

# PENGARUH PENGENDALIAN INTERN TERHADAP TUNGGAKAN TAGIHAN REKENING AIR PADA PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

## *The Effect Of Internal Control On Arrears Of Water Account Bills On PAM Tirta Karajae Parepare City*

**Triyuda<sup>1</sup>, Hasdiana<sup>2</sup>, Yasri Tarawiru<sup>3</sup>**

Email : [triyuda1101@gmail.com](mailto:triyuda1101@gmail.com), [hasdianailham@gmail.com](mailto:hasdianailham@gmail.com) [yasri.se.ak@gmail.com](mailto:yasri.se.ak@gmail.com)

<sup>123</sup>Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Parepare  
Jl. Jend. Ahmad Yani KM 5 Parepare, Kode Pos 91131

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Apakah Pengendalian Interen Berpengaruh Pada Tunggakan Tagihan Rekening Air Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Adapun data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari auditor internal PAM Tirta Karajae kota Parepare dan data sekunder yang berupa dokumen-dokumen dan *literature* Penelitian in diperkirakan memerlukan waktu sekitar 4 bulan mulai bulan Mei-Agustus 2023. Perusahaan Air Minum Masyarakat (PDAM) instansi pemerintah yang kegiatan utamanya mengelola, mendistribusikan dan menyediakan air bersih bagi masyarakat. Tata kelola perusahaan sebagai perusahaan harus didasarkan pada pengelolaan perusahaan yang sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dalam rangka memenuhi fungsi bisnis mengoptimalkan keuntungan untuk pertumbuhan perusahaan jangka panjang Teknik analisis yang digunakan adalah menggunakan SPSS dengan jumlah responden 50 sampel. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: pengendalian intern sudah efektif terhadap tunggakan pembayaran tagihan rekening air PDAM Kota Parepare. Hasil penelitian ini berdasarkan kuesioner dan didukung oleh perhitungan data kenaikan jumlah pelanggan dan jumlah tunggakan, peningkatan jumlah pelanggan sebanyak 0.88% dan tunggakan sebanyak 0.08%.

**Kata Kunci : Pengendalian Intern, Tunggakan Tagihan, Efektif**

### **Abstract**

*This research is conducted to determine whether Internal Control has an influence on overdue water bill payments at PAM Tirta Karajae in Parepare City. The data used consist of primary data obtained from the internal auditors of PAM Tirta Karajae in Parepare City and secondary data in the form of documents and literature. The estimated duration of this research is around 4 months, starting from May to August 2023. The Public Drinking Water Company (PDAM) is a government institution whose main activities involve managing, distributing, and providing clean water to the public. The governance of the company, as a business entity, should be based on sound management principles to fulfill its business function of optimizing profits for long-term company growth. The analysis technique used is SPSS with a sample of 50 respondents. Based on the analysis and discussion conducted, the following conclusions can be drawn: internal control is effective in managing overdue payments for water bills at PDAM in Parepare City. The results of this research, based on questionnaires and supported by calculations of the increase in the number of customers and the number of overdue payments, show an increase in the number of customers by 0.88% and overdue payments by 0.08%.*

**Keywords : Internal Control, Overdue Bills, Effective**



## PENDAHULUAN

Salah satu aspek penting yang menunjang kemakmuran masyarakat adalah penyediaan air bersih, walaupun bukan menjadi prioritas, namun tetap menempati urutan yang sangat penting dalam mencapai kemakmuran masyarakat. Air sendiri merupakan suatu kebutuhan vital bagi setiap orang, untuk air minum, mandi, mencuci, memasak dan lainnya. Namun mengingat bahwa tidak semua daerah bisa mendapatkan air bersih, maka perlu adanya pemerataan distribusi air bersih ke seluruh kawasan agar kemakmuran masyarakat bisa tercapai.

Arti penting air telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3 yang menyatakan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Sumber daya air di Indonesia dikelola oleh Perusahaan Air Minum (PAM) yang mendapat wewenang langsung dari pemerintah dalam pengelolaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat dan yang berada di setiap pemerintahan daerah dinamakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Pemerintah Daerah, menyediakan barang atau jasa untuk mewujudkan hajat hidup orang banyak sesuai dengan manfaat pembangunan ekonomi, kondisi dan sifat yang disediakan dan kemungkinan tata kelola, perusahaan yang baik dan bidang yang berhubungan dengan keuntungan.

