

# ANALISIS SISTEM INFORMASI AKUNTANSI BIAYA TAGIHAN PADA PERUMDAM SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN (STUDI PADA PERUMDAM MOJOPAHIT MOJOKERTO)

Oleh:

Lailatul Mufidah(192010300011)

Fityan Izza Noor Abidin(0721108302)

Progam Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo  
Juni, 2023

# Pendahuluan

PERUMDAM Mojopahit Mojokerto adalah perusahaan yang dibentuk oleh Pemerintahan agar bisa membagikan layanan kepada masyarakat untuk bahan sumber penghasilan bagi pemerintah sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat, dimana perkembangan atau kelangsungan dunia usaha dalam perkembangan ekonomi daerah yang sangat pesat dari tahun ketahun akan air bersih yang dihasilkan oleh PERUMDAM yaitu kebutuhan yang sangat diperlukan dan mempengaruhi kehidupan. PERUMDAM memiliki misi yang tidak sama dengan perusahaan lain, karena PERUMDAM bukan hanya mencari keuntungan (Profit) semata, Artinya PERUMDAM memiliki dua fungsi, yaitu fungsi dalam pelayanan kepada masyarakat dan fungsi untuk menambah keuntungan daerah. Dalam kegiatan produksi perusahaan akan ada penjualan, dimana keuntungan akan dihasilkan dari penjualan tersebut. PERUMDAM kabupaten Mojopahit Mojokerto saat ini menggunakan situs web resmi yaitu e-Billing dalam perhitungan biaya tagihan saat ini, dimana situs web tersebut kurang efisien karena tidak ada menu untuk mengatur limit. Kepala pimpinan tidak memiliki hak untuk akses laporan dan jumlah rincian denda yang tidak sama di semua jenis golongan.

# Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem Informasi Akuntansi pada PERUMDAM ?
2. Bagaimana Sistem Informasi Akuntansi untuk perhitungan biaya tagihan air pada PERUMDAM ?
3. Bagaimana Kepuasan Konsumen terhadap Sistem Informasi Akuntansi pada PERUMDAM?

# Metode Penelitian

- ❖ Jenis penelitian : Kualitatif Deskriptif
- ❖ Sumber Data : Data Primer dan Data Sekunder
- ❖ Teknik Pengumpulan Data : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi
- ❖ Teknik Analisis Data : Pengumpulan data , Reduksi data , Penyajian data , Penarikan Kesimpulan

# Hasil Penelitian

- Dari segi sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh PERUMDAM dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan kurang efektif karena ada bagian yang masih menggunakan sistem secara manual dan ada juga yang sudah tersistem, dengan menggunakan sistem informasi akuntansi berupa e-Billing dan SIMBAT, dimana ke 2 sistem tersebut memiliki fungsi masing-masing yaitu e-Billing untuk menghitung jumlah tagihan air sedangkan SIMBAT merupakan hasil yang diperoleh dari baca meter dari semua pelanggan kemudian dikonversi ke e-Billing yang nantinya di keluarkan dalam bentuk nominal .
- Sistem Informasi Akuntansi dalam hal pembayaran biaya tagihan masih menggunakan platform digital atau media sosial dalam pembayaran seperti Shopee, Dana, Gojek, Tokopedia dll karena sistem pengolahan pembayaran belum mandiri, sehingga untuk pengaduan mengenai keluhan pelanggan dalam pembayaran biaya tagihan air yang melonjak tidak diatasi secara langsung sehingga membuat keluhan pelanggan mengalami keterlambatan dalam hal pelayanan. Dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir sudah terlaksana dengan baik dan sudah sesuai standart operasional pelayanan, meskipun ada beberapa keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang menyebabkan berdampak pada kepuasan pelanggan terkait pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh pihak PERUMDAM Mojopahit Mojokerto.

# Pembahasan

1. Sistem Informasi Akuntansi e-Billing dan SIMBAT yang ada di PERUMDAM sudah diterapkan tetapi masih belum sepenuhnya berjalan secara tersistem karena masih dalam program pengembangan, akan tetapi sistem tersebut membantu manajemen pada perusahaan dalam kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Dengan adanya sistem informasi akuntansi sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan baik untuk perusahaan kecil maupun perusahaan yang berskala besar. Meskipun sistem informasi akuntansi memberikan dampak yang positif dan sering terjadi kendala dalam penggunaan sistem tersebut.

