

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**LAPORAN KEGIATAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
TENTANG PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA
PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :
NUR MELISA
041210018**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
Dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**LAPORAN KEGIATAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI
TENTANG PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA
PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**



**Diajukan Oleh :
NUR MELISA
041210018**

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja Lapangan
dan Syarat Penyusunan Laporan Tugas Akhir**

**PALEMBANG
2023**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : NUR MELISA
NOMOR POKOK MAHASISWA : 041210018
PROGRAM STUDI : D3 AKUNTANSI
JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA (D3)
**JUDUL PKL : LAPORAN KEGIATAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI TENTANG
PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA
PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**

Tanggal: 30 November 2023
Pembimbing,

Mengetahui
Rektor

Mutiara Lusiana Annisa, S.E., M.Si
NIDN: 0255128802

Benedictus Effendi, S.T., M.T
NIP: 09.PCT.13

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : NUR MELISA
NOMOR POKOK MAHASISWA : 041210018
PROGRAM STUDI : D3 AKUNTANSI
JENJANG PENDIDIKAN : DIPLOMA TIGA (D3)
**JUDUL PKL : LAPORAN KEGIATAN SISTEM
INFORMASI AKUNTANSI TENTANG
PENAGIHAN DAN TUNGGAKAN PADA
PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG**

Tanggal: 19 Desember 2023
Penguji 1

Mengetahui
Rektor

Hendra Hadiwijaya, SE., M.Si
NIDN: 0229108302

Benedictus Effendi, S.T., M.T
NIP: 09.PCT.13

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Masa lalu dan masa kini memiliki banyak hal untuk diceritakan kepada kita tentang masa depan, dan masa depan akan memberi tahu kita banyak hal tentang masa lalu.”

(Stephen M. Millett)

Kupersembahkan Kepada :

- Allah SWT yang telah memberikan kemudahan
- Bapak dan Ibu Tercinta
- Saudara – saudara tersayang
- Dosen – dosen yang ku hormati
- Dosen Pembimbing, Ibu Mutiara Lusiana Annisa, S.E., M.Si
- Teman – teman dan Sahabat seperjuangan
- Kantor PDAM Tirta Musi Palembang dan Unit Pelayanan Sako Kenten Provinsi Sumatera Selatan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya, Penulis dapat menyelesaikan Kegiatan kerja Lapangan (PKL) dan Menyusun Laporan Kerja Lapangan. Judul Laporan PKL penulis adalah **“Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Penagihan dan Tunggakan Pada PDAM Tirta Musi Palembang.”**

Laporan Kerja Lapangan ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program Gelar Associate Professor (D3) Akuntansi di Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech. Penulis mencatat bahwa pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Lapangan dan penulisan Laporan PKL ini dapat terselesaikan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis mengucapkan terima kasih kepada Allah SWT, puji syukur kepada-Nya penulis dapat mempermudah penyelesaian laporan ini. kepada Rektor Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech, Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T. kepada Wakil Ketua Rektor 1, Ibu Adelin, S.T., M.Kom. kepada Ketua Program Studi Akuntansi, Ibu Adelin, S.T., M.Kom. kepada Dosen Pembimbing PKL Ibu Mutiara Lusiana Annisa, S.E., M.Si. yang membantu dan membimbing selama penulisan laporan. Kepada Pembimbing selama kegiatan PKL Ibu Yuliana, S.E. kepada Seluruh pegawai Unit Pelayanan Sako kenten Provinsi Sumatera Selatan. kepada ayah, ibu, dan keluarga yang memberikan dukungan materil dan moral. kepada teman-teman yang telah memberikan dukungan dan nasihat selama penyusunan laporan PKL ini.

Demikian kata pengantar ini dengan harapan agar Laporan Kerja Lapangan ini bermanfaat dan Bermanfaat bagi para pembaca. Dengan sepengetahuan penuh penulis mengakui bahwa laporan kerja lapangan ini masih banyak kesalahan dan kelemahannya, sehingga perlu banyak saran dan kritik yang membangun untuk menciptakan sesuatu yang lebih baik.

Palembang, September 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.3.1 Bagi Mahasiswa.....	4
1.3.2 Bagi Program Studi	4
1.3.3 Bagi Instansi PDAM Tirta Musi.....	4
1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan	5
1.5 Waktu Praktik Kerja Lapangan	5
1.6 Teknik Pengumpulan Data	6
1.6.1 Observasi	6
1.6.2 Wawancara	6
1.6.3 Dokumentasi.....	7
BAB II KEADAAN UMUM TEMPAT PKL	
2.1 Sejarah Perusahaan	8
2.2 Visi Dan Misi Perusahaan	10

2.2.1	Visi	11
2.2.2	Misi	11
2.3	Struktur Organisasi	11
2.4	Uraian Tugas Wewenang	12
2.5	Lambang Dan Makna	13
2.5.1	Lambang	13
2.5.2	Makna	14
BAB III	HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL	
3.1	Pelaksanaan Kerja	14
3.1.1	Uraian Kegiatan PKL	17
3.1.2	Pengertian Penagihan dan Tunggalan	21
3.1.3	Tujuan Penagihan dan Tunggalan	21
3.1.4	Manfaat Penagihan dan Tunggalan	22
3.1.5	Fungsi yang terlibat dalam Penagihan dan Tunggalan	22
3.1.6	Prosedur dan Bagan Alur Penagihan dan Tunggalan	25
3.1.7	Dokumen Yang Terkait	27
3.2	Kendala yang Dihadapi	28
3.3	Cara Mengatasi Kendala	29
3.4	Pengendalian Internal	30
3.5	Praktek Yang sehat	32
BAB IV	PENUTUP	
4.1	Simpulan	33
4.2	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA	xiv
HALAMAN LAMPIRAN	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang	11
Gambar 2.2 Lambang dan Makna PDAM Tirta Musi Palembang	13
Gambar 3.1 Prosedur dan Bagan alur penagihan rekening air.....	25
Gambar 3.2 Prosedur dan Bagan alur Setelah Gagal Bayar.....	25
Gambar 3.3 Prosedur dan Bagan Alur Usulan Pemutusan Sementara	25
Gambar 3.4 Tampilan <i>Login</i> Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)	27
Gambar 3.5 Pengecekan Baku Pelunasan dalam Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP)	27
Gambar 3.6 Dokumentasi Surat Himbauan Pelanggan.....	27
Gambar 3.7 Dokumentasi di Unit Pelayanan Sako Kenten	27

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Waktu Praktik Kerja Lapangan	5
Tabel 3.1 Daftar Tugas dari Bagian Unit Pelayanan Sako Kenten	14

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Permohonan PKL (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. Form Pengajuan Judul PKL (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Balasan Riset (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. Form Penilaian Kerja Mahasiswa (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. Form Penilaian Pembimbing PKL (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. Form Absensi (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. Form Konsultasi (*Fotocopy*)
9. Lampiran 9. Form Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Ismail, A. (2022), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan transaksi yang di biyai Pemerintah, salah satu Perusahaan Daerah yang memperluas kekuasaannya dan yang berperan penting dalam bidang ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Menurut Hakim, C. A. (2018), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Lembaga Negara yang kegiatan utamanya adalah administrasi, pendistribusian dan penyediaan air bersih kepada penduduk di wilayahnya. Menurut Rina, S. U. (2020), Setiap Daerah di Indonesia mempunyai Perusahaan Daerah Air Minum sering disebut juga PDAM yang mengolah air minum dari berbagai sumber untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Listanti, L. (2015), Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) mempunyai misi melayani kebutuhan Untuk banyak masyarakat antara lain penyediaan air bersih, pengelolaan pelayanan terbaik terhadap pelanggan, salah satunya adalah mendengarkan keluhan masyarakat atau pelanggan terkait pasokan air, pemeliharaan fasilitas dan insfrastruktur yang ada untuk menjaga kualitas dan kuantitas air, pengadaan aliran air tepat waktu dan pengambilan dana masyarakat melalui pengadaan menggunakan Kembali keuntungan dari kegiatan usahanya di bidang konstruksi dan infrastruktur yang dibutuhkan masyarakat.

Dua layanan yang ditawarkan kepada bisnis regional meliputi Layanan berlangganan, Pemasangan baru dan keluhan pelanggan, Keterlambatan penagihan dan tunggakan

Menurut Giovani, S. (2020), Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, dan mengolah data keuangan suatu organisasi. Sistem ini berfungsi untuk menyediakan informasi yang akurat dan relevan dalam proses pengambilan keputusan manajerial. Dalam konteks penagihan dan tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang, sistem informasi akuntansi memiliki peran penting dalam mencatat dan melacak data penagihan, pembayaran, dan tunggakan pelanggan. Sistem ini membantu dalam mengelola informasi yang terkait dengan tagihan pelanggan, termasuk pengiriman tagihan, pencatatan pembayaran, dan pemantauan tunggakan.

Dengan adanya sistem informasi akuntansi, PDAM Tirta Musi Palembang dapat mengoptimalkan proses penagihan dan penyelesaian tunggakan. Informasi yang terdokumentasi dengan baik dalam sistem ini memungkinkan pihak PDAM untuk memantau pelanggan yang memiliki tunggakan, mengirimkan pemberitahuan tunggakan, serta memberlakukan tindakan penagihan yang sesuai. Selain itu, sistem informasi akuntansi juga membantu dalam menyusun laporan keuangan yang akurat dan dapat dipercaya. Laporan-laporan ini penting dalam mengukur kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang dan memberikan informasi kepada pihak terkait, seperti manajemen, pemegang saham, atau pihak eksternal.

Penagihan pada PDAM Tirta Musi Palembang dilakukan untuk memastikan pelanggan membayar tagihan air mereka secara tepat waktu. Biasanya, PDAM akan mengirimkan tagihan kepada pelanggan berdasarkan pemakaian air selama periode tertentu. Pelanggan kemudian diharapkan membayar tagihan tersebut dalam batas waktu yang ditentukan. Namun, kadang-kadang ada juga pelanggan yang tidak membayar tagihan mereka tepat waktu disebut dengan tunggakan. Tunggakan ini bisa terjadi karena berbagai alasan, seperti pelanggan lupa membayar, dan kesulitan keuangan.

Untuk mengatasi tunggakan, PDAM Tirta Musi Palembang biasanya punya prosedur tertentu. Mereka akan mengirimkan pemberitahuan tunggakan kepada pelanggan yang belum membayar. Pemberitahuan ini berisi informasi tentang jumlah tunggakan, tanggal jatuh tempo pembayaran, dan langkah-langkah penyelesaian tunggakan. Setelah menerima pemberitahuan tunggakan, pelanggan diharapkan membayar tunggakan mereka sesuai dengan instruksi yang diberikan. Jika pelanggan tidak membayar setelah pemberitahuan, PDAM bisa mengambil tindakan tambahan, seperti penagihan lebih lanjut atau memutus pasokan air ke pelanggan yang wanprestasi. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa semua pelanggan PDAM Tirta Musi Palembang membayar tagihan air mereka secara tepat waktu. Dengan begitu, PDAM bisa mempertahankan keberlanjutan operasional dan memberikan pelayanan air yang berkualitas kepada masyarakat Palembang.

Terdapat beberapa kendala dalam menyelesaikan praktik kerja lapangan pada penagihan dan tunggakan. seperti, Terjadinya kesalahan Ketika staff penagihan dan tunggakan memisahkan data pelanggan yang umur tunggakannya lebih dari 3 tahun atau menunggak 1 bulan. tapi, umur tunggakan sudah lebih dari 3 bulan dari lembar copy himbauan, Untuk rekening belum laku/belum tertagih akibat perbaikan status data rekening, maka dilakukan pendataan oleh pengawas untuk ditagih ulang penagih ke pelanggan, Terjadinya kesalahan Ketika jumlah uang yang disetor oleh penagih tidak sesuai. Contoh seharusnya jumlah uang rekening laku yang dikurangi dengan jumlah uang rekening yang batal bayar.

1.2 Tujuan Laporan Praktik Kerja Lapangan

Beberapa tujuan yang ingin di capai dalam pelaksanaan program Praktik Kerja Lapangan ini meliputi:

1. Sebagai syarat untuk menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.
2. Agar mahasiswa dapat mempraktekkan teori dasar yang diperoleh dalam Pembelajaran perguruan tinggi dan dapat melamar langsung ke Perusahaan/Instansi.
3. mengembangkan apa yang sudah dipelajari di lingkungan dunia kerja

1.3 Manfaat Praktik Kerja Lapangan

Adapun manfaat praktik kerja lapangan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1.3.1 Bagi Mahasiswa

- a. Dapat memperoleh pengalaman kerja
- b. Dapat mengembangkan keterampilan di dunia kerja.
- c. Dapat membangun jaringan professional di dunia pekerjaan.

