

Analysis Of Billing Cost Accounting Information Systems At PERUMDAM As An Effort To Increase Customer Satisfaction (Study At PERUMDAM In Mojopahit Regency, Mojokerto)

[Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Pada PERUMDAM Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada PERUMDAM Kabupaten Mojopahit Mojokerto)]



Lailatul Mufidah¹⁾, Fityan Izza Noor Abidin²⁾

¹⁾Program Studi Akuntansi Fakultas, Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾Program Studi Akuntansi Fakultas, Bisnis, Hukum, Dan Ilmu Sosial, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi²⁾: fityan_umsida@yahoo.co.id

Abstract. *Water Bill Cost Accounting Information System as an Effort to Increase Customer Satisfaction. Regional Public Water Company (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto is a Regional Owned Company (BUMD), this study aims to examine the Billing Cost Accounting Information System as an Effort to Increase Customer Satisfaction at PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. The type of research used was descriptive qualitative, the data sources used were primary and secondary data, the informants used in this study were PERUMDAM customers, the head of hubla, the head of finance and academic lecturers at UMSIDA. The data collection techniques used were observation, interviews, and documentation. . The data analysis techniques used are data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

The results showed that the accounting information system used by PERUMDAM Mojopahit Mojokerto, namely e-Billing and SIMBAT, where the system is still ineffective because there are several parts that still use manuals, especially in the monthly water billing fee system where there is no independent processing and lack of interaction with PERUMDAM customers related to the increase in water bill costs which caused a delay in response from PERUMDAM regarding the complaint. From the cashier's service, they get a good response from the customer and the service provided is in accordance with service operating standards.

With the existence of an information system on bill payment fees for customers at PERUMDAM Mojopahit Mojokerto, it can improve the existing payment information system, because a computerized information system can facilitate work that was previously done manually and seems to take a long time in providing information or making decisions every time you do it. payment of water bills to customers every month.

Keywords - Accounting Information System, Water Bill Fees, Customer Satisfaction.

Abstrak. *Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Air Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), penelitian ini bertujuan untuk meneliti Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Jenis penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, sumber data yang digunakan berupa data primer dan sekunder, informan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pelanggan PERUMDAM, kabag hubla, kabid keuangan dan dosen akademis di UMSIDA, dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi yang diterapkan pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto yaitu e-Billing dan SIMBAT, dimana sistem tersebut masih kurang efektif karena ada beberapa bagian yang masih menggunakan manual terutama pada bagian sistem biaya tagihan air setiap bulan yang belum adanya pengolahan secara mandiri dan kurangnya interaksi dengan pelanggan PERUMDAM terkait melonjaknya biaya tagihan air yang menyebabkan keterlambatan respon dari pihak PERUMDAM mengenai keluhan tersebut. Dari pelayanan petugas kasir mendapatkan respon baik dari pelanggan dan pelayanan diberikan sudah sesuai dengan standart operasi pelayanan.

Dengan adanya sistem informasi pada biaya pembayaran tagihan bagi pelanggan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto dapat memperbaiki sistem informasi pembayaran yang sudah ada, karena sistem informasi yang terkomputerisasi dapat memudahkan pekerjaan yang tadinya secara manual dan terkesan memakan waktu yang lama

dalam menyediakan suatu informasi ataupun mengambil keputusan setiap melakukan pembayaran tagihan air pada pelanggan setiap bulannya .

Kata Kunci - Sistem Informasi Akuntansi ,Biaya Tagihan Air , Kepuasan Pelanggan.

I. Pendahuluan

Kepuasan pelanggan merupakan syarat bagi perusahaan bertahan karena dengan mempertahankan kepuasan pelanggan maka akan tercipta baik bagi perusahaan itu sendiri, karena pelanggan menilai kinerja pelayanan yang dapat diterima langsung dalam kepuasan pelanggan terhadap air yang dikonsumsi . Diera globalisasi saat ini setiap perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kinerja produknya agar tidak kalah dengan perusahaan lain, Setiap perusahaan harus memberikan pelayanan yang ideal melalui kreativitas agar pelanggan merasa puas dan membawa keuntungan bagi perusahaan[1].

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya sehingga memberikan manfaat, seperti hubungan yang harmonis antara perusahaan dan konsumen menciptakan landasan yang baik untuk melakukan pembelian berulang yang menciptakan loyalitas pelanggan, sekaligus merekomendasikan dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan untuk perusahaan [2]. Oleh sebab itu perlu bagi perusahaan memperhatikan kepuasan pelanggan dengan meningkatkan kualitas layanan yang baik. Kepuasan pelanggan merupakan kunci suksesnya sebuah perusahaan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam sebuah bisnis maka sangat penting untuk kemudahan dalam pertumbuhan bisnis .

PERUMDAM Mojopahit Mojokerto merupakan perusahaan yang dibentuk oleh Pemerintah Daerah agar bisa memberikan layanan kepada masyarakat untuk bahan sumber pendapatan 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 merupakan kebutuhan yang sangat diperlukan dan mempengaruhi kehidupan seseorang[3]. PERUMDAM memiliki misi yang tidaklah sama dengan perusahaan lain, karena PERUMDAM bukan hanya mencari keuntungan (Profit) semata [4], 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.

Akuntansi biaya adalah proses pengukuran, peringkasan, penganalisisan, perhitungan dan pelaporan biaya profitabilitas, ataupun kinerja kerja operasi untuk kepentingan internal perusahaan serta proses pencatatan, penggolongan, peringkasan, penyajian biaya pembuatan dan penjualan produk atau jasa dengan cara-cara tertentu[5].

