

Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng

Ni Putu Sri Suhartinah Ayuningbumi*, I Putu Julianto

Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

*sri.suhartinah@undiksha.ac.id

Riwayat Artikel:

Tanggal diajukan:
13 Mei 2023

Tanggal diterima:
28 Agustus 2023

Tanggal dipublikasi:
30 Agustus 2023

Kata kunci: sistem informasi akuntansi, prosedur, penagihan pembayaran, tunggakan, perusahaan umum daerah air minum.

Pengutipan:

Ayuningbumi, N. P. S. S., & Julianto, I. P. (2023). Analisis Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 13 (2), 299-311

Keywords: accounting information systems; procedures; billing payments; arrears; municipal water supply company.

Pendahuluan

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng merupakan salah satu perpanjangan tangan instansi pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan kegiatan utamanya mengelola, mendistribusikan, dan menyediakan air bersih untuk meningkatkan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menganalisis implementasi SIA dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan. Penelitian ini memiliki latar belakang, permasalahan banyaknya piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo dan tidak dapat tertagih maka diperlukan SIA sebagai bentuk pengendalian agar prosedur dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan teknik analisis data interaktif. Objek penelitian ini adalah prosedur penagihan pembayaran rekening air. Informan penelitian ini adalah direktur umum, kasubag TI, pembaca meter, penagihan, dan akuntansi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIA sudah memadai karena lima komponen yaitu: personil, prosedur, data, hardware, dan software sudah terpenuhi dan telah berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Adapun terkadang kendala yang dihadapi yaitu terkendala jaringan dan kurangnya kesadaran pelanggan melakukan pembayaran tagihan. Namun hal tersebut sejauh ini sudah dapat teratasi dengan baik melalui strategi yang dilaksanakan oleh perusahaan sehingga kualitas pelayanan tetap maksimal.

Abstract

This study aims to determine and analyze the implementation of accounting information system in procedure for billing customers water account payments. This research has a background, the problem is the large number of customer receivables that are past due and cannot be collected, an Accounting Information System is needed as a form of control so that procedures can be carried out effectively and efficiently. This study uses a qualitative descriptive method through observation, interviews, and documentation with interactive data analysis techniques. The object of this study is the procedure for billing payments for water bills. The informants of this research were general director, head of information technology sub-division, head of meter reader sub-division, head of billing sub-division, and head of accounting sub-division. The results of the study show that the implementation of the Accounting Information System is sufficient because the five components namely: personnel, procedures, data, hardware, and software have been fulfilled and have been running in accordance with applicable regulations. Sometimes the obstacles faced are network constraints and a lack of awareness of customers making bill payments. But so far this has been well resolved through the strategy implemented by the company so the quality of service remains optimal.

kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan, pelayanan umum, dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah. Perusahaan Daerah Air Minum menyalurkan air bersih kepada pelanggan dan mengenakan biaya tagihan untuk setiap pemakaian air yang digunakan (Maryati, 2020). Sehingga dalam upaya memberikan pelayanan air minum secara kontinyu kepada masyarakat dalam jumlah yang cukup serta kualitas yang memenuhi syarat kesehatan, tidak terlepas dari biaya operasional dan pemeliharaan. Hal ini karena semakin pesatnya perkembangan kegiatan ekonomi saat ini, maka semakin diperlukan pula sumber-sumber dana untuk membiayai kegiatan dalam bidang ekonomi tersebut (Wijayanti & Purnamawati, 2022). Adapun penyesuaian tarif air minum dan biaya abonemen sesuai klasifikasi pelanggan dan tingkat pemakaian air berlaku 1 Juni Tahun 2022 sebagai berikut :

Tabel 1
Daftar Tarif berdasarkan Klasifikasi Pelanggan

(Beban tetap dan tarif air minum wilayah pelayanan Singaraja, Cabang Lovina, Cabang Seririt, Cabang Gerokgak, Cabang Kubutambahan, Unit Pancasari, dan Unit Sambirenteng).

Klasifikasi Pelanggan	Biaya Abonemen	Tingkat Pemakaian		
		0-10 M ³	11-20 M ³	>20 M ³
S1	Rp13.000	2.550	3.000	3.500
S2	Rp14.000	2.550	3.500	4.000
R1	Rp15.000	2.550	4.250	5.100
R2	Rp16.000	3.000	5.000	6.500
P1	Rp18.000	4.000	6.000	7.500
N1	Rp20.000	5.000	6.500	8.000
I1	Rp22.000	5.500	7.000	8.500
N2	Rp24.000	6.500	8.000	9.500
I2	Rp16.000	7.000	8.500	10.000

(Beban tetap dan Tarif Air Minum (dalam rupiah) wilayah pelayanan Busungbiu).

Klasifikasi Pelanggan	Biaya Abonemen	Tingkat Pemakaian		
		0-10 M ³	11-20 M ³	>20 M ³
S1	Rp10.000	1.800	2.000	2.200
S2	Rp11.000	1.900	2.400	3.000
R1	Rp12.000	1.900	3.500	4.250
R2	Rp13.000	2.000	3.800	4.500
P1	Rp14.000	2.200	4.000	5.000
N1	Rp16.000	4.000	4.500	5.500
I1	Rp18.000	4.200	5.000	6.000
N2	Rp20.000	5.500	6.500	7.500
I2	Rp22.000	5.500	7.000	8.500

Sumber : (TirtaHitaBuleleng, 2022)

Besar kecilnya biaya operasional dan pemeliharaan dimaksud, sangat dipengaruhi oleh kondisi sumber daya air yang ada, sumber daya manusia yang dimiliki, sistem penyediaan air minum yang diterapkan, serta kemampuan dana atau permodalan. Hal ini dilakukan dengan tujuan agar sasaran pembangunan khususnya pelayanan air minum kepada masyarakat di Kabupaten Buleleng dapat tercapai dan terlaksana dengan baik sesuai dengan aturan yang berlaku. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka perusahaan harus melakukan kegiatan pelayanan penagihan yang tepat, karena optimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan sangat tergantung dengan cara yang dilakukan perusahaan dalam kegiatan penagihan, salah satunya melakukan pengendalian terhadap prosedur pendataan pembayaran tagihan atau piutang pelanggan agar arus kas masuk perusahaan berjalan lancar (Humairoh et al., 2021).

