

Open access available: <https://jurnal.plb.ac.id/index.php/ekobima>

Jumlah Piutang BLUD Air Minum Kota Cimahi Sebelum dan Sesudah Penerapan SOP Penertiban Pelanggan

Khariidatul Bahiyyah¹, Yuyun Kurniawati², Harnavela Sofyan³, Mulki Asyriyanti⁴

^{1,2,3}Politeknik LP3I Kampus Tasikmalaya, Jl. Ir. H. Juanda No. 106 Tasikmalaya, Indonesia

⁴STIEBS NU Garut, Jl. Pembangunan No.58, Sukajaya, Kec. Tarogong Kidul Garut, Indonesia

kharii.bahiyyah@plb.ac.id

Info Artikel	Abstract
Sejarah Artikel: Diterima bulan tahun Disetujui bulan tahun Dipublikasikan bulan tahun	<i>Standard Operating Procedure (SOP) is a work guideline so that activities within the company can be controlled so that targets are achieved optimally. Based on the results of observations during research at BLUD Air Minum Cimahi. The implementation of the customer control SOP went quite smoothly, while the obstacle faced was the error in providing an Arrears Notification Letter which had not been updated and was not due. There are 5 parts involved and 27 procedures that must be followed. The research method used is descriptive qualitative with an observational approach. The results of this research show that the amount of receivables after implementing the customer control SOP decreased by IDR 69,278,500.</i>
Keyword: Standard Operating Procedure (SOP) ¹ Receivables ² Reduce Accounts Receivables ³	

PENDAHULUAN

Badan Layanan Umum Daerah Air Minum Kota Cimahi merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat Kota Cimahi. Berbeda dengan BLUD lainnya yang menerima dana APBD, BLUD Air Minum Kota Cimahi dalam menjalankan operasionalnya menggunakan dana yang berasal dari penjualan air minum. Awalnya instansi tersebut berbentuk UPT Air Minum kemudian beralih menjadi BLUD pada 31 Desember 2019. Sejak awal berdiri, BLUD Air Minum Kota Cimahi mempunyai piutang yang cukup besar dan meningkat setiap tahunnya.

Tabel 1. Piutang BLUD Air Minum Kota Cimahi

Tahun	Piutang	Kenaikan
2020	Rp1.125.080.600	-
2021	Rp1.582.507.300	Rp457.426.700

2022	Rp1.819.279.600	Rp236.772.300
------	-----------------	---------------

Sumber: Laporan Keuangan BLUD Air Minum Kota Cimahi Tahun 2022 dan 2021.

Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa kenaikan piutang terjadi dari tahun 2021 hingga tahun 2022. Kenaikan tahun 2021 sebesar Rp457.426.700 dan untuk tahun 2022 sebesar Rp236.772.300.

Piutang merupakan pos yang paling penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang penjualan secara kredit karena merupakan poros dari kegiatan operasional perusahaan (Aviska, 2022). Diperlukan pengelolaan dan pengendalian piutang untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih atau piutang macet, serta tindakan yang dapat dilakukan dalam pengelolaan dan pengendalian piutang. Piutang harus dikelola dengan efisien karena berkaitan dengan laba yang akan diperoleh perusahaan (Jaya, et al., 2023). Perputaran

piutang berpengaruh positif dan signifikan dalam meningkatkan laba bersih (Usmar & Surayudha, 2023).

Penerapan SOP pengelolaan piutang dapat meminimalisir adanya piutang tak tertagih (Yahya, 2023). Penagihan piutang sesuai prosedur dapat menurunkan jumlah piutang (Agustin, 2019). *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar (Soemohadiwidjojo, 2014). (Nur'aini, 2020) menyatakan banyak perusahaan yang hanya beroperasi berdasarkan kebiasaan yang sudah mereka jalankan selama bertahun – tahun. Perusahaan menganggap kebiasaan atau budaya yang ada sudah menjadi sistem yang baku. Kebiasaan atau budaya tersebut belum tentu mampu membuat kegiatan kerja dalam perusahaan berjalan secara efektif dan efisien.

