

**EVALUASI PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH  
PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM  
(PDAM) TIRTA BANGKA**

**SKRIPSI**



Diajukan Oleh:

**NINDI ELIZA  
(3011411083)**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Prasyarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi**

**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG**

**2018**



UNIVERSITAS BANGKA BELITUNG

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nindi Eliza  
Nim : 301 14 11 083  
Program Studi : Akuntansi  
Judul Skripsi : Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Usaha Tidak Tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka

Pembimbing Utama

Karmawan, SE.,M.Sc  
NP.507706003

Pembimbing Pendamping

Anggraeni Yunita, SE.,M.Si  
NIP.198001212014042001

Balunujuk, 11 Mei 2018

PLT. Ketua Jurusan Akuntansi

  
  

Karmawan, SE.,M.Sc  
NP.507706003

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**SKRIPSI BERJUDUL  
EVALUASI PENGELOLAAN PIUTANG USAHA DALAM  
MEMINIMALISIR PIUTANG TIDAK TERTAGIH PADA PERUSAHAAN  
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTA BANGKA**

Yang dipersiapkan dan disusun Oleh: **NINDI ELIZA**

Nomor Induk Mahasiswa: **3011411083**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 25 Mei 2018, dan telah dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Susunan Dewan Penguji :

(Ketua Tim Penguji/Pembimbing I)

Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706003

(Sekretaris/ Penguji I)

Duwi Agustina, S.E., M.Sc  
NIP.198508012015042001

(Penguji III/ Pembimbing II)

Anggraeni Yunita, S.E., M.Si  
NIP.198001212014042001

(Penguji II)

Erita Rosalina, S.E., M.Si  
NIP.198405072014042001

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung

Balunujuk, 25 Mei 2018

Dekan,

Dr. Reniati, S.E., M.Si  
NP.507206007

Plf. Ketua Jurusan Akuntansi,

Karmawan, S.E., M.Sc  
NP.507706003

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi yang berjudul **“Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka”** ini, tidak terdapat karya sebelumnya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi dan apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”.

Balunujuk, Mei 2018

Penulis,

**Nindi Eliza**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTTO

- a. “Jangan tunda sampai besok apa yang dapat engkau kerjakan hari ini.”
- b. “Hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan hari esok adalah harapan.”
- c. “Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki, tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai.”
- d. “Tiada keyakinanlah yang membuat orang takut menghadapi tantangan; dan saya percaya pada diri saya sendiri. (Muhammad Ali).”
- e. “Hiduplah seperti pohon kayu yang lebat buahnya; hidup ditepi jalan dan dilempari orang dengan batu, tetapi dibalas dengan buah. (Abu Bakar Sibli).”
- f. “Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. (Thomas Alva Edison).”

### PERSEMBAHAN

Skripsi ini kupersembahkan dengan segenap rasa kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan jalan kemudahan bagi penulis.
2. Ayah dan Ibu tercinta atas semua dukukangan, pengorbanan baik moral ataupun materil dan doa yang tulus dan tanpa pamrih untuk keberhasilan penulis.

3. Kakak dan adik-adikku yang selalu memberi semangat dan motivasi kepada penulis agar cepat menyelesaikan skripsi.
4. Sahabat-sahabat terbaikku yang selalu ada disaat suka maupun duka.
5. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.



## **ABSTRACT**

**Nindi Eliza. 301 14 11 083. 2018. *Evaluation in Minimizing Accounts Receivable of Tirta Bangka Water Company (RWC).***

*This study discusses the evaluation of receivables management in minimizing bad debts at Tirta Bangka Regional Water Company (RWC). This study aims to find out how the management of accounts receivable in minimizing receivables uncollectible debt at Tirta Bangka Regional Water Company (RWC) and the object of the research is the management of customer's accounts receivables. The type of data used is primary data and secondary data. While data collection techniques are interviews, observation and documentation. The method used to analyze the data is by qualitative descriptive analysis that is by comparing the existing theory with actual reality or existing practices in RWC Tirta Bangka in the form of description with data collection, data presentation, the take conclusion according to the subject matter.*

*This study shows that the management of trade receivables in RWC Tirta Bangka resulted in unstable economic ratios for each year, but when being viewed in general, the year 2013-2016 has shown management economically because the realization of the cost used is smaller than budgeted cost. The management of trade accounts receivable from year to year because the realization of revenues is greater than the realization of the costs used to manage the accounts receivables so as to show the efficient management . accounts receivables management is judged by its effectiveness indicating ineffective management of accounts receivables, this is because the revenue target that does not reach the target or less than the realization of receivables that should be collectible.*

**Keyword: *Management of Accounts Receivables, Accounts Receivables, Doubtful Accounts, Economics, Efficiency, Effectiveness***

## ABSTRAK

### **Nindi Eliza. 301 14 11 083. Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka**

Penelitian ini membahas mengenai evaluasi pengelolaan piutang usaha dalam meminimalisir piutang tidak tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan piutang usaha dalam meminimalisir piutang tidak tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka. Subjek penelitian adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka dan objek penelitiannya adalah pengelolaan piutang usaha pelanggan. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan teknik pengumpulan data adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan membandingkan teori yang ada dengan kenyataan yang sebenarnya atau praktik yang ada di PDAM Tirta Bangka dalam bentuk uraian dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian mengambil kesimpulan sesuai dengan pokok permasalahan.