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng tentunya selalu mengatur mengenai permasalahan pendataan piutang, seperti pembayaran rekening air pelanggan.

Salah satu fungsi prosedur pendataan piutang yaitu untuk mengetahui daftar pelanggan, jumlah pelanggan yang terkena denda, dan membuat data piutang pelanggan. Prosedur ini digunakan untuk memastikan penagihan pada pelanggan ada pertanggungjawabannya dan dapat ditelusuri oleh perusahaan selaku pelaksanaannya (Muhammad & Nurwani, 2022). Pelanggan tentunya diwajibkan tepat waktu untuk melakukan pembayaran atas penggunaan air bersih yang diterimanya, apabila terlambat membayar maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Mengingat pembayaran tagihan tersebut menjadi salah satu pendapatan operasional perusahaan (Shapura, M. R., & Nasution, 2022).

Berdasarkan data yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng, Berdasarkan data yang dimiliki oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng periode September tahun 2022, bahwa jumlah piutang rekening air yang dimiliki oleh pelanggan pusat (daerah Singaraja) tercatat hingga Rp4.483.048.890,00. (Tirta Hita Buleleng, 2022). Adanya keterbatasan pendapatan pelanggan dan kesadaran pelanggan untuk membayar kewajibannya yang masih rendah pun menjadi salah satu pemicu timbulnya piutang pelanggan ini. Tunggakan yang tidak dibayar oleh pelanggan merupakan beban bagi perusahaan. Dengan tingginya beban perusahaan, perusahaan dapat mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berimbas pada kualitas pelayanan serta secara langsung berdampak pada arus masuk kas perusahaan sehingga nantinya dapat mempengaruhi eksistensi Perusahaan Umum Daerah Tirta Hita Buleleng dimata masyarakat (Muhammad & Nurwani, 2022).

Dengan adanya permasalahan banyaknya piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo dan tidak dapat tertagih maka membuat Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng menyadari perlunya pengelolaan yang optimal dengan menerapkan pengendalian internal melalui sistem informasi akuntansi yang tepat untuk mencapai pengelolaan yang lebih efektif di semua bidang kegiatan ekonomi, terutama segala macam aktivitas transaksi yang dilakukan (Sukmantari & Julianto, 2022). Keefektifan pengendalian internal mempunyai pengaruh yang besar karena tanpa adanya pengendalian sistem dan prosedur yang baik dalam proses penagihan dan penerimaan piutang, maka akan memungkinkan terjadinya kecurangan serta dapat mencegah terjadinya tunggakan penagihan pembayaran rekening air pelanggan yang tidak sehat (Purnamawati et al., 2020). Selain itu sistem informasi juga berfungsi untuk menyediakan pengendalian yang memadai dalam menjaga aset-aset perusahaan, meningkatkan produktivitas perusahaan, dan menjalankan prosedur penagihan pembayaran rekening air kepada pelanggan lebih terstruktur. Sehingga penerapan sistem informasi akuntansi yang berkualitas dalam suatu perusahaan akan memberikan banyak manfaat bagi perusahaan (Claudya Pandiangan, Dinita H. P. Purba, Jamaluddin, 2021). Sistem informasi akuntansi yang baik dan berhasil adalah sistem yang memberikan kemudahan dan manfaat bagi pengguna sistem. Kemudian dengan berhasilnya suatu sistem informasi akuntansi diterapkan diharapkan kinerja karyawan semakin baik dari segi efektivitas dan efisiensi (Apriadi & Julianto, 2022).

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, maka perusahaan akan selalu bergantung pada sistem informasi yang relevan untuk mempertahankan kemampuannya dalam bersaing dan menjadi salah satu unsur penentu dalam pengambilan keputusan, baik oleh pihak manajemen perusahaan itu sendiri maupun pihak lain yang berkepentingan dalam perusahaan (Purnamawati et al., 2017). Salah satunya dalam hal ini pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng menggunakan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan rekening air pelanggan yaitu melalui Aplikasi SIPEMA, *E-Billing*, dan *General Ledger* serta melakukan pembenahan terutama dalam bentuk pelayanan terhadap pelanggan, termasuk dengan sistem pembayaran tagihan secara online. Pelanggan bisa membayar tagihan melalui bank, mobile banking, Pos Indonesia atau minimarket seperti indomaret, alfamart, dan lain-lainnya (Muridah, 2018). Sehingga sistem pembayaran tagihan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng harus diperhatikan agar dapat terkoordinir dengan sebaik-baiknya. Mengingat pentingnya penagihan pembayaran tagihan rekening air dalam menunjang aktivitas operasional perusahaan ke depannya.

Tujuan dari penelitian ini yaitu : dapat mengetahui prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng serta mengetahui implementasi sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Dengan manfaat yang diharapkan dari penelitian ini yaitu: dapat digunakan sebagai masukan untuk memajukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng khususnya untuk analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan sebagai salah satu peranannya dalam memberikan pelayanan pada masyarakat Buleleng agar dapat dilakukan dengan lebih baik dan efektif.

Hasil penelitian ini juga bisa menguatkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah sesuai dan relevan yaitu (Hanifah Ramadhani., 2022), (Muhammad & Nurwani, 2022), (Burcahya, 2022), (Medina et al., 2021), (Humairoh et al., 2021), (Claudia Pandiangan, DIMITA H. P. Purba, Jamaluddin, 2021), (Sitorus & Sipayung, 2021), (Nurkamiden, 2021), (Yanti & Musmini, 2020), dan (Dariana & Desriyanti, 2017) karena penelitian sebelumnya menunjukkan hasil bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi dapat memudahkan pelaksanaan prosedur penagihan pembayaran rekening air kepada pelanggan yang menunggak untuk segera melakukan pembayaran sebagai upaya meminimalisir adanya keterlambatan pembayaran dan tunggakan rekening air yang tidak dapat tertagih.