SOP Administrasi Pemerintah merupakan bagian dari aspek penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang memiliki peranan yang besar untuk menciptakan pemerintah yang efektif, efisien dan konsisten dalam pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat (Cicik, Cahyo, & Sawitri, 2022). SOP Administrasi Pemerintah merupakan panduan dalam melaksanakan tugas sehari-hari agar kinerja yang dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

Permasalahan yang terjadi pada subjek penelitian yaitu prosedur penertiban pelanggan yang belum didokumentasikan, sehingga penerapannya tidak menyeluruh, pada akhirnya jumlah piutang naik karena prosedur penertiban pelanggan tidak dilakukan dengan baik. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan observasi selama 6 bulan setelah SOP penertiban pelanggan di dokumentasikan. Berdasarkan penelitian terdahulu dan permasalahan yang terjadi, penelitian ini akan melakukan analisis SOP

penertiban pelanggan serta analisis jumlah piutang sesudah pembuatan SOP penertiban pelanggan.

Tujuan Penelitian

Bagaimana penerapan *Standar Operasional Prosedur* penertiban pelanggan dalam menurunkan jumlah piutang pada BLUD Air Minum Kota Cimahi.

LANDASAN TEORI

SOP (STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR)

(Soemohadiwidjojo, 2014) SOP adalah dokumen yang mengatur kegiatan operasional organisasi, seperti protokol, prosedur tetap, instruksi kerja, lembar kerja, diagram alir, dan sebagainya. Secara luas, SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional sebuah organisasi. SOP dalam arti sempit adalah salah satu jenis dokumen dalam sebuah sistem tata kerja yang digunakan untuk mengatur kegiatan operasional antar bagian/fungsi dalam sebuah organisasi, agar kegiatan tersebut dapat terlaksana secara sistemik.

(Putra, 2020) menjelaskan bahwa SOP terdiri dari 3 kata yaitu standar, operasional dan prosedur. Standar adalah dokumen tertulis tentang aturan, kebijakan, dan teknis yang digunakan secara konsisten agar proses bisnis berjalan sesuai dengan tujuannya. Operasional adalah pelaksanaan dari sebuah proses. Sedangkan proses adalah kumpulan aktivitas yang mengubah dan memberi nilai tambah *input* menjadi *output*. Prosedur merupakan cara atau metode untuk melakukan suatu aktivitas.

(Nur'aini, 2020) orang yang harus terlibat dalam pembuatan SOP yaitu ahli, pelaksana harian, dan pengawas lapangan, dan atasan pengawas.

Ahli adalah pihak internal yang dianggap sebagai *key person* ataupun *trouble shooter* yang biasanya berpengaruh bagi perusahaan. Sedangkan pihak eksternal yaitu seorang konsultan yang memiliki keahlian untuk membuat SOP yang sesuai

dengan perusahaan. Hanya menjelaskan mengenai posisi apa yang hendak dibuat SOP, selanjutnya memberikan gambaran sesuai keilmuan.

Pelaksana harian adalah karyawan yang memang setiap hari diberi tugas dan tanggung jawab tertentu. Pelaksana harian mengetahui betul kejadian apa saja yang terjadi setiap harinya.

Pengawas lapangan atau juga sering disebut sebagai supervisor. Pengawas lapangan adalah seseorang yang setiap harinya mengawasi jalannya pekerjaan. Supervisor juga dapat digabungkan dalam tim pembuat SOP karena secara langsung mengawasi dan mengevaluasi, apakah pekerjaan yang dilakukan oleh pelaksana sudah sesuai dengan prosedur atau belum. Manajer adalah orang yang cukup paham dengan target dan visi-misi perusahaan yang hendak dicapai. Peran manajer sangat penting untuk memberikan keputusan yang paling tepat agar menciptakan SOP yang dapat bersinergi dengan tuntutan perusahaan dan realitas yang terjadi di lapangan.

TAHAP PENYUSUNAN SOP ADMINISTRASI PEMERINTAH

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menetapkan siklus penyusunan SOP AP adalah sebagai berikut:

1. Persiapan,
2. Penilaian Kebutuhan SOP AP,
3. Pengembangan SOP AP,
4. Penerapan SOP AP,
5. Monitoring dan Evaluasi SOP AP.

PIUTANG

Piutang usaha adalah piutang yang timbul dari penjualan barang dan jasa secara kredit. Sedangkan menurut Kebijakan Akuntansi Pemerintah Daerah Kota Cimahi (2022) piutang adalah manfaat masa depan yang diakui pada saat ini.

Piutang daerah adalah jumlah uang yang wajib dibayar kepada pemerintah daerah dan/atau hak pemerintah daerah yang dapat dinilai dengan uang sebagai akibat perjanjian atau akibat lainnya berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku atau akibat lainnya yang sah.

