

## ANALISIS EFEKTIVITAS PENGELOLAAN PIUTANG PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH (PERUMDA) AIR MINUM TIRTA JENEBERANG KABUPATEN GOWA

Amir<sup>1</sup>, Alfira Eka Puteri<sup>2</sup>, Amran<sup>3</sup>, Abd Muttalib<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Makassar  
[lisuamir@gmail.com](mailto:lisuamir@gmail.com)

<sup>2</sup>Universitas Muhammadiyah Makassar  
[alfiraekaputeri29@gmail.com](mailto:alfiraekaputeri29@gmail.com)

<sup>3</sup>Universitas Muhammadiyah Makassar  
[amran515459@gmail.com](mailto:amran515459@gmail.com)

<sup>4</sup>Universitas Muhammadiyah Makassar  
[abdmuttalib@unismuh.ac.id](mailto:abdmuttalib@unismuh.ac.id)

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of accounts receivable management at the Regional Public Company of Tirta Jeneberang Water Supply (PDAM Tirta Jeneberang) in Gowa Regency. The research method used is qualitative by conducting in-depth interviews with the management of PDAM Tirta Jeneberang. The data collected includes accounts receivable management policies, billing procedures, and efforts made to reduce customer arrears. The results show that PDAM Tirta Jeneberang has a fairly good accounts receivable management policy and procedure, but there are still some obstacles in its implementation, such as the lack of customer awareness to pay bills on time and the limited human resources to conduct intensive billing. The efforts made by PDAM Tirta Jeneberang to address this problem include socializing to customers, providing discounts for timely payment, and improving coordination with local governments to assist in the billing process. Overall, the accounts receivable management at PDAM Tirta Jeneberang can be considered quite effective, but there is still a need for improvement and enhancement, especially in terms of increasing customer awareness and strengthening human resources to conduct more intensive billing.*

**Keywords:** *Effectiveness, Receivable Management, Qualitative*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan piutang pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang (PDAM Tirta Jeneberang) di Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan melakukan wawancara mendalam kepada pihak manajemen PDAM Tirta Jeneberang. Data yang dikumpulkan meliputi kebijakan pengelolaan piutang, prosedur penagihan, dan upaya-upaya yang dilakukan untuk mengurangi tunggakan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PDAM Tirta Jeneberang telah memiliki kebijakan dan prosedur pengelolaan piutang yang cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya, seperti kurangnya kesadaran pelanggan untuk membayar tagihan tepat waktu dan terbatasnya sumber daya manusia untuk melakukan penagihan secara intensif. Upaya yang dilakukan PDAM Tirta Jeneberang untuk mengatasi permasalahan ini antara lain melakukan sosialisasi kepada pelanggan, memberikan diskon bagi pembayaran tepat waktu, serta meningkatkan koordinasi dengan pemerintah daerah untuk membantu proses penagihan. Secara keseluruhan, pengelolaan piutang pada PDAM Tirta

Jeneberang dapat dikatakan cukup efektif, namun masih perlu adanya perbaikan dan peningkatan, terutama dalam hal meningkatkan kesadaran pelanggan dan memperkuat sumber daya manusia untuk melakukan penagihan secara lebih intensif.

**Kata kunci:** Efektivitas, Pengelolaan Piutang, Kualitatif

## PENDAHULUAN

Setiap perusahaan, baik yang dimiliki swasta maupun BUMN, umumnya memiliki tujuan yang serupa, yaitu memaksimalkan keuntungan. PERUMDA Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa adalah perusahaan daerah yang fokus pada pengelolaan air bersih bagi masyarakat setempat, melayani kebutuhan domestik, sosial, dan industri. PERUMDA ini menjual air bersih secara kredit, di mana penjualan tersebut akan ditagih kepada pelanggan, yang dikenal sebagai piutang. (Aviska, 2022)