Berkaitan dengan hal tersebut, untuk mendukung pembahasan ini tentunya menggunakan teori sistem informasi akuntansi sebagai acuan. Sistem informasi akuntansi memiliki lima komponen / indikator yang harus terpenuhi dalam pelaksanaannya (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006) antara lain:

- a. Personil, yang mengoperasikan sistem tersebut dan melaksanakan berbagai fungsi, serta keterlibatan pemakai dukungan manajemen dalam pengambilan keputusan.
- b. Prosedur, adalah suatu kegiatan untuk mengumpulkan, memproses, dan menyimpan data tentang aktivitas-aktivitas organisasi.
- c. Data, adalah suatu fakta-fakta tertentu sehingga menghasilkan suatu kesimpulan dalam menarik suatu keputusan, misalnya transaksi kas, laporan keuangan.
- d. Hardware, adalah bagian fisik komputer yang digunakan untuk mengolah data, misalnya komputer, peralatan pendukung, dan peralatan untuk komunikasi jaringan.
- e. Software, adalah istilah khusus untuk data yang diformat, dan disimpan secara digital, termasuk program komputer, dokumentasinya, dan berbagai informasi yang bisa dibaca, dan ditulis oleh komputer.

Adapun 6 (enam) karakteristik informasi yang harus dihasilkan dari sistem informasi akuntansi sehingga membuat suatu sistem tersebut berguna dan memiliki arti penting bagi pengambilan keputusan perusahaan (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006) yaitu:

- a. Relevan : Informasi harus memiliki makna yang tinggi sehingga tidak menimbulkan keraguan bagi yang menggunakannya dan dapat digunakan secara tepat untuk membuat keputusan.
- b. Andal : Suatu informasi harus memiliki keterandalan yang tinggi, informasi yang dijadikan alat pengambil keputusan merupakan kejadian nyata dalam aktivitas perusahaan.
- c. Lengkap : Informasi tersebut harus memiliki penjelasan yang rinci dan jelas dari setiap aspek peristiwa yang diukurnya.
- d. Tepat waktu : Setiap informasi harus dalam kondisi yang update tidak dalam bentuk yang usang, sehingga penting untuk digunakan sebagai pengambilan suatu keputusan yang tepat.
- e. Dapat dipahami : Informasi yang disajikan dalam bentuk yang jelas akan memudahkan orang dalam menginterpretasikannya.
- f. Dapat diverifikasi : Informasi tersebut tidak memiliki arti yang ambigu, memiliki kesamaan pengertian bagi pemakainya.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian studi kasus yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sehingga jenis data yang dihasilkan dalam metode kualitatif deskriptif

dapat berupa naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dan dokumen resmi lainnya (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, subjek penelitian berjumlah lima orang yang terdiri dari Direktur Umum, Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi, Kepala Sub Bagian Pembaca Meter, Kepala Sub Bagian Penagihan, dan Kepala Sub Bagian Akuntansi dengan objek penelitian yang digunakan yaitu analisis sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan sebagai salah satu peranan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam memberikan pelayanan air.

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menurut yaitu: observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dengan teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis Interaktif. Teknik ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengelola, menyusun, mengevaluasi, serta menginterpretasikan data yang diperoleh kemudian diberi kesimpulan serta saran yang dianggap perlu untuk penyelesaian permasalahan yang diangkat dalam penelitian tersebut. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data collection* (pengumpulan data), *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), serta verifikasi (penarikan kesimpulan). Selain itu, dalam penelitian kualitatif, data yang didapatkan perlu diuji keabsahan atau tingkat kebenaran datanya. Uji kredibilitas dapat membantu menguji kebenaran suatu data melalui triangulasi sumber data. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yang beralamat di Jalan Melati No. 10 Singaraja, Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Lamanya waktu penelitian akan tergantung pada keberadaan sumber data dan tujuan penelitian. Selain itu juga akan tergantung cakupan penelitian, dan bagaimana penelitian mengatur waktu yang digunakan (Sugiyono, 2017). Adapun alokasi waktu yang digunakan untuk penelitian ini yaitu bulan November 2022 s/d Mei 2023.

Hasil dan Pembahasan

Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng memiliki tugas pokok dan kegiatan utamanya mengelola, mendistribusikan, dan menyediakan air bersih dengan selalu mengedepankan kualitas maupun kuantitasnya demi mencapai tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, kesehatan, pelayanan umum, dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah dengan cara memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh masyarakat kabupaten Buleleng dan juga stakeholder, seperti yang telah dikatakan oleh Bapak Adi Suparta Wijaya selaku Direktur Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. Selain itu beliau juga mengatakan beberapa sub bagian yang berkaitan dengan prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan.

“Kaitannya yaitu dengan bagian keuangan (khususnya sub bagian penagihan, sub bagian akuntansi), bagian pelayanan (khususnya sub bagian pembaca meter), dan bagian litbang (khususnya sub bagian TI) juga berkaitan.” (Wijaya, 2023).

Masing-masing bagian ini tentunya sudah memiliki pembagian serta pemisahan tugas dan wewenang sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku.

*“Itu tentunya sudah jelas ada pembagian serta pemisahan tugas dan wewenang. Jika dilihat dari fungsi manajemen itu sendiri yaitu ada *planning* (perencanaan), *organizing* (pengorganisasian), *actuating* (pelaksanaan), dan *controlling* (pengendalian). Jadi, masing-masing bagian yang ada di perusahaan ini sudah menunjukkan pembagian serta pemisahan tugasnya dan fungsinya. Masing-masing sudah punya *stand of control* dalam artian seberapa luasan tanggung jawab dan tugas yang mereka emban sesuai dengan standar operasional perusahaan yang berlaku.” (Wijaya, 2023).*

