



Dampak Tunggakan Pembayaran Rekening Air oleh Pelanggan terhadap Penerimaan Kas PT ABC

Raka Irfansyah, Fajar Syaiful Akbar*

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Alamat: Jl. Rungkut Madya No. 1, Kec. Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur

Email: 22013010240@student.upnjatim.ac.id, fajarsa.ak@upnjatim.ac.id*

Abstract. *This study aims to analyze the impact of customer water bill payment arrears on the cash receipts of PT ABC. The research method used is a descriptive method with a qualitative approach through interviews, observations, and document analysis. The results of the study show that water bill payment arrears have various negative impacts on the company's financial condition. These conditions hinder the company in meeting its short-term obligations and disrupt long-term financial planning. Therefore, effective receivables management and the implementation of a more efficient billing system are essential to maintain the stability of PT ABC's cash receipts.*

Keywords: *arrears, payment, receivables, cash receipts.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan terhadap penerimaan kas PT ABC. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tunggakan pembayaran rekening air menimbulkan berbagai dampak buruk terhadap kondisi keuangan perusahaan. Kondisi tersebut menghambat perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek serta mengganggu perencanaan keuangan jangka panjang. Dengan demikian, pengelolaan piutang dan penerapan sistem penagihan yang lebih efisien sangat diperlukan untuk menjaga stabilitas penerimaan kas PT ABC.

Kata kunci: tunggakan, pembayaran, piutang, penerimaan kas

LATAR BELAKANG

Kualitas air bersih yang terjamin berperan dalam menjaga kesehatan masyarakat dan mencegah timbulnya berbagai penyakit. Air bersih sangat penting untuk berbagai kegiatan, mulai dari kebutuhan harian seperti mencuci, menjaga kebersihan diri, hingga kebutuhan di sektor industri. Selain itu, air yang bersih memiliki peran dalam menjaga keseimbangan ekosistem serta membantu pelestarian lingkungan agar sumber daya alam tetap terjaga dan bermanfaat secara berkelanjutan. Salah satu perusahaan yang bergerak di sektor pengolahan dan distribusi air bersih kepada masyarakat adalah PT ABC. Keberadaan perusahaan ini turut mendukung peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui penyediaan air bersih. Dalam menjalankan perannya, perusahaan secara

Received September 20, 2025; Revised September 27, 2025; Accepted October 04, 2025

**Corresponding author, e-mail address*

konsisten menerapkan prosedur pengawasan yang ketat pada setiap tahapan proses pengolahan. Selain itu, PT ABC terus mengembangkan inovasi dalam teknologi pengolahan air dan jaringan distribusi agar mampu menghadapi perubahan lingkungan serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap air bersih yang semakin bertambah. Melalui sistem pengolahan yang modern, inovatif, dan berkualitas tinggi serta jaringan distribusi yang luas dan terintegrasi, PT ABC berupaya untuk memberikan pelayanan air bersih secara merata dan aman. Untuk memastikan hal ini, PT ABC secara rutin melakukan pengujian kualitas air. Langkah penting ini merupakan bagian dari upaya nyata untuk menjaga serta meningkatkan kepercayaan publik.

Untuk menjaga kelancaran operasional penyediaan air bersih untuk masyarakat, perusahaan memerlukan biaya yang cukup. Salah satu sumber pendanaan utama untuk memenuhi kebutuhan tersebut berasal dari pembayaran rekening air oleh pelanggan. Sebagai pengguna layanan air bersih, pelanggan wajib membayar tagihan air setiap bulan sesuai dengan jadwal yang sudah ditetapkan. Namun dalam praktiknya, perusahaan sering mengalami kendala berupa keterlambatan atau tunggakan pembayaran dari sejumlah pelanggan.

Faktor utama yang menyebabkan tingginya tunggakan pembayaran air adalah kondisi ekonomi pelanggan, kesulitan ekonomi yang dialami sebagian pelanggan menjadi salah satu penyebab terjadinya tunggakan tersebut (Arifah, 2025). Selain itu, meteran air pelanggan yang tertimbun dapat menyebabkan tagihan membengkak karena petugas hanya memperkirakan jumlah pemakaian bulanan, yang sering kali membuat pelanggan enggan membayar (Pane & Hasibuan, 2024).

Tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan tidak hanya berdampak pada arus kas perusahaan, tetapi juga mencerminkan tantangan dalam manajemen piutang usaha. Ketika jumlah tunggakan meningkat, perusahaan harus menanggung beban biaya operasional dengan sumber dana yang terbatas, sehingga dapat mengganggu keseimbangan keuangan jangka pendek maupun jangka panjang. Tujuan pengelolaan piutang yang efektif adalah untuk mengoptimalkan dana yang digunakan untuk membiayai segala aktivitas perusahaan (Fitria et al., 2019). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan terhadap penerimaan kas PT ABC.

KAJIAN TEORITIS

Tunggakan

Menurut Adriansyah & Nurwani (2022), tunggakan merupakan suatu kewajiban yang sudah jatuh tempo, tetapi belum dilakukan pelunasan sepenuhnya terhadap pemakaian produk atau jasa oleh pihak yang berhutang. Apabila pembayaran terlewat satu kali atau lebih, maka rekening tersebut dikatakan menunggak (Mutiarra & Siregar, 2023). Dampak dari tunggakan ini sangat signifikan terhadap kondisi keuangan perusahaan, seperti menurunnya pendapatan, serta terganggunya pemeliharaan infrastruktur yang berimbas pada kualitas layanan yang menurun.

Pembayaran

Menurut Mariana (2023), pembayaran adalah proses perpindahan hak kepemilikan sejumlah uang dari pihak pembayar kepada pihak yang menerima, baik secara langsung maupun melalui layanan perbankan. Dengan pembayaran pelanggan yang tepat waktu, perusahaan dapat memperoleh pemasukan yang stabil dan merencanakan kegiatan operasional serta investasi secara lebih terukur.

Tagihan

Menurut Tamara (2023), tagihan merupakan dokumen yang menyatakan hak tagih dalam bentuk uang maupun bentuk lainnya, yang wajib dibayar pihak tertagih. Tagihan biasanya mencantumkan informasi penting seperti nama pelanggan, tanggal transaksi, jenis layanan atau produk, jumlah pembayaran, dan tenggat waktu pembayaran. Tagihan timbul atas pemanfaatan fasilitas, barang, atau hal lain yang digunakan oleh pihak tertagih (Sitorus & Sipayung, 2021).

Kas

Kas adalah unsur utama dari aktiva lancar yang penting untuk kegiatan operasional perusahaan (Muslih, 2019). Sebagai bagian dari aset lancar, kas dan setara kas meliputi uang tunai, saldo bank, serta investasi jangka pendek yang mudah dicairkan. Penggunaan kas yang efisien menandakan perusahaan memiliki peluang investasi yang dapat meningkatkan pendapatannya (Surjadi et al., 2021). Jika perusahaan tidak dapat mengatur kas dengan efisien, hal tersebut bisa meningkatkan risiko keuangan secara signifikan dan berpotensi menimbulkan masalah keuangan bagi perusahaan (Nurfadilah & Rahayuningsih, 2025).