Piutang memiliki peran yang sangat krusial dalam kelangsungan suatu perusahaan. Tanpa pengawasan yang ketat, risiko penyalahgunaan dalam transaksi piutang dapat meningkat. Misalnya, piutang usaha yang tidak dapat ditagih sering kali disebabkan oleh lemahnya proses pengumpulan dan penagihan, atau karena konsumen mengalami kebangkrutan atau menghilang. Tidak ada perusahaan yang ingin melihat konsumennya gagal

memenuhi kewajibannya, meskipun pada kenyataannya, risiko piutang tak tertagih tetap ada dan tak terhindarkan. (Alimuddin et al., 2022)

Setiap penjualan kredit tentu membawa risiko piutang tidak tertagih. Namun, risiko ini dapat diminimalisir melalui manajemen piutang yang baik dari pihak manajemen perusahaan. Frekuensi terjadinya piutang tidak tertagih dapat dikurangi dari sisi internal jika manajemen perusahaan mampu membuat keputusan dan kebijakan yang tepat. Perumda Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa perlu mengelola piutangnya dengan kebijakan yang jelas dalam pemberian piutang dagang, penagihan, dan pengumpulan piutang. Perusahaan diharapkan dapat mengelola piutang secara efektif untuk memaksimalkan laba dari volume penjualan serta piutang yang ada. Keputusan yang tidak tepat terkait piutang dapat menyebabkan akumulasi piutang tidak tertagih, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan kerugian signifikan. (Ambut & Narew, 2020)

## TINJAUAN TEORI

### 1. Efektivitas

Efektivitas menurut Handoko (2006) menyatakan “Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang paling tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan”. Senada dengan pendapat Maulana & Rachman (2016) bahwa “Efektivitas diartikan sebagai kemampuan suatu unit yang mencapai tujuan yang diinginkan” (Robbins, 1996) “Efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang”. Schein (2010) mengatakan bahwa “Efektivitas organisasi adalah kemampuan untuk bertahan, menyesuaikan diri dan tumbuh lepas dari fungsi tertentu yang dimilikinya”. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kondisi di mana terdapat keselarasan antara tujuan dan sasaran yang telah ditentukan dengan hasil yang diperoleh. Dengan kata lain, efektivitas lebih berfokus pada cara pencapaian hasil yang diinginkan sesuai dengan rencana yang telah dibuat. Secara umum, efektivitas menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditetapkan berhasil dicapai. (Rahadhitya, 2015)

Perusahaan berharap dapat mengelola piutang yang ada secara efektif sehingga Perusahaan dapat memaksimalkan keuntungan dari total penjualan dan piutang. Apabila pengambilan keputusan mengenai piutang tidak tepat maka akan berdampak pada piutang yang kemungkinan besar tidak tertagih sehingga menyebabkan penumpukan piutang, dan dampak tidak tertagihnya piutang akan menyebabkan perusahaan mengalami kerugian yang cukup besar (Yunus & Wijaya, 2021)

Adanya piutang tak tertagih tentunya mempengaruhi manajemen suatu perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk mengelola piutangnya dengan baik. Semakin rendah saldo piutang perusahaan maka semakin sedikit investasi pada piutang, dan semakin efektif pengelolaan piutang perusahaan (Gunawan, 2023).

### 2. Piutang

Piutang merupakan aset yang sangat signifikan. Oleh karena itu, diperlukan manajemen pengelolaan piutang yang efektif dan efisien agar dana yang diinvestasikan dalam piutang sejalan dengan kemampuan perusahaan, sehingga tidak mengganggu aliran kas. (Dwitasari, 2020)

Pengelolaan piutang memerlukan pemantauan terhadap segala keadaan yang timbul mengenai jumlah, waktu, dan kondisi debitur. Piutang adalah piutang suatu perusahaan kepada pihak lain (perusahaan) dalam bentuk uang, barang, jasa, atau bentuk aset non tunai lainnya yang harus ditagih pada saat jatuh tempo. Piutang usaha dapat berupa piutang hasil penjualan barang atau jasa atau penjualan harta lainnya secara kredit atau transaksi lainnya. (Mulyaningtyas, 2017)

