

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan serta persaingan globalisasi dalam persaingan bisnis semakin berkembang pesat. Perusahaan atau organisasi diharuskan memiliki sistem informasi akuntansi. Sistem Informasi akuntansi adalah salah satu penyedia informasi keuangan yang dibutuhkan oleh berbagai pihak di perusahaan, baik dari pihak eksternal maupun internal. Sistem informasi akuntansi dirasa penting bagi perusahaan manapun karena dapat mempermudah dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, membantu dan meminimalisir ketidakpastian dalam pengambilan keputusan di segala kegiatan usaha ataupun dunia usaha. Peningkatan teknologi berbasis komputer juga mengubah proses data akuntansi yang sebelumnya di *input* secara manual menggunakan pembukuan menjadi otomatis di sistem komputer. Karena saat ini sistem pengelolaan secara manual sudah tidak efektif lagi dan tidak dapat memenuhi kebutuhan layanan dan pelaporan di dalam dunia usaha [1].

Selain itu, sistem informasi akuntansi dapat menambah nilai bagi suatu perusahaan. Nilai perusahaan dapat dilihat dari berbagai aspek yaitu dari segi akurasi dan kepercayaan, dapat menghasilkan informasi akurat dan terpercaya yang berguna untuk pengambilan keputusan. Efisiensi dan kecepatan, digunakan agar dapat memudahkan saat proses pengelolaan data dan menyajikan laporan keuangan yang lebih cepat serta lebih efisien. Dari segi kinerja dan pengelolaan, sistem informasi akuntansi dapat membantu meningkatkan kinerja dan mengelola perusahaan, serta

dapat mengurangi terjadinya resiko kerugian dalam mengolah laporan keuangan di perusahaan [2]. Selain itu dengan adanya sistem yang baik akan lebih dipercaya oleh berbagai pihak, misalkan pihak manajemen, calon investor, ataupun masyarakat umum. Sehingga aspek-aspek tersebut sangat berguna untuk meningkatkan nilai perusahaan, membantu dalam pengambilan keputusan, serta untuk menunjang kegiatan perusahaan agar dapat bersaing secara kompetitif dengan memanfaatkan data dan informasi yang diperoleh, dan penggunaan sistem informasi akuntansi yang efektif dan efisien [3].

Sistem informasi akuntansi dapat berdampak pada kualitas laporan keuangan, karena sistem yang baik akan menyediakan informasi keuangan yang relevan, akurat, dan dapat diandalkan dalam laporan keuangan. Ketika sistem informasi akuntansi yang diterapkan perusahaan dengan baik, maka kualitas laporan keuangan itu tidak akan diragukan lagi dan akan meminimalisir terjadinya kesalahan dalam mengambil keputusan [4]. Sistem yang baik akan menghasilkan kinerja, prosedur, dan laporan keuangan yang lebih berkualitas. Dengan demikian, kualitas laporan keuangan di perusahaan pun menjadi lebih baik.

Penerapan sistem informasi akuntansi di Indonesia terdiri dari sistem yang digunakan untuk mengelola, memproses, dan mengirimkan berbagai informasi. Sistem ini juga berbasis komputer dan digunakan untuk mendukung proses *input* pada persediaan, pembelian, pengeluaran, sistem arus kas, pengelolaan internal, serta pengendalian keamanan. Penerapan sistem informasi akuntansi di Indonesia juga telah mendapatkan perhatian, karena dapat mengurangi resiko yang dapat mengancam keamanan sistem informasi [5]. Walaupun dalam kenyataannya tidak

sepenuhnya PDAM menggunakan sistem informasi, namun sistem informasi terbukti dapat membantu dalam proses data dari pelanggan, seperti aplikasi *JSMART*.

Keberhasilan sistem informasi akuntansi dalam suatu perusahaan terletak pada tiga faktor utama yaitu efektivitas implementasi, kemudahan penggunaan, dan pemanfaatan teknologi yang tepat. Penerapan sistem informasi akuntansi harus mampu meningkatkan kinerja individu dan organisasi, juga memberikan pengalaman yang nyaman untuk pengguna, sehingga sistem tersebut dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan perusahaan. Seperti penelitian yang dilakukan oleh [6] menunjukkan bahwa variabel independen, yaitu pemanfaatan dan penerapan sistem informasi akuntansi secara bersamaan, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan dapat memanfaatkan teknologi sistem informasi akuntansi dengan baik serta menyesuaikan diri dan memahami sistem yang digunakan, hal tersebut akan berdampak positif signifikan pada kinerja mereka. Selain itu, penerapan sistem informasi akuntansi yang dilakukan secara konsisten juga menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan sistem tersebut, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi kinerja karyawan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sistem informasi akuntansi yang dirancang untuk mempermudah karyawan dalam mengolah dan mengakses data, serta memfasilitasi penyelesaian tugas mereka, berpotensi meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berfokus pada distribusi air bersih untuk kebutuhan masyarakat. Air sebagai kebutuhan dasar manusia, sangat penting dalam setiap aktivitas kehidupan. Ketersediaan air bersih yang cukup dan berkualitas merupakan kebutuhan dasar