Piutang

Menurut Zebua et al. (2022), piutang adalah hak tagih di masa mendatang yang timbul dari aktivitas perusahaan, baik berupa pemberian pinjaman dana maupun transaksi penjualan barang atau jasa dengan sistem kredit. Piutang dapat dikategorikan sebagai aset perusahaan, karena mencerminkan nilai uang yang akan diterima oleh perusahaan di masa yang akan datang (Salsabila & Syafina, 2024). Penjualan secara tunai langsung menghasilkan kas untuk perusahaan, sedangkan penjualan secara kredit menghasilkan piutang yang nantinya akan diterima menjadi kas di masa mendatang (Raditya & Nursidin, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sahir (2021), metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan memaparkan suatu fenomena dengan data yang akurat yang diteliti secara sistematis. Metode penelitian deskriptif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis, menjelaskan, dan memahami dampak tunggakan rekening air terhadap penerimaan kas secara nyata berdasarkan kondisi yang terjadi pada PT ABC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menganalisis kondisi yang terjadi dari berbagai perspektif tanpa adanya intervensi pada variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan tiga metode utama, yaitu wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan secara langsung dengan petugas PT ABC yang menangani pengelolaan kas serta petugas yang menangani permasalahan tunggakan rekening air. Selain wawancara, penulis juga melakukan observasi langsung di lingkungan kerja PT ABC untuk mengamati penagihan tunggakan rekening air dan mekanisme pencatatan penerimaan kas. Sementara itu, analisis dokumen dilakukan dengan data piutang pelanggan, rekapitulasi penerimaan kas, daftar tunggakan rekening air, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan piutang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT ABC memperoleh sumber pendapatan utama dari pembayaran rekening air oleh pelanggan yang ditagihkan setiap bulan berdasarkan jumlah air yang digunakan dan tercatat melalui meteran air. Pendapatan ini merupakan sumber keuangan utama yang digunakan untuk mendanai operasional perusahaan. Dana tersebut dialokasikan untuk pemeliharaan jaringan distribusi, pengolahan air, peningkatan kualitas layanan, dan kegiatan operasional lainnya. Tanpa pendapatan dari pembayaran rekening air, PT ABC akan kesulitan membiayai kegiatan operasional dan pengembangan infrastruktur. Oleh karena itu, kelancaran pembayaran dari pelanggan sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis pada PT ABC ditemukan dampak dari tunggakan rekening air terhadap penerimaan kas. Dampak tersebut adalah sebagai berikut :

1. Risiko piutang tak tertagih, Semakin lama tunggakan rekening air tidak dibayar, maka risiko piutang menjadi tak tertagih semakin tinggi. Hal ini biasanya terjadi pada pelanggan yang sudah pindah, atau sulit dilacak keberadaannya. Piutang yang tidak tertagih ini pada akhirnya akan membebani keuangan PT ABC dan mengurangi efektivitas penerimaan kas.
2. Tingginya saldo piutang perusahaan, Tunggakan rekening air yang terus meningkat akan menyebabkan saldo piutang PT ABC menjadi tinggi. Hal ini terjadi karena tagihan yang belum dibayar oleh pelanggan tetap tercatat sebagai piutang usaha, bukan sebagai penerimaan kas. Tingginya saldo piutang ini dapat mengganggu kesehatan keuangan perusahaan. Jika dibiarkan, kondisi ini akan menghambat kelancaran operasional PT ABC karena dana yang dibutuhkan untuk biaya operasional dan pemeliharaan tidak tersedia.
3. Penurunan likuiditas, Penurunan kas ini berdampak langsung pada likuiditas perusahaan, yaitu kemampuan memenuhi kewajiban jangka pendek. Dengan likuiditas yang menurun, perusahaan kesulitan membayar biaya operasional seperti gaji pegawai, listrik, dan pemeliharaan jaringan air.

4. Terganggunya keseimbangan arus kas, Ketidakseimbangan ini dapat menyebabkan defisit kas yang memaksa perusahaan mengandalkan sumber pendanaan lain atau menunda pembayaran. Selain itu, ketidakpastian arus kas mempersulit perencanaan keuangan dan pengelolaan kas secara efektif.
5. Penurunan pendapatan perusahaan, Tunggakan rekening air menyebabkan perusahaan tidak menerima pembayaran tepat waktu, sehingga pendapatan yang dicatat menjadi lebih rendah dari seharusnya. Pendapatan menurun karena jumlah tagihan yang belum dibayar terus bertambah. Hal tersebut mengurangi total pendapatan yang bisa diakui dalam periode tertentu yang menyebabkan target penerimaan tidak tercapai.

Penerimaan kas yang terganggu akibat tingginya tunggakan rekening air menghambat perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional secara optimal. Kondisi ini tidak hanya memengaruhi kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban jangka pendek, tetapi juga mengganggu perencanaan dan pengembangan layanan dalam jangka panjang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan berdampak langsung terhadap penerimaan kas PT ABC. Akibat dari keterlambatan pembayaran air tersebut dapat mengakibatkan terganggunya likuiditas, peningkatan saldo piutang, serta risiko piutang tak tertagih yang semakin tinggi. Ketidakseimbangan dalam arus kas juga mempersulit perusahaan dalam merencanakan dan mengelola keuangannya secara efektif. Oleh karena itu, pengelolaan piutang dan sistem pembayaran yang efisien sangat penting untuk menjamin kestabilan keuangan PT ABC.