Mengenai hal tersebut, apabila dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh masing-masing karyawan misalkan terdapat salah satu karyawan yang sedang berhalangan mengambil cuti, ijin dan lain-lainnya, maka diperbolehkan karyawan lain yang ditunjuk oleh atasan di bagian tersebut yang dirasa mampu untuk mengemban tugas yang

dibebankan untuk sementara diharapkan dapat membantu mengerjakan dan menjalankan tugas yang diberikan dengan sebaik-baiknya, tentu dengan tetap dibawah arahan dan pengawasan dari atasan serta tidak melanggar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Sehingga kegiatan operasional perusahaan dapat tetap berjalan lancar dan pelanggan tetap merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Agar kegiatan operasional perusahaan dapat berjalan lancar maka pelanggan tentunya diwajibkan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan air bersih yang diterimanya tepat waktu. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab adanya tunggakan dalam penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng. adanya pintu terkunci, pendapatan perkapita pelanggan rendah, kurangnya kesadaran pelanggan melakukan pembayaran, adanya wabah penyakit covid-19 yang mengganggu stabilitas ekonomi, Pelanggan lebih mendahulukan memenuhi kebutuhan pokok lainnya sehari-hari, Adanya pelanggan yang memang benar-benar "lupa" memiliki tunggakan air dikarenakan kesibukan sehari-hari, serta faktor lainnya karena gagal bayar. Adapun Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening air oleh Petugas Perusahaan yaitu:

- a) Kasir menerima permohonan dari pelanggan.
- b) Kasir meneliti status pelanggan dan jumlah tunggakan beserta denda yang harus dibayar.
- c) Setelah itu, Kasir memberi informasi jumlah uang yang harus dibayar oleh pelanggan bersangkutan.
- d) Atas tunggakan tersebut, apabila pelanggan meminta keringanan pembayaran air dengan cara mengangsur, Kasubag Penagihan membuat surat perjanjian angsuran (SPA) rangkap 2 dan ditandatangani oleh Kasubag Penagihan dan Pelanggan. SAP 1 diberikan kepada pelanggan dan SPA 2 sebagai arsip Kasubag Penagihan.
- e) Apabila pelanggan meminta keringanan pembayaran non air dengan cara mengangsur, pelanggan membuat permohonan yang disampaikan ke Ka.Sub.Bag. Pelayanan.
- f) Kasir menerima pembayaran yang kemudian mencetak rekening sebagai bukti penerimaan. Rekening Air (RA) rangkap ke-1.

Berdasarkan hal tersebut diatas, agar nantinya tunggakan yang belum dibayarkan oleh pelanggan ini dapat tertagih. Tentunya perusahaan memiliki ketentuan dalam prosedur penagihan pembayaran yang harus ditaati. Apabila pelanggan melanggar, maka akan diberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku sebagai berikut.

"Tentu itu ada kategorinya ya, kalau pelanggan terlambat dari tanggal pembayaran seharusnya pada bulan itu artinya melewati tanggal 1 sampai tanggal 20 pada bulan tersebut dikenakan sanksi denda Rp5.000. Terlambat selama 2 bulan dari batas akhir waktu pembayaran maka akan dikenakan sanksi penyegelelan sementara dan untuk pengaliran kembali dikenakan denda sebesar Rp25.000. Terlambat 3 bulan dari batas akhir waktu pembayaran maka akan dikenakan sanksi pencabutan dan untuk pemasangan kembali yang batas waktunya tidak lebih dari dua bulan akan dikenakan biaya pemasangan sebesar Rp300.000. Misalkan terlambat membayar lebih dari diatas 4 bulan, dikenakan sanksi denda sebesar tarif sambungan baru sesuai dengan prosedur yang sudah berlaku." (Wijaya, 2023).

"Kalau sanksi yang diberikan karena pelanggan telat membayar melebihi batas tanggal 20 bulan itu hanya dikenakan denda sebesar Rp5.000. Kalau misalkan telat membayar 2 bulan akan dilakukan penyegelelan dan kalau 3 bulan telat melakukan pembayaran maka akan dilakukan pencabutan. Itu saja sih sanksinya. Tetapi kalau ada pelanggan yang melakukan pencurian air diluar meter air yang dimiliki oleh Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng, maka sanksi yang diberikan yaitu dicabut dan dikenakan denda sebesar Rp1.000.000 sesuai ketentuan yang berlaku." (Suartini, 2023).

"Sanksi kepada pelanggan yang tidak melakukan pembayaran jelas ada, Kami juga sudah menginformasikan kepada pelanggan dan pelanggan juga sudah tau. Jika terlambat satu bulan, akan dikenakan denda. Kemudian bulan berikutnya, jika terlambat dua bulan akan dilakukan penyegelelan. Bulan berikutnya, jika terlambat tiga bulan, akan dilakukan pencabutan. Kan begitu ya, sesuai prosedur yang berlaku. (Gantiyasa, 2023).

Ini berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Ibu Gusti Ayu Suartini selaku Kepala Sub Bagian Penagihan. Informasi serupa juga diperoleh dari Bapak Adi Suparta Wijaya selaku Direktur Umum, dan Bapak Nyoman Gantiyasa selaku Kepala Sub Bagian Pembaca Meter. Sehingga dari ketiga narasumber ini dapat dikatakan bahwa ketentuan dalam prosedur tersebut benar adanya dan sudah diterapkan.

Selain itu, Kebijakan masing-masing PDAM di suatu daerah tentunya akan terdapat beberapa perbedaan, karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada di wilayah bersangkutan. Dalam hal ini, terdapat beberapa kebijakan lain yang diberlakukan terkait di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini, misalkan terkait pencicilan pembayaran rekening air pelanggan. Ketika akan memberikan kebijakan pencicilan kepada pelanggan, maka petugas atau pun karyawan penagihan harus mempertimbangkan berbagai faktor yang ada dan apakah pelanggan tersebut sudah tepat sasaran serta sesuai menerima kebijakan itu. Tidak serta merta semua pelanggan yang melakukan pengajuan pencicilan akan diberikan persetujuan. Harus melalui beberapa prosedur yang dilalui.