Biaya adalah kebutuhan yang penting di perusahaan baik itu perusahaan bisnis yang bergerak dibidang jasa maupun manufaktur [6], seperti biaya produksi yaitu proses pengolahan bahan baku yang diubah menjadi produk jadi. Banyaknya jumlah produksi industri biaya bahan baku merupakan kegiatan penting dari seluruh produksi. [7] menyatakan bahwa biaya produksi merupakan elemen dari tiga biaya, yang terdiri dari biaya bahan baku langsung, biaya tenaga kerja langsung, dan biaya overhead operasi. Biaya produksi dapat digunakan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan.

Dalam pembayaran biaya tagihan air pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto adalah aktivitas rutin dan penting untuk setiap bulan yang harus dilakukan[8] . Sebelumnya dibuatkan sebuah aplikasi yang dapat menampilkan data tagihan setiap bulannya melalui pengecekan sebuah rekening air . Penambahan transaksi untuk pemasangan baru bagi pelanggan yang ingin mendaftarkan rekening air dan dilakukan proses pengecekan rekening air agar admin lebih mudah dalam mengetahui seberapa banyak pemakaian air dan seberapa banyak jumlah pelanggan yang ingin mendaftar baru beserta biaya yang harus dibayar oleh pelanggan nantinya,ada fasilitas umum yang dapat digunakan untuk membantu masyarakat dalam menerapkan sistem informasi akuntansi sebagai aktivitas sehari-hari mulai dari pendaftar,mendata,biaya tagiha dan mencatat pembayaran [9].

Sistem Informasi Akuntansi telah diterapkan dalam sebuah kelompok organisasi pada sektor publik dan fasilitas dalam pelayanan umum yang sangat membantu organisasi atau manajemen dalam hal meningkatkan kualitas pada pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sistem informasi akuntansi berguna dalam pengambilan sebuah keputusan untuk meningkatkan penyampaian informasi[10]. Hal tersebut sesuai dengan fungsi dan sifatnya, dimana sistem informasi akuntansi mendukung dalam hal layanan yang lebih efektif,efisien dan transparan.

Menurut [11] penelitian yang berjudul “Analisis pembayaran sistem online terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM kota Makassar” persamannya membahas tentang Sistem Informasi Akuntansi pembayaran biaya PDAM, perbedaannya menggunakan metode deskriptif kuantitatif dimana lokasi atau waktu penelitiannya berbeda dan dengan hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pembayaran sistem online dan kepuasan pelanggan meningkat maka otomatis kinerja juga akan meningkat dan sebaliknya .

Penelitian berikutnya menurut ditulis oleh [3,]berjudul “Analisis penerapan sistem antrian dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada PDAM kota Makassar” persamaan menggunakan metode deskriptif

kualitatif perbedaannya di waktu atau lokasi penelitian ataupun sampel dan populasi yang digunakan berbeda dan penelitian ini berfokus pada penerapan sistem antrian dalam pembayaran, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap penerapan sistem antrian dinilai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Penelitian yang ditulis oleh [12] berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi pembayaran biaya tagihan pemakaian PDAM cabang Bengkalis” persamaannya menggunakan metode kualitatif deskriptif dan perbedaannya ada di lokasi atau waktu penelitian yang digunakan dan penelitian ini berfokus pada transaksi penjualan jasa secara kredit guna memperlancar operasional perusahaan yang lokasi atau waktunya berbeda. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi akuntansi pada perusahaan daerah air minum (PDAM) dapat meningkatkan efektifitas dalam penyajian penerimaan biaya tagihan.

Menurut penelitian yang ditulis oleh [9] berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi penerimaan biaya tagihan pemakaian PDAM Tirtauli kota Pematangsiantar” persamaannya dari penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik observasi dan dokumentasi yang berfokus pada Sistem Informasi Akuntansi dari penerimaan biaya tagihan, perbedaannya dari penelitian ini di waktu atau lokasi penelitian. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini bahwa sistem informasi akuntansi penerimaan tagihan penggunaan air dikategorikan baik karena sistem yang digunakan sudah jelas dan terstruktur.

PERUMDAM merupakan perusahaan yang mendapatkan beberapa penghargaan dari berbagai bidang salah satunya yaitu penghargaan di ajang Digital Transformation Award yang mendapatkan apresiasi dari Perpamsi (Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia) pada acara Indonesia Water Forum yang ada di Jakarta Convention Center pada hari Rabu (5/10) dengan penghargaan peringkat kedua nasional [16].

Seperti diketahui bahwa di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto bagian Pembayaran biaya tagihan air membutuhkan sistem informasi akuntansi yang lebih akurat agar mempermudah manajemen atau pembayaran rekening, saat ini sistem yang digunakan pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto kurang efisien karena tidak ada menu untuk mengatur limit [13]. Kepala pimpinan tidak memiliki hak untuk akses laporan dan jumlah rincian denda yang tidak sama di semua jenis golongan.

