bersih di Surabaya. Konsesi ini berupa pengelolaan mata air Umbulan, Pasuruan, untuk dialirkan ke Kota Surabaya dengan memasang pipa sepanjang 20 kilometer selama dua tahun. Tahun 1900, pemerintah mendirikan perusahaan air minum dan instalasinya diresmikan tiga tahun kemudian. Untuk memberikan proteksi pada perusahaan tersebut, pemerintah mewajibkan penghuni rumah mewah untuk menjadi pelanggan. Tiga tahun setelah berdirinya perusahaan air minum itu, sambungan instalasi air minum di Surabaya mencapai 1.588 pelanggan. Status perusahaan air minum pada bulan Juli 1906 dialihkan dari pemerintah pusat menjadi dinas air minum kotapraja (kini PDAM Kota Surabaya).

Masa Sekitar Tahun 1900-1945

Pada tahun 1905 terbentuklah Pemerintah Kota Batavia dan pada tahun 1918 berdiri PAM Batavia dengan sumber air bakunya berasal dari Mata Air Ciomas, pada masa itu penduduk kurang menyukai air sumur bor yang berada di Lapangan Banteng karena bila dipakai menyeduh teh menjadi berwarna hitam (kandungan Fe/besi nya tinggi).

Masa Sekitar Tahun 1945-1965

Urusan ke-Cipta Karya-an masih sekitar pembangunan, perbaikan dan perluasan Gedung Gedung Negara. Pemerintah Pusat belum menangani air minum dikarenakan keterbatasan keuangan serta tenaga ahli dibidang air minum. Tahun 1953 dimulailah pembangunan Kota Baru Kebayoran di Jakarta, pada saat itu dilakukan pelimpahan urusan air minum ke pemerintah Propinsi Pulau Jawa dan Sumatera. Pada tahun 1955 diadakan Pemilu yang pertama.

Ditahun 1959 terbentuklah Djawatan Teknik Penjehatan yang mulai mengurus air minum, dimulai pembangunan air minum di kota Jakarta (3.000 l/dt), Bandung (250 l/dt), Manado (250 l/dt), Banjarmasin (250 l/dt), Padang (250 l/dt) dan Pontianak (250 l/dt) dengan sistim “turn key project” loan dari Pemerintah Perancis. Terbitlah UU no. 5 Tahun 1962 tentang Perusahaan Daerah dan mulailah dibentuk PDAM sampai sekarang.

Masa Sekitar Tahun 1965-1969

Melalui SK Menteri PUTL no 3/PRT/1968 lahir Direktorat Teknik Penyehatan, Ditjen Cipta Karya.

Tiga waduk yang dibangun di wilayah Jawa Barat dengan membendung Sungai Citarum, yaitu Waduk Jatiluhur (1966), Waduk Cirata (1987), dan Waduk Saguling (1986) menandai era dimulainya penanganan sumberdaya air secara terpadu. Waduk Jatiluhur, seluas

sekitar 8.300 hektar, dimanfaatkan untuk mengairi sekitar 240.000 hektar sawah di empat kabupaten di utara Jawa Barat. Air waduk juga digunakan untuk pembangkit listrik tenaga air (PLTA) dengan kapasitas terpasang 150 MW dan sebagai sumber air baku untuk air minum Jakarta (sekitar 80% kebutuhan air baku untuk Jakarta dipasok dari waduk ini melalui Saluran Tarum Barat).

Masa Sekitar Tahun 1969-1973 (Pelita I- Pelita II)

Pembangunan sistem air minum secara lebih terencana mulai dilaksanakan pada periode pembangunan lima tahunan (Pelita). Dalam Pelita I (1969 - 1973), kebijaksanaan pembangunan air minum dititikberatkan pada rehabilitasi maupun perluasan sarana-sarana yang telah ada, serta peningkatan kapasitas produksi melalui pembangunan baru dan seluruhnya didanai oleh APBN. Target pembangunan sebesar 8.000 l/detik. Pembangunan air minum melalui pinjaman OECF (*overseas economic cooperation fund*) di kota-kota Jambi, Purwokerto, Malang, Banyuwangi dan Samarinda.

Pada Pelita II (1974 - 1978) pemerintah mulai menyusun rencana induk air bersih, perencanaan rinci dan pembangunan fisik di sejumlah kota. Pada saat itu Pemerintah mulai menyusun Rencana Induk (*master plan*) Air Minum bagi 120 kota, DED untuk 110 kota dan RAB untuk 60 kota, dan pengembangan institusi Pemerintah mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki pengelolaan air minum dengan mendorong

dilakukannya peralihan status dari Jawatan/Dinas menjadi Perusahaan Daerah Air Minum.

Dimulai pembangunan Air Minum di 106 Kabupaten/Kota, yang dilanjutkan pembentukan BPAM (Badan Pengelola Air Minum) sebagai embrio **PDAM** yang mengelola prasarana dan sarana air minum yang telah selesai dibangun. Pemerintah Pusat bertanggung jawab dalam pembangunan ‘unit produksi’ dan Pemda di jaringan distribusi, dalam perjalanan waktu kebijakan ini agak tersendat oleh karena keterlambatan Pemda dalam menyiapkan dana “sharingnya”.

Masa Sekitar Tahun 1979-1983 (Pelita III)

Periode berikutnya (Pelita III, 1979 - 1983), pembangunan sarana air minum diperluas sampai kota-kota kecil dan ibu kota kecamatan (IKK), melalui pendekatan kebutuhan dasar. Pada awal tahun 1981 pula diperkenalkan “dekade air minum” (Water Decade) yang dideklarasikan oleh PBB.

Terjadi penyerahan kewenangan pembangunan air minum perdesaan dari Departemen Kesehatan kepada Departemen Pekerjaan Umum. Program pembangunan dengan menitik beratkan pada pemanfaatan kapasitas terpasang, o/p prasarana yang telah terbangun, pengurangan kebocoran.

Masa Kurun 1984-1998 (Pelita IV- Pelita VI)

Pada Pelita IV (1984 - 1988) pembangunan sarana air minum mulai dilaksanakan sampai ke perdesaan Target perdesaan 14 juta jiwa di 3.000 desa. Diawal era 90-an terjadi perubahan organisasi yang tadinya berbasis sektoral, menjadi berbasis “wilayah”. Dimulai didengungkannya program KPS (kerjasama pemerintah dan swasta) di sektor air minum, contohnya mulai digarap Air Minum “Umbulan” Kabupaten Pasuruan sayang belum bisa terealisasi karena adanya kendala “tarif air minum-nya” serta masalah kebijakan Pemda lainnya.