Penelitian ini menunjukkan pengelolaan piutang usaha pada PDAM Tirta Bangka menghasilkan rasio ekonomi yang tidak stabil untuk setiap tahunnya, akan tetapi apabila dilihat secara keseluruhan rata-rata tahun 2013-2016 sudah menunjukkan pengelolaan yang ekonomi karena realisasi biaya yang digunakan lebih kecil dari anggaran biaya yang dianggarkan. Pengelolaan piutang usaha dinilai dari rasio efisiensi sudah menunjukkan pengelolaan piutang yang efisien dari tahun ke tahun karena realisasi penerimaan lebih besar dari realisasi biaya yang digunakan untuk mengelola piutang usaha sehingga menunjukkan pengelolaan yang efisien. Pengelolaan piutang usaha dinilai dari efektivitasnya menunjukkan pengelolaan piutang usaha yang tidak efektif, hal ini dikarenakan target penerimaan yang tidak mencapai target atau lebih kecil dari realisasi penerimaan piutang usaha yang seharusnya dapat ditagih.

**Kata Kunci : Pengelolaan Piutang, Piutang Usaha, Piutang Tidak Tertagih, Ekonomi, Efisiensi, Efektivitas**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan rasa puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Karena atas segala rahmat dan karunia-Nya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Bangka Belitung.

Skripsi ini berjudul **“Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha dalam Meminimalisir Piutang Tidak Tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bangka”**. Dengan menyadari segala keterbatasan atas kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, maka dalam penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari kekurangan-kekurangan, baik itu dalam isi/materi atau susunan kalimatnya, untuk itu penulis mohon dimaklumi atas kekurangan-kekurangan tersebut, serta segala saran dan kritik maupun masukan lainnya dari semua pihak akan penulis terima dengan senang hati demi perbaikan skripsi ini kearah yang lebih sempurna.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih serta penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu serta membimbing penulis, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan tepat waktu, yaitu:

1. Bapak Dr. Ir. Muh Yusuf, M.Si selaku Rektor Universitas Bangka Belitung.
2. Ibu Dr. Reniati, S.E., M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung.

3. Bapak Karmawan, S.E., M.Sc selaku Wakil Dekan I, dan juga selaku Plt. Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung Dosen Pembimbing Utama yang telah membimbing, mengarahkan, memberi masukan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Anggraeni Yunita, S.E., M.Si selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah berkenan menyediakan waktu untuk membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bangka Belitung, khususnya pada program akuntansi yang telah membuka pikiran dan wawasan keilmuan kami.
6. Seluruh Staf AAK, AUK, dan Perpustakaan Universitas Bangka Belitung yang telah membantu dalam proses perkuliahan sampai proses skripsi ini.
7. Pihak-pihak PDAM Tirta Bangka terutama bapak Taufik Rusdi, S.AB terimakasih banyak karena sudah sangat baik memberikan data-data yang penulis perlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta, terutama Ibu dan Bapak serta adik-adik dan kakakku, yang telah memberikan segala dukungan moral maupun materil, doa, kesabaran, dan motivasinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu
9. Yang tercinta dan tersayang Azul Azil yang selalu memberikan dukungan, spirit, nasehat serta doanya sepenuh hati kepada penulis.
10. Teman-teman kelas Akuntansi 3, terimakasih sudah berjuang bersama untuk mendapatkan gelar S.Ak.

11. Teman-teman seperjuangan mahasiswa Akuntansi angkatan 2014 UBB yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
12. Sahabat-sahabatku tersayang Reni Gustini, Nanda Laila, Melianti Aprilia Yusuf, Lishinto Rio Nuari, Marshel Richardo, Muhammad Ridho dan Rich Santo Xaverius Simamora , Terimakasih atas kebersamaan yang telah kalian berikan dari awal semester sampai semester akhir ini.
13. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna.
14. Almamaterku tercinta, Universitas Bangka Belitung.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan dapat menambah khasanah pengetahuan kita dan semoga Universitas Bangka Belitung ini dapat tumbuh dan berkembang sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kebanggaan tersendiri bagi Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, terutama bagi generasi yang akan datang.

