

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada dasarnya perkembangan jumlah penduduk mengakibatkan bertambahnya kebutuhan masyarakat, diantara kebutuhan masyarakat tersebut kebutuhan yang paling pokok adalah pangan, sandang, perumahan, listrik dan air. Pemenuhan kebutuhan tersebut merupakan salah satu prioritas kehidupan masyarakat. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan pokok tersebut dan kebutuhan lainnya, masyarakat membutuhkan tersedianya berbagai fasilitas dan sarana prasarana. Fasilitas dan sarana prasarana tersebut selain untuk pemenuhan kebutuhan pokok, juga untuk menunjang perkembangan perekonomian. Salah satu penunjang kehidupan Ekonomi masyarakat adalah Jasa untuk memenuhi kebutuhan air.

Sebagaimana diatur dalam Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 33 ayat 3 berbunyi “Bumi dan Air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran Rakyat”, maka air sebagai salah satu sumber daya yang berpengaruh besar terhadap hidup orang banyak, pengelolaannya dilakukan oleh Pemerintah.

Sehubungan dengan hal tersebut, seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk, pemerintah harus melakukan peningkatan pelayanan air bersih.

Air Minum sebagai salah satu sumber daya alam, merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia. Tanpa air tak ada sesuatu yang berarti dalam hidup ini. Pasal 33 ayat 3 berbunyi “Bumi dan Air dan kekayaan alam yang terkandung didalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran Rakyat”. Bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung dalam bumi

adalah kemakmuran rakyat. Melihat air mempunyai potensi yang sangat besar dalam kehidupan manusia, maka pemerintah mengambil kebijakan-kebijakan, sekaligus melakukan pengolahan air minum dengan menarik retribusi air dari pelanggan atau konsumen. Hal ini dimaksud agar tidak terjadi persaingan pasar, sehingga air dikelola oleh badan pemerintah yang disebut sebagai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) juga berfungsi dan melindungi dan menjaga sumber daya alam air di negara ini. PDAM memiliki tingkatan-tingkatan dalam organisasi dan memiliki cabang-cabang perusahaan yang terbagi mulai dari tingkat pusat sampai dengan tingkat daerah.

Produk yang dihasilkan oleh PDAM adalah air bersih yang diperuntukan kepada masyarakat yang ingin mengkonsumsinya. Jadi PDAM menjual air bersih kepada konsumen dan konsumen yang membayar kepada PDAM berdasarkan pemakaiannya, sehingga PDAM memperoleh pendapatan dari jumlah air yang terjual atau dikonsumsi oleh masyarakat/konsumen di Kota Kupang dan sekitarnya. Dengan semakin banyaknya jumlah konsumen yang memanfaatkan air bersih (minum) dari perusahaan daerah air minum maka akan semakin meningkat jumlah air yang dikonsumsi sehingga akan meningkatkan pula pendapatan yang diperoleh PDAM Kota Kupang.

Anggaran sangat penting bagi suatu perusahaan karena anggaran dapat digunakan untuk mengendalikan kegiatan, yaitu dengan cara membandingkan anggaran yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan pelaksanaannya, kemudian apabila terdapat penyimpangan, maka penyimpangan tersebut dianalisis agar diketahui penyebab-penyebabnya dan dapat dilakukan perbaikan-perbaikan untuk

waktu yang akan datang. Sehubungan dengan itu peranan akuntansi pun semakin dibutuhkan terutama untuk memperoleh informasi tersebut.

Peran serta manajer sangat dibutuhkan dalam mengaktualisasikan peranan akuntansi tersebut sebagai alat pengawasan biaya dewasa ini kita kenal dengan sistem akuntansi pertanggungjawaban.

Perusahaan daerah air minum mempunyai potensi yang sangat besar di dalam menopang Pendapatan Asli daerah (PAD). Namun di dalam upaya pembentukan pendapatan PDAM Kota Kupang perlu dilihat dari faktor eksternal dan internal. Faktor internal meliputi hal-hal yang berasal dari dalam perusahaan seperti ; kinerja, dan sistem pelayanan.. Untuk memenuhi kriteria kerja para pegawai melakukan berbagai evaluasi, pengendalian, dari laporan pertanggung jawaban sebagai pengukur hasil kerja dari tiap bagian yang terkait kemudian menjadi tolak ukur baik tidaknya kinerja yang di hasilkan dan dapat dipertanggungjawabkan dengan sebagaimana mestinya. Ada banyak kendala serta pertimbangan yang terjadi dalam pada PDAM Kota Kupang khususnya pada hasil kinerja yang dilaporkan dan jika laporan tidak sesuai dengan tujuan organisasi maka pimpinan perusahaan harus mengevaluasi kembali kinerja dan tanggungjawab dari setiap pembuat laporan (para pelaksana). Dari yang saya teliti Kinerja kerja pegawai PDAM kurang memenuhi keinginan Pelanggan dan sistem Pelayanannya kurang memuaskan.