Pembangunan pada periode berikutnya (Pelita VI, 1994 - 1998) merupakan pinjakan landasan baru bagi pemerintah untuk memulai periode PJP II, akan tetapi krisis moneter yang berlanjut menjadi krisis ekonomi yang berkepanjangan, yang disertai dengan pergantian pemerintahan beberapa kali, telah mempengaruhi perkembangan air minum di Indonesia, banyak PDAM yang mengalami kesulitan, baik karena beban utang dari program investasi pada tahun-tahun sebelumnya, maupun akibat dari dampak krisis ekonomi yang terjadi.

Masa Sekitar Tahun 1998 - sekarang

Pada tahun terbit Permen OTDA No.8/2000 tentang Pedoman Sistim Akuntansi PDAM yang berlaku sampai sekarang. Program WSSLIC I dilanjutkan pada tahun ini dengan nama WSLIC II (Water and Sanitation for Low Income Community),

Pada tahun 2002 Terbit Keputusan Menteri Kesehatan No. 907 Tahun 2002 tentang Syarat-syarat dan Pengawasan Kualitas Air Minum, yang akan menjadikan pedoman dalam monitoring kualitas air minum yang diproduksi oleh PDAM. Dalam rangka meningkatkan kinerja PDAM dan pembangunan sistem penyediaan air minum, dilakukan upaya perumusan kebijakan melalui Komite Kebijakan Percepatan Pembangunan Infrastruktur (KKPPI), untuk merumuskan kebijakan dan strategi percepatan penyehatan PDAM melalui peningkatan kerjasama kemitraan dengan pihak swasta/investor.

Dimulai tahun 2004 inilah merupakan tonggak terbitnya peraturan dan perundangan yang memayungi air minum yaitu dimulai dengan terbitnya UU no 7 Tahun 2004 tentang SDA (sumber daya air). Setelah 60 tahun Indonesia merdeka ditahun ini Indonesia baru memiliki peraturan tertinggi disektor air minum dengan terbitnya PP (peraturan pemerintah) No 16 Tahun 2005 tentang Pengembangan SPAM (sistim penyediaan air minum). Dengan dimulainya kembali pembinaan Air Minum dari yang semula berbasis “wilayah” menjadi berbasis “sektor” lahir kembali.Direktorat Jenderal Cipta Karya dan Direktorat Pengembangan Air Minum keluarlah kebijakan “Penyehatan PDAM” yang dimulai dengan dilakukannya Bantek Penyehatan PDAM.

Tahun 2009 adanya gagasan 10 juta SR (Sambungan Rumah) dimana Direktorat Jenderal Cipta Karya,Dep PU telah menghitung dana yang dibutuhkan sekitar Rp 78,4 trilyun, yang terdiri dari kebutuhan

pembangunan unit air baku 85.000 l/detik sebesar Rp 7,4 trilyun, peningkatan unit produksi 65.000 l/detik sebesar Rp. 17 trilyun, dan peningkatan unit distribusi dan sambungan rumag sebesar Rp. 54 trilyun. Pembangunan IKK yang telah dimulai kembali tahun 2007 juga dilanjutkan dengan membangun 150an IKK (bp).

2. Sejarah Perkembangan PDAM Surya Sembada Surabaya

Berdirinya PDAM Kota Surabaya merupakan peninggalan jaman Belanda, dimana pembentukan sebagai BUMD berdasarkan :

- a. Peraturan Daerah No. 7 tahun 1976 tanggal 30 Maret 1976
- b. Disahkan dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur, tanggal 06 Nopember 1976 No. II/155/76
- c. Diundangkan dalam Lembaran Daerah Kotamadya Daerah Tingkat II Surabaya tahun 1976 seri C pada tanggal 23 Nopember 1976 No. 4/C.

Tabel 4.1

Sejarah Perkembangan PDAM Kota Surabaya

1890	:	Air minum untuk Kota Surabaya pertama kali diambil dari sumber mata air di desa Purut Pasuruan diangkut dengan Kereta Api
1903	:	Pemasangan pipa dari Pandaan oleh NV. Biernie selama 3 (tiga) tahun.

1906	:	Jumlah Pelanggan $\pm$ 1.500 sambungan.
1922	:	IPAM Ngagel I di bangun dengan kapasitas 60 lt/dt.
1932	:	Mata air Umbulan ditingkatkan kapasitasnya dengan membangun rumah pompa baru.
1942	:	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 180 lt/dt
1950	:	Perusahaan Air Minum diserahkan pada Pemerintah Republik Indonesia (Kota Praja Surabaya).
1954	:	Peningkatan kapasitas IPAM Ngagel I menjadi 350 lt/dt.
1959	:	Pembangunan IPAM Ngagel II kapasitas 1.000 lt/dt, didesain & dilaksanakan oleh Degremont Fa. (Prancis).
1976	:	Perusahaan Air Minum disahkan menjadi Perusahaan Daerah dan dituangkan dalam Perda No. 7 tanggal 30 Maret 1976.

3 . VISI DAN MISI PDAM KOTA SURABAYA

a. Visi

Tersedianya air minum yang cukup bagi pelanggan melalui perusahaan air minum yang mandiri, berwawasan global, dan terbaik di Indonesia.

b. Misi

1. Memproduksi dan mendistribusikan air minum bagi pelanggan
2. Memberi pelayanan prima bagi pelanggan dan berkelanjutan bagi pemangku kepentingan
3. Melakukan usaha lain bagi kemajuan perusahaan dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan.