Implementasi Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng

Hal ini dapat dilihat dari penggunaan sistem informasi akuntansi yang sudah diterapkan. Adapun sistem informasi akuntansi terdiri dari lima komponen / indikator menurut (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006), yaitu:

a. Personil

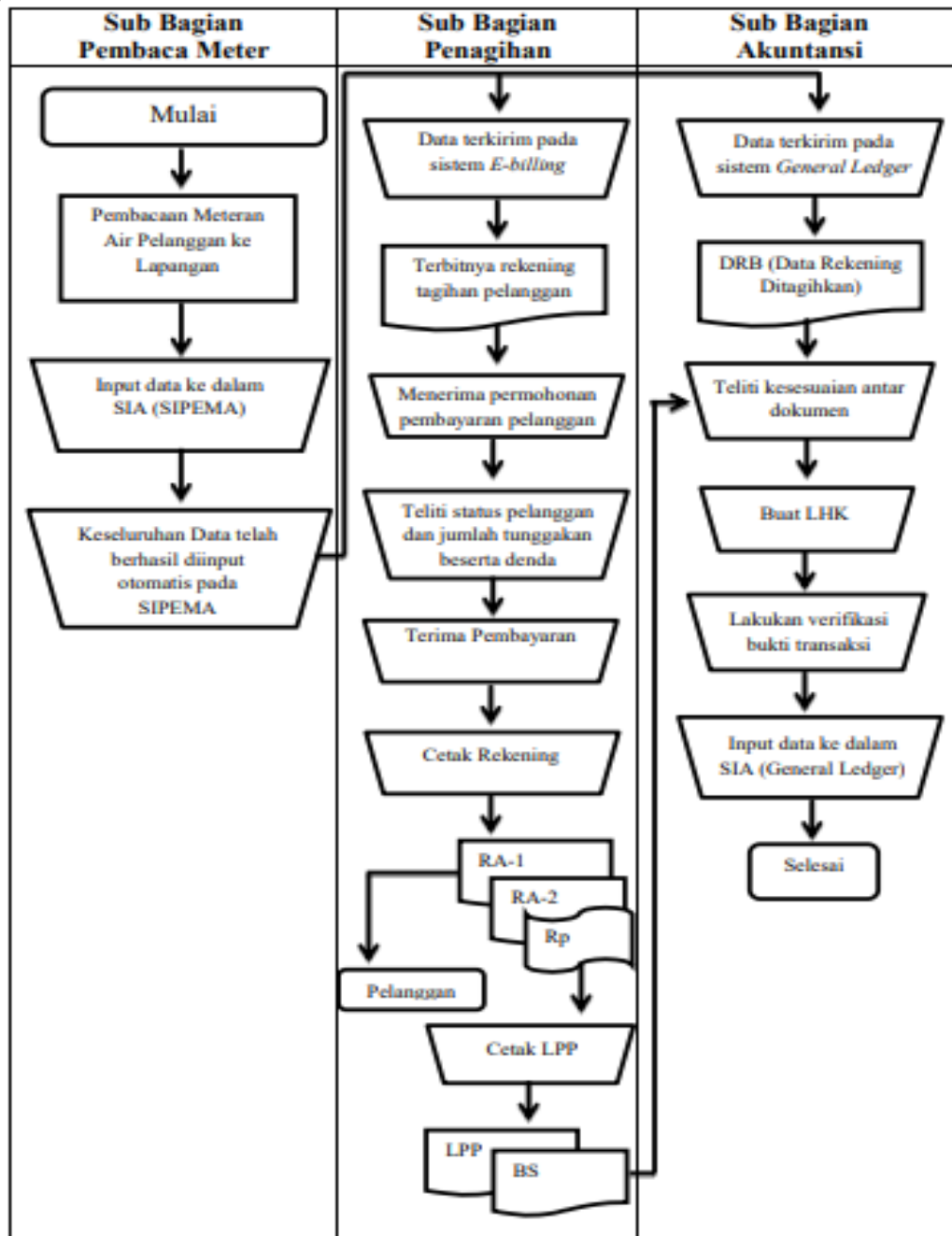
Sumber daya manusia yang dapat mengakses sistem informasi akuntansi ini antara lain: Kepala bagian keuangan (termasuk bendahara, Sub bagian penagihan, sub bagian akuntansi), Bagian pelanggan (sub bagian pembaca meter), Bagian Penelitian dan Pengembangan / Litbang (sub bagian teknologi informasi), Jajaran direksi (direktur utama, direktur umum, direktur teknik), dan bagian SPI (Satuan Pengawasan Intern). Pihak-pihak tersebut hanya dapat mengakses untuk melihat saja (tidak untuk memasukkan atau tidak dapat mengubah informasi apapun selain bagian akuntansi yang berwenang) dengan cara menggunakan *username* atau kode tersendiri yang bersifat rahasia dan tidak boleh diketahui oleh pihak-pihak lain. Apabila terdapat perubahan atau perbaikan atas ketidaksengajaan karena kekeliruan pencatatan, maka bagian akuntansi yang nantinya akan melakukan koordinasi dan konfirmasi pengecekan data kembali kepada bagian terkait agar kebenaran data yang dihasilkan bersifat valid dan dapat diandalkan. Selain itu, setiap tugas dan fungsi di perusahaan ini sudah dilaksanakan oleh karyawan yang memiliki mutu dan kompetensi masing-masing sesuai bidang pekerjaannya. Perusahaan juga secara berkala melakukan pemeriksaan atas kinerja karyawan dan memberikan pelatihan kepada karyawan untuk selalu mengembangkan keahliannya.

b. Prosedur

Pelaksanaan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran dimulai sebelum terbitnya rekening air pelanggan, secara keseluruhan seperti berikut ini.

- Dilihat dari prosedurnya yang pertama yaitu sub bagian pembaca meter melakukan pembacaan-pembacaan meteran air kepada masyarakat selaku pelanggan. Dari sanalah, nantinya keseluruhan data tersebut kemudian diinput oleh sub-bagian pembaca meter dibawah bagian pelayanan menggunakan sistem SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air). Dari bagian pelanggan itu, kemudian akan dikirim secara otomatis melalui sistem ke sub bagian penagihan dalam hal ini menggunakan *e-billing*.
- Setelah itu, di dalam sistem *e-billing* nantinya akan muncul rekening tagihan pelanggan. Selain dikirim ke bagian penagihan, data pembacaan meteran air yang sudah diinput oleh sub bagian pembaca meter, maka akan dikirim pula data tersebut ke bagian akuntansi untuk dicatatkan sebagai data DRB (Data Rekening Ditagihkan).
- Apabila pelanggan telah melakukan pembayaran dan petugas kasir di sub bagian penagihan telah melakukan penginputan transaksi melalui *e-billing*, Selanjutnya data tersebut akan terkirim secara elektronik dan tercatat otomatis pada sistem informasi akuntansi yang dinamakan sistem *general ledger* dan nantinya data tersebut akan tercatat menjadi LPP (Laporan Penagihan Penagih), dan LHK (Laporan Harian Kas).