1.3.2 Bagi Program Studi

- a. Meningkatkan hubungan kerja sama antara Instansi perusahaan dengan Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech.
- b. Dapat meningkatkan kualitas lulusan dengan adanya program Praktik kerja lapangan.
- c. Dapat memperbarui dan meningkatkan kurikulum agar sesuai dengan kebutuhan industri.

1.3.3 Bagi Instansi PDAM Tirta Musi Palembang

- a. Adanya kerja sama yang baik antara dunia Pendidikan dan dunia kerja, sehingga Instansi tersebut bisa dikenal di kalangan akademik.
- b. Dapat membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan atau masalah yang sedang dihadapi.
- c. Dapat membawa ide, pengetahuan baru, dan keterampilan yang baru dipelajari di kampus.

1.4 Tempat Praktik Kerja Lapangan

Penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten Provinsi Sumatera Selatan yaitu merupakan salah satu unit pelayanan dari PDAM Tirta Musi Palembang yang bertanggung jawab dalam menyediakan pelayanan air bersih kepada masyarakat di daerah Sako Kenten, Palembang. Unit pelayanan ini memiliki peran yang penting dalam memenuhi kebutuhan air bersih bagi penduduk di wilayah tersebut. Berikut merupakan informasi mengenai pelayanan tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Nama Perusahaan : PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako
Kenten Provinsi Sumatera Selatan.

Alamat : Jl. Musi Raya Barat No.186, Perumahan Nasional
Sako Kenten Palembang, Sumatera Selatan.

Telepon : (0711) 355222.

Email : pdam.palembang@tirtamusu.com

1.5 Waktu Praktik Kerja Lapangan

Adapun waktu praktik kerja lapangan yang penulis gunakan dalam laporan Praktik kerja lapangan, antara lain:

Tabel 1.1 Waktu Praktik Kerja Lapangan

Hari	Jam	Kegiatan
Senin – Kamis	07.20 WIB 12.00 WIB	Masuk Kerja Pulang
Jum'at	07.20 WIB 11.30 WIB	Masuk kerja Pulang

Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang, 2023

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PDAM Tirta Musi Palembang di Unit Pelayanan Sako Kenten Provinsi Sumatera Selatan. Penulis menggunakan beberapa metode penelitian untuk memperoleh data yang akurat. Adapun Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah:

1.6.1 Observasi

Menurut Arikunto, S. (2020), Observasi adalah proses pengamatan langsung suatu obyek yang ada di lingkungan, baik yang sedang berlangsung ataupun masih dalam tahapan, dengan menggunakan penginderaan.

Dengan metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada bidang penagihan dan tunggakan, dimulai proses memeriksa data pelanggan, surat status pengiriman himbauan pelanggan, memisahkan dan mengurutkan surat status himbauan pelanggan berdasarkan bulan dan Id pelanggan, serta melakukan penyusunan berkas-berkas yang berkaitan dengan penagihan dan tunggakan.

1.6.2 Wawancara

Menurut Maxmanroe. (2020), wawancara adalah dengan tujuan percakapan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden secara langsung (tatap muka) untuk memperoleh informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang bisa menjelaskan masalah penelitian.

Pada metode ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Asisten Manager Bagian Penagihan dan tunggakan yakni Bapak Rendy Gerianda, S.Kom. selaku pembimbing Praktik Kerja Lapangan. Data yang didapat dari kegiatan wawancara berupa data kegiatan pada penagihan dan tunggakan, struktur organisasi dan sejarah perusahaan.

1.6.3 Dokumentasi

Menurut Ibnu. (2020), Pengertian dokumentasi adalah sebuah cara untuk memperoleh informasi dan data dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang bisa mendukung sebuah penelitian.

Menurut Paul, O. (2022), Pengertian dokumentasi sebagai pekerjaan mengumpulkan, menyusun dan mengelola dokumen literereter yang mencatat segala aktivitas manusia dan yang dianggap berguna untuk dijadikan sebagai bahan dan penerangan mengenai berbagai soal. Dokumentasi yang didapatkan oleh penulis berupa laporan dalam proses dokumentasi data. Yaitu berupa, laporan penagihan, laporan tunggakan, visi-misi dan profil perusahaan.

BAB II

KEADAAN UMUM TEMPAT PKL

2.1 Sejarah Perusahaan

PDAM Tirta Musi Palembang punya sejarah yang cukup panjang, Perusahaan ini didirikan pada tanggal 1 Januari 1976 dengan nama PDAM Tirta Bumi Palembang. Tapi seiring berjalannya waktu, PDAM Tirta Bumi Palembang digabung dengan PDAM Tirta Bina Palembang pada tahun 1985. Setelah penggabungan itu, perusahaan ini kemudian berubah namanya menjadi PDAM Tirta Musi Palembang. Awalnya, PDAM Tirta Musi Palembang hanya melayani sebagian kecil wilayah Kota Palembang. Tapi seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan kota, perusahaan ini terus berkembang dan memperluas jangkauan pelayanannya.

Mereka membangun infrastruktur yang lebih baik, seperti memperluas jaringan distribusi dan memperbaiki sistem perpipaan. Selain itu, PDAM Tirta Musi Palembang juga fokus pada peningkatan kualitas air yang disediakan kepada masyarakat. Mereka melibatkan teknologi terkini dalam pemrosesan air agar bisa menghasilkan air minum yang aman dan berkualitas tinggi.

Tak hanya itu, PDAM Tirta Musi Palembang juga aktif dalam program konservasi air dan pengelolaan sumber daya air yang berkelanjutan. Mereka berkomitmen untuk menjaga keberlanjutan lingkungan dan memastikan pasokan air yang memadai bagi masyarakat Palembang. Sampai sekarang, PDAM Tirta Musi Palembang terus berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Mereka terus melakukan inovasi dan peningkatan efisiensi operasional agar dapat memenuhi kebutuhan air minum yang semakin meningkat.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

2.2.1. Visi

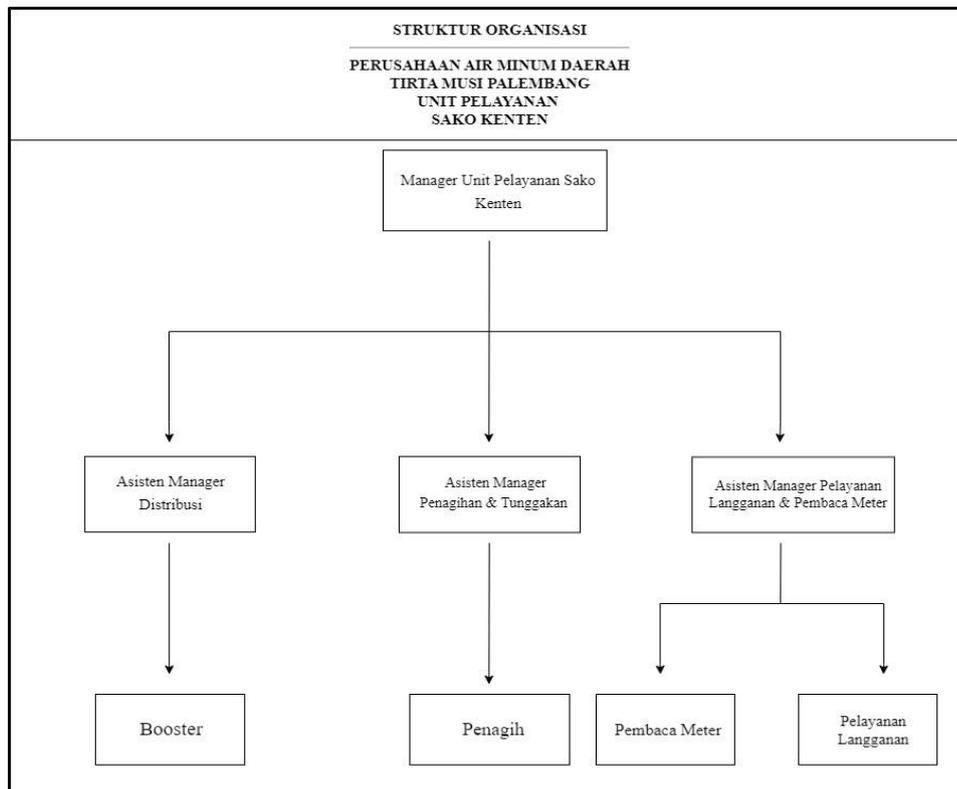
“Menjadi perusahaan smart happy yang unggul dalam penyediaan air minum dan pengelola air limbah di Indonesia pada tahun 2028.”

2.2.2. Misi

1. Menjadi penyedia air minum yang handal berprinsip pada pelayanan 4K (kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan) serta GCG (*Good Corporate Governance*).
2. Mengintegrasikan semua informasi produksi, distribusi, pelayanan dan sumber daya dalam pengembangan transformasi teknologi digital sebagai sumber kekuatan perusahaan
3. Mengutamakan kepuasan/kebahagiaan pelanggan dengan pelayanan yang lancar, aman, cukup, teratur dan bertanggung jawab sehingga menjadi kebanggaan masyarakat dan pemerintah
4. Mampu memberikan kesejahteraan dan kebahagiaan terbaik secara berkelanjutan bagi karyawan dan menjadi tempat memperluas wawasan pengetahuan dan keterampilan tentang penyediaan air minum dalam upaya pengembangan diri yang lebih kreatif dan inovatif dengan teknologi tepat guna, efisien dan terintegrasi, berbasis sumber daya dan kearifan lokal

2.3 Struktur Organisasi

Adapun Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut:



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten,2023

Gambar 2.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten

2.4 Uraian Tugas Wewenang

Berikut ini adalah pembagian tugas dan wewenang berdasarkan struktur organisasi yang sudah ada pada gambar 2.1:

1. Manager Unit Pelayanan

Manager Unit Pelayanan bertanggung jawab dalam mengkoordinasi dan mengendalikan kegiatan wilayah pelayanan cabang baik secara umum dan teknik dalam pelaksanaan kegiatan operasional sesuai ketentuan yang berlaku. pelayanan pelanggan, pembacaan meter dan pengelolaan rekening, pengendalian pendapatan, pengendalian losses pemutusan/ penyambungan dan penertiban, pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi, melaksanakan administrasi dan keuangan, serta membina hubungan kerja, kemitraan dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan *Good Corporate Governance*.

Tugas jabatan Manager Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Mengkoordinir kegiatan Produksi dan Perawatan, Distribusi, Perencanaan dan Pengawasan, pemasaran, administrasi Umum, keuangan, Hubungan Langgan, dan lainnya penyampaian informasi atas kebijakan PDAM untuk eksternal dan internal.
2. Memonitor dan mengendalikan kegiatan operasional administrasi umum dan teknik semua unit di cabang.
3. Mengkoordinir penyelesaian pengaduan dari masyarakat/ pelanggan sesuai peraturan yang berlaku.

4. Mengkoordinir kegiatan survey, baik jaringan lama/baru, sambungan langganan, pemutusan, pembukaan, dan kepuasan pelanggan.
5. Mengkoordinir kegiatan penurunan tingkat kehilangan air, pemerataan tekanan dan pengaliran kepada pelanggan.
6. Mengevaluasi semua kegiatan dan menjalankan SOP serta melakukan penghitungan efisiensi serta mempertanggung jawabkan seluruh biaya operasional cabang.
7. Mengelola SDM, keuangan serta aset/ inventaris perusahaan di lingkungan kerjanya.
8. Melakukan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas-tugas supervisor dan asisten manager.
9. Mengatur, mengendalikan dan melaksanakan administrasi umum dan mengatur fungsi pelayanan.

Wewenang sebagai seorang Manajer Unit Pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan pekerjaan masing-masing sub Bagian Unit Layanan.
2. Memberikan persetujuan/menolak pengajuan usulan atas biaya-biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional. Bagian Unit Layanan.
3. Memberikan rekomendasi/ penilaian atas kinerja pegawai di Bagian Unit Layanan.
4. Memberikan keterangan/ informasi tentang produk dan kegiatan pelayanan PDAM kepada Media Massa melalui Humas PDAM.

2. Asisten Manager Distribusi

Asisten Manager Distribusi mengkoordinir, mengelola, memelihara, monitoring dan evaluasi, seluruh sistem transmisi distribusi (kondisi jaringan meter air, kondisi sambungan langganan, pengaduan dan SDM transmisi distribusi).