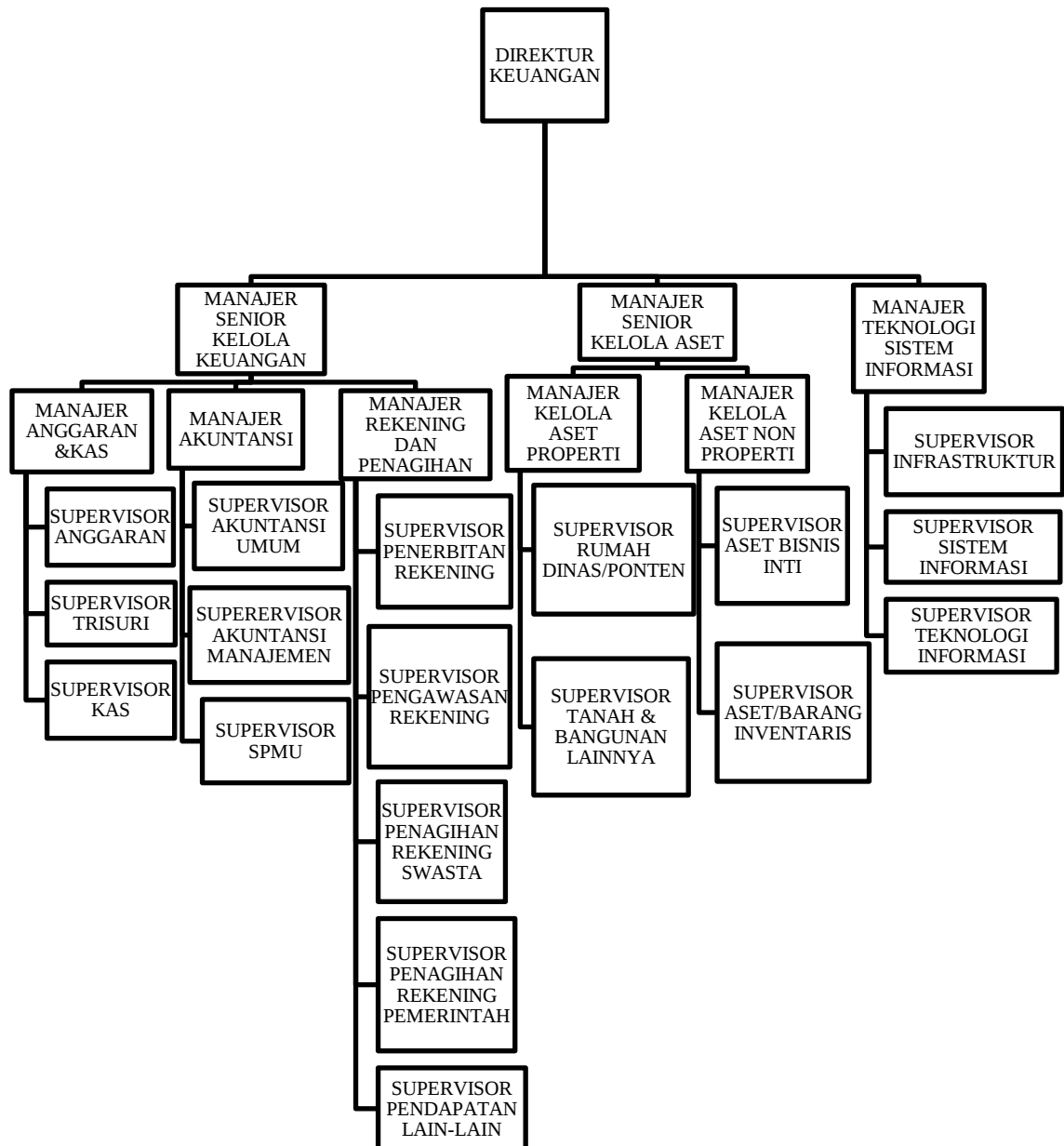
4. Struktur Organisasi PDAM Kota Surabaya

Struktur organisasi merupakan salah satu aspek penting dalam organisasi atau perusahaan. Perusahaan dapat mencapai prestasi kerja yang baik apabila terdapat suatu sistem kerja yang baik, di mana fungsi-fungsi dalam organisasi tersebut mempunyai pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang telah diuraikan dalam struktur organisasi.

Berikut adalah struktur organisasi PDAM Surya Sembada Kota Surabaya .

GAMBAR. 4.1

STRUKTUR ORGANISASI PDAM KOTA SURABAYA



Sumber : PDAM Surabaya

Adapun *job-desk* Bagian Penagihan dan Rekening memiliki karyawan bagian pelayanan yang melayani seluruh pelanggan dalam pembayaran rekening air yang diantaranya :

1. Bagian Pengawasan Rekening

Bagian pengawasan rekening di pegang oleh Manajer Rekening dan Penagihan yang menugaskan kepala SPV/ Supervisor untuk beberapa tugas dan tugas spv yaitu mengawasi, memantau dan mengoreksi hasil tagihan rekening pelanggan. Kepala SPV di bantu 2 Sub bagian :

- a. Bagian rekonsiliasi hasil tagihan rekening Swasta. Di pegang oleh Ibu Risna yang bertugas merekonsiliasi data tagihan rekening swasta.
- b. Bagian pendistribusian tagihan rekening swasta dan pemerintah di pegang oleh Ibu Ira Nuraini yang bertugas sebagai berikut :
 - 1) Menerima rekening fisik pemerintah.
 - 2) Ambil data dari penerbitan rekening baik normal, suplesi, dan resititusi.
 - 3) Upload data rekening untuk tagihan rekening swasta.
 - 4) Upload data rekening ke bendaharawan loket untuk tagihan rekening pemerintah.
 - 5) Kirim rekening subliresititusi ke bendaharawan loket.
 - 6) Melakukan rekonsiliasi data penerbitan rekening.
 - 7) Melakukan rekonsiliasi dan closing di akhir periode.

2. Bagian Penerbitan Rekening Swasta :

Pada bagian penerbitan rekening swasta SPV/Supervisor bertugas sebagai :

- a. Melakukan pengawasan proses penagihan rekening berjalan dan piutang rekening swasta.
- b. Melakukan pengawasan proses penerimaan rekening yang tidak tertagih.
- c. Melakukan pengawasan saldo rekening swasta.
- d. Melakukan pengawasan kegiatan stock opname berkala atas saldo rekening.
- e. Melakukan pengawasan terhadap usulan tutupan.
- f. Melakukan pengawasan tindak lanjut apabila terdapat informasi ketidak sesuaian saldo piutang rekening air.

SPV/Supervisor penerbitan rekening swasta juga dibantu oleh beberapa Sub bagian yaitu:

a. Bagian penagihan rekening berjalan yang bertugas :

Untuk penerimaan

- 1) Menerima rekapitulasi penerimaan rekening air
- 2) Menerima rekapitulasi penerimaan rekening suplesi terbit
- 3) Menerima rekapitulasi penerimaan rekening resititusi tercetak

Untuk tagihan

- 1) Rekapitulasi rekening tagih/terbayar rekening swasta (bulan berjalan)
- 2) Rekapitulasi rekening diloket/rekening swasta januari 2004

- 3) Rekapitulasi hasil penagihan rekening swasta
 - b. Bagian penerimaan rekening tidak tertagih
 - c. Bagian pengawasan saldo rekening swasta
 - d. Bagian usulan tutupan

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Tujuan,Sistem,Operasional,Prosedur dan Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Rekening Air Secara Online PDAM Surabaya serta SOP,Pencatatan,Pelaporan.

Dalam melakukan penelitian dengan judul Sistem Informasi Akuntansi pembayaran rekening air secara online pada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, peneliti melakukan studi lapangan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi dalam mendapatkan informasi dari objek yang diteliti. Peneliti telah melakukan wawancara, serta pengambilan data yang diperlukan di bagian Penagihan dan Rekening adalah Bagian yang bertugas untuk mengelola keuangan dan pembayaran rekening air PDAM Surabaya. Bagian-bagian inilah yang memiliki banyak peran dalam Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Rekening Air di PDAM.