Penelitian ini berfokus pada Sistem informasi akuntansi perhitungan biaya tagihan yang ada di PERUMDAM yaitu Bagaimana sistem informasi akuntansi yang digunakan oleh PERUMDAM, bagaimana sistem perhitungan yang diperoleh oleh PERUMDAM dan Bagaimana kepuasan pelanggan mengenai sistem informasi yang digunakan oleh PERUMDAM untuk perhitungan biaya tagihan air. Dalam mengoperasikan sistem informasi akuntansi yang digunakan yaitu berupa web resmi E-Billing yang telah digunakan oleh perusahaan, bertujuan untuk mengetahui berapa rincian tagihan yang nantinya akan dibayar oleh pelanggan, akan tetapi web tersebut tidak bisa diakses oleh pelanggan sendiri karena itu web resmi yang dipergunakan hanya untuk perusahaan bukan untuk umum untuk menghindari penyalahgunaan pada web tersebut. Hal ini menjadi alasan mengapa dalam perhitungan tagihan air yang digunakan dalam PERUMDAM tidak sama dengan semua golongan dan mengapa web tersebut tidak bisa diakses oleh masyarakat umum [14].

Objek penelitian ini merupakan Perusahaan Umum Daerah Air Minum PERUMDAM kabupaten Mojopahit Mojokerto yang terletak di Jl Pahlawan No.04 Mojosari. Ada beberapa alasan pemilihan objek penelitian karena PERUMDAM Mojopahit Mojokerto ialah perusahaan publik yang berperan penting dalam penyediaan air bersih bagi masyarakat khususnya dalam menyumbang aset daerah pemerintahan kabupaten Mojopahit Mojokerto.

Pada perusahaan yang diteliti menggunakan Sistem Informasi Akuntansi dalam penerimaan biaya tagihan dengan menggunakan situs web resmi yaitu e-Billing. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penelitian ini mengambil judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Pada PERUMDAM Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”.

II. METODE

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu gambaran masalah dengan menggunakan fakta yang ada di lapangan untuk dibahas ke dalam penelitian dan dikembangkan menurut teori yang ada dengan mencari informasi melalui wawancara kemudian observasi pengamatan. Tujuan dari penelitian kualitatif deskriptif dan dikemukakan oleh penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode untuk memperjelas pemahaman proses tentang kehidupan yang dapat memberikan makna dalam pengalamannya.

B. Informan Penelitian

Informan (narasumber) penelitian yaitu seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian yang ditentukan dengan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono (2017) purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan pada peninjauan tertentu, misalnya orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa yang dapat memudahkan peneliti mengeksplorasi objek atau situasi sosial yang diteliti [2]. Dalam penelitian ini yang dijadikan oleh informan yaitu Kabad Hub. Pelanggan dan Kabid keuangan.

C. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada Sistem Informasi Akuntansi yang digunakan untuk perhitungan biaya tagihan air sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto dengan menggunakan sistem web yaitu E-Billing yang digunakan oleh PERUMDAM Mojopahit Mojokerto.

D. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif mengungkap fakta, keadaan, fenomena, dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Metode perancangan ini terdiri dari metode observasi, wawancara, dokumentasi.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto yang beralamat di jalan Pahlawan No.4 Mojosari. Sedangkan waktu penelitian berlangsung dari bulan Oktober s/d Januari 2023.

F. Jenis dan Sumber Data

Adapun Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data primer adalah hasil dari temuan informan. Penelitian tersebut mengambil sejumlah orang yang berkunjung ke kantor PERUMDAM Mojopahit Mojokerto, diharapkan agar memberikan informasi, sekaligus diharapkan untuk bekerjasama secara baik antara seorang peneliti dan informan. Untuk memberikan data sesuai dengan keinginan peneliti agar dalam melakukan proses peneliti dapat berjalan lancar. [2]
2. Data sekunder adalah hasil dari observasi dan hasil penelitian dari beberapa dokumen, yang dianggap relevan dengan pertanyaan penelitian. Data tambahan untuk penelitian ini konsisten dengan tinjauan pustaka. Menurut Wardiyanta dalam [2], data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari sumbernya melainkan dari pihak ketiga.

G. Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengamatan (Observation), yaitu pengamatan langsung ke objek penelitian untuk mengamati sistem informasi akuntansi biaya tagihan PERUMDAM sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan [2]. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti yaitu menggunakan instrumen berupa observasi untuk mengukur bagaimana sistem informasi akuntansi biaya tagihan PERUMDAM sebagai upaya meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Wawancara (interview) dengan Kabag Hub. Pelanggan, Kabid Keuangan dan Pelanggan, yaitu pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu, untuk memperoleh informasi langsung dari petugas layanan, selain itu wawancara kepada pelanggan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto [15].
3. Dokumentasi dengan alat elektronik seperti hp, adalah kegiatan untuk mendapatkan hasil dokumentasi atau gambar dengan cara menggunakan alat elektronik agar dalam penelitian mendapatkan bukti atau dokumen untuk membantu menyelesaikan penelitian. Dokumentasi berupa catatan peristiwa pada waktu yang lalu, dalam bentuk tulisan, gambaran, ataupun karya-karya yang bersejarah dari seseorang terdahulu. Penelitian ini menggunakan data konsumen, dan data penjualan. Data dokumentasi seperti foto pelanggan sebagai data sekunder. [2]

H. Teknik Analisis Data

1. Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data mentah yang dikumpulkan dalam suatu penelitian [16].
2. Reduksi data, yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data yang ada di lapangan langsung pada waktu pengumpulan data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data, adalah suatu informasi yang memungkinkan dapat menarik kesimpulan secara sistematis dan logis agar makna peristiwanya menjadi lebih mudah dipahami [12].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambar Umum Perusahaan

Sejarah Singkat Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) Mojopahit Mojokerto

PERUMDAM Mojopahit Mojokerto merupakan salah satu perusahaan daerah milik pemerintahan kabupaten Mojokerto yang mengelola penyediaan air bersih bagi masyarakat kabupaten Mojokerto. Pelayanan air bersih di

Wilayah Kabupaten Mojokerto sudah di mulai sejak zaman Hindia Belanda oleh Waterleiding Berdrijven. Pada masa kemerdekaan kepengurusannya dilimpahkan kepada Dinas Pekerja Umum Provinsi Jawa Timur[17].