Melalui program aplikasi e-Billing atau SIMBAT membantu proses pengolahan data transaksi dalam hal pembayaran biaya tagihan air yang ada pada PERUMDAM, sebagai berikut :

- a. Proses pengolahan data lebih efektif dan efisien
- b. Memudahkan dalam proses pengolahan data
- c. Output yang dihasilkan lebih berkualitas yang menjadikan informasi berguna bagi perusahaan

# Pembahasan

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang sangat penting bagi PERUMDAM karena sistem tersebut dapat membantu proses operasi atau informasi yang lebih efektif dan efisien sehingga hasil dicapai dapat sesuai dengan tujuan, maka dari itu sistem informasi akuntansi harus digunakan sebaik-baiknya oleh PERUMDAM, selalu mengupdate atau memperbaharui aplikasi sistem tersebut, dan mempersiapkan sarana dan prasarana yang mendukung program .

2. Dalam melakukan pembayaran biaya tagihan air setiap bulan bisa membayar melalui loket-loket yang berkerjasama dengan PERUMDAM seperti kantor pos, alfamart, indomaret dan m-banking. Hal tersebut menunjukkan bahwa sistem pembayaran biaya tagihan sangat penting dalam hal operasional perusahaan. Akan tetapi pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto belum terlalu efektif dalam hal pembayaran karena masih menggunakan platform digital seperti pembayaran melalui shopee, gojek, dan tokopedia karena PERUMDAM belum memiliki sistem pengelolaan secara mandiri , dan masih belum ada sistem pengaduan terkait dengan keluhan pelanggan mengenai biaya pembayaran tagihan yang melonjak sehingga membuat keluhan pelanggan terhadap pihak perusahaan PERUMDAM akan mengalami respon yang lambat.

# Pembahasan

## 3. Kepuasan konsumen terhadap sistem informasi akuntansi PERUMDAM

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan mereka cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan PERUMDAM termasuk dibagian petugas kasir PERUMDAM, karena tidak lagi adanya pelanggan yang mengeluh mengenai pelayanan petugas kasir oleh karena itu sangat diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan bersikap sopan dan ramah dengan pelanggan menjadi hal penting yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM Mojopahit Mojokerto kepada pelanggan menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Keterlibatan semua pihak mulai dari karyawan sampai dengan sistem yang digunakan untuk melayani pelanggan akan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan.

# Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa PERUMDAM Mojopahit Mojokerto sudah menerapkan sistem informasi akuntansi berupa e-Billing dan SIMBAT, dimana ke 2 sistem memiliki fungsi masing-masing e-Billing yaitu sistem yang memperoleh hasil jumlah tagihan yang nantinya diubah menjadi nominal rupiah sedangkan SIMBAT merupakan sistem informasi baca meter yang digunakan khusus oleh petugas baca meter yang nantinya akan di conversi ke sistem e-Billing

Sistem Informasi Akuntansi masih kurang efektif karena pihak PERUMDAM masih menggunakan platfrom digital atau media sosial dalam hal pembayaran seperti Shopee,Dana,Gojek,Tokopedi dll karena dalam pengolahan sistemnya belum mandiri. Terkait dengan keluhan pelanggan mengenai pembayaran biaya tagihan air yang melonjak kurangnya interaksi secara langsung kepada pelanggan, sehingga membuat keluhan pelanggan ke pihak PERUMDAM mengalami keterlambatan dalam hal pelayanan . Dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir sudah dilakukan dengan baik dan sudah sesuai standar operasional pelayanan , meskipun ada beberapa keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang menyebabkan berdampak pada kepuasan pelanggan terkait pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh pihak PERUMDAM Mojopahit Mojokerto

# Temuan Penting Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari wawancara dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Maka dapat disimpulkan bahwa sistem yang digunakan kurang efektif karena ada beberapa bagian yang masih menggunakan sistem secara manual dan ada juga yang sudah tersistem dengan menggunakan sistem berupa e-Billing dan SIMBAT, dimana ke 2 sistem memiliki fungsi masing-masing e-Billing untuk menghitung jumlah tagihan air sedangkan SIMBAT merupakan hasil yang diperoleh dari baca meter dari semua pelanggan kemudian dikonversi ke e-Billing yang nantinya dikeluarkan dalam bentuk nominal.

