

SKRIPSI



**ANALISIS KEBERHASILAN PENAGIHAN UTANG
PELANGGAN PADA PERUMDA AIR MINUM JAYA**

Disusun Oleh:

Nama : Beby Camila

NPM : 2031011272

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

J A K A R T A

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

**ANALISIS KEBERHASILAN PENAGIHAN UTANG
PELANGGAN PADA PERUMDA AIR MINUM JAYA**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Terapan Oleh**

**NAMA : BEBY CAMILA
NPM : 2031011272
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, 2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BEBY CAMILA
NPM : 2031011272
JURUSAN : ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI BISNIS SEKTOR PUBLIK
JUDUL : ANALISIS KEBERHASILAN PENAGIHAN
UTANG PELANGGAN PADA PERUMDA
AIR MINUM JAYA

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 12 - 05 - 2024

Pembimbing



Dr. Drs. Rochmad Nur Afsdy Saksono, M.Sc.

LEMBAR PENGESAHAN

Diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Ujian Tugas Akhir Sarjana Terapan
Politeknik STIA LAN Jakarta pada 29 Mei 2024.

Ketua merangkap Anggota



[Handwritten signature]
Anita, S.Kom., M.TI.

Sekretaris merangkap Anggota

[Handwritten signature]

Keisha Dinya Solihati, S.T., M.AB.

Anggota

[Handwritten signature]

Dr. Drs. Rochmad Nur Afsdy Saksono, M.Sc.

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Beby Camila

NPM : 2031011272

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Administrasi Bisnis Sektor Publik

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul “Analisis Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan pada Perumda Air Minum Jaya” merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 12 Mei 2024

Penulis,



Beby Camila

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur selalu dipanjatkan kepada Allah SWT yang dengan rahmat-Nya penelitian tugas akhir ini dapat selesai. Penysunan tugas akhir yang berjudul “Analisis Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan pada Perumda Air Minum Jaya” dilakukan demi memenuhi syarat kelulusan pada Program Sarjana Administrasi Bisnis Sektor Publik di STIA LAN Jakarta.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada, Dr. Drs. Rochmad Nur Afsdy Saksono, M.Sc. selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penulisan penelitian tugas akhir ini.

Penulis sadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan nasihat dari pihak-pihak tertulis di bawah ini:

1. Fenty Ariani selaku orang tua dari Penulis yang selalu mengiringi dengan doa, dukungan, dan kasih sayang;
2. Muhammad Marco selaku kakak dari Penulis;
3. Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., M.A selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta;
4. Ibu Keisha Dinya Solihati S.T., M.A.B. dan Ibu Nurmita Sari S.E., M.M. yang selalu mendukung dan menyemangati selama penulisan tugas akhir ini;
5. Ibu Dewi Furiyanti, Bapak Doni Furiandri, dan Bapak Deny Firdaus selaku keluarga Penulis yang selalu memberikan dukungan;
6. Assyfa Furi Arifah, Erliana Octaviani Putri, dan Dian Nirmala Yudhoyono yang selalu memberikan dukungan;
7. Billy, Eager, Cady, dan Chelsea yang selalu menemani;
8. Cahya Dhiya Saffanah, Dias Putri Purwaningsih, Difra Salakay, Dita Azra Keumala, dan Elvina Hana Yunizar sebagai teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat;

9. Ahmad Ardiansyah, Akhmad Zainur, Alfian Adi Prianto, Aris Nur Indra, Christoper Batara, dan Dimas Hikmah Wicaksana sebagai teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat;
10. Bapak Halifrian, Bapak Taufan Sofiyon, Ibu Wided Nabila, Ibu Riri Arsini, dan Bapak Haris Riantiko selaku informan dalam penelitian tugas akhir ini; dan
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini;

Tugas akhir ini jauh dari kata sempurna walaupun Penulis telah berupaya dengan sungguh-sungguh, sehingga masukan dan saran yang mendukung akan sangat berharga bagi Penulis.

Jakarta, 12 Mei 2024

POLITEKNIK^{BC}
STIA LAN
J A K A R T A

ABSTRAK

Analisis Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan pada Perumda Air Minum Jaya

Beby Camila, Rochmad Nur Afsdy Saksono.