Struktur pengendalian yang baik dapat mencegah kesalahan dan ketidakberesan serta mengurangi risiko ke tingkat rendah yang dapat diterima. Sistem pengendalian in-house yang ada tidak dimaksudkan untuk menghilangkan semua kasus penipuan atau kesalahan, tetapi menekankan terjadinya kesalahan dan penyimpangan dalam kisaran yang wajar dan wajar, serta cepat dan tepat.

Perusahaan Air Minum Masyarakat (PDAM) adalah instansi pemerintah yang kegiatan utamanya mengelola, mendistribusikan dan menyediakan air bersih bagi masyarakat. Tata kelola perusahaan sebagai perusahaan harus didasarkan pada pengelolaan perusahaan yang sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dalam rangka memenuhi fungsi bisnis mengoptimalkan keuntungan untuk pertumbuhan perusahaan jangka panjang.

Untuk mencapai tujuan ini, PDAM harus menyadari perlunya pengelolaan yang tepat dengan menerapkan pengendalian internal yang tepat untuk mencapai pengelolaan yang lebih efektif di semua bidang kegiatan ekonomi. Pengendalian intern adalah proses yang dirancang untuk memberikan kepastian yang layak mengenai pencapaian tujuan manajemen tentang reliabilitas pelaporan keuangan, efektivitas dan efisiensi operasi, dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku (Arens, 2006:412).

Selain pengendalian intern faktor yang dapat mempengaruhi perilaku etis karyawan adalah kepatuhan. Kepatuhan merupakan suatu spesifikasi, standar atau hukum yang telah diatur dengan jelas yang biasanya diterbitkan oleh lembaga atau organisasi yang berwenang dalam suatu bidang tertentu (Khristina, 2011). Faktor yang lainnya yang dapat mempengaruhi perilaku etis karyawan dalam perusahaan yaitu dengan adanya kompensasi manajemen. Kompensasi manajemen adalah berbagai bentuk imbalan yang diberikan organisasi kepada karyawan atas waktu, pikiran dan tenaga yang telah dikontribusikannya kepada organisasi. Adanya kasus tersebut dan pentingnya Pengendalian Intern, Kepatuhan, Kompensasi Manajemen dan Perilaku Etis Karyawan dalam setiap kegiatan perusahaan, maka mendorong penulis untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Pengaruh Pengendalian Intern, Kepatuhan dan Kompensasi Manajemen Terhadap Perilaku Etis Karyawan" (Studi Kasus PT Adi Satria Abadi Yogyakarta).

Perusahaan yang memiliki pengendalian internal yang baik adalah perusahaan yang memiliki struktur organisasi dengan pembagian tanggung jawab fungsional secara tegas, sistem pemberian wewenang dan prosedur pencatatan yang baik, praktek yang sehat, dan karyawan yang cakap barulah akan menciptakan pengendalian internal yang baik (Mulyadi, 2004).

Pengendalian intern sebuah bagian perusahaan yang dimaksudkan untuk menghindari semua kemungkinan terjadinya kesalahan dan penyimpangan yang mungkin terjadi. Fungsi pengendalian yang baik dengan berlandaskan pada kebijakan-kebijakan perusahaan yang dituang dalam prinsip good corporate governance yang akan menciptakan aktivitas dalam perusahaan menjadi lancar dan terkendali. Keterbatasan komunikasi antara manajemen puncak dan lini operasi yang sedang berjalan tersebut tidak dapat menutup kemungkinan bahwa akan terjadinya praktik-praktik yang dapat membahayakan perusahaan seperti praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

### METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini diperlukan penyesuaian dengan pokok permasalahan yang diteliti. Hal ini berguna untuk mendapatkan data dan informasi dalam mendukung suatu penulisan untuk menentukan arah kegiatan sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif karena peneliti akan mendeskripsikan tentang pengendalian intern. Adapun data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari auditor internal PAM Tirta Karajae kota Parepare dan data sekunder yang berupa dokumen-dokumen dan *literature*. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama atau dari tempat objek penelitian dilakukan (Siregar, 2012:16)