Sistem Informasi Akuntansi masih kurang efektif karena pihak PERUMDAM masih menggunakan platform digital atau media sosial dalam hal pembayaran seperti Shopee, Dana, Gojek, Tokopedia dll karena dalam pengolahan sistemnya belum mandiri. Terkait dengan keluhan pelanggan mengenai pembayaran biaya tagihan air yang melonjak kurangnya interaksi secara langsung kepada pelanggan, sehingga membuat keluhan pelanggan ke pihak PERUMDAM mengalami keterlambatan dalam hal pelayanan. Dari segi pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir sudah dilakukan dengan baik dan sudah sesuai standar operasional pelayanan, meskipun ada beberapa keluhan tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan yang menyebabkan berdampak pada kepuasan pelanggan terkait pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh pihak PERUMDAM Mojopahit Mojokerto

# Manfaat Penelitian

## **Manfaat Penelitian :**

Sebagai instrument dalam pengembangan ilmu pengetahuan, yang diharapkan dapat dijadikan referensi analisis pemanfaatan Sistem Informasi Akuntansi (SIA) dan tentang pelayanan pelanggan (customer service) , serta mampu menjadi rujukan dasar bagi sebuah pengembangan penelitian yang lebih mikro dan kompleks.

## **Saran :**

Berdasarkan hasil wawancara mengungkapkan bahwa pemanfaatan sistem informasi akuntansi pada biaya tagihan air di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto lebih mengandakan sistem pengolahan mandiri , melakukan interaksi langsung dengan pelanggan mengenai lonjakkkan pembayaran biaya tagihan air dan dalam pelayanan lebih memperhatikan fasilitas dan meningkatkan pelayanan kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas akan terpenuhnya kebutuhan pelanggan dalam hal pembayaran tagihan air ataupun pelanggan yang secara virtual agar dapat memberikan kepuasan yang bermanfaat yang nantinya akan berpengaruh untuk meningkatkan perusahaan yang akan datang.

# Referensi

- D. Wulan dan U. S. Jambi, “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Perspektif Ekonomi Islam Listrik Pasca Bayar di PT PLN(PERSERO) Muara Tebo,” *γ787*, no. 8.5.2017, hal. 2003–2005, 2022.
- M. Jannah, P. S. Akuntansi, F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, dan U. M. Makassar, “Analisis pemanfaatan sistem informasi akuntansi atas kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pdam kabupaten bantaeng,” 2022.
- M. Atho’illah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pdam Mojokerto*. 2020.
- A. P. S. A. D. M. K. P. P. D. A. M. (PDAM) K. Makassar, “Analisis Penerapan Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar,” 2018, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- B. A. B. 2 T. Akuntansi dan T. Pustaka, “Teori Akuntansi Biaya,” hal. 8–33, 2015.
- D. Pembimbing *et al.*, “Analisis Penentuan Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Lamongan Pada SPAM Regional Mojolamong Analisis Penentuan Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Lamongan Pada SPAM Regional,” 2018.
- F. Ekonomi, D. A. N. Bisnis, U. Muhammadiyah, dan S. Utara, “Analisis Biaya Produksi Dan Laba Kotor Pada Perusahaan Daerah Air Minum ( Pdam ) Tirta Silaupiasa Kab . Asahan,” hal. 1–81.
- P. S. Informasi, “Pembayaran Rekening Air Pada,” 2013.
- C. Pandiangan, D. H. P. Purba, J. Jamaluddin, dan M. P. Silalahi, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirtauli Kota Pematangsiantar,” *Maj. Ilm. METHODODA*, vol. 11, no. 3, hal. 185–193, 2021, doi: 10.46880/methoda.vol11no3.pp185-193.