Penelitian ini berfokus untuk mengetahui penyebab rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu dan merumuskan upaya peningkatan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam dan telaah dokumen. Wawancara dilakukan kepada tujuh informan, sedangkan telaah dokumen dilakukan pada struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi karyawan, hasil penilaian risiko, prosedur, data hasil pembayaran pelanggan, dan sistem PASS. Pengolahan data dilakukan dengan penyusunan transkrip dan triangulasi data. Diperoleh hasil penelitian bahwa rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA disebabkan oleh enam faktor, yaitu penilaian risiko, pengendalian internal, pengawasan, kondisi ekonomi pelanggan, kualitas air produksi, dan *customer with zero consumption*. Oleh karena itu, upaya yang perlu dilakukan untuk meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu adalah memperhatikan penilaian risiko di setiap proses penagihan utang pelanggan, memperbaiki dan menerapkan kebijakan dan prosedur yang ada, melakukan pengawasan dan pemantauan serta memberikan umpan balik atas hasil penagihan utang pelanggan, memberikan solusi kepada pelanggan yang mengalami kesulitan pembayaran, menyosialisasi opsi pembayaran dan sanksi atas keterlambatan pembayaran, serta meningkatkan kualitas air produksi

Kata kunci: *penagihan utang pelanggan, upaya keberhasilan penagihan*

76 + xi halaman; 10 gambar; 13 tabel; 5 lampiran

Daftar Pustaka: 49 (1998 – 2024)

ABSTRACT

Analysis the Success of Customer Debt Collection at Perumda Air Minum Jaya

Beby Camila, Rochmad Nur Afsdy Saksono

This research focuses on knowing the causes of the low success of debt collection of PAM JAYA customers in the Kepulauan Seribu area and formulating efforts to increase the success of debt collection of PAM JAYA customers in the Kepulauan Seribu area. This research uses a qualitative approach with a case study research method. Data collection was carried out by in-depth interviews and document review. Interviews were conducted with seven informants, while document review was conducted on the organizational structure, main duties and functions of employees, risk assessment results, procedures, customer payment data, and the PASS system. Data processing was carried out by preparing transcripts and data triangulation. The results showed that the low success of PAM JAYA customer debt collection was caused by six factors, namely risk assessment, internal control, supervision, customer economic conditions, production water quality, and customers with zero consumption. Therefore, the efforts that need to be made to improve the success of PAM JAYA's customer debt collection in the Kepulauan Seribu area are to pay attention to risk assessment in every customer debt collection process, improve and implement existing policies and procedures, supervise and monitor and provide feedback on the results of customer debt collection, provide solutions to customers who have difficulty paying, socialize payment options and sanctions for late payments, and improve the quality of production water.

Keywords: *customer debt collection, successful collection efforts*

76 + xi pages; 10 pictures; 13 tables; 5 attachments

References: 48 (1998 – 2024)

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PERMASALAHAN PENELITIAN	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Permasalahan	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	5
1. Tinjauan Kebijakan	5
2. Tinjauan Teori	9
a. Keuangan Perusahaan	9
b. Piutang Perusahaan/Utang Pelanggan	12
c. Penagihan Utang Pelanggan	13
d. Faktor-Faktor Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan.....	14
B. Konsep Kunci.....	24
C. Kerangka Berpikir.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Metode Penelitian.....	27
B. Teknik Pengumpulan Data.....	27
C. Instrumen Penelitian.....	30
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL PENELITIAN	34
A. Gambaran Lokus Penelitian	34
B. Penyajian Data dan Pembahasan.....	39
1. Faktor – Faktor Penyebab Rendahnya Keberhasilan Penagihan Utang pelanggan Area Kepulauan Seribu PAM JAYA.....	39
a. Penilaian Risiko	39
b. Pengendalian Internal	44
c. Pengawasan.....	62
d. Kualitas Air Produksi.....	64
e. Kondisi Ekonomi Pelanggan	65
f. Customer with Zero Consumption.....	67
2. Sintesis Masalah: Upaya Meningkatkan Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan PAM JAYA	70
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	77
DAFTAR LAMPIRAN	84



POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu	1
Tabel 1. 2 Tingkat Keberhasilan Penagihan Kepulauan Seribu Tahun 2022	2
Tabel 3. 1 Key Informant	29
Tabel 3. 2 Check list faktor yang diwawancarai untuk setiap jabatan informant .	30
Tabel 4. 1 Penilaian Risiko (1).....	40
Tabel 4. 2 Penilaian Risiko (2).....	40
Tabel 4. 3 Penilaian Risiko (3).....	41
Tabel 4. 4 Penilaian Risiko (4).....	41
Tabel 4. 5 Penilaian Risiko (5).....	42
Tabel 4. 6 Penilaian Risiko (6).....	42
Tabel 4. 7 Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan atas Penagihan Utang pelanggan....	47
Tabel 4. 8 Perbandingan Jumlah Pelanggan dengan Jumlah Admin Meter Masing-Masing Pulau.....	50
Tabel 4. 9 Tarif Abonemen PAM JAYA area Kepulauan Seribu.....	67

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	25
Gambar 3. 1 COSO Framework.....	18
Gambar 4. 1 Logo PAM JAYA	34
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PAM JAYA.....	38
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Sub Divisi Pelayanan Kepulauan Seribu	46
Gambar 4. 4 Prosedur Tetap Pencatatan Meter dan Penagihan Pelanggan Kepulauan Seribu	53
Gambar 4. 5 Master Bayar PAM JAYA area Kepulauan Seribu.....	59
Gambar 4. 6 PASS System	63
Gambar 4. 7 Penyebab Rendahnya Keberhasilan Penagihan Utang Pelanggan PAM JAYA Area Kepulauan Seribu	69
Gambar 4. 8 Framework Upaya Meningkatkan Keberhasilan Penagihan Utang PAM JAYA area Kepulauan Seribu	73

**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

BAB I

PERMASALAHAN PENELITIAN

A. Latar Belakang Permasalahan

PAM JAYA merupakan Badan Usaha Milik Daerah yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan air minum perpipaan di Provinsi DKI Jakarta. Sebelumnya, PAM JAYA merupakan Perusahaan Daerah Air Minum, lalu pada Desember 2021 berdasarkan Perda DKI Jakarta Nomor 4 Tahun 2021, PAM JAYA berubah menjadi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Jaya (Perumda Air Minum Jaya).

PAM JAYA melayani pemberian akses air bersih kepada warga Jakarta dan berfokus untuk mencapai 100% cakupan pelayanan pada tahun 2030. Untuk mencapai hal tersebut, pada tahun 2019 PAM JAYA memperluas jangkauannya dan memulai operasional Instalasi Pengolahan Air *Sea Water Reverse Osmosis* (IPA SWRO) di Kabupaten Kepulauan Seribu.

PAM JAYA area Kepulauan Seribu memiliki pelanggan sebanyak 1.999 pada tahun 2019, pada 2020 terdapat pelanggan sebanyak 3.183, dan pada 2021 terdapat pelanggan sebanyak 13.480. Apabila dibandingkan dengan jumlah pelanggan PAM JAYA secara keseluruhan maka persentase pelanggan area Kepulauan Seribu dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 1 Jumlah Pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu

Tahun	Pelanggan PAM JAYA	Pelanggan PAM JAYA Kepulauan Seribu	Persentase Pelanggan PAM JAYA Kepulauan Seribu
2019	878.268	1.999	0,23 %
2020	889.945	3.183	0,36 %
2021	909.600	13.480	1,48 %

Sumber: PAM JAYA, 2019; beritajakarta, 2020; beritajakarta, 2021

Tabel di atas memperlihatkan bahwa jumlah pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu hanya sebesar 1,48% pelanggan PAM JAYA di seluruh wilayah

DKI Jakarta. Hal ini juga menyiratkan bahwa area Kepulauan Seribu PAM JAYA berkontribusi terhadap 1,48% pendapatan PAM JAYA. Sebanyak 13.480 pembayaran pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu akan berkontribusi pada pendapatan DKI Jakarta. Bentuk kontribusi PAM JAYA pada pendapatan DKI Jakarta merupakan bentuk keberhasilan perusahaan. Oleh karena itu, keberhasilan penagihan kepada 13.480 pelanggan perlu diupayakan.