Kantor PDAM Kota Kupang dapat membuat kebijakan untuk para staf dan karyawan agar tujuan organisasi dapat dicapai, misalnya melakukan kegiatan penilaian kinerja dimaksudkan untuk mengukur kinerja masing – masing dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif seperti pembinaan berkelanjutan maupun tindakan koreksi atau perbaikan atas pekerjaan yang

kurang sesuai dengan tingkat kinerja yang telah ditetapkan oleh Perusahaan. Karena seringkali para pegawai kurang memahami tugas dan kewajiban masing-masing yang seringkali terjadi meskipun penilaian kinerja telah dilakukan para pegawai tetap kurang mengetahui seberapa jauh mereka telah memenuhi apa yang diharapkan oleh Perusahaan. seluruh proses kinerja yang dihasilkan pegawai tiap unit – unit pertanggungjawaban harus dianalisis yang meliputi kondisi pribadi, lingkungan pekerjaan pegawai yang tidak realistis, permainan dalam hasil kinerja berupa laporan, improvisasi laporan dan sebagainya. Oleh karena itu metode yang dapat digunakan adalah dengan mengevaluasi kinerja mulai dari tingkat kedisiplinan, tingkat kemampuan, perilaku inovatif yang terus dikembangkan dari (para pelaksana) setiap unit – unit kerja dalam suatu organisasi atau suatu perusahaan sesuai dengan standar kinerja. Metode evaluasi kinerja ini adalah cara yang bisa digunakan organisasi untuk para pegawai dalam mempertanggungjawabkan setiap laporan yang dibuat dengan memberikan imbalan yang seimbang untuk para pelaksana. Tujuan dari evaluasi kinerja ini untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan dari organisasi dan juga untuk mengetahui posisi organisasi dan tingkat pencapaian sasaran dan tujuan organisasi, terutama untuk mengetahui apakah terjadi keterlambatan pertanggungjawaban laporan setiap unit – unit kerja atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan tujuan organisasi. Jika kinerja organisasi sangat baik Maka hasil kinerja pegawai dapat dimanfaatkan sebaik – baiknya oleh organisasi.

. Sedangkan faktor eksternal meliputi hal-hal yang berasal dari luar perusahaan misalnya sumber mata air, debit air serta jumlah konsumen. Perusahaan Daerah Air Minum PDAM Kota Kupang dalam memberikan pelayanan terhadap penggunaan air minum ada beberapa pelayanan yang kurang memuaskan pelanggan. Hal ini berdasarkan pra penelitian dari 10 orang pelanggan PDAM Kota Kupang. Dari

data yang di peroleh selama pra penelitian pelanggan atau konsumen yang ada pada PDAM Kota Kupang . Salah satu ukuran tingkat kualitas pelayanan adalah dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan menggunakan jasa. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan yang merupakan hasil kinerja yang dirasakan dengan harapan. Harapan perasaan yang senang oleh pelanggan diperoleh jika kinerja pelayanan yang diberikan kepada pelanggan melebihi harapan. Jika kinerja pelayanan dibawah harapan atau tidak memenuhi harapan, maka perasaan senang yang dimiliki pelanggan akan merasa kurang puas dan dirugikan.

Untuk meningkatkan tingkat kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang membuka sarana dan tempat pengaduan agar para pelanggan dapat mengajukan komplain bila terjadi gangguan terhadap penggunaan air minum. Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang dalam statistik hubungan tingkat pelayanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa sering terjadi permasalahan pada pelayanan pembaca meter, gangguan terhadap pipa air, mutu air dan keterlambatan pelayanan tagihan rekening air. Masalah pelayanan memiliki peran penting yang besar karena menyangkut kepentingan umum atau kepentingan masyarakat umum. Tujuan dari pelayanan itu sendiri adalah untuk memuaskan keinginan masyarakat pada umumnya, untuk mencapai kepuasan pelanggan maka harus adanya tingkat kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau pelanggan.