Sistem Informasi Akuntansi pembayaran rekening air di PDAM Surabaya saat ini sedang dalam masa transisi ke sistem pembayaran rekening air secara online dan sebenarnya tidak jauh berbeda dengan Sistem Informasi Akuntansi yang dahulu, yang membedakan adalah sistem pembayaran rekening yang dulunya memakai jasa kontraktor + juru tagih jadi harus mencetak bukti fisiknya dulu baru disebar ke pelanggan. Sedangkan sistem saat ini pelanggan di harapkan untuk lebih aktif dalam melakukan pembayaran rekening air tsb. Dan pelanggan dapat secara langsung membayar ke PPOB yang sudah berkerjasama dengan pihak Switcher dan pihak PDAM.

Hasil penelitian tentang sistem akuntansi pembayaran rekening online yang ada PDAM Surya Sembada Kota Surabaya :

1. Tujuan PDAM Beralih ke Sistem Pembayaran Rekening Air Secara Online

Tujuan PDAM Surabaya untuk pembayaran rekening air secara online dengan menggunakan sistem layanan pembayaran online realtime adalah sebagai berikut :

- a. Untuk meningkatkan fleksibilitas pembayaran rekening air;
- b. Untuk mengurangi beban kerja para juru tagih/kontraktor;
- c. Untuk mengurangi pekerjaan manual yang ada di unit kerja kelola keuangan;
- d. Untuk memudahkan dalam pengelolaan data dan monitoring data;
- e. Untuk mempercepat rekonsiliasi data dan dana pembayaran rekening air pelanggan.

2. Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Sistem pembayaran online pada tagihan rekening air PDAM Surabaya merupakan suatu layanan penerimaan pembayaran tagihan air secara realtime yang diselenggarakan oleh PDAM Surabaya untuk pelanggan melalui media-media yang telah disediakan oleh Loker payment point/PPOB.

Adapun pihak-pihak yang terkait dalam sistem online tersebut yaitu :

- a. PDAM Surya Sembada Kota Surabaya yaitu sebagai pihak penyedia data tagihan pelanggan.
- b. Switcher yaitu sebagai Switching company (perusahaan yang menyediakan jaringan yang telah berkerja sama dengan pihak bank yang bertugas sebagai penghubung data antar jaringan perusahaan provider dengan perusahaan mitra perbankan) dan sebagai Biller Aggregator (consolidator) yaitu perluasan kapasitas payment point di Bank dengan kemampuan menerima pembayaran untuk berbagai biller secara one-stop payment, tanpa harus bersusah payah melakukan perjanjian kerja-sama, proses rekonsiliasi dan settlement satu persatu dengan Biller. Bank tinggal menikmati transaction fee sambil memaksimalkan customer base yang dimilikinya.
- c. Bank/Loket payment point (PPOB) yaitu sebagai pihak penerima dana pembayaran dari pelanggan PDAM Surabaya.

Konfigurasinya yaitu PDAM Surabaya sebagai pihak yang menyediakan data tagihan pelanggan yang diteruskan kepada Switcher untuk dikelola dan dipilah melalui server selanjutnya dibagikan/dikirimkan melalui internet ke PPOB dan setelah itu dimasukkan ke aplikasi.

Sistem pembayaran online juga bisa dilakukan di indomart, kantor pos dan Bank yang bekerjasama dengan PDAM Kota Surabaya seperti E-Channel (ATM, SMS Banking, Internet Banking, Phone Banking, Mobile Banking, Teller) BNI, Mandiri, Bank Jatim, BRI Syariah,

CIMB Niaga, Muamalat, BTPN, Bank Mega, BRI, dan ± 2151 PPOB/Loket *payment point* yang telah menyediakan fasilitas pembayaran rekening air PDAM Surabaya.

3. Operasional Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Sedangkan untuk operasionalnya transaksi pembayaran online/transaksi pembayaran tagihan rekening air dapat dilakukan oleh pelanggan melalui loket *payment point* selama 24 jam dan 7 hari seminggu kecuali waktu-waktu tertentu seperti cut-off (pergantian periode), dan bisa juga dilakukan pada hari kerja. Sedangkan pembayaran online juga tidak bisa dilakukan pada saat pelanggan mempunyai tunggakan dan sudah mendapatkan surat tutupan sementara.

4. Prosedur Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Prosedur pembayaran rekening air menggunakan sistem pembayaran online realtime yang berkerja sama dengan beberapa PPOB, dan pihak Switcher/Bank. Dan merupakan suatu urutan kegiatan transaksi pembayaran rekening air yang dilakukan secara berulang-ulang dan melibatkan beberapa Bank. Prosedur ini ditujukan untuk menjamin pelaksanaan kegiatan pembayaran rekening air secara online. Sedangkan untuk Sistem Informasi Akuntansi berbasis online

realtime, karena sistem baru berjalan selama 8 bulan ini, masih banyak penyesuaian yang harus dilakukan oleh pihak PDAM. Prosedur pembayaran rekening air secara online sebagai berikut :

- a. Pihak PDAM yang bertugas mengupload data tagihan pelanggan agar dapat dibaca oleh pihak bank/switcher setiap periode yaitu periode 1 (tanggal 1 sampai 15), periode 2 (tanggal 16 sampai 30) .
- b. Pelanggan mendatangi PPOB yang berkerja sama dengan pihak Switcher/Bank, setelah itu pelanggan memberikan instruksi kepada Petugas Loker *payment point*/PPOB untuk melakukan transaksi pembayaran tagihan rekening air kemudian menunjukan NOPEL(nomer pelanggan).
- c. Petugas Teller/Petugas PPOB kemudian meng-input Nomer Pelanggan(NOPEL) yang diberikan oleh pelanggan di aplikasi pembayaran rekening.
- d. Sistem Bank akan melakukan pengambilan data dari database dari switcher mengenai pembayaran rekening air.
- e. Loker *payment point*/PPOB menerima permintaan transaksi dari pelanggan dan meneruskan permintaan tersebut ke Bank/Switcher, selanjutnya Switcher meneruskan permintaan transaksi ke PDAM SURABAYA.
- f. PDAM SURABAYA memberikan respon terhadap permintaan transaksi tersebut, baik berhasil maupun gagal ke Switcher,

pihak Switcher/Bank meneruskan respon transaksi tersebut kepada pihak Loker *payment point*.