Menurut Astuti dan Surtikanti (2021:97), piutang adalah salah satu komponen aset lancar dalam neraca perusahaan yang muncul akibat penjualan barang, jasa, atau pemberian kredit kepada debitur, dengan pembayaran umumnya berlangsung dalam jangka waktu 30 hingga 90 hari. Secara luas, piutang dapat diartikan sebagai tuntutan terhadap pihak lain dalam bentuk uang, barang, atau jasa yang dijual secara kredit. Dalam konteks akuntansi, pengertian piutang lebih sempit, yaitu merujuk pada tuntutan kepada pihak luar perusahaan yang diharapkan akan diselesaikan melalui penerimaan uang tunai. (Tomu & Irmawati Ishak, 2022)

### **3. Efektivitas Pengelolaan Piutang**

Efektivitas berkaitan dengan pengukuran kinerja suatu organisasi yang

artinya sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan-tujuannya dengan menggunakan sumber daya yang tersedia. (Nuria et al., 2021)

Efektivitas pengelolaan piutang merupakan ukuran seberapa baik suatu organisasi/perusahaan mampu mengelola piutangnya ditinjau dari tingkat likuiditas dan keberhasilan penagihan piutang tersebut. Tergantung kapan utangnya jatuh tempo. (Revoldai Agusta, 2021)

Efektivitas pengelolaan piutang memerlukan perencanaan dan analisa yang matang agar kebijakan piutang dapat berfungsi secara efektif dan efisien, baik dalam hal penagihan piutang, penjualan kredit maupun permasalahan piutang lainnya. Efisiensi dalam pengelolaan piutang ditandai dengan rasio perputaran piutang yang tinggi. Efisiensi disini maksudnya perbandingan output dan input untuk mencapai efisiensi. Apabila rasio perputaran piutang ini dikelola secara efisien dan efektif oleh perusahaan maka akan membawa manfaat sebesar bagi organisasi/perusahaan ditinjau dari tingkat likuiditas piutang dan keberhasilan penagihan sesuai jatuh tempo piutang. (Chichi pratiwi, Goso Goso, 2023)

Dari pengertian efektivitas, kita dapat menyimpulkan bahwa efektivitas piutang adalah kemampuan perusahaan

dalam mengelola piutangnya secara konsisten dan baik untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Tujuan yang diinginkan adalah mencapai perputaran piutang yang diharapkan dan umur rata-rata piutang. Piutang usaha adalah aset yang dijual secara kredit. Besar kecilnya piutang usaha umumnya dipengaruhi oleh volume penjualan, jangka waktu kredit, dan tingkat risiko kredit yang diberikan kepada pembeli. Pengelolaan piutang berkaitan dengan permasalahan kebijakan perkreditan, penentuan syarat-syarat kredit, dan kebijakan penagihan utang yang dilaksanakan oleh perusahaan, yang meliputi: (Dwitasari, 2020)

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, yang fokus pada proses dan menggunakan deskriptif statistic untuk menjelaskan hasil secara lengkap. Teknik pengumpulan data menggunakan metode wawancara. Jenis dan sumber data yang peneliti gunakan adalah data primer dan data sekunder. Dimana data primer ini adalah informasi yang diperoleh langsung dari penelitian, sedangkan data sekunder dokumen atau data perusahaan. Adapun Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah rasio perputaran piutang, umur rata-rata piutang, rasio tunggakan dan rasio penagihan.