PT ABC disarankan untuk meningkatkan efektivitas sistem penagihan dengan memanfaatkan teknologi digital yang memudahkan pelanggan dalam mengakses informasi tagihan serta mengajukan keluhan layanan. Perusahaan juga perlu melakukan sosialisasi rutin kepada pelanggan mengenai pentingnya membayar tagihan tepat waktu. Untuk meningkatkan jangkauan dan mempercepat proses pembayaran, PT ABC perlu memperluas opsi transaksi, misalnya melalui bank atau penyedia jasa pembayaran digital, sehingga dapat memberikan kemudahan bagi pelanggan. Evaluasi berkala terhadap

kinerja sistem penagihan adalah kunci untuk memastikan efektivitas strategi yang diterapkan. Dengan tindakan tersebut, diharapkan tunggakan rekening air dapat berkurang dan penerimaan kas perusahaan tetap stabil.

DAFTAR REFERENSI

- Adriansyah, M., & Nurwani. (2022). Analisis faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Tambusia*, 6(2), 9067–9076.
- Arifah, S. (2025). ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN AIR PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM KOTA MAGELANG. *Journal Accounting International Mount Hope*, 3(2), 185–192.
- Pane, A. R., & Hasibuan, N. F. A. (2024). Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 33–46. <https://doi.org/10.61132/jepi.v2i1.257>
- Fitria, D. A., Oktalina, G., & Astuti, N. (2019). Analisis Efektivitas Prosedur Pengelolaan Dan Sistem Pengendalian Piutang Pada Pt. Citra Elektronik Pangkalpinang. *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Keuangan*, 6(2), 274–282. <http://www.e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JABK/article/view/110%0Ahttps://www.e-jurnal.stie-ibek.ac.id/index.php/JABK/article/download/110/110>
- Mariana, M. (2023). Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan; Kasus Kabupaten Pidie. *HEI EMA: Jurnal Riset Hukum, Ekonomi Islam, Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(2), 108–115.
- Muslih, M. (2019). Pengaruh Perputaran Kas Dan Likuiditas (Current Ratio) Terhadap Profitabilitas (Return on Asset). *Krisna: Kumpulan Riset Akuntansi*, 11(1), 47–59.
- Mutiara, M., & Siregar, S. (2023). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai. *Ekonomi Bisnis Manajemen Dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1717–1722.
- Nurfadilah, N., & Rahayuningsih, S. (2025). Pengaruh Manajemen Kas, Manajemen Piutang dan Manajemen Persediaan Terhadap Stabilitas Keuangan Perusahaan Sub-Sektor Makanan dan Minuman yang Terdaftar di BEI Periode 2021-2023. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 4(1), 263–282.
- Raditya, I., & Nursidin, M. (2019). Efektivitas Pengelolaan Piutang Pada PT. Kawasan Industri Medan (Persero). *Jurnal Bisnis Corporate*, 4(1).
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Salsabila, M., & Syafina, L. (2024). Pengelolaan Piutang Sebagai Upaya Meningkatkan Profitabilitas Telkom Indonesia Regional I Sumatera. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 2(1), 81–92.
- Sitorus, M., & Sipayung, D. T. (2021). Sistem informasi transaksi pembayaran tagihan air di pdam. *BIMASATI*, 1(1), 15–21.

- Surjadi, L., Wijaya, A., & Ashianti, A. (2021). Pengelolaan Kas Yang Efisien Dan Efektif Di PT. Surya Mega Mustika. *PROSIDING SERINA*, 1(1), 1189–1194.
- Tamara, H. (2023). Analisis Prosedur Pembayaran Berbagai Tagihan Publik Melalui Sarana Bill Payment Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Cabang Bone. *Jurnal Bisnis Digital Dan Entrepreneur (BISENTER)*, 1(2), 129–135.
- Zebua, D. N., Bate'e, M. M., & Telaumbanua, Y. N. (2022). Analisis Manajemen Piutang Dalam Meminimalisir Resiko Piutang Tak Tertagih Pada PT Multi Pilar Indah Jaya (Distributor PT Unilever Indonesia Tbk) Kota Gunungsitoli. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 10(4), 1259–1268.