Jabatan sebagai seorang Asisten Manager Distribusi mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Memimpin Bagian Transmisi Distribusi.
2. Menyusun rencana kerja Bagian Transmisi dan Distribusi Pusat.
3. Mengkoordinir dan mengendalikan, pemantauan tugas-tugas seluruh kegiatan dalam pengelolaan sistem transmisi distribusi.
4. Mengkoordinir dan mengendalikan kegiatan monitoring, pemeliharaan, perbaikan dan penggantian pipa transmisi, distribusi, retikulasi, meter air, jembatan pipa termasuk perlengkapan mekanikal dan elektrikal.
5. Mengkoordinir penyelenggaraan pemasangan jaringan perpipaan yang dilaksanakan oleh PDAM maupun pihak ketiga. Mengkoordinir dan mengendalikan pelaksanaan pemutusan saluran air minum pelanggan dan non pelanggan yang bermasalah.
6. Evaluasi penggunaan biaya operasional di Bagian Transmisi & Distribusi agar menjadi efisien dan efektif.
7. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Direktur Teknik.

Wewenang sebagai seorang Asisten Manager Distribusi mempunyai, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan atas tindakan-tindakan preventif maupun kuratif yang akan diambil dalam rangka pelaksanaan tugas di Bagian Transmisi & Distribusi atas dasar persetujuan Direksi.
2. Mengusulkan jenis spesifikasi teknis meter air dan peralatan lainnya yang akan dipergunakan oleh pelanggan sesuai peruntukannya.
3. Menandatangani Surat Perintah Kerja (SPK) untuk pelaksanaan pekerjaan dibagian Transmisi distribusi.
4. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan pada masing-masing unit kerja di Bagian Transmisi & Distribusi.
5. Memberikan persetujuan atas biaya-biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional Bagian Transmisi & Distribusi.
6. Memberikan rekomendasi/ penilaian atas kinerja pegawai dibagian Transmisi & Distribusi.

3. Asisten Manager Penagihan Dan Tunggakan

Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan membantu kepala bagian Bagian Pelayanan dan Penagihan dalam pengendalian kegiatan penagihan rekening air dan non air serta mengendalikan tunggakan. Menjalankan tanggung jawab sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Memimpin Seksi Penagihan sejalan dengan peraturan perusahaan untuk mencapai tujuan/sasaran yang telah ditentukan. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pengelolaan penerimaan rekening air dan non air. Mengurus perencanaan, merumuskan dan kebijakan strategis yang menyangkut penagihan. Mengurus penagihan piutang pelanggan dan bertanggung

jawab atas penyelenggaraan pengelolaan pengendalian piutang usaha. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan pencairan/ penagihan piutang usaha dengan pendekatan persuasif dan upaya lainnya.

Jabatan sebagai seorang Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran di Seksi Penagihan.
2. Mengirim surat pemberitahuan kepada pelanggan yang menunggak.
3. Menyelenggarakan kegiatan administrasi penagihan rekening air dan non air.
4. Monitoring surat tagihan yang sudah dikirim.
5. Memonitor hasil penagihan setiap hari dan membuat daftar rekapitulasi hasil tagihan setiap hari (hasil tagihan loket maupun dari vendor).
6. Melakukan sinkronisasi data hasil tagihan (loket maupun vendor setiap hari).
7. Membuat strategi-strategi penagihan dalam upaya pencapaian target penagihan.
8. Menerima setoran rekening non air yang meliputi biaya-biaya pemasangan sambungan baru, biaya administrasi dan lain-lain, untuk disetorkan kembali ke Seksi Keuangan dan Aset (Bendahara Rutin PDAM).
9. Membuat daftar laporan yang berhubungan dengan penagihan rekening air dan non air (LPP, rekap LPP, rekap setoran lainnya).
10. Menerima dan membuka email hasil laporan penerimaan penagihan (LPP) vendor untuk sinkronisasi data hasil penjualan dari pihak vendor.
11. Menyiapkan data monitoring pelanggan data yang mencicil di loket PDAM.

Wewenang sebagai seorang Asisten Manager Penagihan dan Tunggakan, yaitu sebagai berikut:

1. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan rencana pekerjaan masing-masing unit kerja di Penagihan dan Tunggakan.
2. Memberikan keringanan pembayaran rekening air pelanggan dalam bentuk angsuran atas persetujuan yang diatur oleh Direksi.
3. Memberikan persetujuan atas biaya dalam pelaksanaan kegiatan operasional di Penagihan dan Tunggakan.

4. Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter

Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter Membantu Manager Unit Wilayah dalam memimpin, mengelola dan mengendalikan kegiatan dibidang pelayanan dan pembaca meter mencakup kegiatan merencanakan pelayanan, dan pembacaan meteran pelayanan wilayah. Mengurus perencanaan, merumuskan dan kebijakan strategis yang menyangkut pelayanan pelanggan dan pembacaan meteran.

Jabatan sebagai seorang Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Menyusun rencana kerja dan anggaran fungsi baca meter dan pemeliharaan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai pedoman kerja. Mengkoordinir pembacaan dan pencatatan meter air sesuai hari pembacaan, menyusun jadwal pembacaan dan rute jalan, komplek, lokasi dan lainnya.
2. Melaksanakan manajemen baca meter.

3. Memantau pembuatan dan pemeliharaan Rute Baca Meter (RBM) yang dilakukan oleh outsourcing baca meter.
4. Menggerakkan, melaksanakan dan mengevaluasi pembacaan meter yang dilakukan oleh PDAM.
5. Menganalisis pelaksanaan pembacaan dan pencatatan angka kedudukan meter yang dilakukan oleh outsourcing baca meter.
6. Memantau dan menganalisis pelayanan, penyambungan sementara, perubahan tarif, ganti nama pelanggan, balik nama pelanggan dan perubahan lainnya serta pengaduan pelanggan yang berhubungan dengan sambungan PDAM.
7. Memantau penerimaan pembayaran pelanggan, penyambungan sementara, biaya perubahan, tagihan susulan dan biaya lainnya.

Wewenang sebagai seorang Asisten Manager Pelayanan Pelanggan Dan Pembaca Meter, yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan proses pelaksanaan penerbitan dan pengendalian Perintah Kerja (PK) dan Surat Perintah Kerja (SPK)
2. Memimpin bagian Pelayanan Pelanggan dan Pembaca Meter.
3. Memberikan persetujuan atas pelaksanaan pekerjaan masing-masing sub bagian hubungan langganan dan pembaca meter.
4. Memonitor dan mengendalikan kegiatan operasional pembacaan water meter sambungan langganan dan menyampaikan sesuai kondisinya.

5. Booster

Seorang Booster adalah orang yang bertugas secara langsung dalam teknis dan mengelola sistem pengaliran air (melalui pipa transmisi, reservoir, pipa distribusi, pipa retikulasi lainnya). Memastikan mengalirkan air secara berkesinambungan secara terus menerus selama 24 jam/hari baik melalui sistem perpipaan. Menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang timbul di Bagian Transmisi & Distribusi baik internal dan eksternal. Melakukan pembinaan sumber daya manusia di Bagian Transmisi dan Distribusi. Membuat laporan hasil pelaksanaan tugas kepada atasan

Jabatan sebagai seorang Booster mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Mendata kondisi jaringan pipa transmisi, reservoir, pipa distribusi dan pipa retikulasi per zona pelayanan
2. Melakukan perbaikan sistem pengaliran air dan pemeliharaan pipa transmisi, reservoir, pipa distribusi dan pipa retikulasi termasuk perlengkapannya secara terus menerus untuk seluruh zona pelayanan.
3. Mengatur dan mencatat pengaliran, tekanan air pada sistem distribusi serta memeriksa secara rutin valve, air valve, hidran kebakaran, dan perlengkapan pendukung lainnya.
4. Mengawasi pelaksanaan pemasangan pipa transmisi, pipa distribusi, pipa retikulasi dan peralatan pendukung lainnya.
5. Mendata/ meng-update panjang pipa terpasang berikut peralatan penunjang lainnya.

Wewenang sebagai seorang Booster, yaitu sebagai berikut:

1. Menghentikan pengaliran air pelanggan sementara waktu untuk melakukan perbaikan, pengoneksian, pemeliharaan jaringan dengan berkoordinasi dengan bagian terkait.
2. Mengatur pengaliran air untuk pemerataan pengaliran kepada pelanggan.
3. Melakukan tindakan yang dianggap perlu dalam pelaksanaan kegiatan operasional dan memberikan rekomendasi dalam hal terjadinya kondisi-kondisi yang memerlukan penanganan segera.

6. Penagih

Seorang Penagih adalah orang yang bertugas secara langsung dalam melaksanakan pengelolaan penagihan rekening air minum dan non air lainnya terhadap pelanggan sehingga dapat meningkatkan penerimaan kas perusahaan. Menyelesaikan permasalahan – permasalahan yang timbul di Sub Bagian Penagihan.

Jabatan sebagai seorang Penagih mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melaksanakan kegiatan penagihan rekening air dan non air.
2. Menyusun laporan hasil penagihan rekening dan non air
3. Menyampaikan daftar pelanggan yang harus dilakukan penutupan dan pembukaan kebagian sambungan dan penyegelan.
4. Menjalin kerjasama dengan pihak eksternal dalam rangka penagihan rekening air dan non air.

Wewenang sebagai seorang Penagih, yaitu sebagai berikut:

1. Mengirimkan rekening tagihan rekening air ke pelanggan potensial.
2. Menerbitkan surat penagihan tunggakan rekening pelanggan.
3. Mengusulkan untuk menerima atau menolak kerjasama dengan pihak penagihan eksternal.

7. Pembaca Meter

Seorang Pembaca Meter adalah orang yang bertugas melakukan kegiatan pembacaan dan pencatatan meter air serta pengelolaan rekening pelanggan.

Jabatan sebagai seorang Pembaca Meter mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan atas pembacaan dan pencatatan meter air.
2. Melaksanakan koreksi dan menetapkan pemakaian air pelanggan berdasarkan hasil cek pembacaan akhir akibat ganti meter, kondisi meter air, tutupan dan bukaan.
3. Menetapkan data riil pemakaian air pelanggan sesuai angka meter yang sesungguhnya.
4. Menjamin ketepatan pembacaan meter air pelanggan.

Wewenang sebagai seorang Penagih, yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan status dan hasil akhir pembacaan meter.
2. Memberikan rekomendasi/ penilaian atas kinerja staf pegawai di Sub Bagian Pembaca Meter.

8. Pelayanan Langgan

Seorang Pelayanan Langgan adalah orang yang bertugas kegiatan hubungan langganan, pemasaran dan pembacaan water meter pelanggan serta menyampaikan informasi hubungan langganan baik eksternal dan internal. Melaksanakan pengawasan dan evaluasi kegiatan pelayanan kepada pelanggan.

Jabatan sebagai seorang Pelayanan Langgan mempunyai beberapa tugas, yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan pengawasan administrasi dan pengendalian dalam hal penerimaan sambungan baru, memberikan informasi atas perubahan status pelanggan serta menampung dan menyelesaikan permasalahan Langgan.
2. Memasukan/mengupdate data-data pelanggan pada sistem informasi pelanggan dan billing/ program yang tersedia.
3. Mengontrol/mengevaluasi penggunaan biaya operasional di Sub Bagian Hubungan Langgan agar menjadi efisien dan efektif.
4. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Bagian Hubungan Langgan.

Wewenang sebagai seorang Pelayanan Langgan, yaitu sebagai berikut:

1. Menerima atau menolak permohonan pemasangan sambungan baru pelanggan dengan memperhatikan persyaratan teknis dan administrasi.
2. Memberikan rekomendasi keringanan pembayaran rekening dalam bentuk angsuran atas persetujuan atasan langsung dan direksi sesuai aturan yang berlaku.

3. Memberikan keterangan/ informasi tentang kegiatan pelayanan PDAM kepada pelanggan.

2.5 Lambang dan Makna

2.5.1 Lambang PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako

Kenten



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang

Gambar 2.2 Lambang PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako kenten

2.5.2 Makna Lambang PDAM Tirta Musi Palembang

- Jembatan Ampera merupakan simbol Kota Palembang
- Lingkaran Imajiner melambangkan kekompakan dan persatuan
- Tiga Gelombang Air melambangkan Tiga Pilar karakter Perusahaan Profesional, kerja ikhlas, cerdas, inovatif dan berkomitmen terhadap pelestarian lingkungan.
- Gelombang Air melambangkan kedinamisan Perusahaan Smart and happy.
- Warna kuning Keemasan dan Biru melambangkan kekuatan tekad dan kesuksesan.