- g. Apabila NOPEL yang dimasukkan benar, secara otomatis muncul data tagihan (NOPEL, nama pelanggan,dan rincian pembayaran bulan berjalan)dan tunggakan.
- h. Petugas/Teller akan menyebutkan kepada Pelanggan data tagihan di layar seperti nomor pelanggan, nama pelanggan dan nilai pembayaran.
- i. Loker *payment point*(PPOB) akan melakukan request data tagihan ke Bank/Switcher untuk flag pelunasan tagihan pelanggan setelah itu data tersebut diteruskan ke PDAM jika pelanggan setuju akan melakukan proses transaksi pembayaran tersebut dan pelanggan terdaftar lunas di data base PDAM.
- j. Setelah pelanggan dinyatakan lunas di data base PDAM setelah itu data tersebut di teruskan ke pihak Switcher/Bank bahwa data tagihan pelanggan sukses terflag lunas
- k. Loker *payment point*/PPOB hanya bisa mencetak bukti pembayaran apabila mendapat respon transaksi berhasil dari PDAM SURABAYA.
- l. Bukti pembayaran yang sudah dipegang oleh pelanggan PDAM SURABAYA adalah sebagai bukti pembayaran yang sah dan tidak bisa dibatalkan oleh PPOB/Loker *payment point* maupun Switcher/Bank dengan alasan apapun. Apabila terjadi gagal transaksi,maka untuk layanan pembayaran tagihan rekening air

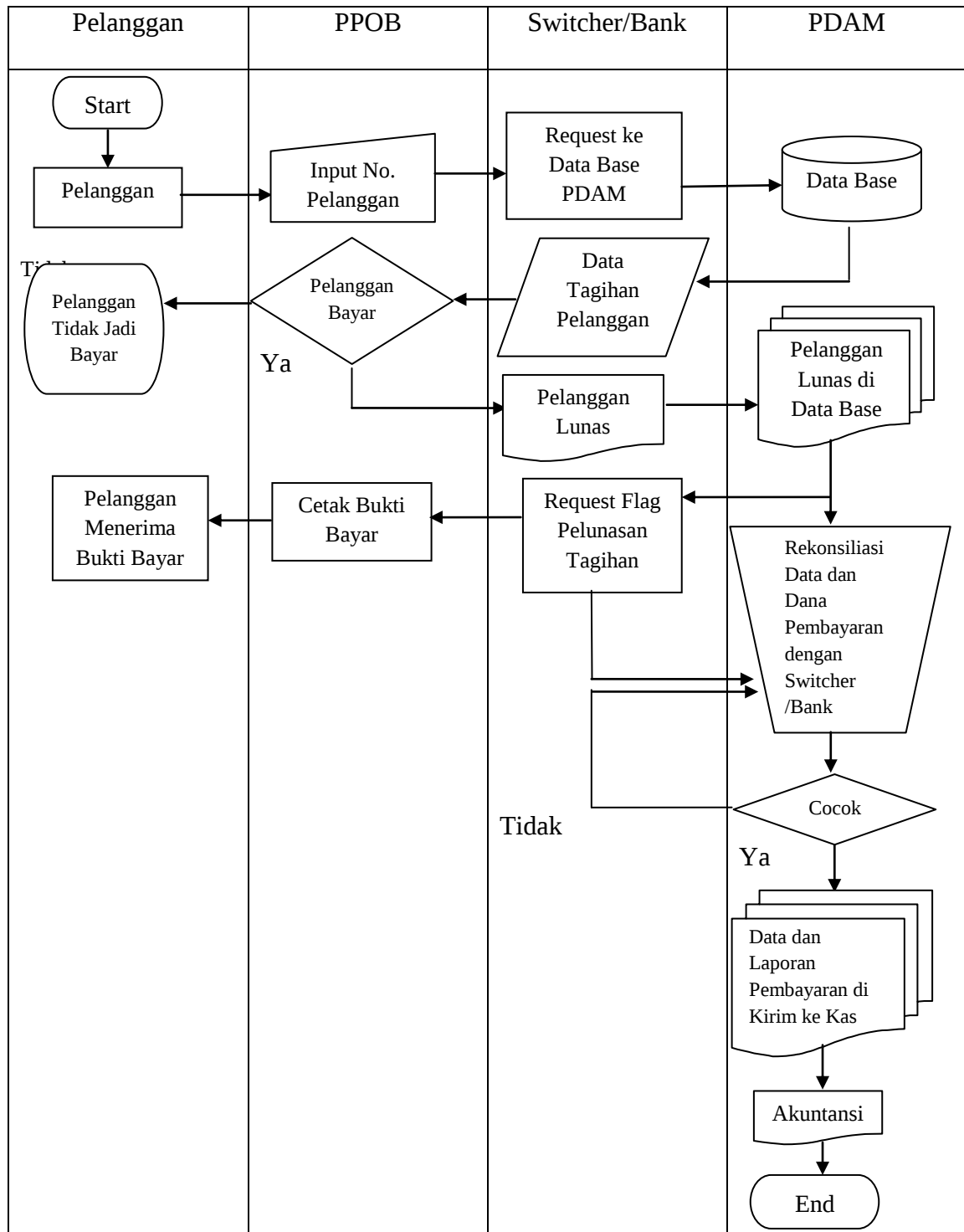
pihak PPOB/Loket *payment point* dapat melakukan transaksi ulang dan tidak diakomodir adanya *Force Payment*.

- m. Pihak Switcher/Bank mengirimkan data-data tagihan yang sukses terflag lunas ke PDAM SURABAYA, dan Pihak PDAM akan merekonsiliasi data dan dana pembayaran dengan Switcher/Bank apabila data cocok akan diteruskan ke pelimpahan dana.
- n. Setelah semua data cocok maka data dan laporan pembayaran dikirimkan ke bagian kas PDAM SURABAYA, setelah itu di proses oleh bagian akuntansi PDAM SURABAYA.
- o. Transaksi tidak dapat dilakukan selama proses *cut-off*.

Selain itu untuk *Standart Operating Procedure* (SOP) atas kegiatan akuntansi pembayaran rekening air, pihak PDAM hanya memiliki SOP pembayaran rekening online sedangkan flowchart masih dalam proses pembuatan, karena hal tersebut, untuk memudahkan dalam memahami prosedur pembayaran rekening air secara online di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, peneliti mencoba untuk menggambarkan sendiri *flowchart* Sistem Informasi Akuntansi keuangan yang digunakan oleh PDAM Surya Sembada Kota Surabaya, sebagai berikut :

GAMBAR 4.2

FLOWCHART PEMBAYARAN REKENING AIR ONLINE



Sumber : PDAM SURABAYA

Terkait dengan SOP serta *flowchart* pembayaran rekening air, sangat penting bagi suatu institusi untuk membuat SOP, karena dengan adanya SOP dan *flowchart* akan membuat pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat, efektif & efisien. Selain itu, dengan adanya SOP maka Karyawan selalu bisa menjaga Konsistensi dalam setiap menjalankan pekerjaan sehari-hari, adanya acuan kerja yang jelas. Selain itu juga dengan adanya (**SOP**), Karyawan akan tahu dengan jelas peran & tanggung jawabnya karena dalam (**SOP**) sudah menerangkan dengan jelas alur tugas masing – masing.

Adapun tata cara pembayaran rekening air secara otomatis melibatkan :

1) Bank/Switcher

Merupakan pihak yang mempunyai hak akses pembayaran rekening air pelanggan, melakukan entri kedalam database mengenai data-data pelanggan, dan melakukan verifikasi atas pembayaran pelanggan via Bank dengan data pembayaran pelanggan.

