

**ANALISIS TREN TUNGGAKAN PELANGGAN PADA UNIT
PELAYANAN RAMBUTAN PERUMDA TIRTA MUSI KOTA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

MUTIARA ANDIRA PUTRI

NPM 062330601206

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG**

2026

**ANALISIS TREN TUNGGAKAN PELANGGAN PADA UNIT
PELAYANAN RAMBUTAN PERUMDA TIRTA MUSI KOTA
PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**MUTIARA ANDIRA PUTRI
NPM 062330601206**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I,

Pembimbing II,

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M
NIP 197208182003121002**

**Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi
NIP 19960604202201018**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Koordinator Program Studi
D. III Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zaleal Ridho, S.E., M.Ec., CHE.
NIP 197705212006042001**

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mutiara Andira Putri
NPM : 062330601206
Jurusan Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Statistik Bisnis
Judul Laporan Akhir : Analisis Tren Tunggakan Pelanggan Pada Unit Pelayanan Rambut Perumda Tirta Musi Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.
3. Dalam Laporan Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau publikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan dalam kutipan dan daftar kepustakaan.
4. Peryataan ini saya buat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal-hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini serta sanksi lain sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Maret 2026
Pembuat Pernyataan


The stamp is a yellow rectangular seal with a black border. It features the PNS logo on the left, the text 'METEOR TEMPEL' in the center, and a handwritten signature on the right. Below the stamp, the text '062330601206' is visible.

Mutiara Andira Putri

0623 3060 1206

LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Mutiara Andira Putri
NPM : 0623 3060 1206
Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Tren Tunggakan Pelanggan Pada Unit Pelayanan Rambut Perumda Tirta Musi Kota Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir Program Studi Administrasi Bisnis Dan Dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat
Tanggal : 24 Juli 2026

No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Hendra Sastrawinata, S.E., M.M Ketua		30 / 7 2026
2	Afrizawati, S.E., M.Si Anggota		28 / 7 2026
3	Sunanto, S.E., M.M., Ak., C.A Anggota		30 / 7 2026
4	Imas Permatasari, S.E., M.Si Anggota		30 / 7 2026

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“ Janganlah merasa bahwa dirimu kecil, Karena setetes air pun dapat memecahkan batu karang yang keras”.

(B.J Habibi)

“ Fa Inna ma’al ‘Usri Yusra. Inna ma’al ‘Usri Yusra ”.

Maka sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan.

(QS. Al-Insyirah ayat 5-6)

“ Failure only happens to those who stop trying ” (Penulis)

Laporan Akhir ini dipersembahkan untuk:

- The greatest hero, Papa. Thank you for being my source of strength and inspiration in every step I take.
- My angel, Mama. Thank you for your endless love, sacrifices, and prayers that guide me every day.
- My beloved Sister and brother, Kiran and Rian. Thank you for your love, support, and for making life brighter.
- To myself, Thank you for every effort, every tear, and every bit of strength you’ve quietly held onto all this time.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul **“Analisis Tren Tunggakan Pelanggan pada Unit Pelayanan Rambutan Perumda Tirta Musi Kota Palembang”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada program studi yang penulis tempuh. Dalam proses penyusunan Laporan Akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, dan motivasi sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi perbaikan dan penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri, bagi Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Musi Palembang, serta bagi pembaca dan peneliti selanjutnya yang membutuhkan informasi terkait analisis tunggakan pelanggan.

Palembang, 2026

Penulis,

Mutiara Andira Putri

UCAPAN TERIMA KASIH

Laporan Akhir ini dapat diselesaikan Penulis berkat bimbingan bantuan, dorongan dan saran serta doa dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
2. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S. E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Bapak Adriansyah Bari, S.IP., M.AB selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB selaku Kaprodi Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
5. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing 1(Satu) dalam penulisan Laporan Akhir ini
6. Bapak Mahmud Junianto, S.Psi., M.Psi selaku Dosen Pembimbing 2 (dua) dalam penulisan Laporan Akhir ini
7. Segenap Dosen dan Staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya
8. Bapak Ir. Teddy Andrian, ST., IPM., ASEAN Eng., selaku Direktur Utama Perumda Tirta Musi Palembang
9. Bapak Dian Ariska Pratama, ST, MM selaku Manager Unit Pelayanan Rambut Perumda Tirta Musi Palembang
10. Ibu Mery Ariyanda, S.E selaku Ass. Manager Unit Pelayanan Rambut Seksi Penagihan dan Tunggakan Perumda Tirta Musi Palembang
11. Segenap Staff dan Karyawan seksi Penagihan dan Tunggakan Perumda Tirta Musi Palembang yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
12. Untuk Mama, Papa dan seluruh keluarga yang kusayangi. Jazakumullahu khairan katsiran atas setiap sujud, doa, pengarahan, dan motivasi yang kalian berikan. Kasih sayang dan restu kalianlah yang menjadi jalan hingga laporan akhir ini dapat penulis selesaikan.
13. Untuk diriku sendiri, Terima kasih karena telah memilih untuk tidak menyerah pada dirimu sendiri.
14. Teman-teman 6NA seperjuangan Angkatan 2023 yang selalu memberikan saran serta dukungan.
15. Politeknik Negeri Sriwijaya Kampus Tercinta
16. Almamaterku tercinta

Akhir kata semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan Rahmat-Nya atas segala kebaikan dalam membantu penyelesaian laporan ini dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua, Aamiin.

