

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada dasarnya dunia usaha di Indonesia mengalami perkembangan dari tahun ke tahun. Hal ini menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat antar perusahaan. Ketatnya persaingan tidak hanya dialami oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang dagang, tetapi juga dialami oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang industri dan jasa. Ketatnya persaingan juga membuat pihak manajemen atau pimpinan perusahaan berusaha mempertahankan kelangsungan hidup perusahaannya. Maka dari itu, pihak manajemen dituntut untuk bergerak dengan cepat dalam suatu pengambilan keputusan yang tepat.

Dalam hal ini pengambilan keputusan disesuaikan antara kemampuan yang dimiliki dengan lingkungan yang ada disekitar sehingga perlu adanya manajemen strategis dengan sebuah visi dan misi perusahaan yang selaras untuk mencapai suatu tujuan, (Bondan Wicaksono, 2013:7). Untuk pencapaian tujuan, perusahaan melakukan kegiatan yang menerapkan strategis dengan pembayaran secara langsung dan juga secara kredit. Penjualan secara kredit tidak segera menghasilkan penerimaan kas bagi perusahaan, namun akan menimbulkan utang bagi konsumen, yang bagi perusahaan disebut dengan piutang. Piutang timbul apabila perusahaan melakukan penjualan barang atau jasa secara kredit kepada pihak lain. Piutang merupakan tagihan si penjual kepada si pembeli sebesar nilai transaksi penjualan, (Al. Haryono Jusup, 2011:71).

Menurut Mulyadi (2008:183) sistem pengendalian internal meliputi pengendalian terhadap organisasi, metode, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan yang diberlakukan oleh manajemen. Dari definisi tersebut tujuan sistem pengendalian internal dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu pertama, pengendalian internal akuntansi (*Internal Accounting Control*) yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk menjaga kestabilan kekayaan yang dimiliki sepenuhnya oleh organisasi, serta mengecek ketelitian dan kualitas keandalan data akuntansi. Kedua, pengendalian internal administratif (*Internal Administrative Control*) yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan terutama untuk mendorong efisiensi dan meningkatkan loyalitas dengan mematuhi semua kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen.

Sistem pengendalian internal itu sendiri diatur dalam SPAP (Standar Profesional Akuntan Publik) SA seksi 319. Dalam SPAP (Standar Profesional Akuntan Publik) SA seksi SPAP akan memberikan panduan tentang pertimbangan auditor atas pengendalian intern klien dalam audit terhadap laporan keuangan berdasarkan standar auditing yang ditetapkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAPI DSP, 2013:1). Hal tersebut juga akan membantu manajemen atau perusahaan untuk melakukan system pengendalian internal atas piutang, sehingga dampak yang berkaitan dengan keterlambatan pembayaran piutang dan piutang tak tertagih dapat diminimalkan.

Institut Akuntan Publik Indonesia (2011:319) mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan personil lain entitas yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai tentang tiga tujuan yang ingin dicapai, yaitu: 1) keandalan laporan keuangan, 2) efektivitas dan efisiensi operasi, 3) kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.

Dengan menetapkan serta menerapkan sistem pengendalian internal secara baik dan benar pada suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut akan lebih mudah dalam mencapai tujuan dan dapat meminimalkan resiko. Jika suatu sistem pengendalian internal telah ditetapkan semua operasi, sumber daya fisik, dan data akan dimonitor serta dibawah kendali, tujuan akan tercapai, resiko menjadi kecil dan informasi yang dihasilkan akan lebih berkualitas (Nurul, 2015 dalam Miraceti, 2011:3).

Pengendalian intern merupakan suatu proses yang dijalankan oleh Dewan Pengawas, Direksi dan pegawai PDAM Kota Gorontalo yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai untuk mencapai tujuan keandalan laporan keuangan, efektivitas operasi, efisiensi operasi dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam sistem pengendalian intern terdapat lima komponen yang menjadi perhatian manajemen meliputi (a) lingkungan pengendalian, (b) penilaian risiko, (c) aktivitas pengendalian, (d) informasi dan komunikasi serta (e) pemantauan.atau pengawasan.