Dengan adanya Perda Provinsi Dati I : No. 4/1976, tanggal 10 Juli 1976 , pemerintah kabupaten Mojokerto menerima penyerahan pelanggan yang meliputi wilayah kecamatan Bangsal, Kecamatan Puri Kecamatan Trowulan, Kecamatan Jatirejo, Kecamatan Dlanggu, Kecamatan Mojosari adalah Ibu Kota Kabupaten Mojokerto, Kecamatan Pungging, Kecamatan Kutorejo, Kecamatan Ngoro, Kecamatan Gondang, Kecamatan Trawas dan Kecamatan Pacet. Pada tanggal 5 Juli 1978 terbit Peraturan Daerah Kabupaten Dati II Mojokerto No.5/1978 tentang Pembentukan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDAM) dan disahkan oleh Gubernur KDH. Tingkat I Jawa Timur, dengan Nomor: HK/498/1978[14].

PERUMDAM Mojopahit Mojokerto berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mojokerto Tahun 2019 menjadi dasar tentang, Perusahaan Umum Daerah Air Minum Mojopahit Mojokerto yang ditetapkan dan berlaku tanggal 2 Desember 2019. Perumdham Mojopahit Mojokerto melayani dan menjamin air bersih kepada masyarakat, dengan Motto "Loyalitas Tanpa Batas Tapi Tetap Sehat dan Bahagia.

PERUMDAM disubsidi airnya oleh pemerintah kabupaten Mojokerto dalam hal meringankan masyarakat untuk membayar tagihan air bersih . Sasaran yang akan dicapai direncanakan secara strategis dengan diharapkan mempunyai acuan dalam pengelolaan kegiatan operasional dan pengembangan yang diselenggarakan oleh PERUMDAM meliputi :

1. Pendistribusian dan pelayanan air bersih yang memenuhi syarat kesehatan dilakukan secara merata tertib dan terkendali
2. Kegiatan operasional dilakukan sesuai prinsip ekonomi yang baik tanpa melupakan tugas sosialnya .

Pengembangan dan pembangunan diproyeksikan karena waktu tahun 2012-2014 dengan beberapa tujuan sasaran yang akan dicapai antara lain penambahan jumlah pelanggan baru setiap tahun . Dengan demikian pada tahun 2014 , PERUMDAM Mojopahit Mojokerto memiliki jumlah pelanggan sekitar 17.000 dan bertambah hingga sekarang mencapai kurang lebih 27.000 sambungan rumah, enam titik sumber air dan sebelas sumur pompa pada perumdham[1]. Dengan demikian diharapkan perkembangan perusahaan akan memberikan keuntungan, mendatangkan tambahan pendapatan daerah dan meningkatkan kinerja pelayanan publik dimasyarakat.

B. Hasil penelitian

Analisis penelitian ini memberikan pemaparan tentang hasil wawancara mengenai sistem informasi akuntansi biaya tagihan air di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto. Objek dalam penelitian melibatkan karyawan perumdham, pelanggan perumdham dan dosen akademis sistem informasi akuntansi di UMSIDA . Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara dan dokumentasi [18],[14].

1. Analisis sistem informasi akuntansi perhitungan biaya tagihan pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto

Sistem informasi akuntansi merupakan kumpulan sumber daya, seperti manusia dan peralatan yang terkoordinasi secara erat, yang dirancang untuk mentransformasikan data keuangan menjadi informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan sedangkan biaya produk atau biaya pabrik merupakan jumlah dari tiga elemen dari biaya yaitu bahan baku langsung , tenaga kerja , dan overhead pabrik[19],[20]. Melalui hasil wawancara yang telah penulis lakukan kepada pihak PERUMDAM Tirta Dharma Mojopahit Mojokerto adalah:

- a. Penerapan sistem informasi akuntansi di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto

“Penerapan sistem informasi akuntansi di PERUMDAM sudah diterapkan dan sudah menggunakan internet akan tetapi belum sepenuhnya dan masih ada yang dilakukan secara manual. Dan belum 100% berjalan pada semua bagian secara tersistem”.

(wawancara dengan Ibu Tia Indri bagian hubungan dan langganan diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto)

“Sistem Informasi Akuntansi pada PERUMDAM Tirta Dharma yaitu telah diterapkan dan menggunakan internet, namun belum sepenuhnya dan masih ada yang dilakukan secara manual. Walaupun ada bagian hubungan dan langganan pencatatan DRD Air telah mengadopsi program SIMBAT dari pusat sedangkan penerimaan telah menerapkan jaringan (online) dan bekerjasama dengan PPOB (Payment Point Online Banking) (pihak ke3) dalam penerimaan uang secara tunai yang sudah disediakan loket-loket pada PERUMDAM Tirta Dharma Mojopahit Mojokerto. Dimana uang tunai yang diterima disetorkan ke bank pada hari yang sama, agar dapat dibandingkan catatan bagian kasir kas dan rekening koran bank sebagai bentuk pengendalian sedangkan pencatatan akuntansi menerapkan sistem program E-Billing untuk meminimalisir tingkat kesalahan atas proses akuntansi PERUMDAM. Meskipun untuk saat ini masih dalam program

pengembangan, akan tetapi sudah mendukung 80% pada sistem informasi akuntansi PERUMDAM Tirta Dharma Mojopahit Mojokerto”.