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Perhitungan RTO, ACP, Rasio Tunggakan dan Rasio Penagihan**

<b>Tahun</b>	<b>RTO</b>	<b>ACP</b>	<b>Rasio tunggakan</b>	<b>Rasio penagihan</b>
2020	10,67 kali	33 hari	44,69 %	33,54 %
2021	10,56 kali	34 hari	95,87 %	60,22 %
2022	6,02 kali	59 hari	148,46%	53,56 %

**Tabel 2**  
**Hasil Tingkat Efektivitas Pengelolaan Piutang**

<b>No</b>	<b>Indikator</b>	<b>Presentase Efektivitas</b>	<b>Penjelasan</b>
1.	Kebijakan Pengelolaan Piutang	80%	Kebijakan yang jelas dan terstruktur membantu dalam pengelolaan, namun masih perlu penyesuaian.
2.	Prosedur Penagihan	70%	Prosedur penagihan cukup baik, tetapi ada kendala dalam pelaksanaannya yang mengurangi efektivitas.
3.	Tingkat Kesadaran Pelanggan	50%	Kesadaran pelanggan untuk membayar tepat waktu masih rendah, menjadi titik lemah dalam pengelolaan.
4.	Sumber Daya Manusia	60%	Kualitas dan jumlah pegawai yang menangani penagihan perlu ditingkatkan untuk efektivitas lebih baik.
5.	Upaya Pemecahan Masalah	75%	Upaya yang dilakukan menunjukkan hasil positif, tetapi masih perlu diperluas dan ditingkatkan.
6.	Evaluasi dan Monitoring	65%	Proses evaluasi berjalan, tetapi implementasi hasil belum optimal, mempengaruhi keseluruhan efektivitas.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Hasil Perhitungan *Receivable Turn Over* (RTO)

Dilihat dari tabel 1 bahwa dimana hasil perhitungan *Receivable Turn Over* (RTO) mengalami penurunan dari tahun 2020 ke tahun 2021 dan tetap mengalami penurunan ditahun 2022. Hal ini ditunjukkan bahwa pada RTO tahun 2020 sebesar 10,67. Lalu ditahun 2021 RTO menunjukkan sebesar 10,56 dan ditahun 2022 RTO kembali mengalami penurunan sebesar 6,02.

#### 2. Hasil perhitungan *Average Colletion Period* (ACP)

Dilihat dari tabel 1 dimana pada tahun 2020 dan 2021 standar atau batas waktunya berada pada 33 dan 34 hari. Sedangkan ditahun 2022 standar atau batas waktunya menunjukkan berada pada 59 hari. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pada hasil ACP ini perusahaan belum dapat dikatakan efektif dalam ACP nya dikarenakan batas waktu yang ditetapkan perusahaan selambat-lambatnya 20 (duapuluh hari) sejak nota tagihan diterima oleh pelanggan.

#### 3. Hasil Perhitungan Rasio Tunggakan

Dilihat dari tabel 1 mengenai perhitungan rasio tunggakannya, dimana perhitungan menunjukkan bahwa pada tahun 2020 rasio tunggakannya sebesar 44,69% sedangkan ditahun 2021 menunjukkan sebesar 95,87%. Lalu ditahun berikutnya rasio tunggakannya sebesar 148,46%. Hal tersebut menyebabkan kenaikan drastis dikarenakan piutang tertunggak yang setiap tahunnya juga meningkat.

#### 4. Hasil Perhitungan Rasio Penagihan

Dilihat dari tabel 1 tentang perhitungan rasio penagihan dimana perusahaan mengalami kenaikan ditahun 2020 ke tahun 2021 sebesar 33,54% dan 60,22% berturut-turut. Namun pada tahun 2022 rasio penagihan perusahaan Kembali mengalami penurunan. Hal tersebut disebabkan karena walaupun jumlah piutang tertagihnya menurun sebesar 3.963.237.249, tetapi disisi lain terjadi peningkatan total piutang sebesar 6.644.362.866.