Pengendalian intern merupakan suatu cara untuk mengarahkan, mengawasi, dan mengukur sumber daya suatu organisasi. Pengendalian intern berperan penting

untuk mencegah dan mendeteksi penggelapan melindungi sumber daya perusahaan baik yang berwujud seperti mesin, maupun tidak berwujud seperti reputasi atau hak kekayaan (Daud, 2014). Berdasarkan penjelasan tersebut dapat di simpulkan bahwa pengendalian internal yang baik yaitu mampu mengurangi resiko-resiko serta merupakan sistem berkelanjutan dan direalisasikan dalam perusahaan dengan baik.

Teori kontijensi dapat digunakan untuk menganalisis desain dan sistem akuntansi manajemen untuk memberikan informasi yang dapat digunakan perusahaan untuk berbagai macam tujuan. Dalam sistem pengendalian intern dan penyusunan laporan keuangan, penggunaan teori kontijensi telah lama menjadi perhatian para peneliti. Berdasarkan hasil-hasil penelitian, maka para peneliti dibidang akuntansi menggunakan teori kontijensi saat menghubungkan pengaruh sistem pengendalian terhadap kinerja karyawan atau kinerja pegawai (Susanto, 2012). Termasuk pengendalian pada perusahaan PDAM yang merupakan penyedia layanan jasa kepada masyarakat.

Fokus penelitian ini yakni pada PDAM Kota Gorontalo. Alasan pemilihan objek penelitian tersebut Karena pada kegiatan operasionalnya, PDAM Kota Gorontalo dalam pencapaian kinerjanya turut memaksimalkan sistem pengendalian intern. Disamping itu, pada PDAM Kota Gorontalo terjadi pula fenomena yang ditemukan peneliti yakni masih perlu adanya perbaikan sistem pengendalian intern. Pada perusahaan PDAM berdasarkan keputusan menteri dalam negeri tentang penilaian kinerja PDAM dimana dalam penilaian ini terdiri dari 3 aspek yaitu aspek keuangan, aspek operasional, dan aspek administrasi. Penilaian kinerja dari aspek kinerja keuangan sangat penting bagi penyelenggara pelayanan air minum untuk

menjaga kelangsungan pelayanan yang berkesinambungan. Kinerja keuangan juga menunjukkan kesehatan keuangan PDAM. Kinerja keuangan meliputi kemampuan PDAM dalam mendapatkan laba, pengendalian kewajiban atau utang, dan pendayagunaan asset-aset yang dimilikinya. Indikator lainnya adalah kemampuan PDAM untuk mendapatkan haknya atas penjualan air dalam wujud efektivitas penagihan dan jangka waktu penagihan. Aspek operasional suatu PDAM antara lain pada cakupan pelayanan, kapasitas produksi, kontinuitas air, dan kualitas air. Cakupan pelayanan menunjukkan cakupan pelayanan air minum terhadap penduduk dalam wilayah kerja PDAM bersangkutan. Produktifitas pemanfaatan instalasi produksi yang memberikan gambaran tentang kapasitas produksi air oleh PDAM dari kapasitas terpasang. Kontinuitas air yang menggambarkan kemampuan PDAM dalam kesinambungan air mengalir dirumah pelanggan (Suwartono, 2002:31), kualitas air distribusi yang menunjukkan kualitas air sesuai dengan ketentuan dari instansi yang berwenang. Penilaian kinerja dari aspek administrasi meliputi indikator yang digunakan untuk menentukan apakah pengelola PDAM telah memiliki dan mempedomani rencana jangka panjang, rencana organisasi dan uraian tugas, prosedur operasi standar, rencana kerja dan anggaran perusahaan (RKAP), serta pedoman penilaian karyawan sampai dengan periode tertentu. Selain itu penilaian ketepatan waktu dari laporan internal dan penilaian dari auditor eksternal terhadap laporan keuangan PDAM bersangkutan menjadi indikator dari aspek administrasi. Berikut adalah tabel uraian penilaian kinerja yang diperoleh dari PDAM Kota Gorontalo:

Tabel: 1
Laporan hasil audit kinerja PDAM

Aspek	Nilai 2012	Nilai 2013	Nilai 2014
Keuangan	33.75	32.25	32.25
Operasional	18.82	25.88	23.52
Administrasi	9.58	10.83	10.83
Jumlah	62.15	68.96	66.60

Sumber: Laporan hasil audit kinerja PDAM tahun 2012-2014

Berdasarkan masalah yang peneliti temukan pada PDAM Kota Gorontalo sebagai perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan masyarakat membutuhkan adanya kinerja keuangan yang sehat, dimana dari tahun 2012-2014 kinerja perusahaan dari sisi laba selalu berfluktuasi bahkan terjadi penurunan sehingga tidak memberikan kontribusi terhadap pendapatan asli daerah. Hal tersebut menyebabkan PDAM Kota Gorontalo tidak menjalankan misinya dengan baik, utamanya dalam memberikan kontribusi pendapatan bagi pemerintah daerah. Untuk itu, PDAM Kota Gorontalo harus dikelola secara sehat agar dapat menciptakan laba terutama dalam segi keuangannya. Untuk aspek operasional PDAM Kota Gorontalo sebagai penyelenggara sistem air minum masih belum optimal dikarenakan PDAM Kota Gorontalo dinilai masih sangat rendah dalam cakupan pelayanan, ini disebabkan keterbatasan jaringan pipa distribusi air kepada masyarakat serta kecepatan penanggulangan kebocoran pipa air yang didistribusikan kepada masyarakat, konsumen maupun penyambungan pelanggan baru. Untuk itu dilakukan upaya perbaikan dan penyempurnaan kualitas pelayanan air minum, ini diharapkan dapat tercapainya kinerja yang efektif dan efisien. Dan untuk aspek administrasi masih perlu pembenahan dikarenakan masih banyak

konsumen PDAM yang tidak membayar rekening air dengan tepat waktu, keadaan yang demikian dapat mengganggu arus kas masuk yang berdampak pada tertundanya pendapatan dan keuntungan PDAM. Dari permasalahan diatas kinerja PDAM dapat dilihat dari aspek keuangan, aspek operasional dan aspek administrasi dari tahun ketahun selalu berfluktuasi. Karena adanya faktor-faktor yang menjadi kendalanya.

Faktor eksternal juga mempengaruhi kinerja dari PDAM Kota Gorontalo yaitu mengenai aktivitas pengendalian dalam sistem pengendalian intern. Hal tersebut terlihat dari pihak konsumen yang masih banyak tidak membayar rekening air dengan tepat waktu. Penundaan pembayaran rekening air mulai dari 3 bulan sampai dengan 6 bulan, menyebabkan kerugian bagi pihak perusahaan. Berikut adalah data piutang usaha rekening air pelanggan PDAM Kota Gorontalo.

Tabel: 2
Saldo Piutang Rekening Air Pelanggan
Tahun 2012-2014

Tahun	Jumlah Rekening Piutang
2012	4.319.490.350
2013	4.928.570.650
2014	6.162.344.150

Sumber : Laporan Keuangan PDAM,diolah

Berdasarkan tabel 2 diatas dari tahun 2012 hingga tahun 2014 piutang rekening pelanggan mengalami peningkatan, ini membuktikan bahwa masih lemahnya sistem pengendalian terutama pada penagihan piutang. Dalam menangani besarnya piutang tersebut pihak PDAM Kota Gorontalo menerapkan *billing system* untuk mengatur dan mencatat segala transaksi yang terjadi, serta

mengurangi tingkat kesalahan dan menghindari penggelapan. Meskipun demikian ternyata masih terdapat demikian peningkatan dari jumlah piutang oleh para konsumen. Hal tersebut turut membuktikan lemahnya sistem pengendalian intern pada PDAM Kota Gorontalo.