PAM JAYA menerapkan pembayaran tagihan pelanggan secara *post-paid* yaitu pembayaran yang dilakukan setelah pemakaian air pelanggan dalam satu periode diakumulasi. Dalam pelaksanaannya PAM JAYA perlu melakukan pengelolaan utang pelanggan yang terdiri dari perencanaan, pengawasan, dan pengendalian penagihan utang pelanggan. Divisi Pelayanan Area Kepulauan Seribu PAM JAYA yang menaungi sembilan pulau di Kepulauan Seribu (Pulau Untung Jawa, Pulau Pramuka, Pulau Panggang, Pulau Payung, Pulau Kelapa Dua, Pulau Tidung, Pulau Lancang, Pulau Kelapa, dan Pulau Harapan) melakukan pengelolaan penagihan utang pelanggan dan mencatatkan tingkat penagihan utang pelanggan dari kesembilan pulau. Data penagihan utang pelanggan di bawah ini merupakan data atas keberhasilan pembayaran pelanggan pada satu periode, data tersebut menunjukkan persentase kembalinya kas atas utang pelanggan yang telah dibayar oleh pelanggan.

Data pada tabel 1.2 di bawah menunjukkan besar persentase tagihan air yang terbayarkan dengan membandingkan jumlah air yang terjual dan jumlah air yang terbayarkan. Data pada tabel menunjukkan bahwa tidak ada pulau yang keberhasilan penagihan utang pelanggannya mendekati 100%, hanya dua pulau (Pulau Untung Jawa dan Pulau Payung) dari sembilan pulau di wilayah Kepulauan Seribu yang mencapai persentase lebih dari 60%, dan secara keseluruhan keberhasilan penagihan utang pelanggan Area Kepulauan Seribu hanya mencapai 27,30%.

Tabel 1. 2 Tingkat Keberhasilan Penagihan Kepulauan Seribu Tahun 2022

Area	Jumlah Air Terjual	Jumlah Air Terbayar	%
Harapan	Rp 89.064.470	Rp 7.316.469	8,21%
Kelapa	Rp 649.450.512	Rp 54.317.507	8,36%
Lancang	Rp 192.127.347	Rp 28.891.315	15,04%
Panggang	Rp 50.666.096	Rp 12.381.613	24,44%
Tidung	Rp 231.718.541	Rp 97.775.249	42,20%
Pramuka	Rp 116.481.374	Rp 55.388.565	47,55%
Kelapa Dua	Rp 63.924.060	Rp 37.937.173	59,35%
Untung Jawa	Rp 52.335.032	Rp 35.629.227	68,08%
Payung	Rp 108.543.668	Rp 94.644.499	87,19%
Total	Rp 1.554.311.100	Rp 424.281.617	27,30%

Sumber: Collection Rate PAM JAYA Area Kepulauan Seribu, 2022

Keberhasilan penagihan utang pelanggan mempengaruhi tingkat likuiditas dan profitabilitas perusahaan. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Muturi, et.al. (2016) yang menyimpulkan bahwa profitabilitas dijelaskan secara negatif oleh perputaran penagihan utang pelanggan. Tingkat profitabilitas adalah ukuran yang menunjukkan besar keuntungan/profit yang dihasilkan dari suatu modal. Kembalinya utang pelanggan memberikan arti telah kembalinya modal perusahaan yang sebelumnya ditanamkan kepada pelanggan dan diperolehnya keuntungan. Akan tetapi, apabila perusahaan tidak berhasil melakukan penagihan maka perusahaan tidak hanya kehilangan keuntungan yang diharapkan, tetapi juga modal yang ditanamkan.

Cano, et.al. (2022) menyimpulkan bahwa kenaikan jumlah utang pelanggan mempengaruhi likuiditas perusahaan, apabila rata-rata perputaran utang pelanggan meningkat maka perputaran modal kerja akan menurun. Jika perusahaan dapat dengan efektif melakukan penagihan utang pelanggan maka modal yang telah kembali dapat diputar kembali menjadi modal dalam penjualan selanjutnya.

Rendahnya keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA memberikan arti bahwa tingkat profitabilitas dan likuiditas area Kepulauan Seribu

PAM JAYA rendah, dan akan mempengaruhi tingkat profitabilitas dan likuiditas PAM JAYA secara keseluruhan. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan penagihan utang pelanggan PAM JAYA.

B. Rumusan Permasalahan

Penelitian ini didasari dengan pertanyaan:

1. Mengapa tingkat keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu rendah?
2. Bagaimana meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan dengan tujuan:

1. Mengetahui penyebab rendahnya tingkat keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu
2. Merumuskan upaya peningkatan keberhasilan penagihan utang pelanggan PAM JAYA area Kepulauan Seribu

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi solusi bagi PAM JAYA dalam meningkatkan keberhasilan penagihan utang pelanggan.