PENGAKUAN, PENGUKURAN, PENYAJIAN DAN PENGUNGKAPAN PIUTANG

Untuk piutang yang berasal dari pungutan pendapatan daerah diakui pada saat:

1. Telah diterbitkan surat ketetapan; dan/atau
2. Telah diterbitkan surat penagihan dan telah dilaksanakan penagihan.

Pengukuran piutang pendapatan yang berasal dari peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

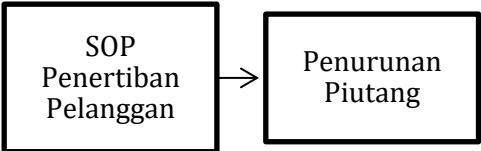
1. Dicatat sebesar nilai yang belum dilunasi sampai dengan tanggal pelaporan dari setiap tagihan yang ditetapkan berdasarkan surat ketetapan kurang bayar yang diterbitkan;
2. Dicatat sebesar nilai yang belum dilunasi sampai dengan tanggal pelaporan dari setiap tagihan yang ditetapkan terutang oleh Pengadilan Pajak untuk wajib pajak yang mengajukan banding;
3. Dicatat sebesar nilai yang belum dilunasi sampai dengan tanggal pelaporan dari setiap tagihan yang masih proses banding atas keberatan dan belum ditetapkan oleh majelis hakim Pengadilan Pajak;
4. Dicatat sebesar nilai bersih yang dapat direalisasikan (*Net Realizable Value*) untuk piutang yang tidak diatur dalam undang-undang tersendiri dan kebijakan penyisihan piutang tak tertagih telah diatur oleh pemerintah daerah.

Penyajian piutang dan tagihan yang berasal dari pemberian pinjaman, penjualan, pemberian fasilitas barang/jasa, dan kemitraan disajikan dalam neraca sebagai aset lancar untuk piutang yang jatuh temponya 12 (dua belas) bulan ke depan

atau aset lainnya untuk piutang yang jatuh temponya melebihi dari satu periode akuntansi dan dalam Catatan atas Laporan Keuangan diungkapkan menurut rincian jenis-jenis piutangnya dan saldo menurut umur piutang untuk mengetahui tingkat kolektibilitasnya.

Kerangka Pemikiran

Suatu unit kerja dapat dikatakan berhasil dan bekerja secara benar apabila semua aktivitas pekerjaannya mengacu pada SOP bidangnya (Rifka, 2017). Sedangkan menurut (Putra, 2020) SOP dibuat agar tidak ada yang bekerja di luar sistem. Implementasi SOP dapat menghadapi tantangan tingkat kesulitan operasional yang tinggi (Soemohadiwidjojo, 2014).



Sumber: (Yahya, 2023)

Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan observasi (Helaluddin & Wijaya, 2019). Pengamatan dilakukan selama 6 bulan, terhitung dari bulan Februari hingga Juli. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi. Analisa data dilakukan dengan menggambarkan objek penelitian, dari hasil interaksi yang intensif di lapangan serta penelaahan dokumen.

