

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Piutang merupakan salah satu aset penting dalam dunia bisnis yang berpengaruh langsung terhadap arus kas dan kondisi keuangan perusahaan, serta menjadi indikator utama dalam mengukur efisiensi perputaran dana melalui siklus operasional (Sunardi et al., 2021). Permasalahan muncul ketika piutang mengalami keterlambatan pembayaran, yang menyebabkan terganggunya likuiditas dan memperlambat perputaran piutang (Nurjannah, 2021). Kondisi ini sering terjadi di tengah ketidakstabilan ekonomi dan meningkatnya intensitas persaingan usaha.

Tunggakan pembayaran pelanggan yang tidak dikelola secara optimal umumnya dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti lemahnya sistem pengelolaan piutang, kurang akuratnya penilaian terhadap kemampuan bayar pelanggan, serta belum optimalnya prosedur penagihan yang diterapkan perusahaan (Panogu et al., 2025). Akumulasi tunggakan tersebut tidak hanya berdampak pada meningkatnya risiko piutang tak tertagih dan menurunnya fleksibilitas keuangan, tetapi juga memperlambat perputaran piutang yang mencerminkan efisiensi pengelolaan aset lancar perusahaan. Oleh karena itu, permasalahan tunggakan pembayaran pelanggan menjadi isu penting yang perlu dianalisis secara lebih mendalam, khususnya pada perusahaan yang berorientasi pada pelayanan publik.

Selain berdampak pada kinerja finansial, permasalahan tunggakan pembayaran pelanggan juga berimplikasi terhadap aspek non finansial perusahaan. Dalam konteks Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) seperti PDAM, tunggakan pembayaran berpotensi memengaruhi kelancaran proses operasional, keberlanjutan pelayanan air bersih, serta hubungan perusahaan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Keterbatasan arus kas akibat tunggakan dapat berdampak pada keterlambatan pemeliharaan infrastruktur, penurunan kualitas layanan, hingga meningkatnya keluhan pelanggan. Dengan demikian, dampak tunggakan pembayaran pelanggan tidak hanya dapat dilihat dari sisi keuangan semata, tetapi juga perlu dipahami dari sisi non finansial yang berkaitan dengan operasional, lingkungan, dan sosial.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas aspek keterlambatan pembayaran dan pengelolaan piutang dari berbagai sudut pandang. Penelitian Villarreal-Torres et al. (2023) menekankan kemampuan algoritma AutoML dalam memprediksi keterlambatan pembayaran mahasiswa, sedangkan Kaya (2024) dan Flynn & Li, (2023) menyoroti dampak keterlambatan pembayaran terhadap akses pembiayaan UKM dan likuiditas perusahaan, sehingga menunjukkan pentingnya pengelolaan piutang untuk menjaga stabilitas arus kas. Selain itu, studi Dwiastari et al., (2024), Hutapea & Septriawan, (2022), dan Guasmin, (2023) lebih menekankan pengaruh perputaran piutang, piutang tak tertagih, efektivitas pengelolaan piutang terhadap profitabilitas dan arus kas, serta bagaimana rasio tunggakan dan rasio penagihan mencerminkan kinerja penagihan yang baik. Dengan demikian, keenam penelitian tersebut menjadi rujukan penting bagi studi

ini. Namun, hasil telaah menunjukkan bahwa meskipun faktor keuangan dan operasional piutang telah banyak diteliti, belum ada penelitian yang secara khusus menelaah keterkaitan antara tunggakan pembayaran pelanggan dengan dampaknya terhadap kinerja finansial dan non finansial pada konteks PDAM sebagai BUMD, sehingga penelitian ini difokuskan untuk mengisi kekosongan tersebut.