Pada tabel berikut akan diuraikan Laporan Rekapitulasi Kelompok dan status Pelanggan dari Perusahaan Daerah Kota Kupang

Tabel 1.1
Laporan Rekapitulasi Kelompok Dan Status Pelanggan
PDAM Kota Kupang

Tahun 2015-2017

No	Kode Pel.	Kode Klp. Pel	Kelompok Pelanggan	Status Pelanggan		
				Aktif	Non Aktif	Jumlah
1	1. Sosial	SK	Sosial khusus	60	13	73
2			Sosial umum	103	71	174
3	2. Rumah Tangga	R1	Rumah Tangga A	9.122	1963	11.084
4		R2	Rumah Tangga B	131	41	172
5		RAP	Rumah Tangga A Prima	600	98	689
6		RBP	Rumah Tangga B Prima	20	5	20
7	3.NIAGA	NB	Niaga Besar	-	-	-
8		NK	Niaga Kecil	50	26	76
9	4.Industri	IB	Industri Besar	-	-	-
10		IK	Industri Kecil	-	-	-
11	5.Instansi pemerintah	IP	Instansi pemerintah	72	19	91
12		IPP	Instansi Pemerintah Prima	3	-	3
13	6.Khusus	KO1	Kesepakatan	1	1	2
14		KO2	Kesepakatan 2	1	-	1
15		KO3	Kesepakatan 3	-	1	1
16		KO4	Kesepakatan 4	1	-	1
17		KO5	Kesepakatan 5	1	-	1
18		KO6	Kesepakatan 6	1	-	1
Total Seluruh Pelanggan				10.166	2.238	12.389

Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang

Pada Tabel 1.1 menjelaskan bahwa Jumlah Laporan Rekapitulasi Kelompok dan Status Pelanggan dari Tahun 2015-2017 berjumlah 12.394 yang pada prosesnya mengalami Pengurangan Pelanggan atau dengan status Pelanggan Non-Aktif yang berjumlah 2.228 (15%) dan 10.166 (50%) status pelanggan yang aktif. Hal ini menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan kepuasan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang,. Dari data tersebut diatas dapat di simpulkan bahwa dengan berkurangnya jumlah pelanggan maka akuntansi pertanggungjawaban pada

Pusat biaya akan Mengalami selisih antara Anggaran dan Realisasinya, dengan dilihat dari status Pelanggan yang Aktif maupun Non-aktif Kualitas Kinerja dari Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang Kurang Memadai.

Sistem akuntansi pertanggungjawaban merupakan bagian dari informasi yang disediakan bagi para manajer. Sistem ini merupakan sistem pengukuran keuangan yang mencatat rencana-rencana dan kinerja menurut variabel-variabel keuangan terhadap manajer bertanggung jawab. Akuntansi pertanggungjawaban (responsibility accounting) adalah bentuk akuntansi khusus yang dipakai untuk mengevaluasi kinerja keuangan. Seluruh tingkatan manajemen harus mengerti program, harus menyadari relevansi rencana bagi pelaksanaan fungsinya dan harus berpartisipasi dalam penerapannya dengan cara yang tepat. Proses penyusunan anggaran pada dasarnya merupakan proses penetapan peran dalam usaha pencapaian sasaran perusahaan. Dalam proses penyusunan anggaran ditetapkan siapa yang akan berperan dalam usaha pencapaian sasaran perusahaan dan ditetapkan pula sumber daya yang disediakan bagi pemegang peran tersebut untuk memungkinkannya melaksanakan perannya. Oleh karena itu, penyusunan anggaran hanya mungkin dilakukan jika tersedia informasi akuntansi pertanggungjawaban, yang mengukur berbagai nilai sumber daya yang disediakan bagi setiap manajer yang berperan dalam usaha pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dalam tahun anggaran. Dengan demikian, anggaran berisi informasi akuntansi pertanggungjawaban yang mengukur berbagai nilai sumber daya yang disediakan selama tahun anggaran bagi manajer yang diberi peran untuk mencapai sasaran perusahaan

Dari hasil kinerja yang dilakukan (para pelaksana) memerlukan pertanggungjawaban karena pertanggungjawaban merupakan suatu sistem akuntansi yang digunakan untuk mengukur kinerja dari setiap unit – unit pertanggungjawaban

sesuai informasi yang dibutuhkan organisasi untuk mencapai sasaran dan tujuan pusat pertanggungjawaban.