BAB III

HASIL DAN CAPAIAN KEGIATAN PKL

3.1 Pelaksanaan Kerja

Penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan selama kurang lebih satu bulan, terhitung sejak tanggal 10 Agustus 2023 sampai dengan 8 September 2023. Pelaksanaan kegiatan praktik kerja lapangan ini sesuai dengan jadwal yang berlaku pada PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten Provinsi Sumatera Selatan. Mulai dari hari Senin sampai dengan hari Kamis pukul 07.20 WIB – 12.00 WIB dan hari Jum'at dari pukul 07.20 sampai dengan pukul 11.30 WIB.

Ketika pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, Penulis diberikan Tugas-tugas yang sesuai dengan posisi penulis ditempatkan. Tugas-tugas yang diberikan dalam rangka pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, secara umum memberikan gambaran mengenai kegiatan pada subbagian pada penagihan dan tunggakan. Disini penulis mencoba mendeskripsikan apa yang telah penulis lakukan selama satu bulan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan. Berhubungan dengan tempat penulis melaksanakan Praktik Kerja Lapangan, maka segala bentuk pekerjaan yang ada di kantor Unit pelayanan Sako Kenten adalah kebijakan atau regulasi ruang lingkup bagian penagihan dan tunggakan. Bagian penagihan dan tunggakan merupakan hal yang penting dalam menjaga kelancaran operasional perusahaan dan keberlanjutan pelayanan air minum kepada masyarakat. PDAM Tirta Musi Palembang memiliki sistem penagihan

yang bertujuan untuk memastikan pembayaran tagihan air oleh pelanggan secara tepat waktu.

Tabel 3.1 Daftar Tugas Dari Bagian Penagihan dan Tunggakan PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten

Tanggal	Jam Kerja (WIB)	Kegiatan
10 Agustus-11 Agustus (Hari 1 & Hari 2)	07.30 – 12.00 WIB (Kamis) 07.20 – 11.30 WIB (Jum'at)	1. Pengenalan karyawan dan Perusahaan 2. Pengenalan sistem di bagian Penagihan dan tunggakan 3. Mengecek baku pelunasan
14 Agustus -18 Agustus (Minggu 1)	07.20 – 12.00 WIB (Senin-Kamis) 07.20 – 11.30 WIB (Jum'at)	1. Pengenalan aplikasi sistem Informasi layanan pelanggan. 2. Pengenalan aplikasi pembuat Peta 3. Pengecekan baku pelunasan 4. Penge-capan surat himbauan Pelanggan 5. Pengecekan baku pelunasan pelanggan
21 Agustus -25 Agustus (Minggu 2)	07.20 -12.00 WIB (Senin – Kamis) 07.20 – 11.30 WIB (Jum'at)	1. Merapikan dokumen-dokumen 2. Membuat laporan PKL 3. Bimbingan judul PKL 4. Merapikan dokumen & berkas 5. Penge-capan surat himbauan pelanggan

Tanggal	Jam Kerja (WIB)	Kegiatan
28 Agustus-01September (Minggu 3)	07.20 – 12.00 WIB (Senin- Kamis) 07.20 – 11.30 WIB (Jum'at)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melihat cara pembacaan meteran 2. Menginput surat keluhan pelanggan 3. Merapikan dokumen & berkas 4. Pengecekan baku pelunasan 5. Mengecek baku pelunasan & memisahkan surat himbauan pelanggan
04 September- 08 September (Minggu 4)	07.20 – 12.00 WIB (Senin- Kamis) 07.20- 11.30 WIB (Jum'at)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menginput no. Hp pelanggan 2. Pengecekan No.Wa pelanggan 3. Menginput No. Hp pelanggan 4. Menginput No. Hp pelanggan & Memisahkan surat himbauan Berdasarkan bulan 6. Pengecekan baku pelunasan & Perpisahan PKL kepada manager dan karyawan.

Sumber : data diolah, 2023

3.1.1 Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Selama kurang lebih satu bulan penulis melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan, Kegiatan keseharian penulis selama melakukan Praktik kerja Lapangan seperti pengecekan baku pelunasan tagihan dan tunggakan, Surat Himbauan Pelanggan, Menginput surat keluhan pelanggan, merapikan dokumen dan berkas-berkas, penginputan No.Hp Pelanggan, dan memisahkan surat himbauan berdasarkan bulan yang terkait dengan penagihan dan tunggakan.

3.1.2 Pengertian Penagihan dan Tunggakan

Menurut Mizuari, F. (2018), Pengertian Penagihan merupakan proses, cara, perbuatan menagih, permintaan agar membayar hutang. Dalam akuntansi penagihan biasanya digunakan untuk menunjukkan klaim yang akan dilunasi dengan uang. Penagihan adalah suatu kegiatan melakukan tagihan kepada seseorang atau kelompok, agar orang tersebut ingat akan utangnya yang harus dibayar. Adapun maksud daripada penagihan itu sendiri adalah untuk menginformasikan dan mengingatkan, pihak-pihak tertagih bahwa ia mempunyai kewajiban untuk membayar utangnya kepada pihak penagih.

Menurut Humairoh, A. P. (2021), Pengertian tunggakan adalah angsuran, pajak, tagihan dan sebagainya yang belum dibayar. Jadi dapat disimpulkan pengertian tunggakan adalah pajak yang belum dibayar oleh seseorang, badan usaha atau lembaga masih berstatus sebagai pengguna jasa.

3.1.3 Tujuan Penagihan Dan Tunggakan

Tujuan dari proses penagihan utang adalah untuk mendapatkan pembayaran dari pihak yang berhutang. Biasanya, tujuan ini dilakukan untuk menjaga kestabilan keuangan perusahaan atau individu yang memiliki piutang. Dengan melakukan penagihan utang, pihak yang berhutang diharapkan bisa melunasi kewajibannya dan menghindari masalah yang lebih besar seperti penundaan pembayaran atau kebangkrutan.

Tujuan dari penanganan tunggakan adalah untuk mendapatkan pembayaran dari pihak yang memiliki kewajiban pembayaran tertunggak.

Biasanya, tujuan ini dilakukan untuk menjaga kestabilan keuangan perusahaan atau individu yang memiliki tunggakan tersebut. Dengan menangani tunggakan, pihak yang berhutang diharapkan bisa melunasi kewajibannya dan menghindari konsekuensi yang lebih serius seperti penagihan hukum atau penurunan kredit. Selain itu, penanganan tunggakan juga membantu dalam menjaga hubungan baik antara kreditor dan debitur.

3.1.4 Manfaat Penagihan

Manfaat dari proses penagihan adalah sebagai berikut:

1. Mendapatkan pembayaran yang tertunda, Tujuan utama dari penagihan adalah untuk mendapatkan pembayaran yang masih tertunda. Dengan melakukan penagihan yang efektif, pihak yang berhutang dapat diingatkan dan mendorong mereka untuk melunasi kewajiban pembayaran mereka.
2. Mempertahankan arus kas, Dengan melakukan penagihan yang baik, perusahaan atau individu yang memiliki piutang dapat mempertahankan arus kas mereka. Pembayaran yang diterima dari penagihan dapat digunakan untuk membiayai operasional, membayar hutang lain, atau menginvestasikan kembali dalam bisnis.
3. Mengurangi risiko kerugian, Dengan melakukan penagihan yang konsisten, risiko kerugian akibat tunggakan dapat dikurangi. Dengan menindaklanjuti pembayaran yang tertunda, perusahaan atau individu dapat menghindari kerugian finansial yang lebih besar.

4. Meningkatkan hubungan dengan pelanggan, Meskipun penagihan sering kali terkait dengan situasi yang tidak menyenangkan, penanganan yang profesional dan kooperatif dapat membantu mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan. Komunikasi yang baik dan penyelesaian yang adil dapat memperkuat hubungan jangka Panjang.

3.1.5 Fungsi yang Terlibat dalam Penagihan dan Tunggakan

Dalam sistem informasi akuntansi, beberapa fungsi yang terlibat dalam penagihan dan tunggakan di PDAM Tirta Musi Palembang adalah sebagai berikut:

1. Pencatatan Penagihan, Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat semua transaksi penagihan yang dilakukan oleh PDAM Tirta Musi Palembang. Mereka mencatat jumlah tagihan, detail pelanggan, dan tanggal jatuh tempo pembayaran.
2. Penerimaan Pembayaran, Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat dan memproses pembayaran dari pelanggan. Mereka mencatat jumlah pembayaran, tanggal pembayaran, dan metode pembayaran yang digunakan.
3. Penyelesaian Tunggakan, Fungsi ini bertanggung jawab untuk menangani tunggakan yang belum diselesaikan oleh pelanggan. Mereka melakukan upaya penagihan, seperti mengirimkan pemberitahuan tunggakan, melakukan negosiasi pembayaran, dan mengatur rencana pembayaran yang sesuai tunggakan, melakukan negosiasi pembayaran, dan mengatur rencana pembayaran yang sesuai.

4. Pelaporan Tunggakan, Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyusun laporan tentang jumlah dan status tunggakan. Mereka memantau tunggakan secara berkala dan menyediakan laporan kepada manajemen untuk pengambilan keputusan yang tepat.
5. Rekonsiliasi Data, Fungsi ini bertanggung jawab untuk melakukan rekonsiliasi antara data penagihan dan pembayaran. Mereka memastikan bahwa jumlah tunggakan yang tercatat sesuai dengan jumlah pembayaran yang diterima.
6. Pelaporan Keuangan, Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan yang mencakup informasi tentang penagihan dan tunggakan. Laporan ini akan memberikan gambaran tentang kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang terkait dengan penagihan dan penyelesaian tunggakan.

3.1.6. Prosedur dan Bagan Alur Penagihan dan Tunggakan

Prosedur yang terkait dengan penagihan dan tunggakan sebagai berikut:

1. Prosedur Penagihan Rekening Air

a. Persiapan

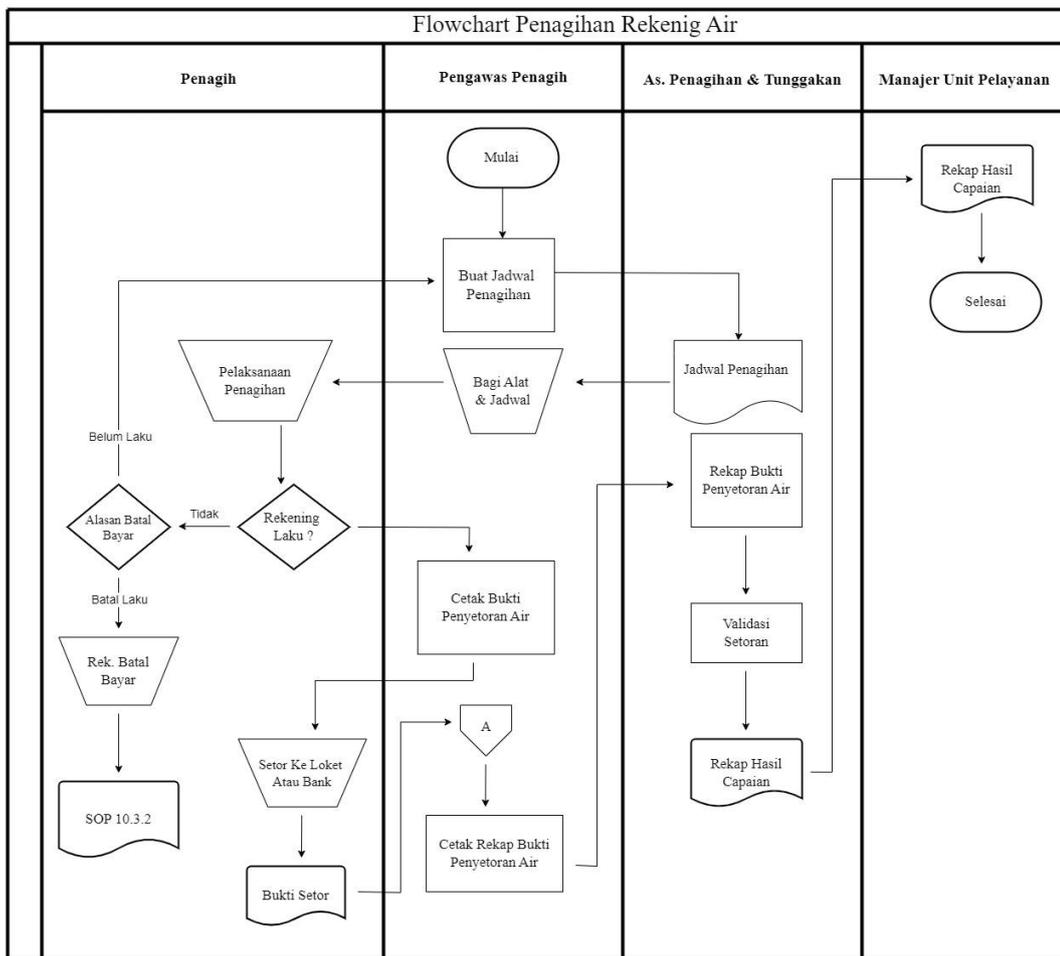
1. Penagih menerima alat penagihan dan sub blok tagihan dari pengawas penagih.
2. Penagih melaksanakan penagihan di wilayah yang sudah ditetapkan oleh pengawas penagih yang diketahui oleh As.penagihan. penagih harus memastikan jumlah uang pelanggan cukup dan no. rekening pelanggan benar, baru dilakukan pencetakan bukti pembayaran EDC.