(Hasil wawancara dengan Bapak Esmad Husairi bagian kabid keuangan diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto)

Dari hasil wawancara di atas penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto sudah dilaksanakan dan terhubung dengan internet, namun masih belum sepenuhnya karena terdapat sistem yang menggunakan secara manual, misalnya dibagian hubungan dan langganan, pencatatan DRD air yang menerapkan program SIMBAT dari pusat, tetapi pada bagian penerimaan telah menyediakan jaringan (online) dan telah bekerja sama dengan PPOB (Payment Point Online Banking) (pihak ke3) dalam menerima uang secara tunai yang disediakan loket pada PERUMDAM Tirta Dharma Mojopahit Mojokerto. Namun sudah 80% mendukung meskipun masih dalam tahap pengembangan program.

b. Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi untuk memperoleh hasil tagihan air di PERUMDAM

“Ada 2 sistem yang digunakan yaitu (SIMBAT dan e-Billing) Yang dimana perangkatnya berasal dari SIMBAT kemudian dikonversi ke e-Billing yang nanti dikeluarkan dalam bentuk nominal”.

(Wawancara dengan Bapak Esmad Husairi bagian kabid keuangan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto)

Berbeda halnya dengan Ibu Duwi Rahayu sebagai informan sistem informasi akuntansi di UMSIDA mengatakan bahwa :

“saya baru mengetahui kalau di PDAM itu ada aplikasi berbasis android yaitu “PERUMDAM” jadi menurut saya aplikasi tersebut masih belum terlalu buming, benar aplikasi PERUMDAM ini memudahkan bagi pemakai ketika melakukan pembayaran, komplain, dll. Tetapi aplikasi ini masih belum banyak digunakan dan belum terlalu luas dipergunakan”

Dari hasil wawancara di atas penelitian dapat disimpulkan bahwa di PERUMDAM menggunakan sistem informasi akuntansi berupa SIMBAT (Sistem Informasi Baca Meter) dan e-Billing untuk menghitung total jumlah tagihan air yang dijadikan bentuk rupiah, kemudian hasil wawancara dengan informan dosen akamedis SIA di UMSIDA menjelaskan ada aplikasi PDAM yaitu PERUMDAM dimana aplikasi tersebut memudahkan bagi pemakai seperti melakukan pembayaran tagihan air, komplain, dll meskipun belum terlalu luas dipergunakan [14],[21].

c. Mekanisme penetapan jumlah nominal tagihan di PERUMDAM

Bapak Esmad Husairi bagian kabid keuangan diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto menyatakan :

“Dengan bentuk hardcopy yang nantinya diberikan ke petugas penagihan untuk dibagikan ke pelanggan-pelanggan”.

“Biasanya jumlah nominal tagihan terlihat di PERUMDAM nya, yang nantinya kita bisa membayarnya lewat mobile banking atau e-commerce seperti shope, toped, lazada dll namun hal tersebut tidak all in one karena kita tetap menggunakan jasa yang lainnya sedangkan di e-commerce ada potongan yang kita punya seperti koin dari shope sedangkan saat kita membayar langsung ke PDAM tidak ada potongan karena itu berdasarkan tagihan yang sudah tertera yang harus dibayarkan”.

(Wawancara dengan Bu Duwi Rahayu sebagai informan akademis SIA di UMSIDA)

“Dengan cara mengecek tagihan air secara mandiri melalui website resmi PERUMDAM Mojopahit Mojokerto atau melalui marketplace atau online shop serta loket-loket resmi yang bekerjasama dengan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto”. (wawancara dengan Ibu Tia Indri bagian hubungan dan langganan diPERUMDAM)

Kemudian dilanjutkan wawancara dengan pak Esmad Husairi bagian kabid keuangan diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto, yang menambahkan wawancara dari ibu Tia Indri, yaitu:

“Bisa juga dari aplikasi e-commerce atau lewat mobile banking, jadi pelanggan bisa mengecek berapa jumlah nominal tagihan yang sesuai dengan nomor sambungan. Dengan cara tersebut bisa menjadikan pelanggan merasa lebih bertanggung jawab dalam hal pembayaran tagihan air perbulannya”.

Dari hasil wawancara di atas penelitian dapat disimpulkan bahwa biaya tagihan di informasikan ke pelanggan dalam bentuk hard copy kemudian diberikan ke petugas untuk dibagikan ke pelanggan atau bisa juga dengan cara mengecek tagihan air setiap bulannya bisa dicek secara mandiri melalui website resmi PERUMDAM atau bisa menggunakan aplikasi e-commerce atau lewat mobile banking dengan menginput nomer sambungan untuk mempermudah kita

agar tidak perlu datang ke kantor PERUMDAM dan berdasarkan key informan mengatakan bahwa nominal tagihan muncul di aplikasi PERUMDAM yang nantinya akan dibayarkan oleh pelanggan tetapi bisa juga membayar melalui toped, shope, dll [24], [14]. Namun hal tersebut tidak all in one karena kita tetap menggunakan jasa yang lainnya sedangkan di e-commerce ada potongan yang kita punya seperti koin dari shope sedangkan saat kita membayar langsung ke PDAM tidak ada potongan karena itu berdasarkan tagihan yang sudah tertera yang harus dibayarkan [25], [14].

a. Mekanisme Sistem Pembayaran biaya tagihan air di PERUMDAM

“Saya mengetahuinya dari internet bangking mbak. Untuk pembayarannya saya bayarnya melalui aplikasi shope, tokopedia” (wawancara dengan Ibu Mianah, pelanggan di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto)

