

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis tren tunggakan pelanggan, mengidentifikasi faktor penyebabnya, dan merumuskan strategi minimasi tunggakan pada Perumda Tirta Musi Palembang UPT Rambutan periode 2023-2025. Metode yang digunakan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data melalui dokumentasi, wawancara, dan observasi. Analisis tren regresi linier sederhana menghasilkan persamaan $Y=38.558 + 892x$ dengan koefisien positif, Jumlah tunggakan berfluktuasi: 36.917 lembar pada 2023, 40.056 lembar pada 2024, dan 38.701 lembar pada 2025, rata-rata jumlah pelanggan selama periode tersebut sebesar 381.330 pelanggan per tahun, dengan rata-rata tunggakan 38.558 pelanggan per tahun atau sekitar 10,11%. Faktor dominan penyebab tunggakan Adalah kondisi ekonomi pelanggan, disusul disiplin pembayaran, ketidaksesuaian waktu penagihan, karakteristik wilayah, dan kendala administrasi. Strategi minimasi yang direkomendasikan meliputi peningkatan efektivitas pengaihan, penguatan pengawasan pelanggan menunggak, optimalisasi sistem notifikasi pembayaran, dan pembaruan data pelanggan berkala.

Kata Kunci: *Analisis Tren, Tunggakan Pelanggan, Perumda Tirta Musi, Regrensi Linier Sederhana, Penagihan Pelanggan*

ABSTRACT

This study aims to analyze customer arrears trends, identify the factors causing arrears, and formulate strategies to minimize customer arrears at Perumda Tirta Musi Palembang, Rambutan Service Unit, for the 2023-2025 period. The method used is descriptive quantitative with data collection through documentation, interviews, and observation. Simple linear regression trend analysis produces the equation $Y=38,558 + 892x$ with a positive coefficient. The number of arrears fluctuated: 38,917 sheets in 2023, 40,056 sheets in 2024, and 38,701 sheets in 2025. The average number of customers during the period was 381,330 customers per year, with an average arrears of 38,558 customers per year of approximately 10.11% . The dominant factor causing arrears is customers' economic condition, followed by payment discipline, billing time mismatch, regional characteristics, and administrative constraints. Recommended minimization strategies include improving billing effectiveness, strengthening supervision of delinquent customers, optimizing payment notification systems, and regularly updating customer data.

Keywords: Trend Analysis, Customer Arrears, Perumda Tirta Musi, Simple Linear Regression, Customer Billing.