3. Untuk permasalahan gagal cetak, error jaringan, dll., tidak perlu dilakukan pembatalan rekening hanya cetak ulang rekening.
4. Untuk rekening laku, pengawas penagih mencetak bukti penyetoran air hasil tagihan perhari untuk disetor penagih ke loket/ bank sebanyak 2 kali penagih menyetor ke loket max pukul 13.00 WIB setiap hari kerja. Lembar bukti penyetoran air per EDC ditandatangani oleh penagih, petugas loket, asmen penagihan. Setelah dilakukan penyetoran oleh penagih, pengawas penagih mencetak laporkan rekap bukti penyetoran air berdasarkan EDC pada hari tersebut yang ditanda tangani oleh asmen penagihan, petugas loket dan pengawas penagih. Asisten Manajer penagihan dan tunggakan melakukan validasi terhadap jumlah setoran di bank dengan daftar setoran EDC di program setor EDC.
5. Untuk penyetoran uang hasil tagihan penagih/ EDC yang ada rekening batal laku, jumlah uang yang disetor penagih adalah jumlah uang rekening laku yang sudah dikurangi jumlah uang rekening yang batal bayar. Untuk bukti penyetoran air per EDC di koreksi oleh asmen penagihan.
6. Untuk rekening belum laku/ belum tertagih akibat perbaikan status data rekening, maka dilakukan pendataan oleh pengawas untuk ditagih ulang penagih ke pelanggan.

6. Dibuat rekap hasil capaian penagihan dalam satu bulan ditanda tangani oleh asmen penagihan dan Manager unit selanjutnya dilaporkan ke Direktur Utama.
- d. Selesai.

Dari prosedur tersebut dapat dilihat bagaimana proses penagihan rekening air.

Prosedur ini dapat dilihat dari flowchart sebagai berikut:



Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten, 2020

Gambar 3.1 Prosedur dan Bagan Alur Penagihan Rekening Air

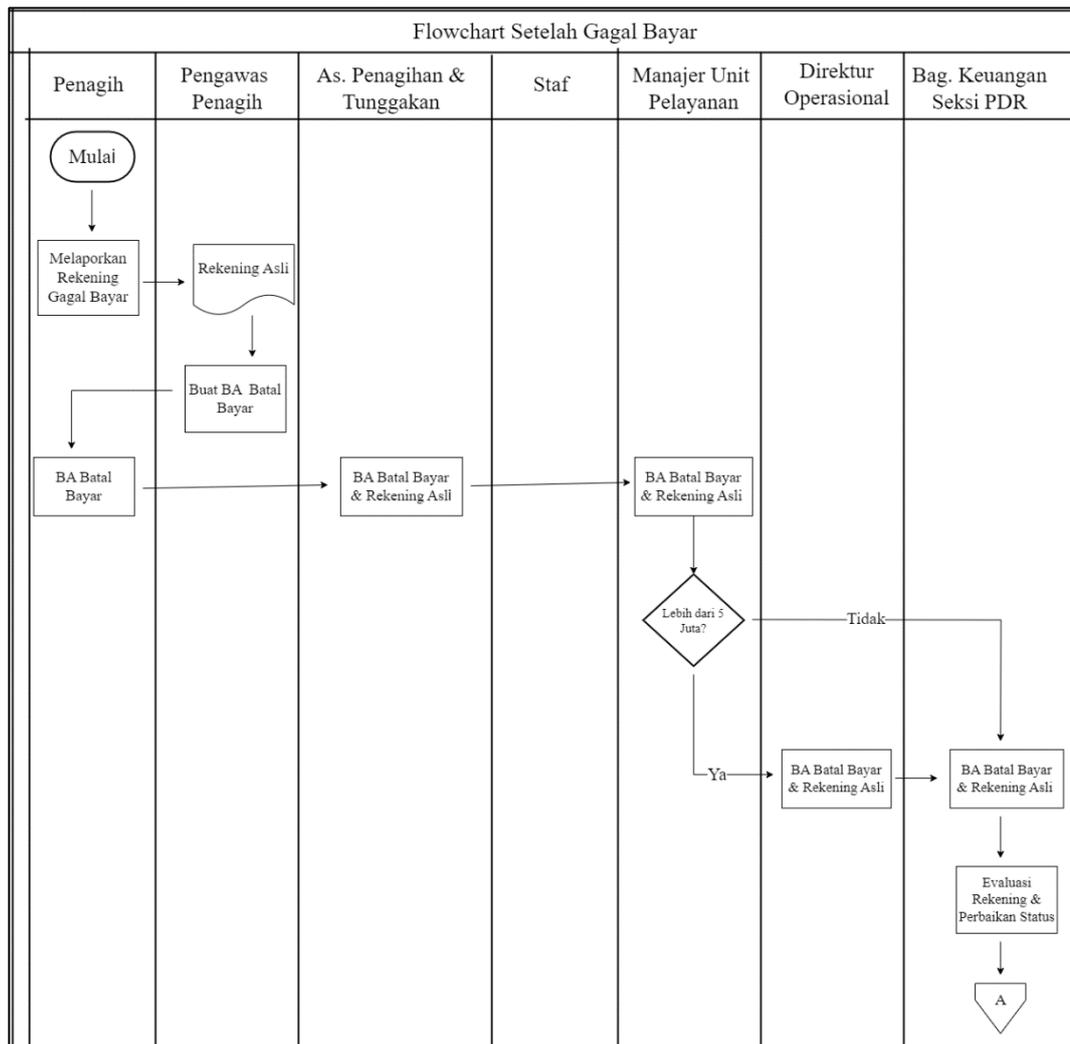
2. Prosedur Setelah Gagal Bayar

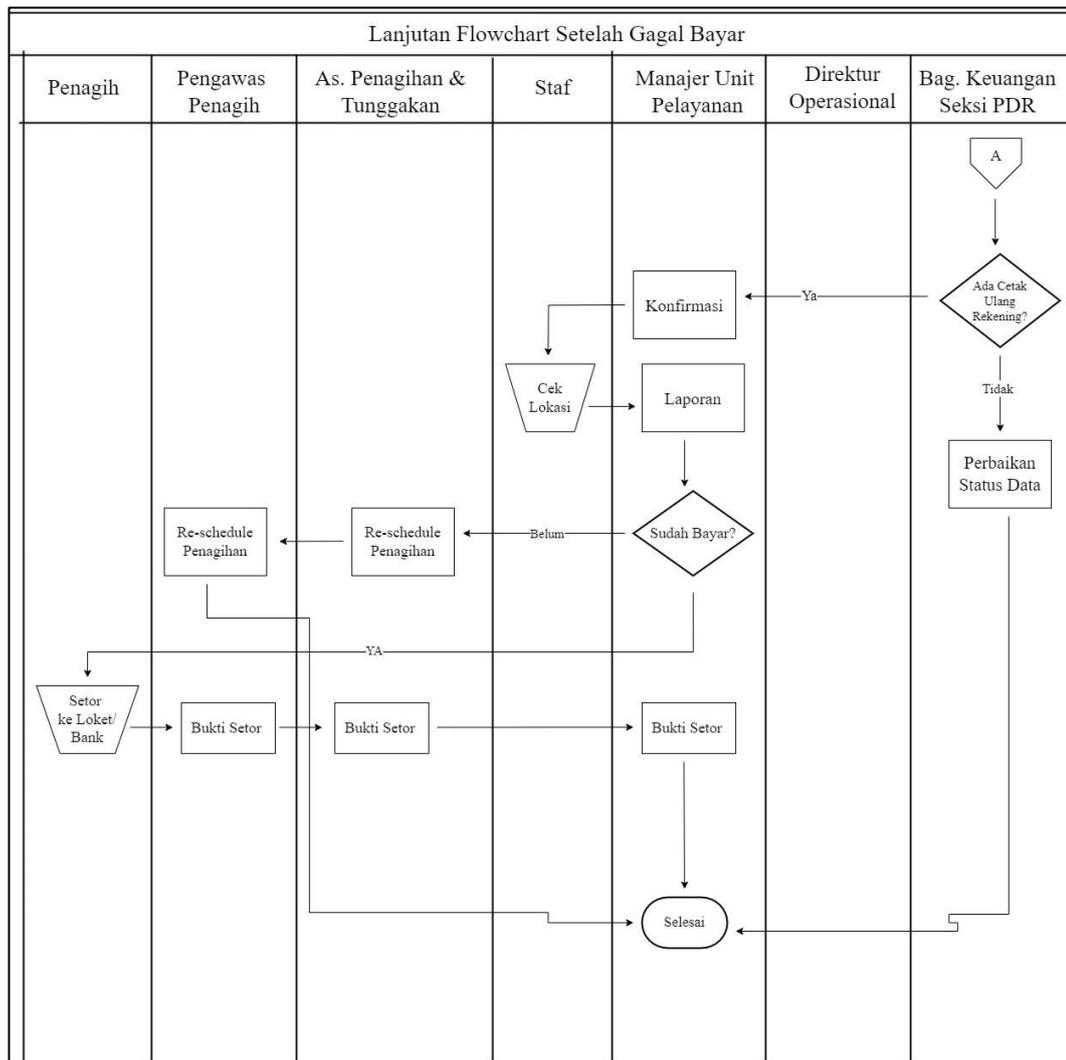
1. Petugas penagihan melaporkan pelanggan gagal bayar serta menyerahkan rekening asli ke pengawas penagih yang disebabkan oleh human error dan tidak cukup uang.
2. Pengawas penagih memastikan rekening tersebut asli dan sesuai dengan rekening yang akan dibatalkan, selanjutnya membuat Berita Acara (BA) batal bayar yang ditandatangani oleh penagih yang diketahui oleh asmen manager penagihan dan tunggakan dan manager unit, selanjutnya dikirimkan ke asmen PDR (Penangguhan Denda Rekening) paling lambat 1 * 24 jam (hari kerja) disertai dengan rekening asli pelanggan yang dibatalkan untuk di evaluasi dan di proses perbaikan status data. Khusus untuk nominal lebih dari Rp 5.000.000.- berita acara batal bayar diketahui oleh direktur operasional. Salinan BA gagal bayar diarsipkan di seksi penagihan dan tunggakan.
3. Apabila, terdapat pencetakan ulang rekening, asmen PDR melakukan konfirmasi ke manager unit pelayanan. Manager unit pelayanan menunjuk staf diluar seksi penagihan untuk melakukan cek lapangan ke pelanggan untuk memastikan bahwa pelanggan sudah atau belum membayar rekening.
4. Hasil cek lapangan:
 - Bila TIDAK (pelanggan belum membayar), pengawas penagih menjadwalkan Kembali untuk ditagih oleh penagih.
 - Bila YA, jika pelanggan sudah membayar kepada petugas penagih (namun mengajukan batal bayar) maka petugas tersebut diharuskan untuk segera menyetorkan uang tersebut ke loket/ bank. Serta melakukan proses hukum terhadap penagih dengan peraturan yang berlaku.

5. Selesai

Dari prosedur tersebut dapat dilihat bagaimana proses Setelah Gagal Bayar.