- Selanjutnya diakhir bulan, tentunya akan ada (*crosscheck data*) antara data yang tercatat di sub bagian penagihan melalui *e-billing* dengan data yang tercatat di sub bagian akuntansi melalui *general ledger*. Karena sistem *general ledger* memuat laporan akhir yang dihasilkan.



Gambar 1. Implementasi Sistem Informasi Akuntansi dalam Prosedur Penagihan Pembayaran Rekening Air Pelanggan
 Sumber : (Hasil Pemikiran Peneliti, 2023)

c. Data

Pada setiap tugas dan fungsi bagian-bagian Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah memiliki formulir yang berbeda-beda sesuai dengan tujuan peruntukannya dalam artian keperluan dan kebutuhan formulir tersebut digunakan tentunya disesuaikan dengan isi atau konteks informasi yang ingin dijelaskan pada masing-masing formulir yang ada. Sehingga masing-masing bidang pelayanan sudah memiliki standar formulir yang berlaku dan juga sudah memiliki estimasi standar waktu. Jadi, penggunaan

formulir sudah diatur ke dalam prosedur yang harus dilalui dan dilaksanakan dengan baik dan tepat karena setiap penggunaan formulir transaksi dipertanggungjawabkan oleh masing-masing bagian yang melakukan transaksi maupun yang menggunakan formulir tersebut. Selain itu setiap transaksi juga harus ada otorisasi dari atasan sesuai dengan aturan yang berlaku dan sudah menjadi salah satu tugas serta tanggungjawab yang harus dilaksanakan untuk mengetahui segala kegiatan operasional perusahaan yang sedang dijalankan dan sebagai upaya mencegah terjadinya kecurangan maupun kekeliruan.

Setiap sistem informasi akuntansi yang ada di masing-masing bagian kegiatan operasional memuat seluruh informasi berupa laporan yang ada dan yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti pada bagian pembaca meter memuat laporan hasil bacaan meteran air pelanggan berdasarkan tagihan nomor sambungan air yang sudah tercatat pada SIPEMA, pada bagian penagihan memuat laporan tentang jumlah rekening air yang belum terbayarkan per periode tertentu misalkan per bulan, per minggu, ataupun per hari yang terinput pada *e-billing*. Selain itu, pada bagian akuntansi memuat laporan bulanan, laporan tri wulan, dan diakhir dihasilkan laporan tahunan perusahaan yang tercatat di *general ledger*.

Adanya dokumen-dokumen (*file*) penting baik berupa transaksi, formulir, maupun laporan-laporan Perusahaan Umum Daerah Air Minum tirta Hita Buleleng tentunya memiliki pengarsipan ataupun penyimpanan data yang baik bertujuan untuk menjaga setiap historis perusahaan tertata dengan rapi. Terkait hal tersebut, terdapat dua sistem yang sudah dilakukan oleh masing-masing bagian perusahaan untuk melakukan pengarsipan ataupun penyimpanan data antara lain: penyimpanan secara manual (*hardcopy*) dengan cara menyimpannya dalam lemari atau suatu gedung khusus untuk arsip dan penyimpanan secara digital (*softcopy*) dengan cara melakukan *scan* dokumen menggunakan *scanner* dan disimpan ke berbagai alat digital seperti laptop/PC, *flashdisk*, *harddisk*, *e-mail* dan *drive*, ataupun pada sistem *website/server* yang dimiliki oleh perusahaan.

d. Hardware

Pelaksanaan sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah menggunakan perangkat keras (*hardware*) untuk bagian input, bagian pengolahan (pemrosesan), dan bagian output dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan.

f. Software

Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam kegiatan operasionalnya sudah memiliki *software* yang memadai berupa sistem informasi akuntansi yang digunakan seperti sub bagian pembaca meter dengan menggunakan SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air), sub bagian penagihan dengan menggunakan *e-billing*, dan pada sub bagian akuntansi dengan menggunakan *General Ledger (GL)*. Sistem ini milik PDAM tetapi pembuatan aplikasi dan pemeliharannya juga tetap dibantu dengan menggunakan jasa pihak ketiga (*vendor*). Sehingga sub bagian TI dibawah naungan bagian penelitian dan pengembangan (LITBANG) perusahaan berupaya untuk bersinergi, bekerja sama, dan berkoordinasi mengenai pengembangan dan pemeliharaan sistem yang diterapkan dengan pihak ketiga (*vendor*) yaitu bernama PT. Telematika Lintas Indonesia (Tellindo).

Pelaksanaan sistem informasi akuntansi yang diterapkan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng dalam pengoperasiannya sudah mudah dipahami karena sistem informasi akuntansi ini sudah digunakan berlangsung cukup lama dan seluruh karyawan telah menguasai penggunaan sistem ini. Dengan menggunakan sistem informasi ini dirasa juga dapat memenuhi seluruh kebutuhan informasi akuntansi yang diinginkan oleh perusahaan sehingga laporan yang dihasilkan dapat diandalkan (*reliable*), sudah tepat waktu, dan dapat dijadikan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan oleh manajemen perusahaan. Selain itu, keamanan data pun selama ini tidak pernah terjadinya kebocoran data apalagi penyalahgunaan data perusahaan sehingga penggunaannya sejauh ini aman terkendali dan berjalan lancar (Ariawan, 2023).