Balunujuk, Mei 2018

Penulis

**Nindi Eliza**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Kontribusi Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>8</b>
2.1 Akuntansi Sektor Publik .....	8
2.1.1 Pengertian dan Ruang Lingkup Akuntansi Sektor Publik.....	8
2.1.2 Tujuan Akuntansi Sektor Publik .....	9
2.2 Pengukuran Kinerja Sektor Publik .....	9
2.2.1 Pengukuran Kinerja Organisasi Sektor Publik .....	9
2.2.2 Informasi yang Digunakan untuk Pengukuran Kinerja.....	10
2.3 Akuntansi untuk ekonomi, efisiensi dan efektivitas .....	10
2.3.1 Ekonomi .....	10

2.3.2 Efisiensi .....	12
2.3.3 Efektivitas.....	13
2.4 Akuntansi untuk BUMD .....	14
2.5 Pengertian Piutang .....	14
2.6 Klasifikasi Piutang .....	15
2.7 Pengelolaan Piutang .....	17
2.8 Manajemen Piutang Usaha.....	19
2.9 Pengendalian Internal Atas Piutang Usaha .....	20
2.10 Pengakuan Piutang Usaha .....	21
2.11 Piutang Usaha Tak Tertagih .....	22
2.11.1 Metode Penghapusan Piutang Tak tertagih .....	23
2.11.2 Mencatat Estimasi Piutang Tak Tertagih .....	24
2.11.3 Penagihan Piutang Usaha Yang Telah Dihapuskan .....	25
2.12 Penilaian Piutang SAK-ETAP.....	25
2.13 Penyajian Piutang .....	26
2.15 Penerapan SAK ETAP Pada PDAM.....	27
2.16 Evaluasi .....	28
2.16.1 Pengertian Evaluasi.....	28
2.17 Penelitian Terdahulu.....	28
2.18 Rerangka Berpikir .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
3.1 Pengertian Metodologi Penelitian .....	35
3.2 Pendekatan Penelitian.....	35
3.3 Tempat Penelitian .....	35
3.4 Sumber Data .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6 Jenis Data .....	38
3.7 Instrumen Penelitian.....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	39

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambar Umum Perusahaan.....	42
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	42
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.1.2.1 Visi .....	42
4.1.2.2 Misi.....	43
4.1.3 Kegiatan Usaha.....	43
4.1.4 Maksud dan Tujuan .....	45
4.1.5 Struktur Organisasi.....	45
4.1.6 Uraian Tugas Masing-Masing Bagian.....	49
4.1.6.1 Tugas Direktur.....	49
4.1.6.2 Tugas Bagian Adm. Dan keuangan .....	49
4.1.6.3 Tugas Sub Bagian Keuangan .....	50
4.1.6.4 Tugas Sub Bagian Hubungan dan Langganan .....	51
4.1.6.5 Tugas Sub Bagian Rekening .....	52
4.1.6.6 Tugas Sub Bagian Umum.....	53
4.1.6.7 Tugas Sub Bagian Teknik .....	53
4.1.6.8 Tugas Sub Bagian Produksi .....	55
4.1.6.9 Tugas Sub Bagian Transmisi/Distribusi.....	56
4.1.6.10 Tugas Sub Bagian Perencanaan .....	57
4.1.6.11 Tugas Sub Bag. Perawatan Mesin dan Peralatan Teknik .....	58
4.1.6.12 Tugas Kelompok Jabatan Fungsional.....	59
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	59
4.2.1 Piutang Usaha Pada PDAM Tirta Bangka .....	59
4.2.2 Penyebab Terjadinya Piutang .....	61
4.2.3 Perlakuan Jika Terjadi Piutang Tak Tertagih .....	62
4.3 Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha pada PDAM Tirta Bangka ...	62
4.4 Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Secara Ekonomi .....	65

4.5 Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Secara Efisiensi .....	68
4.6 Evaluasi Pengelolaan Piutang Usaha Secara Efektivitas .....	69
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Keterbatasan Penulisan.....	75
5.3 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel IV.1 Rasio Ekonomi Pengelolaan Piutang Usaha.....	66
Tabel IV.2 Rasio Efisiensi Pengelolaan Piutang Usaha.....	67
Tabel IV.3 Rasio Efektivitas Pengelolaan Piutang Usaha.....	70





## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Rerangka Pemikiran.....	34
Gambar IV.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Bangka.....	48
Gambar IV.2 Grafik Ekonomi Pengelolaan Piutang Usaha.....	66
Gambar IV.3 Grafik Efisiensi Pengelolaan Piutang Usaha.....	69
Gambar IV.4 Grafik Efektivitas Pengelolaan Piutang Usaha.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar Riwayat Hidup
- Lampiran 2. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 3. Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
- Lampiran 4. Foto Wawancara dengan Kepala Bagian Keuangan dan Administrasi Bapak Taufik Rusdi, SAB
- Lampiran 5. Foto Kantor PDAM Tirta Bangka
- Lampiran 6. Laporan Ikhtisar Rekening Air Tahun 2016
- Lampiran 7. Laporan Bidang Distribusi Tahun 2016
- Lampiran 8. Laporan Penanganan Pengaduan Pelanggan Tahun 2016
- Lampiran 9. Laporan Mutasi, Balik Nama dan Ganti Meter Tahun 2016
- Lampiran 10. Laporan Perincian Biaya Tahun 2013-2016
- Lampiran 11. Laporan Efisiensi Penagihan Tahun 2013-2016
- Lampiran 12. Catatan atas Laporan Keuangan Tahun 2016
- Lampiran 13. Kartu Bimbingan Skripsi