Tabel 1.1 Data Jumlah Pelanggan PDAM Gresik Tahun 2025

Uraian	Jumlah Rekening
PDAM Gresik Cabang Kota	63.236
PDAM Gresik Cabang Cerme	22.799
PDAM Gresik Cabang Menganti	25.574
PDAM Gresik Cabang Driyorejo	28.079
Total Pelanggan PDAM	139.688

Sumber: DRD (Daftar Rekening Ditagih) PDAM Gresik Tahun 2025

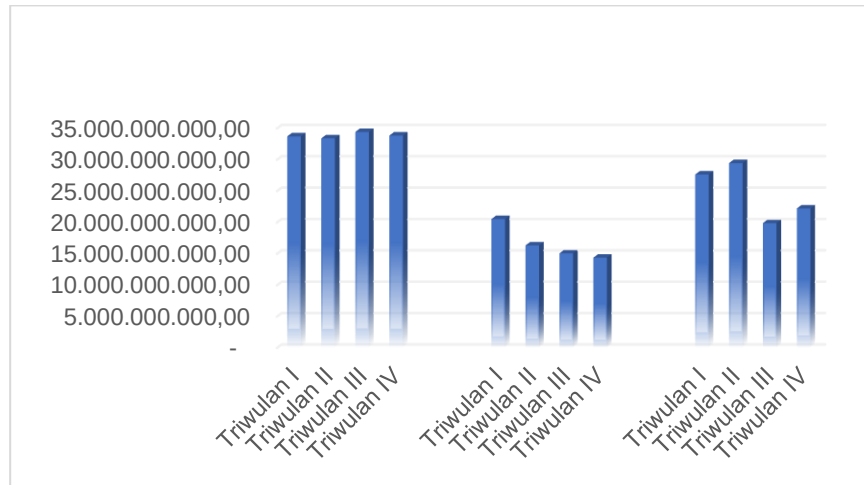
Berdasarkan data jumlah pelanggan PDAM Gresik tahun 2025, PDAM Gresik Cabang Kota tercatat memiliki jumlah pelanggan aktif terbesar dibandingkan dengan cabang lainnya. Dari total 139.688 pelanggan PDAM Gresik, sebanyak 63.236 pelanggan atau hampir setengah dari keseluruhan pelanggan berada pada wilayah pelayanan Cabang Kota. Sementara itu, cabang lain seperti Cerme, Menganti, dan Driyorejo masing-masing melayani jumlah pelanggan yang lebih rendah, dengan kisaran antara 22.799 hingga 28.079 pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa PDAM Gresik Cabang Kota memiliki cakupan pelayanan yang paling luas serta tingkat intensitas interaksi dengan pelanggan yang lebih tinggi dibandingkan cabang lainnya, sehingga menjadikannya sebagai unit pelayanan utama dalam struktur operasional PDAM Gresik.

Besarnya jumlah pelanggan tersebut berimplikasi langsung pada tingginya volume transaksi penagihan dan potensi piutang pelanggan yang harus dikelola oleh PDAM Gresik Cabang Kota. Semakin besar jumlah pelanggan, semakin tinggi pula risiko terjadinya tunggakan pembayaran apabila tidak diimbangi dengan sistem penagihan yang efektif dan tingkat kepatuhan pelanggan yang memadai. Kondisi ini menyebabkan kompleksitas pengelolaan piutang di Cabang Kota menjadi lebih tinggi, baik dari sisi administrasi, operasional, maupun pengendalian tunggakan, serta berpotensi memberikan dampak yang signifikan terhadap arus kas, kelancaran operasional, dan kualitas pelayanan PDAM secara keseluruhan.