“Saya melihatnya dari meteran air yang tertera mbak. Untuk pembayarannya saya langsung di kantor PERUMDAM karena saya bekerja sebagai satpam di PERUMDAM jadi sekalian membayar tagihan air”.
(Wawancara dengan Bapak Tarmuji pelanggan sekaligus karyawan PERUMDAM Mojopahit Mojokerto)

“Saya mengetahuinya pada waktu pembayaran tagihan air di kantor PERUMDAM ataupun di agen-agen yang melayani pembayaran tagihan air, tapi ada tambahan biaya kalau pembayarannya tidak langsung di kantor PERUMDAM” (Wawancara dengan Bapak Poni pelanggan PERUMDAM)

“Untuk mengetahuinya saya biasanya langsung mengecek sendiri untuk memastikan jumlahnya, tetapi kadang saya mengetahuinya pada saat membayar ke kantor PERUMDAM” (Wawancara dengan Ibu Marsunik pelanggan PERUMDAM)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa bisa membayar secara langsung ke kantor pusat PERUMDAM Mojopahit Mojokerto dengan menggunakan sistem secara online (PPOB) yang melalui media sosial seperti shope, dana, toped, lazada atau bisa juga membayar melalui agen-agen yang melayani pembayaran tagihan air akan tetapi ada biaya tambahan lagi yaitu admin jika membayar tagihannya tidak di kantor pusat PERUMDAM, dimana kebanyakan masyarakat masih melakukan pembayaran melalui sistem digital atau media sosial dan belum memiliki sistem pengelolaan secara mandiri yang dapat berdampak terhadap kualitas kepuasan pelanggan PDAM Mojopahit Mojokerto [11], [26].

2. Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Air sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan di PERUMDAM

Kepuasan pelanggan merupakan tingkatan kinerja dimana produksinya sesuai dengan ekspektasi pembeli, apabila kinerja produk dianggap tidak memenuhi ekspektasi pelanggan [27], yang menyebabkan pelanggan akan kecewa dan apabila dalam kinerja produk sesuai dengan ekspektasi pelanggan maka pelanggan akan merasa puas [3], [14].

a. Kendala dalam menerapkan sistem penagihan rekening air di PERUMDAM Mojopahit Mojokerto [28]

Kendala di perusahaan berdasarkan wawancara dengan Pak Esmad Husairi kbid keuangan PERUMDAM menyatakan bahwa *“Ada, dari petugas pencatat meter air pada saat melakukan survey ke rumah pelanggan dengan kendala pintu pagar terkunci yang mengakibatkan petugas kesulitan untuk pengecekan meter atau jaringan”*.

Dari pelanggan, wawancara dengan Bapak Tarmuji pelanggan di PERUMDAM mengungkapkan bahwa : *“Kendalanya, jika ada kebocoran di pipa sambungan air tetapi saya tidak mengetahuinya jika ada kebocoran, hal tersebut menyebabkan tagihan air saya membengkak”*

(Wawancara dengan Pak Poni sebagai pelanggan di PERUMDAM), mengatakam bahwa :

“Tentu saja ada mbak, jika ada kebocoran di pipa sambungan air yang mengakibatkan meterannya berjalan terus dan nantinya tagihan saya membengkak”

(Wawancara dengan Ibu Mianah sebagai pelanggan di PERUMDAM)

“Ada mbak, seperti kebocoran-kebocoran pipa sambungan air dan kadang juga air tidak keluar sama sekali mungkin ada kebocoran pada sambungan pada sumber mata airnya (jube) jadi airnya tidak keluar, kadang juga air yang keluar berwarna coklat tidak seperti biasanya karena ada informasi dari petugas kalau sumber (jubelnya) dalam perbaikan karena adanya kebanjiran dan tanah longsor”

(Wawancara dengan Ibu Tia Indri bagian hubungan dan langganan diPERUMDAM)

“Kebocoran yang dialami oleh pelanggan pada pipa sambungan air ataupun air yang dikeluarkan dari sumber berwarna coklat tidak seperti biasanya itu penyebabnya bukan dari PERUMDAMnya mbk karena memang murni kendala itu terjadi mungkin karena cuaca hujan dan terjadinya tanah longsor dan banjir pada kecamatan pacet dimana disana terdapat sumber(jubel) dari PERUMDAM , oleh karena itu saluran air dimatikan terlebih dahulu agar petugas bisa memperbaiki kerusakan pada pipa sambungan”

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa PERUMDAM Mojopahit Mojokerto terdapat kendala dari perusahaannya maupun dari pelanggan. Dari perusahaan saat pengecekan ke rumah pelanggan tidak ada orang dirumah sehingga petugas PERUMDAM tidak dapat melakukan survey dan petugas juga tidak bisa melaporkan menangani kendala-kendala dari pelanggan , seharusnya ada konfirmasi terlebih dahulu kepemilik atau pelanggan jika mau survey agar waktu pengecekan tidak perlu menunggu terlalu lama . Dalam pelayanan yang masih belum maksimal karena masih terdapat sistem pengaduan mengenai lonjakan biaya pembayaran tagihan air yang diajukan oleh pelanggan setiap bulannya, yang mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan masih kurang, dimanapun PERUMDAM memiliki tanggung jawab terhadap operasional perusahaan sehari-hari, perencanaan aktivitas, persiapan dan implementasi proyek, dan serta bernegosiasi dengan pihak swasta dalam hal mengembangkan pelayanan kepuasan terhadap masyarakat [14],[10].