2) PPOB/Loket Pembayaran

Merupakan pihak yang menerima pembayaran rekening air pelanggan, memproses transaksi pembayaran rekening air. Pihak yang menginput pembayaran rekening pelanggan via bank ke PDAM Surabaya. Menghasilkan bukti transaksi berupa slip pembayaran/bukti bayar.

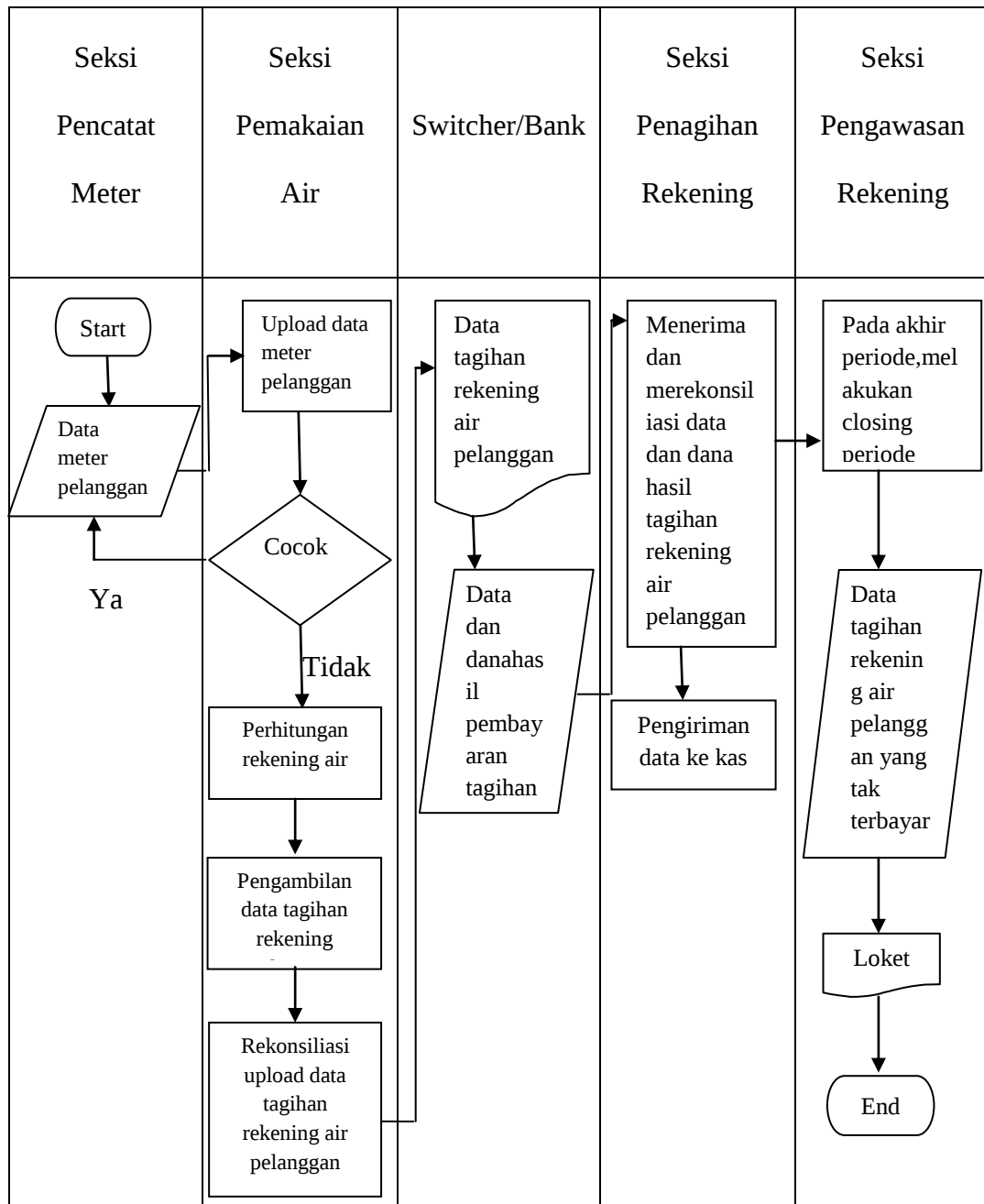
5. Pencatatan Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Pencatatan merupakan proses pengumpulan data dan pengelompokan data akuntansi dan biasanya pencatatan dilakukan langsung pada komputer untuk lebih memudahkan proses selanjutnya. Pencatatan atas pembayaran rekening air pelanggan PDAM Surabaya secara online menggunakan sistem pembayaran online realtime dilakukan setiap unit kerja, pada unit kerja pencatat meter pelanggan yaitu untuk membaca dan mengentry hasil pencatatan meter pelanggan setelah itu diteruskan ke unit pemakaian air untuk diproses tagihan air pelanggan dan merekonsiliasi data tagihan pelanggan.

Pada unit kerja switcher/bank yaitumencatatat pembayaran rekening air dari pelanggan dan mengirimkan data dan dana hasil pembayaran rekening air pelanggan. Untuk unit bagian penagihan rekening swasta yaitu yaitu menerima hasil tagihan rekening pelanggan dan merekonsiliasi data dan dana hasil tagihan rekening air pelanggan PDAM Surabaya untuk diproses di bagian kas. Sedangkan unit bagian pengawasan adalah melakukan proses closing periode untuk data tagihan rekening air tak terbayar ke bagian loket untuk diproses lebih lanjut tunggakan pelanggan+denda. Berikut flowchart pengelolaan data pembayaran rekening air PDAM Surabaya :

GAMBAR 4.3

**FLOWCHART PENGELOLAAN DATA PEMBAYARAN REKENING AIR
PDAM SURABAYA**



Sumber : PDAM SURABAYA

Keterangan flowchart pengolahan data pembayaran rekening air sebagai berikut :

- a. Pencatat meter bertugas membaca dan mengentri hasil pencatatan meter pelanggan. Setelah itu data meter pelanggan dikirim ke bagian pemakaian air.
- b. Bagian pemakaian air akan memproses dan mengupload data meter pelanggan. Setelah itu mengecek hasil upload data meter. Jika tidak ada anomali(penyimpangan) pada data meter pelanggan dan data itu cocok maka proses perhitungan rekening air siap dilakukan.
- c. Setelah melakukan perhitungan rekening air selesai dilanjutkan proses pengambilan data tagihan rekening air pelanggan dan merekonsiliasi data penerbitan rekening, jika sudah selesai dengan berita acara rekonsiliasi upload data tagihan rekening air.
- d. Switcher bertugas menerima pembayaran rekening air pelanggan dan mengirimkan data dan dana hasil pembayaran ke PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.
- e. Setelah itu bagian penagihan rekening swasta memproses penerimaan hasil tagihan rekening air, dan merekonsiliasi data dan dana hasil tagihan rekening air, jika sudah sesuai maka proses pengiriman data ke bagian kas.
- f. Pada akhir periode penagihan, bagian pengawasan rekening melakukan proses closing periode untuk mengirim data rekening

air yang tidak terbayar ke bagian loket untuk diproses tagihan tunggakan dan dendanya.