setiap orang dan menjadi tanggung jawab pemerintah untuk menjaminnya. Di Indonesia, pemerintah telah mendirikan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di setiap provinsi, kabupaten, dan kota, termasuk Kota Mojokerto, untuk memastikan ketersediaan air bersih bagi seluruh masyarakat.

Pada kenyataannya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Kota Mojokerto masih mengalami beberapa kendala dalam sistem informasi akuntansi penerimaan biaya tagihan. Kendala tersebut seperti, masih terdapat pelanggan yang telat membayar tagihan. Selain itu sistem informasi akuntansi ini juga bergantung pada jaringan yang mana terkadang mengalami *error* pada aplikasi yang digunakan, sehingga dapat mengganggu kerja sistem pada PDAM.

Berikut merupakan data jumlah penerimaan biaya tagihan rekening air tahun 2023 :

Tabel 1. 1 Jumlah Penerimaan Biaya Tagihan Rekening Air Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	Rp 259.787.350
2.	Februari	Rp 267.293.045
3.	Maret	Rp 274.387.430
4.	April	Rp 248.186.487
5.	Mei	Rp 275.784.320
6.	Juni	Rp 294.070.720
7.	Juli	Rp 289.754.355
8.	Agustus	Rp 286.008.050
9.	September	Rp 297.395.460
10.	Oktober	Rp 294.166.725
11.	November	Rp 279.915.295
12.	Desember	Rp 303.175.120

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Berikut merupakan grafik yang menunjukkan jumlah penerimaan biaya tagihan selama tahun 2023.



Gambar 1. 1 Grafik Jumlah Penerimaan Biaya Tagihan Rekening Air Tahun 2023

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel dan gambar 1.1 Jumlah penerimaan biaya tagihan rekening air menunjukkan bahwa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto mengalami peningkatan signifikan pada bulan Januari hingga Maret. Namun, pada bulan April, penerimaan PDAM Kota Mojokerto mengalami penurunan sebesar 9,54% dibandingkan dengan penerimaan bulan Maret. Penurunan disebabkan oleh adanya piutang dari pelanggan yang mengakibatkan terhambatnya penerimaan perusahaan. Meskipun Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto mengalami penurunan penerimaan pada bulan April, namun pada bulan Mei mengalami fluktuasi tetapi tidak sedrastis pada bulan April. Bahkan pada bulan Desember mengalami peningkatan secara signifikan sebesar Rp 303.175.120.

Adapun data denda (piutang) rekening air tahun 2023 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto:

Tabel 1. 2 Denda (Piutang) Rekening Air Tahun 2023

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	Rp 43.008.130
2.	Februari	Rp 42.734.845
3.	Maret	Rp 33.740.615
4.	April	Rp 33.677.848
5.	Mei	Rp 20.018.405
6.	Juni	Rp 27.849.660
7.	Juli	Rp 28.512.615
8.	Agustus	Rp 18.235.965
9.	September	Rp 23.538.385
10.	Oktober	Rp 25.049.970
11.	November	Rp 22.436.170
12.	Desember	Rp 25.135.785

Sumber : Data diolah peneliti, 2024

Berikut merupakan grafik yang menunjukkan data denda (piutang) rekening air selama tahun 2023.