Prosedur ini dapat dilihat dari flowchart sebagai berikut:





Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten,2020

Gambar 3.2 Prosedur dan Bagan alur Setelah Gagal Bayar

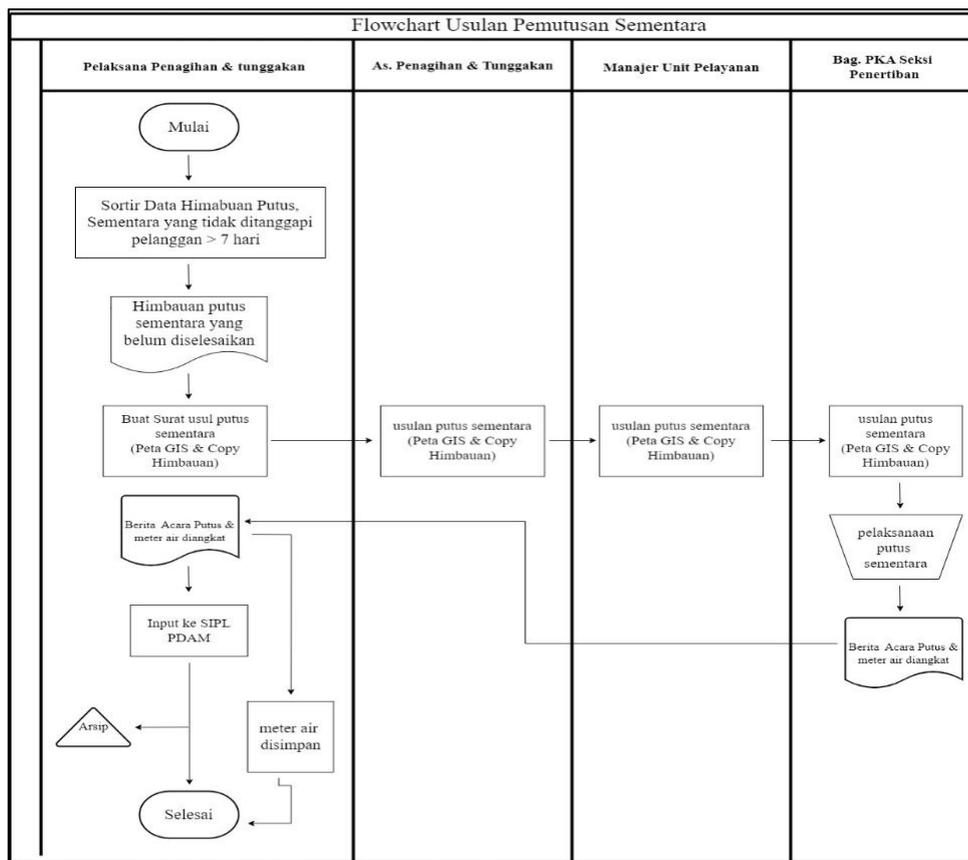
3. Prosedur Usulan Pemutusan Sementara

1. Persiapan
2. Staf penagihan dan tunggakan memisahkan data pelanggan yang umur tunggakan lebih dari 3 bulan atau menunggak 1 bulan tapi umur tunggakan sudah lebih dari 3 bulan dari lembar copy himbauan.
3. Pelanggan yang diusulkan adalah pelanggan yang sudah dihimbau dan telah lewat 7 hari kerja sejak dikirim masih belum melunasi tunggakan, kredit nota atau surat pernyataan. Berkas himbauan yang dikirim ke pemutusan adalah berkas himbauan yang sudah diterima dan diketahui oleh pelanggan (kecuali rumah kosong tanpa pemakaian dan rumah terkunci)
4. Surat usulan untuk putus sementara dibuat dan diketahui oleh asmen penagihan serta disetujui oleh manager unit pelayanan.
5. Surat usulan dilengkapi berkas lembar copy himbauan beserta peta alamat pelanggan dan dikirim ke bagian PKA seksi penertiban.
6. Setelah meter air disegel atau jika tidak bisa disegel, maka meter air akan diangkat (sesuai BA) dan BA putus sementara diterima dari tim penertiban PKA, petugas penagih dan tunggakan menginput ke program SIPL PDAM dan BA diarsipkan. Meter air yang diangkat dari putus sementara disimpan di seksi penagihan dan tunggakan, jika selama 2 bulan pelanggan tidak menyelesaikan tunggakan dan PK, maka secara berkala meter air tersebut dikembalikan ke bagian umum seksi rumah tangga dengan membuat berita acara

pengembalian, jika pelanggan menyelesaikan administrasi akan diproses pasang Kembali.

7. Selesai.

Dari prosedur tersebut dapat dilihat bagaimana proses Usulan Pemutusan Sementara. Prosedur ini dapat dilihat dari Flowchart sebagai berikut:

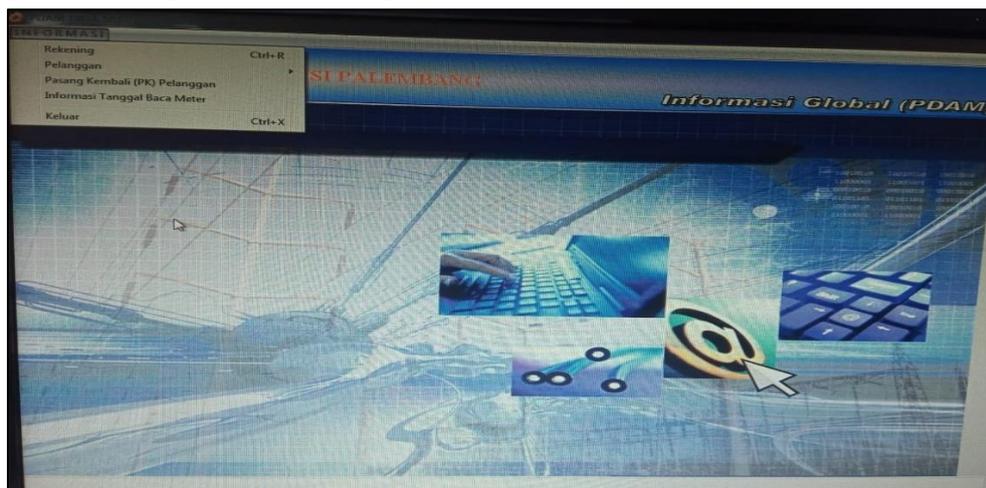


Sumber: PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten,2020

Gambar 3.3 Prosedur dan Bagan Alur Penagihan dan Tunggakan Usulan Pemutusan Sementara

3.1.7 Dokumen Yang Terkait

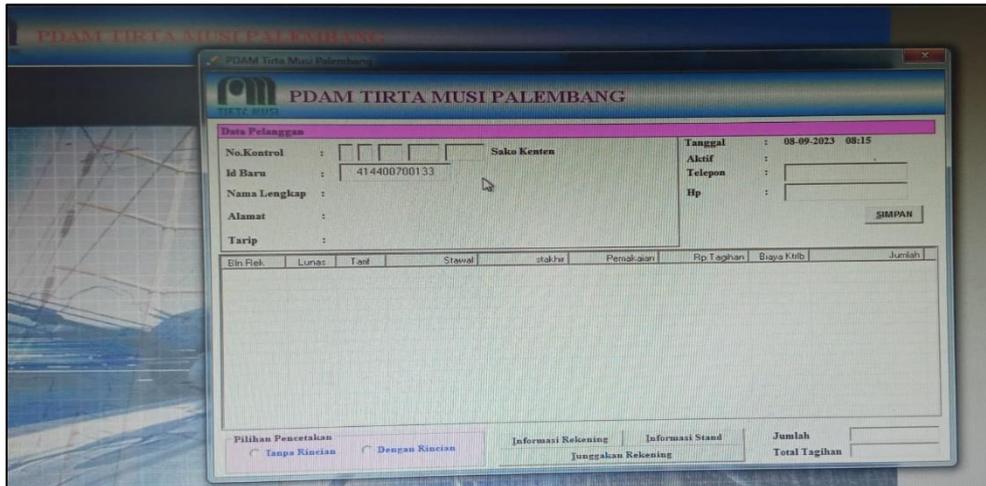
Gambar kegiatan penulis melakukan memasukkan data pelanggan ke dalam aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP), dapat dilihat pada gambar 3.4, gambar 3.5, dan gambar 3.6.



Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang

Gambar 3.4 Tampilan Login Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan

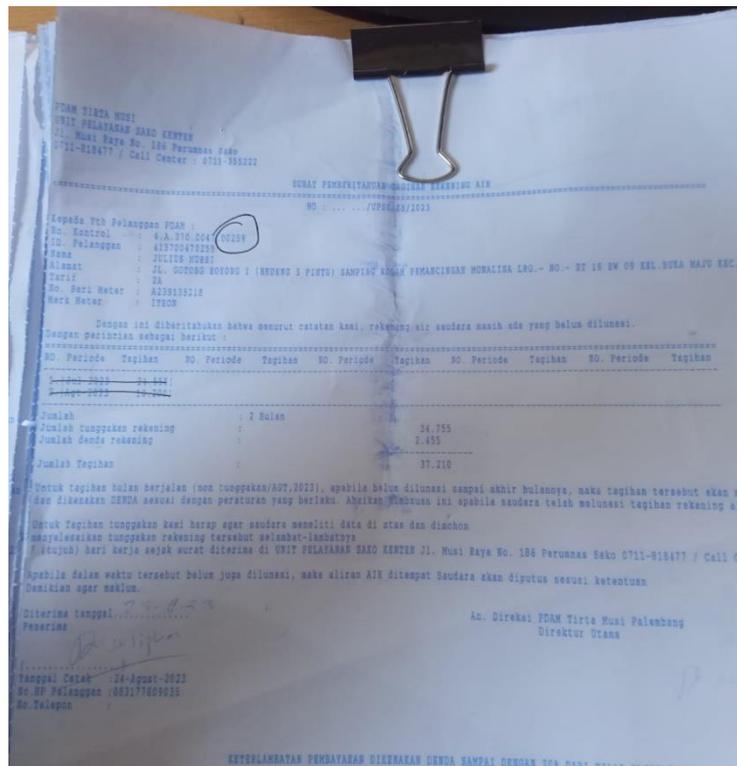
Penulis melakukan kegiatan menginput dan pengecekan data pelanggan ke dalam Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP). Aplikasi Sistem Informasi Layanan Pelanggan (SILP) memiliki fungsi sebagai tempat penyimpanan dan pengelolaan data-data pelanggan dan pencetakan surat-surat penting seperti surat Perintah Tugas dan Berita Acara dan Status Pengiriman Himbauan Pelanggan. Aplikasi ini hanya dapat diakses oleh petugas PDAM Tirta Musi dan penulis mendapat kesempatan untuk menggunakan aplikasi ini untuk memasukan data-data pelanggan dimulai dari nomor kontrol, nama lengkap pelanggan, alamat, golongan tarif, dan nomor telepon.



Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang

Gambar 3.5 Pengecekan Baku Pelunasan dalam Sistem Informasi Layanan

Pelanggan (SILP)



Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang

Gambar 3.6 Dokumentasi Surat Himbauan Pelanggan



Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang

Gambar 3.7 Dokumentasi di Unit Pelayanan Sako Kenten

3.2 Kendala yang dihadapi

Dalam menjalankan Praktik Kerja Lapangan proses Penagihan dan Tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang terdapat beberapa kendala. Hal tersebut mengakibatkan terganggunya kelancaran aktivitas pada instansi. Kendala pada proses penagihan dan tunggakan yang terjadi di PDAM Tirta Musi Palembang sebagai berikut :

1. Terjadinya kesalahan ketika staff penagihan dan tunggakan memisahkan data pelanggan yang umur tunggakannya lebih dari 3 tahun atau

menunggak 1 bulan. tapi, umur tunggakan sudah lebih dari 3 bulan dari lembar copy himbauan.

2. Untuk rekening belum laku/belum tertagih akibat perbaikan status data rekening, maka dilakukan pendataan oleh pengawas untuk ditagih ulang penagih ke pelanggan.
3. Terjadinya kesalahan ketika jumlah uang yang disetor oleh penagih tidak sesuai. Contoh: seharusnya jumlah uang rekening laku yang dikurangi dengan jumlah uang rekening yang batal bayar.

3.3 Cara Mengatasi Kendala

Dari kendala yang sering terjadi untuk mengatasi kendala tersebut agar tidak menimbulkan terhambatnya proses kerja pada devisi yang terkait.

Dengan cara, yakni :

1. Jika Terjadinya kesalahan ketika staff penagihan dan tunggakan memisahkan data pelanggan yang umur tunggakannya lebih dari 3 tahun atau menunggak 1 bulan. tapi, umur tunggakan sudah lebih dari 3 bulan dari lembar copy himbauan. Maka, yang dilakukan adalah komunikasi dengan staff penagihan. Contohnya: tanyakan mengapa ada perbedaan dalam Batasan umur tunggakan antara data yang dipisahkan dan lembar copy himbauan. Setelah mendapatkan penjelasan, selanjutnya melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur yang ada. Kemudian Koordinasi dengan departemen yang terkait. Setelah mendiskusikan perbedaan dalam Batasan umur tunggakan dan menemukan solusi yang

tepat agar data pelanggan yang dipisahkan dan lembar copy himbauan konsisten. Kemudian baru lah memperbaiki sistem pencatatan yang digunakan dapat memantau dan mengelola umur tunggakan dengan akurat.

2. Jika terjadinya untuk rekening belum laku/belum tertagih akibat perbaikan status data rekening, maka dilakukan pendataan oleh pengawas untuk ditagih ulang penagih ke pelanggan. Maka, dilakukan pendataan ulang oleh pengawas. Contohnya: pengawas harus melakukan pendataan ulang terhadap rekening yang belum laku atau belum tertagih, supaya semua data rekening terbaru sudah tercatat dengan benar. Lalu, melakukan perbaikan status data rekening. Kemudian, koordinasi dengan tim penagihan untuk memastikan bahwa data pendataan ulang telah disampaikan dengan tepat. Tim penagihan perlu memberikan informasi yang jelas mengenai rekening yang perlu ditagih ulang, termasuk perubahan status data rekening. Selanjutnya penagihan ulang dengan penekanan yang tepat dan professional. Dan melakukan evaluasi dan pemantauan terhadap proses tersebut.
3. Jika terjadinya kesalahan ketika jumlah uang yang disetor oleh penagih tidak sesuai. Contoh: seharusnya jumlah uang rekening laku yang dikurangi dengan jumlah uang rekening yang batal bayar. Maka dilakukan dengan cara periksa Kembali data yang ada, agar data yang digunakan untuk perhitungan sudah benar dan akurat. selanjutnya melakukan rekonsiliasi antara jumlah uang rekening laku dan jumlah uang rekening

yang batal bayar. Lalu pastikan ada kesesuaian antara jumlah uang yang harus disetor oleh penagih dengan jumlah yang seharusnya sesuai dengan perhitungan yang benar. Kemudian identifikasi penyebab terjadinya kesalahan dalam pencatatan data, supaya mencegah terulangnya kesalahan dimasa depan. Lalu perlu juga berkomunikasi dengan penagih atau berdiskusi Bersama untuk mencari solusi yang tepat dan memastikan kesalahan tidak terjadi lagi dimasa mendatang. Dan melakukan evaluasi terhadap sistem pencatatan yang digunakan agar lebih akurat dan menghindari terjadinya kesalahan serupa di kemudian hari.

3.4 Pengendalian internal

Dalam sistem informasi akuntansi, terdapat beberapa pengendalian internal yang ada dalam penagihan dan tunggakan di PDAM Tirta Musi Palembang. Pengendalian internal ini bertujuan untuk memastikan keandalan, keakuratan, dan keamanan dalam proses penagihan dan penyelesaian tunggakan. Berikut adalah beberapa pengendalian internal yang mungkin ada:

1. Kebijakan dan prosedur, PDAM Tirta Musi Palembang dapat memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas terkait penagihan dan penyelesaian tunggakan. Hal ini termasuk prosedur yang terdokumentasi dengan baik untuk mencatat dan memonitor tunggakan, serta prosedur penagihan yang efektif. Kebijakan ini dapat membantu mengarahkan tindakan yang konsisten dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

2. Segregasi tugas, dalam sistem informasi akuntansi, penting untuk memisahkan tugas-tugas yang berbeda untuk mengurangi risiko kecurangan atau kesalahan. PDAM Tirta Musi Palembang dapat menerapkan segregasi tugas yang memisahkan tugas pencatatan, penagihan, dan penyelesaian tunggakan. Misalnya, orang yang bertanggung jawab untuk mencatat dan memonitor tunggakan tidak boleh memiliki akses untuk menerima pembayaran.
3. Verifikasi dan rekonsiliasi, Pengendalian internal yang penting adalah verifikasi dan rekonsiliasi data secara berkala. PDAM Tirta Musi Palembang dapat melakukan verifikasi terhadap data penagihan dan tunggakan dengan data yang ada di sistem lain, seperti sistem pembayaran. Selain itu, rekonsiliasi antara catatan penagihan dan pembayaran juga perlu dilakukan secara rutin untuk memastikan keakuratan data.
4. Keamanan sistem, PDAM Tirta Musi Palembang perlu memastikan bahwa sistem informasi akuntansi mereka dilindungi dengan baik dan hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Hal ini melibatkan penggunaan kata sandi yang kuat, pembatasan akses berdasarkan peran dan tanggung jawab, serta perlindungan terhadap ancaman keamanan seperti peretasan atau virus.

3.5 Praktek yang Sehat

Berikut adalah beberapa praktek yang sehat yang mungkin dapat diterapkan:

1. Pemisahan tugas, Praktek yang sehat adalah memisahkan tugas-tugas yang berbeda dalam proses penagihan dan penyelesaian tunggakan. Misalnya, pemisahan antara tugas pencatatan penagihan, penerimaan pembayaran, dan penanganan tunggakan. Hal ini dapat membantu mengurangi risiko kesalahan atau kecurangan.
2. Penerapan kebijakan dan prosedur yang jelas, PDAM Tirta Musi Palembang dapat memiliki kebijakan dan prosedur yang jelas terkait penagihan dan penyelesaian tunggakan. Kebijakan dan prosedur ini harus terdokumentasi dengan baik dan dipahami oleh semua pihak terkait. Praktek ini dapat memastikan konsistensi dan transparansi dalam proses penagihan dan penyelesaian tunggakan.
3. Penggunaan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi, Praktek yang sehat adalah menggunakan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dengan sistem pembayaran dan sistem lain yang terkait. Dengan memiliki sistem yang terintegrasi, data penagihan dan pembayaran dapat saling terhubung dengan baik, meminimalkan risiko kesalahan dan memudahkan pemantauan tunggakan.
4. Pelaporan yang teratur dan akurat, Praktek yang sehat adalah melakukan pelaporan yang teratur dan akurat terkait penagihan dan tunggakan. Laporan ini harus mencakup informasi yang relevan.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Setelah melakukan penelitian, Penulis menemukan bahwa PDAM Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Sako Kenten adalah perusahaan daerah yang bertanggung jawab atas penyediaan air bersih di kota Palembang. PDAM Tirta Musi Palembang memiliki sistem informasi akuntansi yang digunakan untuk mengelola dan memantau keuangan.

Dalam sistem informasi akuntansi, PDAM Tirta Musi Palembang memiliki prosedur yang terstruktur, seperti SOP, untuk mengelola informasi keuangan. Proses tersebut meliputi pengumpulan data keuangan, input data ke sistem, validasi data, pengolahan data, penyusunan laporan keuangan, audit internal dan eksternal, serta analisis dan pelaporan.

4.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan, penulis memiliki beberapa saran yang kiranya dapat membantu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan kedepannya agar lebih baik lagi, adapun saran – sarannya sebagai berikut :

1. Harus meningkatkan efisiensi operasional, agar PDAM Tirta Musi Palembang bisa melakukan evaluasi terhadap proses operasional yang lebih efisien. Misalnya, dengan memperbarui teknologi yang digunakan atau melakukan otomatisasi pada beberapa proses administratif.

2. Lebih tingkatkan lagi pelayanan pelanggan supaya PDAM Tirta Musi Palembang bisa fokus pada perbaikan sistem pelaporan gangguan atau keluhan pelanggan, memberikan informasi yang lebih jelas tentang tagihan dan pembayaran, serta meningkatkan responsivitas terhadap kebutuhan pelanggan.
3. Harus tingkatkan lagi pengawasan keuangan pada PDAM Tirta Musi Palembang supaya memperkuat proses audit internal dan eksternal, serta melakukan pemantauan yang lebih ketat terhadap pengeluaran dan pendapatan tersebut.
4. Meningkatkan kesadaran lingkungan agar PDAM Tirta Musi Palembang bisa mengambil inisiatif untuk menjadi lebih ramah lingkungan. Misalnya, dengan mengadopsi teknologi yang lebih efisien secara energi, mengurangi limbah, atau mendukung kegiatan penghijauan di sekitar area operasional tersebut.
5. Tingkatkan transparansi informasi pada PDAM Tirta Musi Palembang agar bisa dilakukan dengan mengaktifkan website resmi yang memberikan akses mudah terhadap informasi terkait PDAM dan menyediakan laporan keuangan secara terbuka.

DAFTAR PUSAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*.
- Giovani, S. (2020). Perancangan Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Persediaan Barang Menggunakan Microsoft Access 2016 (Studi Kasus Toko Villi Bandung). *Indonesian Accounting Literacy Journal*.
- Hakim, C. A. (2018). Evaluasi Kualitas Air Minum (Klor Bebas ,Escherichia Coli , Dan Ph) Pada Jaringan Distribusi Pdam Bantul Unit Sewon. *Uiidspace*.
- Humairoh, A. P. (2021). Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*.
- Ibnu. (2020). Dokumentasi: Pengertian, Tujuan Dan Fungsinya Untuk Perusahaan. *Accurate*.
- Ismail, A. (2022). Analisis Peran Badan Usaha Milik Daerah Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Pdam Tirta Batanghari). *Digital Bisnis: Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen Dan E-Commerce*.
- Listanti, L. (2015). Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Moedal Kota Semarang (Studi Kasus Wilayah Pelayanan Distribusi Reservoir Gajah. *Journal Of Public Policy* .
- Maxmanroe. (2020). *Pengertian Wawancara Adalah, Tujuan, Jenis, Ciri-Ciri, Fungsi Wawancara*. Retrieved From Maxmanroe.Com.
- Mizuari, F. (2018). Pengertian Penagihan. *World Development*.
- Paul, O. (2022). Dokumentasi Adalah: Pengertian, Fungsi, Dan Jenisnya. *Sampoerna University*.
- Rina, S. U. (2020). Evaluasi Instalasi Pengolahan Air Minum (Ipa) Pria Laot Pdam Tirta Aneuk Laot Sabang. *Skripsi-Universitas Islam Negeri Ar-Rainy Banda Aceh*.

HALAMAN LAMPIRAN

Link dan Screenshot Video Praktik Kerja Lapangan

<https://www.youtube.com/watch?v=96A5ZO8v7Mw>



Deskripsi



**Wawancara Tentang Laporan kegiatan
Praktik Kerja Lapangan pada PDAM TIRTA
MUSI PALEMBANG.**

0
Suka

2
Penayangan

5 Des
2023

Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Tentang
Penagihan dan Tunggakan, Tahun 2023.
Narasumber : Rendy Gerianda, S.Kom
pewawancara : Nur Melisa (D3 Akuntansi_041210018)

Lampiran 1. Form Permohonan PKL

	FORMULIR PERMOHONAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	
	Kode Formulir : FM-IPCT-BAAK-PSB-013	INSTITUSI INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

Kepada Yth.
Rektor Institut Teknologi dan
Bisnis PalComTech.

Palembang, 26 Juli 2023

Dengan hormat,
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Melisa
 Nomor Pokok Mahasiswa : 041210018
 Semester : 5
 IPK : 3.60
 Program Studi : Akuntansi
 No.HP/WhatsApp : 089668673064

Mengajukan PKL pada perusahaan/instansi (nama perusahaan/instansi dan alamat dengan lengkap) :

PERUMDA TIETA MUSI
Jl. Pembonten Ujung No. 1, 30 Ilir, Ilir Barat II, 30111, Ilir Barat II,
Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129

Besar harapan Saya, kiranya Bapak/Ibu dapat mengabulkan permohonan ini. Atas perhatian Bapak/Ibu disampaikan terima kasih.

Menyetujui,
Dosen Pembimbing Akademik

Pemohon,
Mahasiswa


(Mutiara Lusiana Amisa, SE), MSi
 NIDN : 0225128802


(Nur Melisa)
 NPM : 041210018

Mengetahui,
Ketua Program Studi D3 SI/AK/DKV


(Adein S.T., M. Kom)
 NIP. 13. PCT. 07

Lampiran 2. Surat Pernyataan Ujian

SURAT PERNYATAAN UJIAN LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL)

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nur Meisa
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 29 Mei 2003
Prodi : D3 Akuntansi
NPM : 041210018
Semester : 5
No.Telp/Hp : 089668673064
Alamat : Jl. Jambu No.1001 Rt017 Rw004

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan PKL ini saya buat dengan sebenarnya dan berdasarkan sumber yang benar.
2. Objek tempat saya melaksanakan PKL berbentuk CV/PT/Pemerintahan/SMA Sederajat dan dinyatakan masih aktif beroperasi hingga saat ini
3. Data perusahaan dalam laporan PKL ini benar adanya dan bersifat valid.
4. Laporan ini bukan merupakan hasil plagiat/menjiplak karya ilmiah orang lain
5. Laporan ini merupakan hasil kerja saya sendiri (bukan buatan/dibuatkan orang lain)
6. Buku referensi yang saya gunakan untuk Lap.PKL ini merupakan buku yang terbit dalam 5 (lima) tahun terakhir ini.
7. Semua dokumen baik berupa dokumen asli maupun salinan yang saya serahkan sebagai syarat untuk mengikuti ujian skripsi adalah dokumen yang sah dan benar.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan dari pihak manapun dan apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti secara sah melanggar salah satu dari pernyataan ini, saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan hukum berlaku di negara Republik Indonesia, dan gelar akademik yang saya peroleh dari Perguruan Tinggi ini dapat dibatalkan.