6. Pelaporan Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Hasil dari sistem pembayaran rekening air PDAM menggunakan sistem pembayaran online realtime ini berupa laporan-laporan. Laporan-laporan tersebut dihasilkan oleh masing-masing unit yang terkait dengan pembayaran rekening air online.

Pembuatan dan pengambilan laporan

- a. Laporan harian pembayaran rekening air PDAM Surabaya dilakukan setiap hari termasuk hari libur untuk loket payment point/PPOB dan Switcher/Bank untuk seluruh transaksi pembayaran rekening air yang dilakukan dan dimulai setelah proses cut-off dan akan dibuat berdasarkan tanggal transaksi pembayaran rekening air. Untuk weekend dan hari libur nasional, proses rekonsiliasi dilakukan pada hari efektif.
- b. Pembuatan laporan harian dan jenis laporan mengacu pada ketentuan waktu operasional perusahaan.
- c. Jenis informasi dan Format data yang tersedia pada dokumen laporan mengacu pada spesifikasi teknis yang telah ditentukan perusahaan.
- d. Jika ada perbedaan format data di laporan transaksi PDAM Surabaya dengan transaksi yang ada di Switcher diluar

permintaan unflag manual, maka data yang benar adalah data yang ada di laporan transaksi PDAM Surabaya.

FORMAT STRUK PEMBAYARAN REKENING AIR

Bukti pembayaran harus dicetak di atas kertas yang berlogo loket payment point/PPOB untuk menghindari penyalangunaan oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab selain pengamanan berupa kode dari swicthing.

Format bukti pembayaran rekening air PDAM Surabaya sebagai berikut :

STRUK DARI PPOB

STRUK PEMBAYARAN REKENING AIR PDAM SURYA

SEMBADA KOTA SURABAYA

NOPEL : XXXXXXXX/XXXXX

BL/TH :MMYYY

NAMA: XXXXXXXXXXXXXXXX

TAGIHAN BULAN INI: XXXXXXXX KUBIKASI: XXXXXXXX

TUNGGAKAN DAN DENDA: XXXXXXXX **RET. KEBERSIHAN:XXX**

NO REF *):XXXXXXXXXXXXX

PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA menyatakan

struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah, mohon disimpan.

.....*):XXXXXXXXXXXXX

TOTAL BAYAR: XXXXXXXXXXXXX

Terima Kasih Telah Membayar Tagihan Tepat Waktu

Rincian Tagihan Dapat Diakses di www.pdam-sby.go.id

CALL CENTER: XXX-XXXXXXX

*) Bukan Narasi Tercetak

Keterangan :

Tabel 4.2

Narasi Struk Pembayaran PPOB

No.	Narasi	Keterangan	Format
1.	Struk Pembayaran Rekening Air PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	Judul Bukti Pembayaran Tagihan PDAM Surabaya	Karakter
2.	NOPEL	Nomer Identitas Pelanggan PDAM Surabaya	Karakter
3.	Bulan/Tahun	Periode Bulan Tagihan Dan Tahun Tagihan	Karakter
4.	Nama	Nama Pelanggan	Karakter

		Yang Tertera Di Data Induk Langganan PDAM Surabaya	
5.	Tagihan Bulan Ini	Tagihan Pemakaian Air Bulan ini	Nomer
6.	Kubikasi	Angka Meter Awal Dan Akhir Untuk Bulan Tagihan	Nomer
7.	Tunggakan dan Denda	Nominal Tagihan Tunggakan Dari Bulan Lalu Dan Denda Keterlambatan	Nomer
8.	Retribusi Kebersihan	Jasa Pungut Kebersihan Dari Pemerintah Kota Surabaya	Nomer
9.	No. Referensi	Nomer Kode Switching Sebagai Pengaman Keaslian Bukti Pembayaran	Nomer

10.	PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA menyatakan struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah, mohon disimpan	Pesan Kepada Pelanggan Supaya Bukti Bayar Di Simpan	Karakter
11.	Biaya Admin Bank/Admin/PPOB	Biaya Administrasi Yang Dikenakan Oleh Penyelenggara PPOB Kepada Pelanggan	Nomer
12.	Total Bayar	Total Biaya Yang Harus Dibayar Pelanggan(Tagihan Bulan Ini + Tunggakan + Denda + Retribusi Kebersihan + Biaya Admin Bank)	Nomer
13.	Terima Kasih Telah Membayar Tagihan Tepat Waktu	Baris Untuk Menyampaikan Pesan Dan	Karakter

		Himbauan Kepada Pelanggan PDAM Surabaya	
14.	Rincian Tagihan Dapat Diakses di www.pdam-sby.go.id	Baris Yang Dipergunakan Untuk Menyampaikan Informasi Kepada Pelanggan	Karakter
15.	Call Center	Nomor Telepon PDAM Surabaya	Karakter

STRUK DARI ATM

**STRUK PEMBAYARAN REKENING AIR PDAM SURYA
SEMBADA KOTA SURABAYA**

NOPEL: XXXXXXXX/XXXXX

NAMA: XXXXXXXXXXXXXXXX

BL/TH :MMYYY

KUBIKASI: XXXXXXXX

TAGIHAN BULAN INI: XXXXXXXX

TUNGGAKAN DAN DENDA: XXXXXXXX

NO REF *):XXXXXXXXXXXX

**PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA menyatakan
struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah, mohon disimpan.**

RET. KEBERSIHAN:XXX

.....*):XXXXXXXXXXXX

TOTAL BAYAR: XXXXXXXXXXXXXXX

Terima Kasih Telah Membayar Tagihan Tepat Waktu

Rincian Tag : www.pdam-sby.go.id

CALL CENTER: XXX-XXXXXXX

*) Bukan Narasi Tercetak

Keterangan :

Tabel 4.3

Narasi Struk Pembayaran Melalui ATM

No.	Narasi	Keterangan	Format
1.	Struk Pembayaran Rekening Air PDAM Surya Sembada Kota Surabaya	Judul Bukti Pembayaran Tagihan PDAM Surabaya	Karakter

2.	NOPEL	Nomer Identitas Pelanggan PDAM Surabaya	Karakter
3.	Bulan/Tahun	Periode Bulan Tagihan Dan Tahun Tagihan	Karakter
4.	Nama	Nama Pelanggan Yang Tertera Di Data Induk Langganan PDAM Surabaya	Karakter
5.	Tagihan Bulan Ini	Tagihan Pemakaian Air Bulan ini	Nomer
6.	Kubikasi	Angka Meter Awal Dan Akhir Untuk Bulan Tagihan	Nomer
7.	Tunggakan dan Denda	Nominal Tagihan Tunggakan Dari Bulan Lalu Dan Denda Keterlambatan	Nomer
8.	Retribusi Kebersihan	Jasa Pungut Kebersihan Dari	Nomer

		Pemerintah Kota Surabaya	
9.	No. Referensi	Nomer Kode Switching Sebagai Pengaman Keaslian Bukti Pembayaran	Nomer
10.	PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA menyatakan struk ini sebagai bukti pembayaran yang sah, mohon disimpan	Pesan Kepada Pelanggan Supaya Bukti Bayar Di Simpan	Karakter
11.	Biaya Admin Bank/Admin/PPOB	Biaya Administrasi Yang Dikenakan Oleh Penyelenggara PPOB Kepada Pelanggan	Nomer
12.	Total Bayar	Total Biaya Yang Harus Dibayar Pelanggan(Tagihan Bulan Ini + Tunggakan +	Nomer

		Denda + Retribusi Kebersihan + Biaya Admin Bank)	
13.	Terima Kasih Telah Membayar Tagihan Tepat Waktu	Baris Untuk Menyampaikan Pesan Dan Himbauan Kepada Pelanggan PDAM Surabaya	Karakter
14.	Rincian Tagihan Dapat Diakses di www.pdam- sby.go.id	Baris Yang Dipergunakan Untuk Menyampaikan Informasi Kepada Pelanggan	Karakter
15.	Call Center	Nomor Telepon PDAM Surabaya	Karakter

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Sistem Informasi Akuntansi pembayaran rekening air melalui PPOB, sebenarnya telah memenuhi tiga hal fungsi SIA tersebut, kegiatan akhir atas prosedur pencatatan, pembuatan laporan rekapan serta pengecekan atas transaksi harian yang dilakukan dan menunjukan tiga hal diatas telah terpenuhi oleh sistem. Dengan adanya sistem informasi akuntansi khususnya pada pengelolaan pembayaran rekening air yang menggunakan sistem pembayaran online real-time di PDAM Surya Sembada Kota Surabaya. Dengan terlaksananya pembayaran rekening air secara online yang cukup efektif, fleksibel, cepat dan akurat. Hal ini dapat dilihat dari unsur – unsur sistem informasi akuntansi pembayaran online yang berjalan cukup baik. Analisis dari sistem informasi akuntansi tersebut adalah :

1. Tujuan PDAM Beralih ke Sistem Pembayaran Rekening Air Secara Online

Tujuan dalam sistem pembayaran rekening air dengan menggunakan sistem online sudah cukup bagus dan efisien sehingga masyarakat juga tau sistem baru yang diberlakukan oleh PDAM saat ini dan pelanggan juga dapat mengingat NOPELnya sehingga tidak tergantung dengan sistem yang dulu. Dan hal ini dapat dilihat di brosur dan penjelasan sebelumnya.

2. Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Sistem pembayaran rekening air PDAM menggunakan sistem pembayar online realtime supaya pelayanan pembayaran

rekeningnya lebih cepat dan efisien, sehingga data-data pelanggan yang tertagih dan tak tertagih akan cepat diketahui. Dan sistem ini sudah bagus untuk kedepannya. Dan sistem pembayaran rekening juga dilakukan dimana saja yaitu di loket payment point/ PPOB yang berkerjasama dengan pihak PDAM dan Switcher/Bank dan bisa dilakukan kapan saja sesuai periode pembayaran pelanggan PDAM Kota Surabaya. Meski PDAM sudah beralih ke sistem pembayaran rekening online secara realtime tidak menutup kemungkinan adanya terjadinya sistem trouble. Dan itu sering ditemukan oleh peneliti pada saat pembayaran rekening air PDAM Kota Surabaya.

3. Operasional Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Operasional pembayaran rekening air dengan mekanisme yang dibuat PDAM sudah cukup baik sehingga pelanggan bisa melakukan pembayaran rekening secara online kapan saja dan pelanggan juga mengerti akhir periode pembayaran rekening air tersebut.

4. Prosedur Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Prosedur sistem pembayaran rekening air pelanggan yang menggunakan sistem online realtime telah memenuhi dasar-dasar prosedur pengelolaan penerimaan kas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prosedur dari sistem pembayaran rekening air pelanggan dengan menggunakan sistem online realtime, sudah bagus. Hal ini

dapat dilihat dari mekanisme urutan-urutan pekerjaan yang telah dipaparkan.

5. Pencatatan Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Pencatatan dalam sistem pembayaran rekening air menggunakan sistem online realtime sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya pencatatan oleh bagian-bagian yang terkait mulai dari proses pencatatan meter, proses perhitungan pemakaian air, proses pembayaran, proses rekonsiliasi data dan dana pembayaran rekening air pelanggan dan proses closing periode. Dengan adanya sistem pencatatan maka petugas juga diharuskan lebih teliti dalam mencatat meter pelanggan sehingga bisa meminimalisir terjadinya kesalahan pencatatan meter pelanggan.

6. Pelaporan Sistem Pembayaran Rekening Air PDAM Secara Online

Untuk pelaporan dalam sistem pembayaran rekening air secara online realtime sangat dibutuhkan dan paling penting, untuk pelaporan pembayaran rekening online realtime cukup baik. Laporan yang dihasilkan dari sistem tersebut juga terdiri dari beberapa laporan sebagai berikut :

- a. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Rekening Air
- b. Contoh Format Laporan Monitoring Pembayaran Dikansir (2 Rangkap)
- c. Contoh Format Laporan Monitoring Tutupan Sementara

- d. Contoh Format Laporan Efektifitas Penagihan Berdasarkan Akumulasi
- e. Contoh Format Laporan Efektifitas Penagihan Berdasarkan Bulan Berjalan
- f. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Hasil Penagihan Rekening Swasta
- g. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Penerimaan Rekening Air
- h. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Penerimaan Rekening Suplisi Terbit
- i. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Penerimaan Rekening Restitusi Tercetak
- j. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Rekening Air Tertagih/Terbayar Rekening Swasta Bulan Berjalan
- k. Contoh Format Laporan Rekapitulasi Rekening Diloket Rekening Swasta
- l. Contoh Format Laporan Rekonsiliasi Rekapitulasi Hasil Penagihan Rekening Swasta
- m. Contoh Format Struk Pembayaran PPOB dan ATM

Untuk pelaporan pada bukti bayar/struk pembayaran rekening air peneliti sering kali menemukan keluhan pelanggan, yaitu bukti bayar tidak bisa disimpan dalam waktu yang cukup lama.