Gambar 1. 2 Grafik Denda (Piutang) Rekening Air Tahun 2023

Sumber : Diolah peneliti, 2024

Berdasarkan tabel dan gambar 1.2 data denda (piutang) rekening air dapat dilihat bahwa dari bulan Januari-Desember 2023 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto mengalami fluktuasi jumlah piutang selama tahun 2023, yang mana pada bulan Januari jumlah piutang sebesar Rp 43.008.130, bulan Februari jumlah piutang turun menjadi Rp 42.734.845, bulan Maret terjadi penurunan yang signifikan dalam jumlah piutang menjadi Rp 33.740.615, bulan April jumlah piutang hampir stabil dengan Rp 33.677.848, bulan Mei terjadi penurunan drastis menjadi Rp 20.018.405, bulan Juni terjadi peningkatan menjadi Rp 27.849.660, bulan Juli jumlah piutang sedikit meningkat menjadi Rp 28.512.615, bulan Agustus terjadi penurunan yang cukup besar menjadi Rp 18.235.965, bulan September terjadi peningkatan menjadi Rp 23.538.385, bulan Oktober jumlah piutang sedikit meningkat menjadi Rp 25.049.970, bulan November terjadi penurunan menjadi Rp 22.436.170, dan bulan Desember jumlah piutang kembali meningkat menjadi Rp 25.135.785.

Fluktuasi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti, kebijakan pembayaran pelanggan, efisiensi pengelolaan piutang, dan kondisi ekonomi yang berubah-ubah. Hal ini juga dapat disebabkan oleh kurangnya kesadaran dan tanggung jawab dari pelanggan, dan mengakibatkan terhambatnya operasional perusahaan. Dapat juga karena kurangnya kedekatan (informasi yang mudah diakses) antara pelanggan dan PDAM. PDAM sebagai penyedia jasa, dapat menggunakan berbagai cara untuk meningkatkan hubungan baiknya dengan pelanggan. Kemudahan informasi yang didapat, serta pesan informatif yang disampaikan kepada pelanggan, bisa saja dapat mengurangi fluktuasi yang terjadi.

Penelitian yang dilakukan oleh [7] menyatakan bahwa dalam berkomunikasi

dengan pelanggan, penyampaian informasi yang efektif adalah salah satu faktor yang mendukung keberhasilan perusahaan distribusi. Penyampaian informasi ini bertujuan untuk memberikan data yang relevan kepada pelanggan, seperti informasi penjualan atau masalah lain yang berkaitan dengan pelanggan. Dengan demikian, hal ini dapat meningkatkan transaksi, membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi kerugian melalui penyebaran informasi yang akurat dan cepat.

Untuk saat ini meskipun piutang itu mengalami fluktuasi disetiap bulannya. Namun, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto masih dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dan mengevaluasi operasional perusahaan dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mengelola piutang dengan lebih efektif pada aplikasi pengelola tagihan yaitu *Jsmart* untuk mengurangi fluktuasi tersebut. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto menggunakan *software billing “Jsmart”* dalam memproses data tagihan untuk pelanggan. *Billing Jsmart* adalah sebuah aplikasi yang digunakan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) untuk pengelolaan dan pembayaran tagihan air.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [8] yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Dalam Meningkatkan Pengendalian Internal Atas Penerimaan Kas Pada PT. Socfindo Indonesia” menunjukkan bagaimana perusahaan telah mengelola pendapatannya dengan menerapkan sistem informasi akuntansi yang terintegrasi dan canggih. Teknologi ini meningkatkan efektivitas pengendalian internal dan memungkinkan pencatatan pendapatan yang tepat dan instan.

Penelitian [9] yang berjudul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan

Kas dan *Billing System* pada PDAM Tirta Lamaindo Kabupaten Buton Selatan” menunjukkan hasil bahwa Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas dan *Billing System* sudah memadai, namun belum mencakup semua komponen dengan sempurna. Hal ini disebabkan oleh kurang optimalnya salah satu komponen sistem informasi akuntansi di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Lamaindo Kabupaten Buton Selatan, yaitu pelayanan pegawai, serta penggunaan perangkat yang masih semi-konvensional seperti *Microsoft Excel*. Meski demikian, sistem informasi akuntansi ini sudah dapat memenuhi tujuan dalam menyediakan informasi untuk pengambilan keputusan dan mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh [10] dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan PDAM Tirtanadi Kota Medan” menunjukkan bahwa sistem informasi penagihan konsumsi air di PDAM Tirtanadi Kota Medan memiliki struktur yang baik dan jelas. Namun, terdapat beberapa kelemahan dalam sistem informasi akuntansi saat menerima pembayaran tagihan, seperti keterlambatan pembayaran dari pelanggan. Selain itu, ketergantungan sistem informasi penagihan pada jaringan internet berpotensi menimbulkan gangguan operasional akibat kesalahan jaringan.

Dalam penelitian [11] dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar” menunjukkan bahwa sistem informasi akuntansi untuk penerimaan tagihan penggunaan air bersih di PDAM Tirtauli Kota Pematangsiantar sudah terstruktur dengan baik. Namun, perusahaan masih menghadapi kendala dalam sistem informasi akuntansi penerimaan biaya

tagihan, seperti tunggakan pembayaran dari pelanggan dan ketergantungan sistem pada jaringan internet.