Tabel 1.2 Jumlah Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025

Uraian	Jumlah (Rp)
Piutang Pelanggan Tahun 2023:	
Triwulan I	33.726.745.198,00
Triwulan II	33.408.805.923,00
Triwulan III	34.422.453.448,00
Triwulan IV	33.854.746.098,00
Piutang Pelanggan Tahun 2024:	
Triwulan I	20.539.979.025,00
Triwulan II	16.339.656.620,00
Triwulan III	15.082.563.644,00
Triwulan IV	14.391.889.194,00
Piutang Pelanggan Tahun 2025:	
Triwulan I	27.641.292.296,00
Triwulan II	29.464.100.170,00
Triwulan III	19.896.208.219,00
Triwulan IV	22.222.993.769,00

Sumber: Laporan Triwulan Efisiensi Penagihan Dan Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota



Gambar 1.1 Jumlah Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025

Sumber: Laporan Triwulan Efisiensi Penagihan Dan Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota

Berdasarkan tabel dan uraian teoritis tersebut, jumlah piutang pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota pada tahun 2023 menunjukkan nilai yang relatif tinggi dan cenderung stabil pada setiap triwulan, dengan kisaran piutang berada di atas Rp33 miliar. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pada tahun 2023 perusahaan masih menghadapi akumulasi piutang pelanggan yang cukup besar, sehingga mencerminkan tantangan dalam efektivitas penagihan dan kecepatan konversi piutang menjadi kas.

Memasuki tahun 2024, jumlah piutang pelanggan menunjukkan penurunan yang cukup signifikan dan konsisten pada setiap triwulan. Piutang pada triwulan pertama tahun 2024 tercatat sebesar Rp20,54 miliar dan terus menurun hingga mencapai Rp14,39 miliar pada triwulan IV. Tren penurunan ini mengindikasikan adanya perbaikan dalam pengelolaan piutang, khususnya terkait peningkatan efektivitas penagihan dan pengendalian piutang pelanggan. Penurunan saldo

piutang tersebut secara tidak langsung mencerminkan potensi peningkatan rasio perputaran piutang, karena semakin cepat piutang dapat ditagih dan dikonversi menjadi kas.

Memasuki tahun 2025, jumlah piutang pelanggan menunjukkan dinamika yang cukup fluktuatif pada setiap triwulan. Pada triwulan I, piutang tercatat sebesar Rp27,64 miliar, kemudian meningkat pada triwulan II menjadi Rp29,46 miliar. Selanjutnya, pada triwulan III terjadi penurunan yang cukup signifikan menjadi Rp19,89 miliar, sebelum kembali mengalami kenaikan pada triwulan IV menjadi Rp22,22 miliar. Pola pergerakan ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat upaya pengendalian piutang, stabilitas penagihan belum sepenuhnya konsisten. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan piutang masih menghadapi tantangan dalam menjaga kesinambungan arus kas, sehingga diperlukan strategi penagihan yang lebih efektif dan berkelanjutan guna mendukung kinerja finansial dan non finansial PDAM Gresik Cabang Kota.

Tabel 1.3 Kelompok Piutang Pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota Tahun 2023-2025 Yang Masih Mendominasi Besarnya Piutang

Uraian	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV
Piutang Pelanggan Tahun 2023				
Sosial Khusus (S2)	163.294.660	166.799.360	157.951.860	167.453.360
Rumah Tangga (R1)	510.387.200	508.614.450	508.457.650	523.667.400
Rumah Tangga (R2)	1.704.074.000	1.693.708.400	1.682.330.150	1.637.491.550
Rumah Tangga (R3)	24.521.285.365	24.968.616.990	25.148.311.565	25.111.783.265
Instansi Pemerintah	357.726.670	411.404.170	464.939.170	473.680.670
Niaga Kecil	4.090.110.395	4.323.492.295	4.386.758.695	4.464.390.195