Palembang, 04 Desember 2023

Yang menyatakan

M. 6



METERAI TEMPEL
DE49BAKX769436880

Nur Meisa

Lampiran 4. Surat Balasan Riset



**PERUSAHAAN UMUM DAERAH
TIRTA MUSI PALEMBANG**

Komplek Rambutan Ujung Telp. (0711) 350079 – 354734 – 355089 – 350090
Fax. (0711) 355180 website : www.tirtamusi.com, e-mail : pdam.palembang@tirtamusi.com

Palembang, 4 Agustus 2023

Nomor : 071/ 198 /SDM/DKL/PTM/VIII/2023
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Praktik Kerja Lapangan

Kepada
Yth. Rektor
Institut Teknologi dan Bisnis
PalComTech
di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 0933/IPCT//RVII/2023 tanggal 27 Juli 2023 perihal Praktik Kerja Lapangan, atas nama :

No.	Nama	NPM	Program Studi
1	Dian Rolisde Sianturi	041210009	Akuntansi
2.	Nurmeliza	041210018	Akuntansi

Dengan ini diberitahukan kepada Saudara bahwa terhadap Mahasiswa tersebut di atas diberikan Izin Praktik Kerja Lapangan di lingkungan Perumda Tirta Musi terhitung mulai tanggal 10 Agustus s.d 8 September 2023. Untuk itu diharapkan kedatangan Mahasiswa Saudara pada :

Hari / Tanggal : Kamis / 10 Agustus 2023
Waktu : 07.30 WIB
Tempat : Kantor Perumda Tirta Musi
Jl. Rambutan Ujung No. 1 Palembang

Selanjutnya kami harapkan pada yang bersangkutan untuk dapat menghubungi Bagian Sumber Daya Manusia Perumda Tirta Musi

Demikian untuk disampaikan dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n. Direksi Perumda Tirta Musi
Direktur Umum dan Keuangan
u.b.
Manager Sumber Daya Manusia,

Palatanhar
NIK. 197205090349

Lampiran 5. Form Penilaian Kerja Mahasiswa



**PERUSAHAAN AIR MINUM DAERAH
TIRTA MUSI PALEMBANG
UNIT PELAYANAN SAKO KENTEN**

Jl. Musi Raya Barat No. 186, Perumahan Nasional
Sako Kenten Palembang, Sumatera selatan

**FORM PENILAIAN KERJA MAHASISWA
PRAKTIK KERJA LAPANGAN INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS
PALCOMTECH**

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama mahasiswa : Nur Melisa
NPM : 041210018
Program Studi : D3 Akuntansi

Telah menyelesaikan kegiatan magang di instansi kami. Dengan mempertimbangkan segala aspek baik dari segi bobot pekerjaan maupun pelaksanaan magang, maka kami memutuskan bahwa yang bersangkutan telah menyelesaikan kewajibannya dengan hasil sebagai berikut:

No	Unsur yang dinilai	*Nilai
1	Penggunaan teknologi informasi	90
2	Keterampilan dalam kerja	85
3	Kedisiplinan	95
4	Integritas (etika dan moral)	90
5	Kemampuan menyerap hal baru	85
6	Inovasi dan kreativitas	85
7	Kemampuan memberikan solusi	80
8	Kemampuan bekerja sama	90
9	Kemampuan berkomunikasi	85
10	Keahlian berdasarkan bidang ilmu	85
Jumlah		870
Rata-Rata		87

*Nilai 0 sampai 100

Palembang, 07 September 2013
Pembimbing Lapangan

(YULIANA, SE)
NIR. 198006220418

Lampiran 6. Form Penilaian Pembimbing PKL

 <p>INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PalComTech</p>	FORMULIR PENILAIAN BIMBINGAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN MAHASISWA INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH	
	Kode Formulir FM-IPCT-BAAK-PSB-025	Institusi : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

**Hasil Penilaian Bimbingan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa
Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech**

Dengan ini saya menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Nur Melisa
 Nomor Pokok Mahasiswa : 041210018
 Program Studi : D3 Akuntansi
 Semester : 5
 Judul PKL : Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang
 Pencatatan dan Laporan Pada PDAM Tirta Muli
 Palembang

Telah menyelesaikan bimbingan Praktik Kerja Lapangan, dengan hasil sebagai berikut:

No	Kriteria Penilaian	Skor Maksimal	Skor
1	Kehadiran bimbingan	15	15
2	Keaktifan dalam bimbingan	25	20
3	Kemampuan belajar dan mengikuti arahan	30	25
4	Laporan	30	20
Jumlah		100	80

*Mahasiswa dapat di rekomendasikan mengikuti ujian apabila nilai lebih besar sama dengan 60

Rekomendasi Pembimbing:

- Direkomendasikan
 Tidak direkomendasikan

Palembang, 04 Desember 2023
 Dosen Pembimbing PKL

M. Asti
 (MUTIARA LUSIANA ANNISA, S.E., M.SI
 NIDN. 02251288 02

Lampiran 7. Form Absensi

	FORMULIR	
	DAFTAR HADIR MAHASISWA/ PKL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH	
Kode Formulir FM-PCT-BAAK-PSB-007	Institusi Tahun Akademik	Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech : 2022/2023

Nama Perusahaan/Instansi : Perusahaan Umum Daerah Tirta Musi Palembang, Unit Pelayanan Sako Kenten
 Alamat Perusahaan / Instansi : Jl.Musi Raya Barat No.186, Perumahan Nasional Sako Kenten Palembang
 Nama Mahasiswa : Nur Melisa
 NPM : 041210018
 Program Studi : D3 Akuntansi

No	Tanggal	Hari	Laporan Kegiatan	Paraf Pembimbing Laporan
1.	10 Agustus 2023	Kamis	Pengenalan Karyawan & Perusahaan	<i>[Signature]</i>
2.	11 Agustus 2023	Jumat	Pengenalan Sistem Di Bagian Penagihan & Tunggakan	<i>[Signature]</i>
3.	12 Agustus 2023	Sabtu	-	<i>[Signature]</i>
4.	13 Agustus 2023	Minggu	-	<i>[Signature]</i>
5.	14 Agustus 2023	Senin	Pengenalan Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Langgan (SIPL)	<i>[Signature]</i>
6.	15 Agustus 2023	Selasa	Pengenalan aplikasi Pembuat Peta	<i>[Signature]</i>
7.	16 Agustus 2023	Rabu	Pengecekan Baku Pelunasan	<i>[Signature]</i>
8.	17 Agustus 2023	Kamis	Penge-capan Surat Himbauan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
9.	18 Agustus 2023	Jumat	Pengecekan Baku Pelunasan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
10.	19 Agustus 2023	Sabtu	-	<i>[Signature]</i>
11.	20 Agustus 2023	Minggu	-	<i>[Signature]</i>
12.	21 Agustus 2023	Senin	Merapikan Dokumen-Dokumen	<i>[Signature]</i>
13.	22 Agustus 2023	Selasa	Membuat Laporan Magang	<i>[Signature]</i>
14.	23 Agustus 2023	Rabu	Bimbingan Judul Magang	<i>[Signature]</i>
15.	24 Agustus 2023	Kamis	Merapikan Dokumen & Berkas-Berkas	<i>[Signature]</i>
16.	25 Agustus 2023	Jumat	Penge-capan Surat Himbauan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
17.	26 Agustus 2023	Sabtu	-	<i>[Signature]</i>
18.	27 Agustus 2023	Minggu	-	<i>[Signature]</i>
19.	28 Agustus 2023	Senin	Melihat Cara Pembacaan Meteran	<i>[Signature]</i>
20.	29 Agustus 2023	Selasa	Menginput Surat Keluhan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
21.	30 Agustus 2023	Rabu	Merapikan Dokumen & Berkas-Berkas	<i>[Signature]</i>
22.	31 Agustus 2023	Kamis	Pengecekan baku Pelunasan	<i>[Signature]</i>
23.	01 September 2023	Jumat	Mengecek Baku Pelunasan & Memisahkan Surat Himbauan Pelanggan	<i>[Signature]</i>
24.	02 September 2023	Sabtu	-	<i>[Signature]</i>
25.	03 September 2023	Minggu	-	<i>[Signature]</i>
26.	04 September 2023	Senin	Menginput No Hp Pelanggan	<i>[Signature]</i>
27.	05 September 2023	Selasa	Pengecekan No.wa Pelanggan	<i>[Signature]</i>
28.	06 September 2023	Rabu	Menginput No. Hp Pelanggan	<i>[Signature]</i>
29.	07 September 2023	Kamis	Menginput No Hp Pelanggan & Memisahkan Surat Himbauan Berdasarkan Bulan	<i>[Signature]</i>
30.	08 September 2023	Jumat	-	<i>[Signature]</i>
31.	11 September 2023	Senin	-	<i>[Signature]</i>

Ka. Prodi

[Signature]
Adelin, ST, M.Pom

Palembang, 07 September 2023
 Pembimbing Lapangan,



[Signature]
YULIANA, SE

Lampiran 8. Form Konsultasi PKL

	FORMULIR	
	KONSULTASI LAPORAN PKL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS	
Kode Formulir	INSTITUSI	: INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH
FM-IPCT-BAAK-PSB-014	TAHUN AKADEMIK	: 2023 / 2024

Nama Mahasiswa: Nur Maisca
 NPM: 041210008
 Program Studi: DB Akuntansi
 Semester: 5
 Judul Laporan PKL: Laporan kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Pengujian dan Tunggakan Pada PDAM Tirta Musi Palembang
 No HP / Telp: 089668673064

Pertemuan Ke -	Tanggal Konsultasi	Batas Waktu Perbaikan	Materi yang Dibahas / Catatan Perbaikan	Paraf Pembimbing
1	21 Agustus 2023	23 Agustus 2023	Pengajuan Judul	Mgt
2	23 Agustus 2023	02 Oktober 2023	Revisi Bab I	Mgt
3	02 Okt 2023	11 Oktober 2023	Revisi Bab I	Mgt
4	11 Oktober 2023	12 Oktober 2023	Acc Bab I	Mgt
5	12 Oktober 2023	18 Oktober 2023	Revisi Bab II	Mgt
6	19 Oktober 2023	20 Oktober 2023	Acc Bab II	Mgt
7	20 Oktober 2023	25 Oktober 2023	Revisi Bab II	Mgt
8	25 Oktober 2023	01 November 2023	Revisi Bab III	Mgt
9	01 November 2023	08 November 2023	Acc Bab III	Mgt
10	08 November 2023	13 November 2023	Revisi Bab IV	Mgt
11	13 November 2023	17 November 2023	Revisi Bab IV	Mgt
12	17 November 2023	20 November 2023	Acc Bab IV	Mgt
13	20 November 2023	24 November 2023	kegiatan presentasi dan daftar Pustaka	Mgt
14	24 November 2023	29 November 2023	Lampiran berkas	Mgt
15	27 November 2023	29 November 2023	Lampiran berkas	Mgt
16	29 November 2023	30 November 2023	ACC Ujian PKL	Mgt

Palembang,
 Dosen Pembimbing

 MUTIARA LUFIANA ANNISA, S.E., M.S
 NIDN. 022.512.8802

Lampiran 9. Form Revisi

 Kode Formulir FM-IPCT-BAAK-PSB-026	FORMULIR REVISI UJIAN PKL INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH
	Institusi : INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

**Hasil Ujian PKL
Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech**

Nama : Nurmelisa
 Nomor Pokok Mahasiswa : 041210018
 Program Studi : Akuntansi Program Diploma Tiga
 Semester : V (Tujuh)
 Ujian ke- : I (Satu)
 Tanggal Pelaksanaan : 13 Desember 2023

 Judul PKL : Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Penagihan dan Tunggakan pada PDAM Tirta Musi Palembang

PELAKSANAAN KOREKSI

No	Uraian Perbaikan	Nama Penguji	Paraf
1.	format tulis	Hanora H	
2.	Sumber kutip		
3.	Daftar Pustaka		

Palembang, 13 Desember 2023
Pembimbing,


 Mutiara Lusiana Annisa S.E., M.Si
 (Tanda tangan & nama jelas)