Adapun yang menjadi lokasi penelitian untuk memperoleh data adalah PAM Tirta Karajae kota Parepare Penelitian ini diperkirakan memerlukan waktu sekitar 4 bulan mulai bulan Mei-Agustus 2023. Variabel independent sering juga disebut sebagai variabel stimulus, preditor, antecedant. (Sugyono, 2014:61). Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent. Variabel independen dalam penelitian ini adalah pengendalian intern (X). Variabel dependent atau sering disebut dengan variabel terikat yaitu variabel yang disebabkan atau dipengaruhi oleh adanya variabel bebas atau variabel indeviden. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah tunggakan pembayaran tagihan rekening air (Y). Populasi adalah semua objek yang menjadi sasaran pengamatan. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai PAM Tirta Karajae kota Parepare Sampel 45 adalah bagian dari populasi dan sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian karena jumlah populasi kurang dari 100 responden, maka metode pemilihan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penyebaran kuesioner dilakukan pada semua populasi yaitu 45 orang yang terlibat dalam tim pengendalian intern dalam mengurangi tunggakan yang bekerja di PAM Tirta Karajae kota Parepare.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang valid dan reliable. Dalam penelitian ini teknik dan pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Kuesioner yaitu dimana jawaban responden akan diukur dengan menggunakan skala likert 3 point, dimana poin 3 sebagai skor tertinggi dan poin satu sebagai skor terendah. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk menguji instrumen mendingan penelitian ini menggunakan kuesioner.
2. Observasi adalah pengamatan secara langsung untuk mengumpulkan data yang akan mendukung penelitian.
3. Dokumentasi yaitu melakukan penghimpunan atas data-data sekunder untuk mendapatkan data yang mendukung penelitian ini.

## HASIL PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada 50 karyawan di bagian Kantor PDAM Kota Parepare. Kuesioner dibagikan dan diisi pada bulan Mei 2023. Peneliti memberikan kuesioner kepada 50 karyawan Kantor PDAM Kota Parepare.

### 1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

Tujuan dari analisis deskriptif dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis data yang berhubungan dengan identitas reponden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan.

#### a. Jenis kelamin responden

Dalam klasifikasi ini jenis kelamin responden dikelompokkan menjadi dua kelompok seperti yang tercantum pada tabel berikut ini:

**Tabel 1. Karakteristik responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis kelamin	Jumlah	persentase%
Laki-laki	26	52%
Perempuan	24	48%
Total	50	100%

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 1 responden didominasi oleh laki-laki yaitu sebanyak 26 orang (52%). Sedangkan responden perempuan sebanyak 24 orang (48%). Jadi dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden pada penelitian berjenis kelamin laki-laki.

#### b. Usia responden

Dalam klasifikasi ini usia responden dikelompokkan menjadi tiga kelompok seperti yang tercantum pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. Karakteristik responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah	persentase%
≤ 20 tahun	5	10%
21-40 tahun	36	72%
>40 tahun	9	18%
Total	92	100%

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 2 responden didominasi oleh karyawan dengan usia 21-40 tahun. Sedangkan ≤ 20 tahun sebanyak 5 orang (10%), 21 tahun – 40 tahun sebanyak 36 orang (72%) sedangkan untuk karyawan dengan usia >41 tahun sebanyak 9 orang (18%).

#### c. Tingkat Pendidikan Responden

Dalam klasifikasi ini tingkat pendidikan responden dikelompokkan menjadi tiga kelompok seperti yang tercantum pada tabel berikut ini:

**Tabel 3**  
**Karakteristik responden Berdasarkan**  
**tingkat Pendidikan Responden**

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SMA	13	26%
Diploma (D3)	15	30%
Sarjana S1	20	40%
Sarjana S2	2	4%
Total	50	100%

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 3 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan responden pada PDAM Kota Parepare sebagian besar adalah lulusan Sarjana S1 berjumlah 20 orang (40%), lulusan Diploma tiga (D3) berjumlah 15 orang (30%), lulusan SMA berjumlah 13 orang (26%) sedangkan Sarjana S2 berjumlah 2 orang (4%).

## 2. Hasil Uji Instrumen

### a. Uji Validitas Data

Analisis validitas dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen atau alat penelitian telah benar-benar mencerminkan variabel-variabel yang diukur atau dengan kata lain validitas yaitu sifat yang menunjukkan adanya kesesuaian antara alat ukur dengan tujuan yang diukur. Pengukuran validitas tersebut ditujukan kepada para karyawan di Kantor PDAM Kota Parepare yang diambil dalam pengujian ini sebanyak 50 responden khususnya karyawan Kantor PDAM Kota Parepare.