Niaga Besar	960.551.805	962.143.805	991.057.805	900.514.205
Industri Besar	453.780.603	221.388.603	737.072.603	222.176.603
Kawasan Industri JIPE (KC)	811.684.000	0	172.588.000	172.588.000
Piutang Pelanggan Tahun 2024				
Rumah Tangga (R1)	162.066.250	302.984.700	162.691.250	136.096.900
Rumah Tangga (R2)	577.639.300	357.724.900	428.709.625	423.458.300
Rumah Tangga (R3)	12.283.153.025	12.669.335.125	11.445.401.259	11.614.015.834
Instansi Pemerintah	355.524.500	398.847.500	339.355.500	274.221.000
Niaga Kecil	1.331.086.100	987.490.100	1.335.959.500	1.527.850.300
Niaga Besar	133.067.000	431.700.435	256.123.000	202.746.000
Kawasan Industri Besar	5.533.140.000	826.702.560	940.326.100	0
Piutang Pelanggan Tahun 2025				
Rumah Tangga (R1)	185.356.850	1.182.789.050	192.921.150	143.135.700
Rumah Tangga (R2)	661.314.000	298.423.950	465.699.325	430.892.775
Rumah Tangga (R3)	16.084.951.650	17.461.132.750	14.093.581.084	11.782.820.234
Instansi Pemerintah	433.421.896	500.453.950	1.468.103.400	7.653.538.900
Niaga Kecil	1.604.383.700	1.577.771.400	1.442.010.250	1.604.674.650
Niaga Besar	157.896.300	840.245.320	381.475.050	248.906.750
Industri Besar	53.114.300	238.646.900	63.299.500	107.614.050
Kawasan Industri JIPE (KC)	8.292.644.950	7.128.389.300	334.432.400	112.560.400
Kawasan Industri WINGS (KD)	0	0	1.270.921.600	0

Sumber: Laporan Triwulan Efisiensi Penagihan Dan Piutang Pelanggan PDAM
Gresik Cabang Kota

Namun berdasarkan tabel tersebut, permasalahan tunggakan pembayaran pelanggan masih menjadi hambatan yang cukup besar bagi PDAM Gresik Cabang Kota. Struktur piutang pelanggan PDAM Gresik Cabang Kota pada tahun 2023 menunjukkan bahwa piutang masih didominasi oleh beberapa kelompok pelanggan tertentu dengan nilai yang relatif besar dan konsisten pada setiap triwulan. Selain kelompok Rumah Tangga (R3) sebagai penyumbang utama, kelompok Niaga Kecil, Rumah Tangga (R2), Niaga Besar, serta Instansi Pemerintah juga memberikan kontribusi signifikan terhadap akumulasi piutang. Di samping itu, kelompok Sosial Khusus (S2), Rumah Tangga (R1), Industri Besar, serta Kawasan Industri JIPE (KC) turut menjadi penyumbang piutang pada tahun 2023, meskipun dengan nilai yang lebih kecil dibandingkan kelompok dominan lainnya. Keberadaan piutang pada berbagai segmen pelanggan tersebut menunjukkan bahwa permasalahan tunggakan tidak hanya terkonsentrasi pada satu kelompok tertentu, melainkan tersebar pada berbagai jenis pelanggan dengan karakteristik konsumsi dan pola pembayaran yang berbeda.

Pada tahun 2024, meskipun secara keseluruhan jumlah piutang pelanggan mengalami penurunan sebagaimana ditunjukkan pada tabel sebelumnya, dominasi beberapa kelompok pelanggan terhadap besarnya piutang masih tetap terlihat. Kelompok Rumah Tangga R3 tetap menjadi penyumbang utama piutang pada seluruh triwulan, diikuti oleh kelompok Niaga Kecil dan Rumah Tangga R2 yang menunjukkan kontribusi piutang cukup signifikan. Selain itu, kelompok Rumah Tangga R1 juga masih menjadi salah satu penyumbang piutang pada tahun 2024, meskipun dengan nilai yang lebih fluktuatif antar triwulan. Sementara

itu, kontribusi piutang dari kelompok Niaga Besar dan Instansi Pemerintah menunjukkan variasi antar periode, yang mengindikasikan adanya perbedaan tingkat kedisiplinan pembayaran di masing-masing segmen pelanggan.