- b. Kualitas pelayanan kepada pelanggan yang diberikan oleh petugas PERUMDAM Mojopahit Mojokerto

“Cukup puas mbak , karena dalam pelayanan yang diberikan oleh PERUMDAM petugas kasirnya ramah-ramah,dan tegas dalam memberikan jawaban”. (Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tarmuji pelanggan PERUMDAM)

“Puas mbak karena petugas kasir yang sekarang ramah-ramah dan cekatan dalam melayani pelanggan , dibandingkan dengan petugas kasir yang lama tidak cekatan dalam melayani dan jutek ke pelanggan”. (Wawancara dengan Bapak poni pelanggan PERUMDAM)

“Iya Puas mbak, karena petugas kasirnya ramah-ramah,baik, jelas dalam memberikan jawaban yang saya tanyakan dan mudah dipahami” (Wawancara dengan ibu mianah pelanggan PERUMDAM)

“kurang puas mbk, pada saat saya melakukan pembayaran petugasnya kurang cekatan dalam melayani pembayaran sehingga saya kurang nyaman saat pembayaran dikantor” (Wawancara dengan pak Mulianto pelanggan PERUMDAM)

“Tidak puas dik , karena menunggu lama padahal saya bayar tagihan setelah jam istirahat tetapi petugas tidak ada satupun yang ada diloket jadinya saya pergi dan membayar tagihannya dialfamaret tersedekat” (Wawancara dengan ibu Marsunik pelanggan PERUMDAM)

Dari hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari pelanggan mengenai petugas kasir pada waktu pembayaran tagihan dikantor PERUMDAM , ada pelanggan yang merasa puas dalam hal pelayanan ada juga pelanggan yang tidak puas dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas PERUMDAM karena terlalu lama dalam melayani pelanggan sehingga membuat pelanggan merasa bosan dan tidak nyaman , hal tersebut menjadi bukti bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir diPERUMDAM Mojopahit Mojokerto perlu memperbaiki kualitas dalam hal melayani pelanggan dan mempertahankan tingkatan kepuasan pelanggan[29]. Karena kepuasan pelanggan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai kegiatan aktivitas seseorang, sekelompok atau sebuah organisasi baik langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan pelanggan[30].

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan PERUMDAM dan salah satu informan akademis SIA di UMSIDA menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Akuntansi yang ada diPERUMDAM sudah digunakan 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 itu sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang perusahaan baik untuk perusahaan kecil maupun perusahaan yang berskala besar[14],[24]. Meskipun sistem informasi akuntansi memberikan dampak yang positif dan sering terjadi kendala dalam penggunaan sistem tersebut . Kendala dalam sistem informasi akuntansi

yang sering dihadapi yaitu apakah perusahaan itu berhasil dan apakah perusahaan mendapatkan kegagalan dalam penerapan sistem informasi akuntansi .

Melalui program aplikasi e-Billing atau SIMBAT dapat membantu proses pengolahan data transaksi dalam hal pembayaran biaya tagihan air yang ada pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto . Berikut manfaat aplikasi e-Billing dan SIMBAT pada proses pengolahan data , sebagai berikut :

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

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

Dalam melakukan pembayara 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 dalam perusahaan. Akan tetapi pada PERUMDAM Mojopahit Mojokerto belum terlalu efektif dalam hal pembayaran karena masih menggunakan platfrom 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 [14],[28].

Berdasarkan hasil wawancara dengan pelanggan mereka 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 dan ada juga yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas kasir PERUMDAM karena pada saat membayar diloket PERUMDAM petugasnya tidak ada diruangan sehingga menunggu lama dan dalam memberikan pelayanan tidak secakatan sehingga membuat pelanggan tidak nyaman .

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 sitem yang digunakan untuk melayani pelanggan akan menjadi penilaian tersendiri bagi pelanggan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh peneliti telah diuraikan mengenai Analisis Sistem Informasi Akuntansi Biaya Tagihan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada PERUMDAM , dapat mengambil kesimpulan bahwa sistem yang digunakan oleh PERUMDAM saat ini kurang efektif karena masih ada beberapa bagian yang masih menggunakan sistem secara manual , tetapi ada juga yang sudah menerapkan sistem informasi akuntansi berupa e-Billing dan SIMBAT, dimana ke 2 sistem memiliki fungsi masing-masing e-Billing digunakan untuk menghitung jumlah tagihan air sedangkan SIMBAT merupakan hasil yang diperoleh dari baca meter dari semua pelanggan kemudian diconversi ke e-Billing yang nantinya di keluarkan dalam bentuk nominal .

Sistem Informasi Akuntansi dalam hal pembayaran biaya tagihan masih menggunakan platfrom digital atau media sosial dalam hal pembayaran seperti Shopee, Dana, Gojek, Tokopedia dll karena dalam pengolahan sistemnya masih belum mandiri [14]. Terkait dengan keluhan pelanggan mengenai pembayaran biaya tagihan air yang sering melonjak yaitu 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 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.

UCAPAN TERIMA KASIH

Karya tulis ilmiah ini disusun sebagai tugas akhir skripsi sarjana S1 Akuntansi. Sebagai bentuk rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan segala rahmat-Nya
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat serta dukungan.

3. Teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu peneliti dalam mempersiapkan penelitian artikel ilmiah ini.
4. Direktur PERUMDAM dan seluruh karyawan PERUMDAM Mojopahit-Mojokerto
5. Dan seluruh pihak yang sudah terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam penulisan artikel ilmiah ini.