Adapun dalam penelitian ini penilaian kinerja perusahaan saya menghubungkan sistem pengendalian intern dengan ketiga aspek penilaian. Lebih lanjut Fatma (2013) mengatakan bahwa untuk mengetahui pengendalian intern piutang berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas penerimaan piutang pada PT. BPR. Mega Zanur Kota Gorontalo. Hasil ini dibuktikan dengan pengujian hipotesis dimana nilai t_{hitung} yang diperoleh lebih besar dari nilai t_{tabel} . Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi menunjukkan nilai koefisien determinasi (r^2) adalah sebesar 0.604. Hal ini berarti besarnya pengaruh pengendalian intern piutang terhadap efektivitas penerimaan piutang sebesar 0.604 atau 60.4%. Hal ini juga dijelaskan oleh Ristiawan (2013) tentang Pengaruh Sistem Pengendalian Internal Piutang Terhadap Efektifitas Penagihan Piutang pada PT Krisefas Terang Sejahtera Jakarta, dengan hasil penelitiannya bahwa antara pengendalian internal piutang dengan efektivitas penagihan piutang memiliki hubungan yang sedang dan positif. Selain itu, ada pengaruh yang signifikan antara pengendalian internal piutang terhadap efektivitas penagihan piutang.

Nurul (2015) tentang Pengaruh Sistem dan Kinerja Auditor Internal Terhadap Efektivitas Sistem Pengendalian Internal. Hasil penelitiannya ini menunjukkan bahwa variabel peran auditor internal berpengaruh secara signifikan terhadap

efektivitas sistem pengendalian internal, sedangkan variabel kinerja auditor internal tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem pengendalian internal.

Ummi (2016) juga mengungkapkan bahwa secara parsial sistem pengendalian intern berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan dan kompetensi juga berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan. Sementara itu, secara simultan sistem pengendalian intern dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas laporan keuangan di Inspektorat Kota Gorontalo dapat pula menjelaskan bahwa kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variable terikat sangat baik dengan nilai koefisien determinasi 71,3%.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan perusahaan daerah yang aktivitasnya menyediakan jasa dalam menyuplai dan mendistribusikan air bersih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dari segi peran, PDAM berbeda dengan swasta murni yang selalu berorientasi pada keuntungan. PDAM juga turut serta dalam melaksanakan pembangunan daerah, sebagai kontributor pendapatan asli bagi daerah (PAD). Dengan cara menyediakan air minum yang bersih, sehat, dan memenuhi persyaratan kesehatan bagi masyarakat disuatu daerah, yang sekaligus merupakan wujud pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah terhadap masyarakat. Ruang lingkup kegiatan PDAM tidak hanya menjual produk utamanya kepada masyarakat, akan tetapi memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dengan cara pengaturan pengembangan sistem penyediaan air minum. Hal ini sesuai dengan Keputusan Mendagri No. 47 Tahun 1999 tentang pedoman penilaian kinerja PDAM dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk

memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat (Susanti,2015).

Dari uraian di atas, penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh guna mengetahui bagaimana sebenarnya sistem pengendalian intern dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan pada PDAM Kota Gorontalo, sehingga penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Tinjauan Sistem Pengendalian Intern dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum Kota Gorontalo.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka penulis dapat mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh PDAM Kota Gorontalo antara lain:

1. Sistem pengendalian intern pada PDAM Kota Gorontalo.
2. Kinerja PDAM dari tahun 2012-2014 berfluktuasi, hal tersebut menyebabkan PDAM Kota Gorontalo tidak menjalankan misinya dengan baik utamanya dalam memberikan kontribusi pendapatan bagi pemerintah daerah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yakni:

1. Bagaimanakah sistem pengendalian intern pada PDAM Kota Gorontalo?
2. Bagaimanakah kinerja perusahaan yang ada pada PDAM Kota Gorontalo?
3. Apakah sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja perusahaan?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dalam penulisan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pengendalian intern pada PDAM Kota Gorontalo.
2. Untuk mengetahui bagaimana kinerja perusahaan pada PDAM Kota Gorontalo.
3. Untuk mengetahui apakah sistem pengendalian intern berpengaruh terhadap kinerja PDAM.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu audit terutama menyangkut sistem pengendalian internal dan kinerja perusahaan.
2. Diharapkan dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya yang sejenis.

1.5.2 Manfaat Praktis

Memberikan kontribusi pemikiran dan gagasan bagi pimpinan perusahaan dalam rangka peningkatan sistem pengendalian internal dan kinerja PDAM.