Pada beberapa tahun terakhir ini baik perusahaan swasta maupun pemerintah didorong dalam peningkatan efisiensi dan efektifitas kinerja. Dalam usaha untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan adanya pengembangan sumber daya manusia menjadi lebih berkualitas sebagai sumber daya yang paling penting dalam suatu perusahaan. Dibawah pengelolaan sumber daya manusia yang baik, pegawai di harapkan dapat melakukan tugas yang di berikan perusahaan dengan baik dan benar sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya.

Akuntansi pertanggungjawaban adalah suatu sistem akuntansi yang mengakui berbagai pusat pertanggungjawaban pada keseluruhan organisasi dengan menetapkan penghasilan dan biaya tertentu bagi pusat yang memiliki tanggung jawab yang bersangkutan. Agar manfaat akuntansi pertanggungjawaban tercapai harus disusun anggaran setiap tingkatan manajemen yang dicantumkan dalam laporan pertanggungjawaban. Hal tersebut dapat digambarkan dalam tabel 1.1 tentang Penyerapan anggaran tiga tahun terakhir sebagai berikut:

Tabel 1.2
Laporan Realisasi Anggaran Perusahaan Daerah dan Air Minum (PDAM)
Kota Kupang

Tahun 2015-2017

Tahun	Anggaran	Realisasi		Sisa Dana (Rp)
		(Rp)	(%)	
2015	58.130.979.692	41.053.154.629	70,62	17.077.825.063
2016	23.480. 062.100	18.084.465.036	77,02	5.395.597.064
2017	33.007.552.370	11.049.658.853	33,47	21.957.893.518

Sumber : Perusahaan Daerah dan Air Minum Kota Kupang

Berdasarkan tabel target dan realisasi pengelolaan dana alokasi khusus tiga tahun terakhir bahwa sejak tahun 2015 sampai tahun 2017 tidak mencapai target yang ditetapkan, bahkan pada tahun 2017 terlihat bahwa penyerapannya sangat kecil yakni 33,47% , hal tersebut mengindikasi masalah dalam siklus anggaran pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota kupang (PDAM) Kota Kupang. Kegagalan target penyerapan anggaran ini akan berakibat hilangnya manfaat belanja. Karena dana yang telah dialokasikan dalam belanja daerah ternyata tidak semuanya dimanfaatkan, ini berarti terjadi *idle Money* (uang yang belum digunakan).

Jika uang yang tersimpan tersebut bisa dimanfaatkan untuk kepentingan yang lebih besar, tentu pencapaian tujuan nasional kita akan mudah dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas akuntansi pertanggungjawaban akan membantu landasan untuk terciptanya suatu sistem penilaian kinerja manajer yang berarti pula proses pengendalian dan penilaian prestasi yang melekat pada setiap langkah perusahaan dari bagian terkecil sampai ke seluruh perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah dirumuskan diatas, maka di perlukan suatu penelitian dengan judul **“Penerapan Sistem Akuntansi Pertanggung Jawaban**

dalam Menilai Kinerja Pusat Biaya pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah yang akan diangkat dalam penulisan ini adalah Bagaimana Penerapan Sistem Akuntansi Pertanggungjawaban pada Perusahaan Daerah Air Minum Kota Kupang (PDAM) Kota Kupang Tahun 2015-2017?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui penerapan sistem akuntansi pertanggungjawaban yang selama ini diterapkan PDAM Kota Kupang dalam menilai Kinerja Pusat Biaya dan Mengetahui sejauh mana sistem akuntansi pertanggungjawaban dapat dijadikan sebagai sarana yang efektif bagi pihak manajemen dalam menghasilkan suatu laporan pertanggungjawaban yang tepat dan akurat untuk dasar penilaian kinerja manajemen.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini juga diharapkan akan dapat berguna bagi sebagai :

1. Bahan informasi bagi pengambilan kebijakan dalam upaya meningkatkan Kinerja kerja Perusahaan-perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) pada umumnya dan PDAM Kota Kupang khususnya.
2. Bagi perusahaan, dapat dijadikan bahan pertimbangan sebagai informasi dan sarana perbaikan yang diperlukan sehubungan dengan penerapan akuntansi pertanggungjawaban.
3. Bagi penulis, dapat mengetahui masalah yang sedang dihadapi oleh perusahaan serta mengetahui sampai sejauh mana akuntansi pertanggungjawaban dapat

digunakan untuk pengendalian biaya dan mengukur prestasi kerja manajer pusat
pertanggungjawabana