Namun, dibalik kelebihan penggunaan sistem informasi ini, terdapat pula keterbatasan yang ada. Adapun keterbatasan dari sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu: terkadang adanya permasalahan *human error*, jaringan internet yang digunakan terjadi gangguan (*down*) sehingga sistem menjadi eror, akses data berjalan lambat misalkan seperti

foto meteran air pelanggan tidak dapat diunggah sehingga pada sistem menjadi tidak bisa diakses untuk beberapa waktu. Selain itu dapat juga karena dipengaruhi oleh pengguna yang mengakses dan menggunakan jaringan internet yang lumayan banyak sehingga dapat mempengaruhi koneksi pembayaran secara *online* yang dilakukan oleh pelanggan. Dari adanya gangguan tersebut, biasanya membuat sistem pada saat dibuka menjadi terjeda (*loading*). Jadi, hal ini biasanya dipengaruhi oleh kecepatan internet yang lambat karena faktor jaringan. Sedangkan untuk fitur-fitur yang ada di dalam sistem informasi akuntansi yang digunakan sejauh ini tidak ada kendala maupun keterbatasan. Untuk saat ini, secara keseluruhan dapat digunakan dan berjalan sebagaimana mestinya. Informasi yang termuat dalam sistem juga sudah mampu memenuhi kebutuhan perusahaan dan keinginan masyarakat untuk peningkatan pelayanan.

Dari adanya beberapa keterbatasan dan kendala yang dialami dalam penggunaan sistem informasi akuntansi ini, maka Perusahaan Umum Daerah Air Minum memiliki strategi untuk mengatasinya yaitu dengan cara mengikuti banyak pelatihan khusus bagi karyawan agar lebih banyak pengalaman dan dapat mengasah keahlian yang dimiliki, melakukan pemeliharaan sistem yang bekerjasama dengan pihak ketiga (*vendor*), serta melakukan tagihan secara berkala kepada pelanggan dengan cara mencoba menghubungi dan memberikan kebijakan pencicilan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu sebagai pendukung agar kebijakan tersebut dirasa tepat sasaran. Selain itu, dapat juga dengan melakukan pembayaran secara (*offline*) datang ke kasir. Sehingga pelanggan dapat langsung bertemu dengan petugas dan menanyakan informasi yang dirasa ingin ditanyakan agar informasi yang didapat sudah valid kebenarannya dan petugas dapat langsung melakukan *crosscheck* serta memberikan penjelasan mengenai data pelanggan tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut diatas, maka dapat ditelaah berkaitan dengan enam karakteristik sistem informasi akuntansi yang membuat suatu sistem berguna dan memiliki arti penting bagi pengambilan keputusan perusahaan, menurut teori sistem informasi akuntansi (Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B., 2006) yaitu :

- a. Relevan : sudah mampu menyajikan laporan yang sesuai yang dibutuhkan oleh perusahaan sehingga menghasilkan informasi akuntansi yang berguna bagi jalannya operasional perusahaan
- b. Andal : informasi yang ada pada Sistem Informasi Akuntansi disajikan sudah berdasarkan dengan riwayat pencatatan bukti transaksi yang dilakukan sehingga informasi menjadi sesuai dan valid.
- c. Lengkap : Sistem Informasi Akuntansi yang dimiliki sudah mampu menyajikan informasi yang lengkap. Dalam artian, dapat mengakses data historis perusahaan dan memuat keseluruhan informasi perusahaan.
- d. Tepat Waktu : Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan tentunya dapat mengakses dan memperbaharui data yang dimiliki karena secara berkala perusahaan membuat laporan keuangan perusahaan yang dilaporkan dalam jangka waktu tertentu.
- e. Dapat Dipahami : Sistem Informasi Akuntansi yang dimiliki sudah mampu dioperasikan dengan baik dan menyajikan informasi yang dapat dimengerti oleh penggunaanya.
- f. Dapat Diverifikasi : Setiap transaksi yang dilakukan pada Sistem Informasi Akuntansi harus berdasarkan otorisasi dari atasan untuk menghindari terjadinya kecurangan.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tersebut diatas, adapun yang dapat disimpulkan bahwa adapun prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah berjalan dengan baik sesuai dengan aturan berlaku yang memiliki ketentuan, yaitu : Pembayaran tagihan rekening air dapat dilakukan mulai tanggal 1 s/d 20 setiap bulan di unit pelayanan Wilayah PDAM melalui pembayaran secara offline atau pembayaran secara online. Sehingga, pembayaran diatas tanggal 21 akan dikenakan denda keterlambatan sesuai ketentuan berlaku.

Implementasi sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan di Perusahaan Umum Air Minum Tirta Hita Buleleng sudah terpenuhi dan dilaksanakan sesuai dengan kaidah yang berlaku. Adapun sistem informasi akuntansi

yang digunakan yaitu :

- a. Pada sub bagian pembaca meter menggunakan SIPEMA (Sistem Pembacaan Meteran Air), pada sub bagian penagihan menggunakan *E-billing*, dan pada sub bagian akuntansi menggunakan *General Ledger*.
- b. Dalam penerapannya sudah memenuhi lima komponen/indikator sistem informasi akuntansi yang ada antara lain: personil, prosedur, data, *hardware*, dan *software*.
- c. Pelaksanaan prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan ini terkadang masih terdapat kendala dalam penerapan sistem informasi akuntansinya seperti terkendala jaringan dan kurangnya kesadaran masyarakat selaku pelanggan melakukan tagihan pembayaran yang menjadi kewajiban mereka. Namun hal tersebut sejauh ini sudah dapat teratasi dengan baik melalui strategi yang dilaksanakan oleh Perusahaan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwasanya penggunaan sistem informasi akuntansi dalam prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng ini sudah dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien, karena adanya sistem informasi akuntansi yang digunakan pada masing-masing sub bagian yang berkaitan dengan kegiatan penagihan pembayaran rekening air pelanggan ini. Jadi penggunaannya memiliki pengaruh positif yang besar yaitu dapat digunakan untuk memperlancar dan mempermudah dalam mengatur jalannya operasional perusahaan.