### Pembahasan

Penyajian dari tabel 2, hasil perhitungan *receivable turnover* (RTO) atau tingkat perputaran piutang Perusahaan Umum Daerah Air Minum

Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa menunjukkan bahwa piutang perusahaan berubah menjadi kas sebanyak 10,67 kali pada tahun 2020, 10,56 kali pada tahun 2021, dan 6,02 kali pada tahun 2022. Ini mengindikasikan bahwa efektivitas perputaran piutang perusahaan kurang optimal, mengingat perusahaan seharusnya dapat menghasilkan kas atau modal kembali minimal 12 kali dalam setahun.

Selanjutnya, dari hasil perhitungan Average Collection Period (ACP) atau rasio periode pengumpulan piutang, dapat diketahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengubah piutang menjadi kas. Pada tahun 2020, periode pengumpulan piutang adalah 33 hari, meningkat menjadi 34 hari pada tahun 2021, dan terakhir mencapai 59 hari di tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa periode pengumpulan piutang perusahaan tidak efektif, karena ACP dianggap efektif jika waktu pengumpulan tidak lebih dari 30 hari.

Berdasarkan hasil perhitungan rasio tunggakan, pada tahun 2020, rasio tunggakan piutang perusahaan adalah 44,69%, meningkat menjadi 95,87% pada tahun 2021, dan mencapai 148,46% pada tahun 2022. Ini menunjukkan bahwa tingkat tunggakan sangat tinggi dan dapat

merugikan perusahaan, karena dana yang seharusnya diubah menjadi kas masih tertanam dalam piutang.

Sementara itu, dari hasil perhitungan rasio penagihan, rasio tertinggi terjadi pada tahun 2021, yaitu 60,22%, menunjukkan bahwa piutang yang tertagih pada tahun tersebut lebih besar dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Hal ini kontras dengan rasio terendah pada tahun 2020, yakni 33,54%, yang menunjukkan lemahnya pengumpulan piutang di perusahaan.

## KESIMPULAN

Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Jeneberang Kabupaten Gowa dalam mengelola piutangnya belum dapat dikatakan efektif. Salah satu elemen yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan piutang adalah perputaran piutang dan umur rata-rata pengumpulan piutang. Jika perputaran piutang tinggi, maka dana yang diinvestasikan dalam piutang akan lebih cepat berubah menjadi kas dalam satu tahun. Selain itu, perputaran piutang juga dipengaruhi oleh rata-rata umur pengumpulan piutang; semakin singkat waktu yang dibutuhkan

untuk mengumpulkan piutang, maka modal yang terdapat dalam piutang dapat kembali menjadi kas dalam periode yang lebih cepat.

Disarankan agar perusahaan memperhatikan kendala yang dapat mempengaruhi pengelolaan piutang, seperti pentingnya kegiatan pengawasan yang efektif dan penerapan kebijakan yang jelas dalam pengelolaan piutang kepada pelanggan. Perusahaan juga harus mampu mengumpulkan ide-ide dari pelanggan, sehingga dapat memahami keluhan yang ada dan segera melakukan evaluasi untuk memperbaiki layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimuddin, N. A. J., Tjan, J. S., Nur, A. N., & ... (2022). Analisis Efektivitas Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada PT Pelindo SBU Pelayanan Kapal Makassar Selama Pandemi Covid 19. *Paradoks: Jurnal Ilmu ...*, 5(1), 18–24. <https://jurnal.feb-umi.id/index.php/PARADOKS/article/view/278>
- Ambut, Y. V., & Narew, I. (2020). Efektivitas pengelolaan piutang dagang cv makmur sejahtera. *Jurnal Ulet*, 4(April), 44–51. <http://ejournal.stiejb.ac.id/index.php/jurnal-ulet/article/view/98>
- Aviska, A. (2022). *Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumdam Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun*. 02(02), 28–38.
- Ayuningrum, N., & Rachmat, R. Al. (2018). Efektivitas Penagihan Piutang pada PDAM Kabupaten Banyuasin (Studi Kasus Pada PDAM Banyuasin). *Jurnal Riset Terapan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya, Volume 2*, 149–152. <https://www.jurnal.polsri.ac.id/index.php/jrtap/article/view/1802>