Penelitian yang dilakukan oleh [12] dengan judul “Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis” menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi akuntansi di PDAM Cabang Bengkalis telah meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan penerimaan biaya tagihan.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang berbeda-beda, yang mana dari beberapa penelitian terdahulu menggunakan sistem informasi akuntansi yang berbeda, seperti Semi-konvensional *microsoft excel*, *Dealer Information System (DIS)*, *Software Microsoft Access 2019*, *SisKA (Sistem Komputer Akuntansi)* atau bahkan sistem yang dirancang sendiri oleh organisasi. Sedangkan di dalam sistem informasi akuntansi di Perusahaan Daerah Air Minum belum pernah mencakup penggunaan aplikasi *JSmart*. Sehingga, terdapat kesenjangan penelitian yang signifikan dalam literatur terdahulu yang belum mengeksplorasi potensi inovatif dari aplikasi *JSmart* dalam hal ini. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi celah pengetahuan tersebut dengan menyajikan analisis mendalam tentang bagaimana penerapan aplikasi *JSmart* dan dapat menjadi pendekatan baru dalam efisiensi dan akurasi informasi keuangan di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Mojokerto.

Penelitian ini mencerminkan sebuah pendekatan baru dalam literatur akademis terkait sistem informasi akuntansi untuk penentuan biaya tagihan dengan

memperkenalkan penggunaan aplikasi *JSmart*. Dalam hal ini, aplikasi *JSmart* dianggap sebagai inovasi yang belum pernah dieksplorasi sebelumnya dalam penelitian sejenis. Dan berdasarkan wawancara pada salah satu staff mengatakan bahwa aplikasi ini baru digunakan di PDAM pada tahun 2016. *Jsmart* cenderung lebih mudah digunakan dan fitur yang ada pada *Jsmart* mudah dipahami. Dan dengan memanfaatkan teknologi canggih ini, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan yang ada dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang potensi aplikasi *JSmart* dalam meningkatkan efisiensi dan akurasi mengenai informasi keuangan, pembayaran, dan perhitungan tagihan. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini diharapkan dapat memberikan pandangan baru dan solusi praktis bagi perusahaan daerah air minum Kota Mojokerto dalam mengelola biaya tagihan mereka.

Berdasarkan latar belakang, fenomena dan permasalahan yang sudah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Sistem Informasi Akuntansi Menggunakan Aplikasi *Jsmart* (Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto)”**.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

- a. Fokus penelitian ini yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto.
- b. Penelitian ini memfokuskan pada sistem informasi akuntansi menggunakan aplikasi *JSMART*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat diperoleh rumusan masalah yang akan diteliti, sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem informasi akuntansi penentuan biaya tagihan pelanggan menggunakan aplikasi *JSMART* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto?
2. Bagaimana sistem perhitungan biaya tagihan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto?
3. Bagaimana manfaat aplikasi *JSMART* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi keuangan PDAM?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka dapat diperoleh tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem informasi akuntansi penentuan biaya tagihan pelanggan menggunakan aplikasi *JSMART* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto.
2. Untuk mengetahui bagaimana sistem perhitungan biaya tagihan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto
3. Untuk mengetahui bagaimana manfaat *JSMART* pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Mojokerto dalam mendukung efisiensi dan efektivitas pengelolaan informasi keuangan PDAM.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai penentuan biaya tagihan pelanggan dan manfaat penggunaan sistem informasi akuntansi menggunakan aplikasi *JSMART* pada PDAM.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Dapat menambah ilmu pengetahuan, wawasan baru, serta pemahaman yang lebih baik mengenai bagaimana aplikasi *JSMART* dapat membantu meningkatkan efisiensi dan pengelolaan informasi keuangan perusahaan.

b. Bagi Perusahaan yang terkait

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau masukan bagi manajemen PDAM dalam penggunaan sistem informasi akuntansi menggunakan aplikasi *JSMART* untuk mendukung pencapaian tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja keuangan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan kontribusi penting bagi peneliti selanjutnya dalam memahami penentuan biaya tagihan pelanggan dengan aplikasi *JSMART* pada PDAM. Selain itu dengan hasil analisis temuan dalam penelitian dapat menjadi landasan untuk pengembangan metode penelitian lebih lanjut, serta identifikasi kelemahan yang perlu diperbaiki,