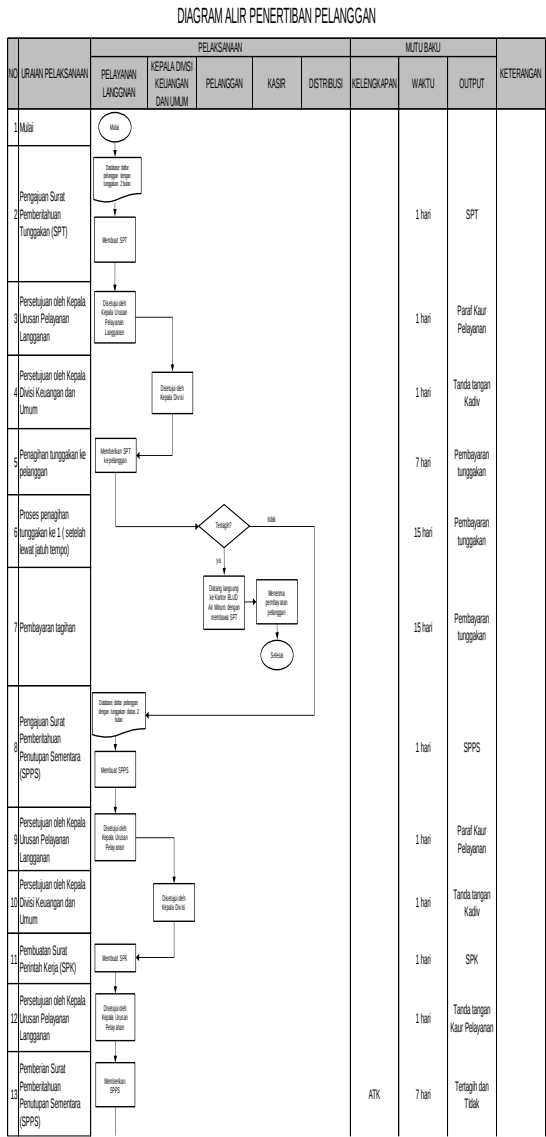
PEMBAHASAN

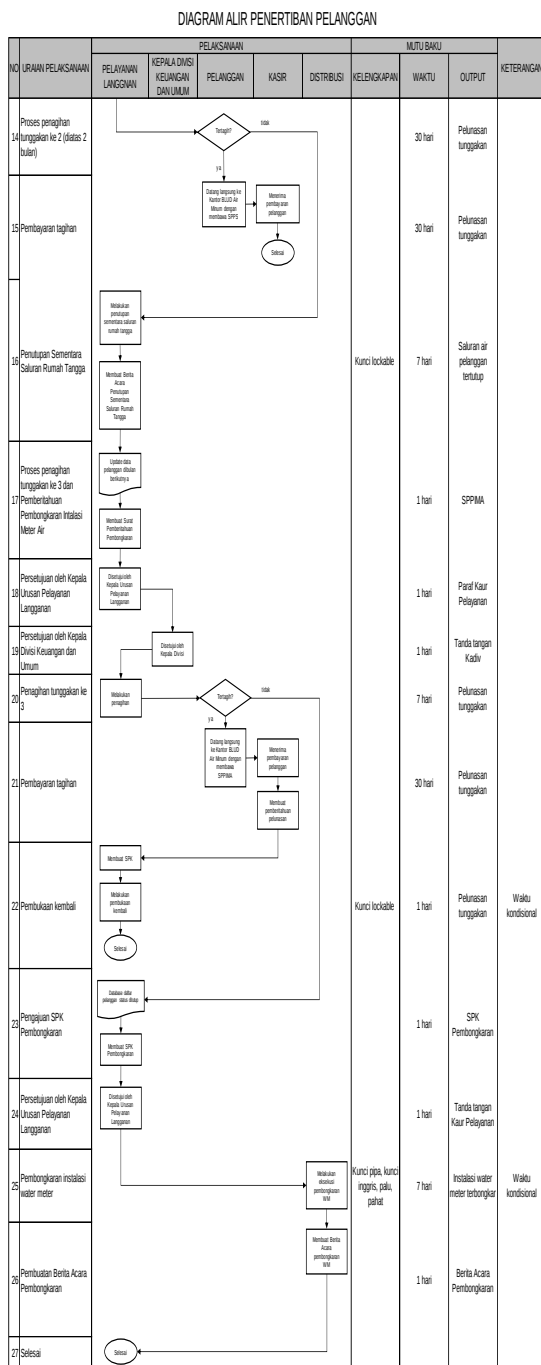
Analisis SOP Penertiban Pelanggan BLUD Air Minum Kota Cimahi.

Bagian-bagian yang terlibat pada proses SOP penertiban pelanggan adalah:

- 1. Divisi pelayanan langganan
- 2. Kepala divisi keuangan dan umum
- 3. Pelanggan
- 4. Kasir
- 5. Divisi distribusi

Berikut *flowchart* penertiban pelanggan:





Sumber: Dokumen Perusahaan.

Gambar 2. Flowchart Penertiban Pelanggan BLUD Air Minum Kota Cimahi

Uraian tahapan SOP Penertiban Pelanggan terdiri dari 27 tujuh proses yaitu:

1. Mulai,
2. Pengajuan Surat Pemberitahuan Tunggakan (SPT),

Staf divisi pelayanan langganan membuat SPT berdasarkan database daftar pelanggan dengan tunggakan 2 bulan. Kemudian lanjut pada tahap 3 dan 4,