Teknik yang dipakai untuk mengukur tingkat kevalidan suatu instrumen dalam penelitian ini menggunakan rumus *product moment*. Hasil dalam uji validitas kriteria suatu nilai dikatakan valid bila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ . Untuk mengetahui nilai  $r_{tabel}$  dapat dilakukan dengan rumus:  $r_{tabel} (a, n-2)$  dari tabel product moment. Pada uji validitas ini diketahui bahwa  $n$  adalah 50, dan  $a=5\%$ , maka:  $r_{tabel} (5\%, 50-2) = 0,235$ . Dari hasil pengujian dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS 23 ternyata semua pernyataan yang terdiri dari tiga bagian yaitu pengendalian intern, Kepuasan kerja dan tunggakan tagihan seluruhnya dinyatakan valid. Berikut ini adalah uraian hasil pengujian validitan instrumen :

**Tabel 4. Hasil pengujian Validitas instrumen Pengendalian Intern**

Butir	Nilai r hitung	Nilai r Tabel	Sig	Keterangan
1	0.465**	0,235	0,000	Valid
2	0.752**	0,235	0,000	Valid
3	0.772	0,235	0,000	Valid
4	0.648**	0,235	0,000	Valid
5	0.628**	0,235	0,000	Valid
6	0.752**	0,235	0,000	Valid
7	0.810**	0,235	0,000	Valid
8	0.565**	0,235	0,000	Valid

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 4 terlihat bahwa hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pengendalian intern yang berjumlah 8 butir memiliki

$r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,235$ ). dari hasil uji validitas semua item pertanyaan butir instrumen pengendalian intern adalah valid.

**Tabel 5. Hasil pengujian Validitas instrumen TunggakanTagihan**

Butir	Nilai r Hitung	Nilai r tabel	Sig	Keterangan
1	0.546**	0,235	0,000	Valid
2	0.503**	0,235	0,000	Valid
3	0.230	0,235	0,109	Tidak Valid
4	0.493**	0,235	0,000	Valid
5	0.725**	0,235	0,000	Valid
6	0.700**	0,235	0,000	Valid
7	0.650**	0,235	0,000	Valid

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan data tabel 5.5 terlihat bahwa hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan tunggakan tagihan yang berjumlah 6 butir memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > 0,235$ ) sedangkan satu pertanyaan dibawah dari  $r_{hitung}$ . Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pertanyaan sebanyak tujuh butir instrumen tunggakan tagihan adalah valid sedangkan satu butir pertanyaan dikatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*. Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam uji reliabilitas, nilai yang dikatakan reliabel jika  $r_{alpha} > 0,60$  adapun hasil uji reliabilitas semua variabel sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Uji reliabilitas pengendalian intern**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.766	8

Berdasarkan data tabel 6 di atas, dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* pengendalian intern adalah sebesar 0,766. Dengan demikian instrumen pernyataan variabel kepuasan kerja dapat dikatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* pengendalian intern lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti jawaban responden terhadap item-item pernyataan kepuasan kerja dapat dikatakan konsisten.

**Tabel 7. Uji reliabilitas tunggakan tagihan  
Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.722	7

Berdasarkan data tabel 7, dapat dilihat nilai *Cronbach's Alpha* tunggakan tagihan adalah sebesar 0,722. Dengan demikian instrumen pernyataan variabel tunggakan tagihan dapat dikatakan reliabel karena *Cronbach's Alpha* tunggakan tagihan lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti jawaban responden terhadap item-item pernyataan tunggakan tagihan dapat dikatakan konsisten.

### 3. Hasil Analisis Data

#### a. Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel karakteristik pengendalian intern terhadap tunggakan tagihan. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 23 diperoleh:

**Tabel 8. Analisis Regresi Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22.979	3.023		7.601	.000
Pengendalian intern	.320	.095	.438	3.378	.001

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan pembahasan analisis regresi sederhana diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = 22.979 + 0.320 X_1$$

#### b. Pengujian Hipotesis

Uji t dilakukan untuk menganalisis pengaruh pengendalian intern secara parsial terhadap tunggakan tagihan . Berdasarkan perhitungan statistik dengan menggunakan program SPSS 23. Yang tertera pada tabel 5.10 diperoleh hasil sebagai berikut:

Tingkat signifikasi dalam penelitian ini adalah 5% atau 0,05. Tabel distribusi t dicari pada  $\alpha = 5\%$  dengan derajat bebas (db) dengan ketentuan  $db = n - 2$  atau  $50 - 2 = 48$  dari ketentuan tersebut  $t_{tabel}$  sebesar 1,299.

Didasarkan dari hasil perhitungan diperoleh angka  $t_{hitung}$  sebesar  $3.378 > t_{tabel}$  sebesar 1,299 ( $3.378 > 1,299$ ) sedangkan nilai signifikan Kepuasan Kerja 0.001 lebih kecil dari 0.005, maka hipotesis diterima artinya pengendalian intern berpengaruh positif terhadap tunggakan tagihan jika variabel independen yaitu pengendalian intern meningkat maka tunggakan tagihan juga meningkat dan sebaliknya jika variabel independen yaitu pengendalian intern menurun maka tunggakan tagihan juga menurun dengan tingkat kesalahan sebesar 5 %.

#### c. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas yaitu pengendalian intern terhadap tunggakan tagihan . Dari analisis koefisien determinasi diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.438 <sup>a</sup>	.192	.175	2.11608

Sumber data :data Primer Diolah, 2023

Berdasarkan tabel 5.9 di atas diperoleh angka *R square* sebesar nilai 0,192 atau (19,2%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel independen (K pengendalian intern) terhadap variabel dependen (tunggakan tagihan ) sebesar 19,2%. sedangkan sisanya 80.8% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang dibahas peneliti menggunakan laporan tunggakan air dan pengujian hipotesis melalui metode *kuesioner* dapat dibuktikan bahwa pengendalian intern sudah efektif terhadap tunggakan pembayaran tagihan rekening air PDAM Kota Parepare. Hasil penelitian ini berdasarkan kuesioner dan didukung oleh perhitungan data kenaikan jumlah pelanggan dan jumlah tunggakan.

Berdasarkan hasil analisis regresi, ditemukan bahwa pengendalian intern memiliki pengaruh positif signifikan terhadap tunggakan tagihan. Koefisien regresi (B) untuk pengendalian intern adalah 0.320 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0.001. Artinya, jika pengendalian intern ditingkatkan, maka kemungkinan terjadinya tunggakan tagihan rekening air juga meningkat. Sebaliknya, jika pengendalian intern menurun, kemungkinan tunggakan tagihan juga akan menurun.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t untuk menganalisis pengaruh pengendalian intern secara parsial terhadap tunggakan tagihan. Hasil perhitungan statistik menunjukkan bahwa nilai thitung (3.378) lebih besar dari ttabel (1.299) pada tingkat signifikansi 5%. Selain itu, nilai signifikansi (Sig.) untuk pengendalian intern adalah 0.001 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi yang ditetapkan. Dengan demikian, hipotesis dapat diterima, yang berarti pengendalian intern memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap tunggakan tagihan rekening air.

Koefisien determinasi (R square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pengendalian intern terhadap tunggakan tagihan rekening air. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai R square sebesar 0.192 atau 19.2%. Hal ini menunjukkan bahwa 19.2% dari variasi tunggakan tagihan dapat dijelaskan oleh variabel pengendalian intern. Sisanya, sebesar 80.8%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pada pengendalian intern memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan tagihan rekening air pada Pam Tirta Karajae Kota Parepare. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya pengendalian intern dalam mengurangi risiko terjadinya tunggakan tagihan, serta memberikan dasar untuk mengembangkan strategi pengendalian intern yang lebih efektif dalam manajemen keuangan Pam Tirta Karajae.

Penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Hary, 2013:159 mendefenisikan pengendalian intern dilakukan untuk memantau apakah kegiatan operasional maupun finansial perusahaan telah berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan oleh manajemen.

Hasil analisis dan penuluran terhadap perusahaan daerah air minum (PDAM) Kota Parepare di temukan bahwa banyaknya jumlah tunggakan rekening air di pengaruhi oleh faktor ekonomi pelanggan yang taraf kehidupannya menengah ke bawah. Adanya pelanggan yang sulit untuk ditagih oleh petugas akan membuat tunggakan air semakin banyak. Maka dengan adanya pengendalian interen yang di terapkan pada perusahaan daerah air minum (PDAM) dapat mengurang tunggakan yang terjadi pada setiap pelanggan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gary Hamel (2013) yang menyatakan bahwa pengendalian internperpengaruh positif dan signifikan terhadap tunggakan tagihanrekening air.

Arya Pratama dera, julie J Sondakh dan Jessy D.L Warongan (2016) juga menyatakan bahwa sistem pengendalian intern perusahaan telah efektif. Hal ini terlihat dari diterapkan unsur-unsur pengendalian internal yang layak dan memadai ditunjang dengan kebijakan dan prosedur yang baik.