Pada tahun 2025, struktur piutang masih menunjukkan bahwa kontribusi berasal dari berbagai kelompok pelanggan dengan karakteristik yang berbeda. Kelompok Rumah Tangga yang terdiri dari R1, R2, dan R3 tetap menjadi bagian penting dalam pembentukan total piutang, dengan kecenderungan dominasi pada kelompok tertentu. Selain itu, kelompok pelanggan non-rumah tangga seperti Instansi Pemerintah, Niaga Kecil, dan Niaga Besar juga turut memberikan kontribusi terhadap akumulasi piutang dengan tingkat yang bervariasi antarperiode. Di sisi lain, kelompok Industri Besar, Kawasan Industri JIPE (KC), serta Kawasan Industri WINGS (KD) juga tercatat sebagai bagian dari penyumbang piutang pada tahun 2025, meskipun dengan pola kontribusi yang cenderung fluktuatif. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan tunggakan pembayaran tidak hanya terpusat pada satu segmen pelanggan, melainkan tersebar pada berbagai kelompok pelanggan, sehingga diperlukan pendekatan pengelolaan piutang yang lebih tersegmentasi untuk meningkatkan efektivitas penagihan dan menjaga stabilitas kinerja keuangan PDAM Gresik Cabang Kota.

Meskipun penelitian-penelitian terdahulu telah memberikan wawasan terkait keterlambatan pembayaran dan perputaran piutang, masih terdapat kekurangan yang cukup signifikan. Sebagian besar studi menekankan analisis kuantitatif pada perusahaan swasta, UKM, atau institusi pendidikan, serta hanya menyoroti indikator keuangan seperti profitabilitas dan arus kas secara umum, tanpa

mengkaji secara spesifik dampak tunggakan pembayaran pelanggan terhadap kinerja finansial dan non finansial pada PDAM sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Selain itu, belum terdapat kajian yang mengintegrasikan faktor penyebab tunggakan, efektivitas penagihan, dan karakteristik pelanggan dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran pelanggan serta dampaknya terhadap kinerja finansial yang diukur melalui rasio perputaran piutang dan kinerja non finansial yang mencakup aspek operasional, lingkungan, dan sosial pada PDAM Gresik Cabang Kota selama periode 2023-2025, sehingga diharapkan mampu mengisi celah penelitian sebelumnya dan memberikan pemahaman yang lebih kontekstual mengenai pengelolaan piutang pada perusahaan daerah.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apa saja faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran pelanggan di PDAM Gresik Cabang Kota?
2. Bagaimana tunggakan pembayaran pelanggan berdampak terhadap kinerja finansial (rasio perputaran piutang)?
3. Bagaimana tunggakan pembayaran pelanggan berdampak terhadap kinerja non finansial (operasional, lingkungan dan sosial)?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran pelanggan di PDAM Gresik Cabang Kota.

2. Untuk mengetahui dampak tunggakan pembayaran pelanggan terhadap kinerja finansial (rasio perputaran piutang).
3. Untuk mengetahui dampak tunggakan pembayaran pelanggan terhadap kinerja non finansial (operasional, lingkungan dan sosial).

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian akuntansi keuangan dan sektor publik, khususnya dalam memahami hubungan antara tunggakan pembayaran pelanggan dengan kinerja finansial yang diukur melalui rasio perputaran piutang serta kinerja non finansial yang mencakup aspek operasional, lingkungan, dan sosial pada perusahaan daerah air minum.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan evaluasi internal bagi PDAM Gresik Cabang Kota dalam mengidentifikasi faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran pelanggan serta memahami dampaknya terhadap kinerja perusahaan berdasarkan data dan temuan penelitian periode 2023-2025, sekaligus menjadi sumber rujukan akademik bagi mahasiswa dan peneliti selanjutnya yang tertarik mengkaji pengelolaan piutang dan pengukuran kinerja finansial dan non finansial pada BUMD sektor pelayanan publik.