3. Persetujuan oleh Kepala Urusan Pelayanan Langganan,
4. Persetujuan oleh Kepala Divisi Keuangan dan Umum,
5. Penagihan tunggakan ke pelanggan, Setelah SPT disetujui oleh Kepala Divisi Keuangan dan Umum, petugas lapangan melakukan pemberian SPT ke pelanggan.
6. Proses penagihan tunggakan ke 1 (setelah lewat jatuh tempo), Pada tahap ini jika tertagih maka lanjut pada tahap 7. Pelanggan harus membayar tagihan ke loket pembayaran yang tersedia di kantor BLUD Air Minum Kota Cimahi dengan membawa SPT.
7. Pembayaran tagihan,
8. Pengajuan Surat Pemberitahuan Penutupan Sementara (SPPS), Jika pada tahap 6 tidak tertagih maka dibuat SPPS dengan database daftar pelanggan dengan tunggakan diatas 2 bulan. Kemudian lanjut pada tahap 9, 10 dan 11.
9. Persetujuan oleh Kepala Urusan Pelayanan Langganan
10. Persetujuan oleh Kepala Divisi Keuangan dan Umum
11. Pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK), SPK dibuat untuk pegawai yang akan memberikan SPPS kepada pelanggan.
12. Persetujuan oleh Kepala Urusan Pelayanan Langganan,
13. Pemberian Surat Pemberitahuan Penutupan Sementara (SPPS),
14. Proses penagihan tunggakan ke 2 (diatas 2 bulan), jika tertagih maka lanjut tahap 15, pelanggan harus membayar tagihan ke loket pembayaran yang tersedia di kantor BLUD Air Minum Kota Cimahi dengan membawa SPPS yang

- diberikan petugas lapangan pada saat akan melakukan penutupan sementara.
15. Pembayaran tagihan
 16. Penutupan Sementara Saluran Rumah Tangga, jika tidak tertagih maka petugas melakukan penutupan sementara saluran air. Kemudian membuat berita acara penutupan sementara.
 17. Proses penagihan tunggakan ke 3 dan Pemberitahuan Pembongkaran, pada tahap ini dilakukan update data pelanggan untuk dibuat Surat Pemberitahuan Pembongkaran Instalasi Meter Air (SPPIMA),
 18. Persetujuan oleh Kepala Urusan Pelayanan Langgan,
 19. Persetujuan oleh Kepala Divisi Keuangan dan Umum,
 20. Penagihan tunggakan ke 3, jika tertagih maka lanjut tahap 21 dan 22, pelanggan harus membayar tagihan ke loket pembayaran yang tersedia di kantor BLUD Air Minum Kota Cimahi dengan membawa SPPIMA.
 21. Pembayaran tagihan,
 22. Pembukaan kembali,
 23. Pengajuan SPK Pembongkaran,
 24. Persetujuan oleh Kepala Urusan Pelayanan Langgan,
 25. Pembongkaran instalasi water meter, Jika tidak tertagih maka dilakukan pembongkaran.
 26. Pembuatan Berita Acara Pembongkaran,
 27. Selesai.

SOP penertiban pelanggan dibuat pada akhir Desember 2022 setelah pelaksanaan selama 6 bulan, berikut perkembangan jumlah piutang:

Tabel 2. Piutang BLUD Air Minum Kota Cimahi setelah Pembuatan SOP Penertiban Pelanggan

Tahun	Piutang	Kenaikan/Penurunan
2020 Triwulan IV	Rp1.125.080.600	-

2021	Semester I	Rp1350.379.900	Rp225.299.300
	Semester II	Rp1.582.507.300	Rp232.127.400
2022	Semester I	Rp1.688.209.300	Rp105.702.000
	Semester II	Rp1.819.279.600	Rp131.070.300
2023	Semester I	Rp1.750.001.100	Rp(69.278.500)

Tahun 2020 periode 31 Oktober 2020 sampai dengan 31 Desember 2020 awal mula BLUD Air Minum wajib membuat laporan keuangan sebagai bagian dari pengelola keuangan daerah. Berdasarkan tabel di atas jumlah piutang tahun 2020 Triwulan IV sebesar Rp1.125.080.600 dan tahun 2021 Semester I sebesar Rp1350.379.900 mengalami kenaikan sebesar Rp225.299.300. Tahun 2021 Semester II sebesar Rp1.582.507.300 mengalami kenaikan sebesar Rp232.127.400.