Saran yang diberikan pada penelitian ini bagi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng yaitu :

- a. Prosedur penagihan pembayaran rekening air pelanggan yang sudah baik harus tetap dijaga namun juga harus tetap ditingkatkan agar penagihan pembayaran rekening air pelanggan dapat dilakukan lebih cermat lagi sehingga tidak menimbulkan penagihan pembayaran rekening air yang bermasalah yang nantinya.
- b. Sistem informasi akuntansi juga harus tetap ditingkatkan sebagai pengendalian yang dilakukan agar kegiatan penagihan pembayaran dapat berjalan dengan lancar.
- c. Untuk menghindari perangkapan tugas perlu ditambahkan karyawan agar dalam pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan lancar dan sebagai bentuk dari upaya pengendalian meminimalisir terjadinya kekeliruan yang dilakukan akibat dari terlalu banyak beban kerja yang diemban.
- d. Memberikan pelatihan kepada karyawan untuk selalu mengasah kemampuan yang dimiliki baik *softskill* maupun *hardskill*. Hal ini bertujuan untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang dilakukan oleh karyawan (*human error*) dalam melakukan tugas yang dikerjakan terkait dengan pelaksanaannya menggunakan sistem informasi akuntansi.
- e. Pemeliharaan dan pembaruan sistem informasi akuntansi harus secara berkala dilakukan, mengingat hal tersebut penting untuk keberlangsungan ke depan dengan selalu menjaga kualitasnya sebagai salah satu sarana yang digunakan oleh karyawan atau petugas PDAM dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan.

Selain itu bagi penelitian selanjutnya, yaitu : disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kinerja agar gambaran yang diberikan lebih luas tentang faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja koperasi diluar efikasi diri dan lokus kendali. Peneliti selanjutnya juga disarankan digunakannya jumlah sampel yang lebih banyak agar didapatkannya hasil yang lebih maksimal.

Daftar Rujukan

- Apriadi, I. K., & Julianto, I. P. (2022). Pengaruh Efektivitas Penerapan SIA , Pemanfaatan , Kemudahan. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13, 370–377.
- Ariawan, Y. (2023). *Wawancara Kepala Sub Bagian Teknologi Informasi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng (Kamis, 16 Maret 2023 pukul 10.00 Wita)*.
- Burchaya, M. L. (2022). Analisis Ssistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas di PT. Asuransi Bumi Asih Jaya Cabang Purwakarta. *Jurnal Umika (Universitas Mitra Karya)*.

- Claudya Pandiangan, DIMITA H. P. Purba, Jamaluddin, M. P. S. (2021). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar. *Majalah Ilmiah Methoda*, 11(3), 185–193.
- Dariana, & Desriyanti, W. (2017). Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis. *Jurnal STIE Syariah Bengkalis*, 1(228), 230.
- Gantiyasa, N. (2023). *Wawancara Kepala Sub Bagian Pembaca Meter Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng (Kamis, 16 Maret 2023 pukul 09.00 Wita)*.
- Hanifah Ramadhani., N. (2022). Analisis Tagihan Rekening Air dan Pelayanan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Kota Binjai. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Humairoh, A. P., Listari, S., & Syarif, R. (2021). Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.566>
- Maryati, D. (2020). Analisis Kedudukan Hukum Badan Usaha Milik Daerah Dalam Penyelenggaraan Sistem Penyediaan Air Minum Regional. *Al-Ahkam*, 16(1), 11. <https://doi.org/10.37035/ajh.v16i1.2537>
- Medina, P., Utami, R., & Julianto, I. P. (2021). Implementasi Sistem Informasi Akuntansi pada BUMDes Dwi Amertha Sari Desa Jinengdalem. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Humanika*, 11(1), 135–141.
- Muhammad, A., & Nurwani. (2022). Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Air Pelanggan Pada Perusahaan Daerah. *Jurnal Pendidikan Tambusi*, 6(3), 9067–9076.
- Muridah. (2018). *Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab Gowa*.
- Nurkamiden, N. (2021). Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Gorontalo. ... & *Konferensi Ilmiah Sistem Informasi ...*, Cc, 119–127.
- Paul Jhon Steinbart, & Romney, M. B. (2006). *Accounting Information System*. Salemba Empat.
- Purnamawati, I. G. A., Deti, N. N., & Wahyuni, M. A. (2017). Persepsi Pengguna Informasi Tentang Efektivitas penerapan Sistem Informasi Akuntansi Berbasis Komputer Pada PT. Federal Internasional Finance Kantor Cabang Singaraja. *E-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 1.
- Purnamawati, I. G. A., Yanti, K. R. P., & Dewi, P. E. D. M. (2020). Analisis Pengendalian Internal Dan Upaya Pencegahan Kecurangan Akuntansi di Sektor Perhotelan. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.
- Shapura, M. R., & Nasution, J. (2022). Perlakuan akuntansi piutang rekening air pada PDAM Tirta Agara Kabupaten Aceh Tenggara. *Humantech: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(Spesial Issues 3), 666-671.
- Sitorus, M., & Sipayung, D. T. (2021). Sistem Informasi Transaksi Pembayaran Tagihan Air

Di PDAM. *Melin Sitorus | BIMASATI*, 1(1), 15–21.

Suartini, G. A. (2023). *Wawancara Kepala Sub Bagian Penagihan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng (Jumat, 17 Maret 2023 pukul 09.00 Wita)*.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Sukmantari, N. K. Y., & Julianto, I. P. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Pemanfaatan E-commerce Terhadap Kinerja UMKM Pengrajin Batu Padas di Kecamatan Sukawati. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 13, 777–786.

Tirta Hita Buleleng. (2022). *Data Jumlah Piutang Rekening Air Pelanggan*.

TirtaHitaBuleleng. (2022). *Informasi Layanan*. <https://tirtahitabuleleng.com/>

Wijaya, A. S. (2023). *Wawancara Direktur Umum Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Hita Buleleng (Jumat, 17 Maret 2023 pukul 10.00 Wita)*.

Wijayanti, N. N. T., & Purnamawati, I. G. A. (2022). *Analisis Penerapan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Pemberian Kredit Untuk Menekan Angka Kredit Macet pada LPD Seririt*. 13, 671–680.

Yanti, P. M. L. K., & Musmini, L. S. (2020). Menerapkan Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Transparansi Pengelolaan Keuangan Pamsimas Pada Bumdes Giri Artha. *Jurnal Akuntansi Profesi*, 11(1), 47–58.