Pengendalian intern PDAM Kota Parepare sangat mempengaruhi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang memiliki kualitas yang baik dengan adanya pengendalian intern yang baik dapat mencegah setiap kesalahan dan penyimpangan sehingga akan mengurangi resiko dengan tingkat resiko terendah yang dapat diterima. Selain itu pengendalian intern dapat melakukan review dan memberikan kesimpulan apakah setiap pelaksanaan aktivitas sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau tidak.

Tunggakan tagihan rekening air PDAM Kota Parepare dikatakan berkualitas dapat dilihat dari hasil penelitian yang dijelaskan di atas bahwa adanya pengendalian intern sangat mempengaruhi tunggakan pembayaran tagihan rekening air yang telah disajikan.

Melihat hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan hasil penelitian yang sudah dilakukan, maka disimpulkan bahwa pengendalian intern Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Parepare efektif dalam mengurangi jumlah tunggakan pembayaran tagihan air.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: pengendalian intern sudah efektif terhadap tunggakan pembayaran tagihan rekening air PDAM Kota Parepare. Hasil penelitian ini berdasarkan kuesioner dan didukung oleh perhitungan data kenaikan jumlah pelanggan dan jumlah tunggakan, peningkatan jumlah pelanggan sebanyak 0.88% dan tunggakan sebanyak 0.08%.

### Saran

Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat tunggakan rekening air pelanggan diantaranya :

1. Pihak cabang harus lebih memantau petugas di bagian layanan dan perbaikan, karena kedua bagian ini saling berkaitan erat demi mendapatkan kepuasan pelanggan;
2. Petugas catat meter diharap memeriksa secara lebih detail dan tepat tentang meter air pelanggan dan memberikan saran kepada pelanggan agar langsung menghubungi PDAM Tirta Salokaraje Kota Parepare untuk melakukan perbaikan jika meter air tidak normal.
3. Petugas catat meter diharapkan untuk selalu mengingatkan agar pelanggan tidak lupa membayar rekening air dan petugas untuk pemutusan air harap di tamba.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dessler dan Dharma, 2009:62. Manajemen SDM. Jakarta: Pustaka Pelajar
- Hamel, G. (2013). Evaluasi Sistem Pengendalian Intern Terhadap Piutang Pada Pt Nusantara Surya Sakti. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Hasibuan (2008) 173 *Jurnal Ekonomi Invoice Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Volume 1 No 1 Tahun 2019* <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/invoice> *Peranan Sistem Pengendalian Manajemen Pada Pengadaan Barang Dan Jasa Pemerintah (Studi Kasus Pada Dinas Kesehatan Kabupaten Jeneponto)*
- Munawaroh (2011) *Evaluasi Efektivitas Pengendalian Internal: Studi Kasus Pada Pt Hutama Karya (Persero)*
- Irwan Idrus (2018). Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Parepare
- (Kotler Et Al 2007:177) Wibowo, D. U., Yulianto, E., & Sunarti, S. (2022). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap

- Muridah (2018). Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kabupateb Gowa
- Murwanto (2011) *Penerapan Pengendalian Internal Dan Profesionalisme Auditor Internal Dalam Mencegah Kecurangan (Survey Pada 3 Perusahaan BUMN Di Kota Bandung)* (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- (Kotler Et Al 2007:177) Wibowo, D. U., Yulianto, E., & Sunarti, S. (2022). Pengaruh Social Media Marketing Terhadap Kesadaran Merek, Citra Merek Dan Kepuasan Konsumen. *Profit: Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(1), 130-137.
- Surupati, D. P. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Pengendalian Intern Atas Penjualan Dan Penagihan Piutang Pada Pt. Laris Manis Utama Cabang Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(4).
- Setiadi, T. (2012). Pembangunan Sistem Informasi Layanan Pelanggan Di Pdam Tirtamarta Berbasis SMS. *Spektrum Industri*, 10(1), 31.
- Siregar, Syofian. (2012). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual dan SPSS. Jakarta : Prenadamedia Group
- Sugiyono (2014:61) <http://repository.unpas.ac.id/27938/5/BAB%20III%20REVISI%20SUP%20PDF.pdf>
- Sofyan, M. O. H. A. M. M. A. D. (2019). Rasio keuangan untuk menilai kinerja keuangan. *Akademika*, 17(2), 115-121.