Tahun 2022 Semester I sebesar Rp1.688.209.300 mengalami kenaikan sebesar Rp105.702.000. Tahun 2022 Semester II sebesar Rp1.819.279.600 mengalami kenaikan sebesar Rp131.070.300 dan tahun 2023 Semester I sebesar Rp1.750.001.100 mengalami penurunan sebesar Rp(69.278.500), dapat dinyatakan bahwa setelah pembuatan SOP Penertiban Pelanggan jumlah piutang menurun. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Warohmah, 2021) jika *Standar Operasional Prosedur* (SOP) penagihan piutang terpenuhi maka mampu mengatasi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Penerapan SOP penertiban pelanggan dapat menurunkan jumlah piutang. Penelitian ini diperkuat lagi oleh penelitian yang dilakukan (Agustin, 2019) dan (Yahya, 2023) prosedur pengelolaan piutang dapat meminimalisir penagihan piutang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, penerapan SOP penertiban pelanggan BLUD Air Minum Kota Cimahi berjalan cukup lancar, terdapat beberapa hambatan yaitu

pemberian SPT yang tidak sesuai jatuh tempo dan pemberian SPT kepada pelanggan yang sudah melakukan pembayaran. Terdapat 5 bagian yang terlibat dalam pelaksanaan dan 27 tahapan prosedur yang harus dilalui. Jumlah piutang setelah penerapan SOP penertiban pelanggan BLUD Air Minum yaitu pada periode 2022 (semester II) sampai dengan periode 2023 (semester I) berjalan dengan efektif karena pada periode tersebut jumlah piutang mengalami penurunan yang artinya dengan adanya penerapan SOP Penertiban Pelanggan dapat menurunkan jumlah piutang.

Saran

Sebagai saran perbaikan, penulis berharap kepada karyawan atau petugas lapangan untuk mempertahankan kinerja yang telah berjalan dengan baik, agar piutang menurun dengan cepat sehingga mengurangi piutang macet. Upaya mengatasi hambatan yang terjadi yaitu petugas administrasi agar melakukan update data terbaru sehingga tidak salah memberikan SPT kepada pelanggan, juga harus ada koordinasi antara petugas administrasi dengan petugas lapangan mengenai tanggal pelaksanaan pemberian SPT, sehingga ketika diberikan sesuai jatuh tempo.

DAFTAR PUSTAKA

- Cicik, T., Cahyo, P. A., & Sawitri, D. (2022). *SOP Administrasi Pemerintah*. Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Helaluddin, & Wijaya, H. (2019). *Analisis Data Kualitatif: Sebuah Tinjauan Teori & Praktik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Jaya, A., Kuswandi, S., Prasetyandari, C. W., Baidlowi, I., Mardiana, Ardana, Y., . . . Muchsidin, P. (2023). *Manajemen Keuangan*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Laporan Keuangan BLUD Air Minum Kota Cimahi Tahun 2021-2023.
- Nur'aini, F. (2020). *Panduan Lengkap Menyusun SOP & KPI*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- Putra, I. M. (2020). *Panduan Mudah Menyusun SOP : Langkah Utama Menciptakan Pengendalian Mutu yang Baik*. Jakarta : Anak Hebat Indonesia.
- Rifka, R. (2017). *Step by Step Lancar Membuat SOP*. Yogyakarta: Huta Publisher.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2014). *Mudah Menyusun SOP : Standard Operating Procedure*. Jakarta: Penebar Swadaya Grup.

Jurnal dan Peraturan Pemerintah:

- Agustin. (2019). Analisis Pengendalian Piutang Terhadap Penagihan Piutang Arus Kas PT.Cowell Development Tbk. *Jurnal Bina Akuntansi Vol.6 No.2*, 42 - 65.
- Aviska, A. (2022). Analisis Pengelolaan Dan Pengendalian Piutang Pada Perumdam Tirta Dharma Purabaya Kabupaten Madiun. *urnal Akuntansi, Perpajakan, dan Portofolio*, 28-38.
- Pemerintah Daerah Kota Cimahi.(2022). Peraturan Wali Kota Cimahi Tentang Kebijakan Akuntansi Pemerintah Daerah Kota Cimahi. Sekretaris Daerah: Cimahi.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

- Usmar, A., & Surayudha, R. N. (2023). Pengaruh Perputaran Kas Dan Perputaran Piutang Dalam Meningkatkan Laba Bersih. *JRAK (Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis)*, 228-233.
- Warohmah, S. R. (2021). *Implementasi Standar Operasional Prosedur Penagihan Piutang Pelanggan Berbasis Web Pada PT Sarangan Vision Magetan*. Ponorogo: Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Yahya, M. F. (2023). *Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengelolaan Piutang Atas Penerimaan Kas Dari Piutang Pada UD Auna Dan Barokah*. Magelang: Universitas Tidar.