REFERENSI

- [1] 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.
- [2] 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.
- [3] M. Atho’illah, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pdam Mojokerto*. 2020.
- [4] 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>
- [5] B. A. B. 2 T. Akuntansi dan T. Pustaka, “Teori Akuntansi Biaya,” hal. 8–33, 2015.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] P. S. Informasi, “Pembayaran Rekening Air Pada,” 2013.
- [9] 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.
- [10] Aswir dan H. Misbah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirta Sanjung Buana Sijunjung,” *Photosynthetica*, vol. 2, no. 1, hal. 1–13, 2018, [Daring]. Tersedia pada: <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0Ahttp://link.springer.com/10.1007/978-3-319-93594-2%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/B978-0-12-409517-5.00007-3%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jff.2015.06.018%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/s41559-019-0877-3%0Aht>
- [11] R. Rosida, A. Musseng, dan M. F. Randy, “Analisis Pembayaran Sistem Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Makassar,” hal. 190–198.
- [12] Suparyanto dan Rosad (2015, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakain Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum(PDAM) Cabang Bengkalis,” *Suparyanto dan Rosad (2015*, vol. 5, no. 3, hal. 248–253, 2020.
- [13] T. Alawiyah, “Pengaruh Kualitas Peleayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel Lebak Jaya Motor , Parung Bogor Jawa Barat,” 2021.
- [14] N. S. Sukmadinata, “Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Remaja Rosadakarya,” *Angew. Chemie Int. Ed. 6(11)*, 951–952., hal. 32–41, 2011, [Daring]. Tersedia pada: <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEw iurcbc4avyAhWLbn0KHxGZDtUQFnoECACQAQ&url=https%253A%252F%252Fdspace.uui.ac.id%252Fbitstream%252Fhandle%252F123456789%252F17205%252F05.3%252520bab%2525203.pdf%253Fsequ>
- [15] “Metpen Kualitatif.”
- [16] Suparyanto dan Rosad (2015, “Bab Tiga Metodologi Kualitatif Teknik Analisis Data,” *Suparyanto dan Rosad (2015*, vol. 5, no. 3, hal. 248–253, 2020.
- [17] P. Daerah, “Bupati mojokerto provinsi jawa timur,” vol. 2018, no. 6, 2020.
- [18] N. Sanjaya, “Penerapan Audit Manajemen Keuangan Pada PT. Coca-cola Bottling Indonesia Sc Singaraja,” *J. Pendidik. Ekon. Undiksha*, 2013, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/809>
- [19] L. Y. P. Wiguna, I. M. Sukartha, dan I. B. P. Astika, “Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Pada Kinerja Aparat Pemerintah Daerah Dengan Budaya Organisasi, Motivasi, Dan Gaya Kepemimpinan Sebagai Variabel Moderating,” *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 8, hal. 3041, 2017, doi: 10.24843/eeb.2017.v06.i08.p05.
- [20] D. Karini, *MPLEMENTASI PERBANDINGAN PENCATATAN PEMBAYARAN SECARA MANUAL DAN*

- SISTEM PADA TINGKAT PIUTANG PEMBAYARAN SEKOLAH*, vol. 13, no. 1. 2023.
- [21] K. Rahmadani, “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dalam Meningkatkan Sistem Pengendalian Internal (Studi Kasus PDAM Tirta Tamiang Kab Aceh Tamiang),” hal. 89, 2018.
- [22] “TARIF Dasar Perumdam Mojopahit.pdf.”
- [23] M. B. Silva, “TARIF AIR PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GIRI TIRTA KABUPATEN GRESIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERSPEKTIF MASLAHAH MURSALAH DAN PERATURAN MENTERI DALAM NEGERI NOMOR 23 TAHUN 2006,” *Trab. conclusão curso*, vol. 1, no. 9, hal. 1–10, 2016, doi: 10.1017/CBO9781107415324.004.
- [24] L. Setiyani dan I. M. Saud, “Pengaruh Sifat Machiavellian, Karakter Personal, dan Kinerja Pegawai Terhadap Perilaku Disfungsional Auditor (Studi Empiris pada Perwakilan Inspektorat di Provinsi Banten),” *J. REKSA Rekayasa Keuangan, Syariah, dan Audit*, vol. 5, no. 2, hal. 67–86, 2018.
- [25] N. A. Hariatin, “Penjualan Energi Listrik Pascabayar Dan Prabayar Pada Pt Pln Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Surabaya Barat,” vol. 2, no. 1, hal. 542–557, 2021.
- [26] A. Mathematics, “ANALISIS PENGARUH PENINGKATAN BIAYA PEMBAYARAN TAGIHAN AIR BULANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM SAUMLAKI (PDAM),” vol. 2, no. 1, hal. 1–23, 2016.
- [27] A. Riyanto, “Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan Pada Pdam Cabang Cibadak Kabupaten Sukabumi,” *Open Sci. Framew.*, no. 8, 2017, doi: 10.17605/osf.io/4syzu.
- [28] A. P. Humairoh, S. Listari, dan R. Syarif, “Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor,” *J. Apl. Bisnis Kesatuan*, vol. 1, no. 1, hal. 41–50, 2021, doi: 10.37641/jabkes.v1i1.566.
- [29] H. Muhammad dan S. Widiyanesti, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ROCK N’ ROLL HAIRCUTTING BANDUNG,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 3, no. 2, hal. 1296–1302, 2016, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/view/13233%0Ahttps://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jbie/article/viewFile/13233/12819>
- [30] S. Yıldırım, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT.PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) MAKASSAR

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.

Article History:

Received: 26 June 2018 | Accepted: 08 August 2018 | Published: 30 August 2018