Palembang, 23 Juni 2026

Penulis

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 pengalihan, penguatan pengawasan pelanggan menunggak, optimalisasi sistem notifikasi pembayaran, dan pembaruan data pelanggan berkala.

Kata Kunci: *Analisis Tren, Tunggakan Pelanggan, Perumda Tirta Musi, Regresi 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.

DAFTAR ISI

HALAMAN

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Pengertian Pelanggan	9
2.2 Pengertian Tunggakan Pelanggan.....	9
2.2.1 Kategori pelanggan.....	11
2.2.2 Analisis Tren.....	14
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi tunggakan	16

BAB III METODE LAPORAN AKHIR	18
3.1 Profil Perusahaan/ Lembaga	18
3.1.1 Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	19
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	20
3.1.3 Aktivitas dan Objek Perusahaan Terkait dengan Topik	26
3.2 Metode Penelitian	29
3.2.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	29
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	31
3.2.4 Teknik Pengolahan Data	33
3.2.5 Teknik Analisis Data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	37
4.1 Hasil	37
4.1.1 Analisis Tren Tunggakan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Rambutan Periode Tahun 2023-2025	37
4.1.2 Perhitungan Rata-rata Tunggakan Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah (Perumda) Tirta Musi Palembang Up. Rambutan Periode Januari-Maret 2026	43
4.1.3 Faktor- Faktor yang mempengaruhi pelanggan menunggak pembayaran air bersih pada Perumda Tirta Musi Palembang unit pelayanan rambutan	54
4.2 Pembahasan	56
4.2.1 Analisis Penyebab Fluktuasi Tren Tunggakan Pelanggan Perumda Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Rambutan Periode 2023-2025	57
4.2.2 Analisis Tingkat Rata-Rata Tunggakan Pelanggan Pada Perumda Tirta Musi Palembang pada Up Rambutan Periode Januari-Maret 2026	61
4.2.3 Analisis Tingkat Tunggakan Berdasarkan Kategori Tarif Pelanggan Perumda Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Rambutan Periode Januari-Maret 2026	62
4.2.4 Analisis Faktor- Faktor yang mempengaruhi Tunggakan Pembayaran air bersih pada Perumda Tirta Musi Palembang unit Pelayanan Rambutan	62
4.2.5 Strategi Meminimalkan Tunggakan Pelanggan Pada Perumda Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Rambutan untuk Meminimalkan Tunggakan Pelanggan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69

5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Tren Lembar Tunggakan Pelanggan	18
Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perumda Tirta Musi Palembang	36
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Unit Pelayanan PDAM.....	37
Gambar 4.1 Grafik Tren Tunggakan Pelanggan Perumda Tirta Musi Palembang Unit Pelayanan Rambutan Periode Tahun 2023-2025	57
Gambar 4.2 Diagram Tunggakan Pelanggan berdasarkan Tarif Periode Januari- Maret 2026	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Lembar Tunggakan Perumda Tirta Musi Palembang Tahun 2023-2025	17
Tabel 2.1 Kategori Kelompok Pelanggan Perumda Tirta Musi Kota Palembang	26
Tabel 3.1 Pembagian Tugas Pada Unit Pelayanan Rambutan Perumda Tirta Musi Kota Palembang	38
Tabel 4.1 Data Tunggakan Pelanggan Unit Pelayanan Rambutan Periode Tahun 2023-2025	52
Tabel 4.2 Perhitungan Nilai XY dan X^2 untuk Analisis Tren Tunggakan Pelanggan Periode Tahun 2023-2025	54
Tabel 4.3 Data Tunggakan Per Tiga Bulan Pada Periode 2026 Pelanggan Unit Pelayanan Rambutan berdasarkan Tarif	60

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1: Surat Permohonan Pengambilan Data
- Lampiran 2: Surat Pengantar Izin Pengambilan Data
- Lampiran 3: Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 4: Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 5: Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 6: Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing I)
- Lampiran 7: Lembar Bimbingan Laporan Akhir (Pembimbing II)
- Lampiran 8: Lembar Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 9: Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 10: Lembar Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 11: Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 12: Hasil Wawancara Pengambilan Data
- Lampiran 13: Lembar Data Tunggalan Pelanggan Unit Pelayanan Rambutan
- Lampiran 14: Lembar Data Tunggalan Tiap Bulan Tahun 2026 Pelanggan
Up. Rambutan Berdasarkan Tarif
- Lampiran 15: Dokumentasi