

ABSTRAK

Ageng Triganda, Analisis Tunggakan Pembayaran Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Kinerja Finansial dan Non Finansial Pdam Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025. Dibawah bimbingan Dr. Nur Hayati S.E., MSA., Ak., CA.

Tujuan penelian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran pelanggan di PDAM Gresik Cabang Kota, mengetahui dampak tunggakan pembayaran pelanggan terhadap kinerja finansial yang diukur melalui rasio perputaran piutang, serta mengetahui dampak tunggakan pembayaran pelanggan terhadap kinerja non finansial yang meliputi aspek operasional, lingkungan dan sosial.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Cabang, Kepala Sub Bagian Pelayanan, Tim Penagihan, serta pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota. Analisis data dilakukan melalui tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tunggakan pembayaran dipengaruhi oleh faktor ekonomi pelanggan, kualitas pelayanan, kendala teknis, aksesibilitas sistem pembayaran, serta perilaku pelanggan. Selain itu, tunggakan berdampak pada menurunnya rasio perputaran piutang, ketidakstabilan arus kas, dan meningkatnya kompleksitas penagihan. Pada aspek non finansial, dampak tunggakan lebih terlihat pada aspek sosial, terutama hubungan antara perusahaan dan pelanggan.

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa tunggakan pembayaran pelanggan memengaruhi kinerja finansial dan non finansial perusahaan, sehingga diperlukan peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas penagihan, serta komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan dalam pengendalian tunggakan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN HASIL CEK PLAGIASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori Perilaku Konsumen.....	13
2.2 Tunggakan Pembayaran.....	14
2.3 Kinerja Finansial (Rasio Perputaran Piutang)	15
2.4 Kinerja Non Finansial (Operasional, Lingkungan dan Sosial)	18
2.5 Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.6 Kerangka Pikir Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3 Lokasi Penelitian	31
3.4 Informan Penelitian.....	32

3.5 Keabsahan Data.....	34
3.6 Analisis Data Penelitian.....	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	38
4.2 Faktor-Faktor Penyebab Tunggakan Pembayaran Pelanggan di PDAM Gresik Cabang Kota	45
4.3 Dampak Tunggakan Pembayaran terhadap Kinerja Finansial	56
4.4 Dampak Tunggakan Pembayaran terhadap Kinerja Non Finansial	69
4.4.1 Aspek Operasional	69
4.4.2 Aspek Lingkungan.....	74
4.4.3 Aspek Sosial.....	77
BAB V PENUTUP	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	87
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	90
Lampiran 1: Instrumen Pertanyaan Penelitian	90
Lampiran 2: Transkrip Hasil Wawancara	96
Lampiran 3: Laporan Efisiensi Penagihan dan Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota	113
Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian.....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PDAM Gresik Tahun 2025.....	3
Tabel 1.2 Jumlah Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025	4
Tabel 1.3 Kelompok Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023- 2025 Yang Masih Mendominasi Besarnya Piutang	6
Tabel 2.4 Hasil Penelitian Terdahulu	21
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Rasio Perputaran Piutang	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025	5
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Instrumen Pertanyaan Penelitian

Lampiran 2 : Transkrip Hasil Wawancara

Lampiran 3 : Laporan Effisiensi Penagihan dan Piutang Pelanggan PDAM Gresik
Cabang Kota

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian