ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PENUNGGAKAN PEMBAYARAN DI UNIT VI PERUMDA LUBUK TAROK TIRTA SANJUNG BUANA DENGAN KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI MODERATING VARIABEL

[1]Adinda Fitri, [2]Gina Havieza Elmizan

[1,2]Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi
Email : adindafitri822@gmail.com[1], ginaelmizan@iainbukittinggi.ac.id[2]

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya tingkat penunggakan pembayaran pelanggan yang berpotensi mengganggu keberlanjutan operasional perusahaan air minum daerah. Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap penunggakan pembayaran pelanggan di Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana dengan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi, menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei dan *purposive sampling*. Analisis data dilakukan secara deskriptif dan inferensial, termasuk pengujian interaksi. Data primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner pada pelanggan aktif PERUMDA yang telah dipilih. Data yang diperoleh dianalisis dengan Analisis statistic deskriptif dan inferensial dengan pengujian interaksi untuk melihat peran variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan negatif terhadap penunggakan pembayaran, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan, maka semakin rendah tingkat penunggakan pembayaran. Selain itu, kepuasan konsumen terbukti berperan sebagai variabel moderasi yang memperkuat hubungan antara kualitas pelayanan dan penunggakan pembayaran. Pengaruh kualitas pelayanan dalam menurunkan penunggakan pembayaran menjadi lebih kuat pada pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Maka dapat disimpulkan bahwa penurunan penunggakan pembayaran tidak hanya bergantung pada aspek kemampuan ekonomi pelanggan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan berorientasi terhadap kepuasan pelanggan menjadi strategi penting bagi PERUMDA dalam menjaga keberlanjutan pelayanan dan stabilitas keuangan perusahaan.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Penunggakan Pembayaran, PERUMDA*

ABSTRACT

This study is motivated by the high rate of customer payment arrears, which has the potential to disrupt the operational continuity of the regional drinking water company. The research analyzes the effect of service quality on customer payment arrears at Unit VI of PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana, with customer satisfaction as a moderating variable, using a quantitative approach through surveys and purposive sampling. Data analysis was conducted descriptively and inferentially, including interaction testing to examine the role of the moderating variable. Primary data were collected by distributing questionnaires to active PERUMDA customers who had been selected. The collected data were analyzed using descriptive and inferential statistical analysis with interaction testing to assess the moderating effect. The results indicate that service quality has a significant negative effect on payment arrears, meaning that the better the service quality perceived by customers, the lower the level of payment arrears. Furthermore, customer satisfaction was proven to act as a moderating variable that strengthens the relationship between service quality and payment arrears. The impact of service quality in reducing payment arrears is stronger among customers with higher satisfaction levels. It can be concluded that the reduction of payment arrears depends not only on the economic capacity of customers but is also greatly influenced by service quality and customer satisfaction. Therefore, improving service quality with a focus on customer satisfaction is an essential strategy for PERUMDA to maintain service continuity and financial stability.

Keywords : *Consumer Satisfaction, Service Quality , Payment Arrears, PERUMDA*

PENDAHULUAN

Air merupakan salah satu sumber daya alam yang sangat penting karena berperan besar dalam menunjang kelangsungan hidup manusia, baik untuk kebutuhan sehari-hari, sektor pertanian, maupun berbagai kegiatan ekonomi lainnya. Ketersediaan air bersih yang aman untuk dikonsumsi juga menjadi salah satu tolok ukur utama dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat. Di Indonesia, pengelolaan sumber daya air memiliki dasar hukum yang kuat, Sebagaimana diamanatkan dalam Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, pengelolaan bumi, air, serta seluruh kekayaan alam yang terkandung di dalamnya berada dalam kewenangan negara untuk dimanfaatkan secara optimal demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Prinsip ini menegaskan bahwa negara memiliki peran dan tanggung jawab strategis dalam mengatur serta mengawasi pemanfaatan sumber daya alam agar memberikan manfaat nyata bagi kepentingan publik, khususnya bagi masyarakat di wilayah Lubuk Tarok. konstitusional untuk memastikan tersedianya air bersih serta menjamin kemudahan akses masyarakat terhadapnya secara adil, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat. Meskipun Indonesia dikenal sebagai negara dengan curah hujan yang relatif tinggi, permasalahan terkait ketersediaan dan distribusi air bersih masih menjadi tantangan serius di berbagai daerah. Kerusakan daerah aliran sungai, degradasi lingkungan, pertumbuhan penduduk yang pesat, serta keterbatasan infrastruktur pengelolaan air menyebabkan distribusi air bersih belum sepenuhnya optimal (Aulia Ramadani Pane. 2024 n.d.).

Kondisi tersebut menjadi dasar bagi pemerintah daerah untuk mendirikan Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) sebagai badan usaha milik daerah yang berperan dalam penyediaan layanan air bersih bagi masyarakat. Dalam pelaksanaannya, PERUMDA tidak hanya dibebani tanggung jawab pelayanan publik, tetapi juga dituntut untuk mampu menjaga kesinambungan operasional perusahaan agar pelayanan air bersih dapat berlangsung secara berkelanjutan dan konsisten. Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana merupakan salah satu unit pelayanan air minum yang memiliki peran strategis dalam pemenuhan kebutuhan air bersih oleh masyarakat di Kabupaten Sijunjung, Provinsi Sumatera Barat. Seiring dengan meningkatnya jumlah pelanggan dan kebutuhan air, unit ini dihadapkan pada berbagai persoalan operasional, salah satunya adalah tingginya tingkat penunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan. Berdasarkan data internal perusahaan, tingkat penunggakan pembayaran pada tahun 2025 mencapai 33,3% dari total pelanggan aktif. Angka ini menunjukkan adanya potensi permasalahan serius yang dapat berdampak langsung terhadap kestabilan keuangan perusahaan, kemampuan pemeliharaan infrastruktur, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penunggakan pembayaran tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan ketidakmampuan ekonomi pelanggan. Dalam praktiknya, fenomena ini sering kali dipengaruhi oleh faktor non-ekonomi, seperti persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, kontinuitas distribusi air, kualitas fisik air, serta efektivitas komunikasi antara pihak PERUMDA dan pelanggan. Pelanggan yang merasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan cenderung menunjukkan perilaku menunda pembayaran sebagai bentuk ketidakpuasan. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas dan responsif berpotensi meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong kepatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran. Kualitas pelayanan dalam konteks

perusahaan jasa publik mencakup berbagai aspek, antara lain keandalan distribusi air, kecepatan dan ketepatan penanganan keluhan, keramahan dan profesionalitas petugas, transparansi informasi tagihan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung. Pelayanan yang tidak konsisten, seperti air yang tidak mengalir secara lancar, tekanan air yang rendah, atau kualitas air yang kurang layak, dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Kondisi tersebut berpotensi memunculkan sikap apatis dan menurunkan kesadaran pelanggan dalam melakukan pembayaran tepat waktu.

Dalam perspektif perilaku konsumen, kepuasan pelanggan dipahami sebagai penilaian subjektif yang muncul dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja layanan yang mereka rasakan. Pemenuhan kepuasan pelanggan (customer satisfaction) merupakan target utama yang harus dibidik demi menjamin keberlanjutan bisnis.(Prayoga and Febrian 2024). Kepuasan ini tidak hanya memengaruhi sikap dan persepsi pelanggan, tetapi juga berimplikasi pada perilaku aktual, termasuk perilaku finansial seperti pembayaran tagihan. Pelanggan yang merasakan kepuasan, umumnya akan menunjukkan tingkat komitmen dan loyalitas yang lebih besar terhadap penyedia layanan, sedangkan pelanggan yang tidak puas lebih rentan melakukan penunggakan pembayaran (Aprihati ningrum Hidayati. 2021. n.d.). Oleh karena itu, kepuasan konsumen dipandang sebagai variabel penting yang dapat menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat penunggakan pembayaran. Dalam konteks pelayanan publik berbasis nilai-nilai Islam, pengelolaan dan penyediaan air bersih juga memiliki dimensi etis dan moral. Islam memandang air sebagai nikmat Allah SWT yang harus dikelola secara amanah dan dimanfaatkan untuk kemaslahatan umat. Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Hijr ayat 22 menegaskan bahwa Allah telah menurunkan air dari langit sebagai sumber kehidupan bagi manusia. Ayat ini mengandung pesan bahwa pengelolaan air tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis dan ekonomi, tetapi juga tanggung jawab sosial dan spiritual. Pelayanan yang adil, jujur, dan berkualitas merupakan bagian dari implementasi nilai-nilai syariah dalam aktivitas ekonomi dan pelayanan public.

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap munculnya keterlambatan atau penunggakan pembayaran, serta menguji peran kepuasan konsumen sebagai variabel yang memperkuat atau memperlemah hubungan tersebut.. Pendekatan kuantitatif digunakan guna memperoleh data yang bersifat objektif dan terukur melalui survei terhadap pelanggan aktif. Oleh karena itu, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan praktis bagi peningkatan pengelolaan manajemen layanan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sekaligus memperkaya kajian akademik terkait keterkaitan antara kualitas pelayanan dan perilaku keuangan pelanggan pada sektor utilitas publik. Berbagai kajian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan signifikan dalam membentuk kepuasan pelanggan serta loyalitas perilaku mereka. Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mencakup dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi indikator utama sebagai tolak ukur kualitas layanan. Ketika perusahaan publik seperti PERUMDA mampu memenuhi ekspektasi pelanggan melalui pelayanan yang responsif dan transparan, tingkat kepuasan konsumen meningkat, sehingga dapat berdampak positif terhadap kedisiplinan pembayaran. Penelitian oleh (Aprihati ningrum Hidayati. 2021. n.d.) pada PDAM Surabaya memperkuat temuan tersebut, bahwa pelayanan yang tidak konsisten dan komunikasi yang lemah menjadi faktor signifikan meningkatnya tunggakan pembayaran. Teori *Expectation–Disconfirmation* menjabarkan bahwa kepuasan akan tercipta

ketika kinerja pelayanan memenuhi atau melebihi ekspektasi pelanggan. Dalam konteks ini, kepuasan berfungsi sebagai variabel psikologis sehingga dapat menguatkan atau melemahkan pengaruh kualitas pelayanan pada perilaku pelanggan. Pelanggan yang puas akan menunjukkan perilaku positif seperti membayar tepat waktu dan merekomendasikan layanan kepada orang lain (Siti Arifah. 2025. n.d.) Sebaliknya, ketidakpuasan menyebabkan perilaku penundaan pembayaran dan menurunkan loyalitas terhadap penyedia layanan.

Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya studi manajemen pelayanan publik dan perilaku konsumen di sektor air bersih. Secara teoretis, penelitian ini menguji kembali relevansi teori *SERVQUAL* dan *Expectation–Disconfirmation* pada konteks pelayanan publik daerah. Adapun secara praktis, hasil penelitian dapat dijadikan pedoman bagi PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana untuk memperbaiki strategi komunikasi, meningkatkan kualitas distribusi air, serta membangun sistem penagihan berbasis kepuasan pelanggan. Dengan upaya tersebut, diharapkan terjadi peningkatan kesadaran, kepercayaan, dan kedisiplinan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran secara tepat waktu, yang sekaligus memperkuat keberlanjutan pelayanan publik daerah.

Kajian Pustaka

Mutu pelayanan merupakan elemen kunci yang menentukan keberhasilan organisasi di bidang jasa, termasuk badan usaha penyedia layanan publik seperti Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA). Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sejalan dengan kebutuhan serta ekspektasi pelanggan, bahkan mampu memberikan nilai lebih dibandingkan dengan yang diharapkan. (Helen Sartika dan Kusmilawaty. 2022. n.d.) Kualitas pelayanan dipahami sebagai konsep yang tersusun atas lima dimensi utama, meliputi keandalan layanan, ketanggapan dalam merespons kebutuhan pelanggan, jaminan atas kompetensi dan keamanan pelayanan, perhatian secara personal (empati), serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung (bukti fisik). Pelayanan yang diberikan secara optimal melalui kelima aspek tersebut akan membentuk penilaian positif pelanggan terhadap perusahaan, menumbuhkan rasa percaya, serta mendorong kepatuhan pelanggan dalam menjalankan kewajiban finansialnya, termasuk dalam pembayaran rekening air.

Dalam perspektif Islam, pelayanan dipandang sebagai amanah yang wajib dilakukan dengan penuh tanggung jawab dan kejujuran. Prinsip ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam QS. Al-Hijr ayat 22.

وَأَرۡسَلۡنَا ٱلرِّيَٰحَ لَوَٰقِحَ فَأَنزَلۡنَا مِنَ ٱلسَّمَآءِ مَآءٗ فَأَسۡقَيۡنَٰكُمُوهُ وَمَآ أَنتُمۡ لَهُۥ بِخَٰزِنِينَ ٢٢

Artinya : "Kami telah meniupkan angin untuk mengawinkan. Maka, Kami menurunkan hujan dari langit lalu memberimu minum dengan (air) itu, sedangkan kamu bukanlah orang-orang yang menyimpannya (QS. Al-Hijr : 22)."

Yang menyatakan bahwa Allah menyediakan air sebagai sumber kehidupan bagi manusia. Ayat ini menegaskan bahwa air merupakan nikmat Allah yang harus dikelola dan didistribusikan dengan baik demi kemaslahatan umat. Oleh karena itu, penyediaan air bersih melalui pelayanan yang adil dan berkualitas merupakan bentuk tanggung jawab sosial sekaligus ibadah yang bernilai syariah.

Kepuasan konsumen merupakan keadaan psikologis yang muncul sebagai hasil dari proses evaluasi pelanggan terhadap pengalaman mereka dalam memanfaatkan suatu produk atau jasa. Kondisi ini terbentuk ketika konsumen membandingkan antara harapan awal dengan kinerja aktual

yang mereka rasakan. Dalam pandangan Zeithaml dan Bitner, kepuasan konsumen dipahami sebagai penilaian menyeluruh pelanggan mengenai kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi yang dimiliki. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan kesesuaian antara harapan dan kualitas layanan yang diterima, sedangkan ketidakpuasan muncul ketika kinerja layanan berada di bawah standar yang diharapkan konsumen. Konsep kepuasan konsumen ini menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan perusahaan, khususnya dalam sektor jasa, karena berpengaruh langsung terhadap sikap, kepercayaan, dan perilaku pelanggan.

Konsep ini menegaskan bahwa kepuasan bersifat subjektif dan sangat dipengaruhi oleh persepsi seseorang terhadap kinerja layanan yang diterima. Teori Expectation–Disconfirmation yang dikemukakan oleh Oliver, tingkat kepuasan atau ketidakpuasan konsumen muncul sebagai hasil evaluasi antara ekspektasi awal pelanggan dengan performa layanan yang benar-benar diterima. Ketika kualitas layanan yang dirasakan berada di atas harapan, pelanggan akan mengalami kondisi ketidaksesuaian positif yang mendorong munculnya rasa puas. Sebaliknya, apabila kinerja layanan tidak mampu memenuhi ekspektasi awal, maka terjadi ketidaksesuaian negatif yang berujung pada munculnya ketidakpuasan konsumen. Dalam konteks PERUMDA, harapan pelanggan mencakup kelancaran distribusi air, kualitas air yang layak konsumsi, serta pelayanan administrasi yang mudah dan transparan (Ahmad Muflih Azam, dkk. 2025. n.d.)

Kepuasan konsumen tidak hanya berpengaruh pada sikap pelanggan, tetapi juga memengaruhi perilaku lanjutan (post-purchase behavior). Pelanggan yang merasa puas biasanya cenderung menunjukkan tingkat loyalitas yang lebih tinggi, kepercayaan, serta kepatuhan pada aturan suatu perusahaan, termasuk dalam hal pembayaran tagihan tepat waktu. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas lebih berpotensi melakukan keluhan, menyebarkan informasi negatif, dan menunda kewajiban pembayaran. Oleh karena itu, kepuasan konsumen menjadi variabel penting dalam menjelaskan perilaku pembayaran pelanggan jasa public. Penunggakan pembayaran didefinisikan sebagai kondisi ketika pelanggan tidak memenuhi kewajiban pembayaran tagihan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Dalam perusahaan jasa publik seperti PERUMDA, penunggakan pembayaran merupakan permasalahan serius karena berpengaruh langsung terhadap arus kas dan keberlanjutan operasional perusahaan. Tingginya tingkat tunggakan dapat menghambat kemampuan perusahaan dalam melakukan pemeliharaan jaringan, peningkatan kualitas pelayanan, serta pengembangan infrastruktur.

Secara teoritis, terjadinya penunggakan pembayaran dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik itu faktor ekonomi ataupun non- ekonomi. Teori kemampuan membayar (ability to pay) menjelaskan bahwa keterbatasan pendapatan pelanggan dapat menyebabkan prioritas pembayaran dialihkan pada kebutuhan lain yang dianggap lebih mendesak. Namun demikian, dalam banyak kasus, penunggakan pembayaran tidak sepenuhnya disebabkan oleh ketidakmampuan finansial, melainkan juga oleh faktor psikologis dan persepsi terhadap layanan yang diterima (Dewi Septi Haryani. 2022. n.d.). Dalam perspektif perilaku konsumen, keputusan untuk menunda pembayaran dapat dipengaruhi oleh sikap, persepsi keadilan, serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan. Pelanggan yang merasa pelayanan tidak sebanding dengan biaya yang dibayarkan cenderung menilai tagihan sebagai beban yang tidak adil, sehingga memicu perilaku penunggakan. Sebaliknya, pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dapat meningkatkan persepsi nilai (perceived value) dan mendorong kepatuhan pembayaran. Pembayaran dapat dijelaskan melalui

pendekatan teoritis dan empiris. Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan konsumen, karena layanan tersebut mampu memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan. kepuasan yang terbentuk kemudian memengaruhi perilaku pelanggan, termasuk perilaku finansial dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Sejumlah penelitian sebelumnya menegaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara tidak langsung pada kepatuhan pembayaran melalui kepuasan konsumen. Pelanggan yang puas cenderung memiliki komitmen moral dan emosional terhadap penyedia layanan, sehingga lebih disiplin dalam membayar tagihan. Dalam konteks PERUMDA, kepuasan konsumen dapat berfungsi sebagai mekanisme pengendali perilaku pelanggan, di mana peningkatan kualitas pelayanan akan semakin efektif dalam menurunkan tingkat penunggakan apabila pelanggan berada pada tingkat kepuasan yang tinggi (Fahrur Roi dan Masyuri.) . Dengan demikian, kepuasan konsumen diposisikan sebagai variabel moderasi yang menekankan keterkaitan antara kualitas pelayanan dan penunggakan pembayaran. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan terhadap penurunan tunggakan tidak bersifat seragam, tetapi bergantung pada seberapa jauh pelanggan merasa puas pada pelayanan yang diterimanya. Kerangka konseptual ini menjadi dasar dalam pengembangan hipotesis dan analisis empiris pada penelitian ini.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode survei dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif yang memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena yang terjadi di tengah-tengah masyarakat pada masa sekarang(Yeno Metra and Astari Dewi 2020). Pemilihan pendekatan tersebut dimaksudkan untuk memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara sistematis dan berbasis data empiris, khususnya dalam mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat penunggakan pembayaran dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi. Melalui pendekatan kuantitatif, pengujian hipotesis dapat dilakukan secara objektif menggunakan teknik analisis statistik, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat keandalan yang lebih tinggi serta dapat digeneralisasikan pada populasi yang menjadi objek penelitian. (Abdussamad and Sik 2021). Metode survei digunakan untuk memperoleh data primer secara langsung dari responden dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terstruktur. Kuesioner disusun sesuai dengan indikator-indikator variabel penelitian yang telah dirumuskan pada kajian teoritis dan penelitian terdahulu. Penggunaan metode survei dianggap relevan karena mampu menggambarkan persepsi dan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan, tingkat kepuasan, serta perilaku pembayaran secara sistematis dan terukur.

Populasi dalam penelitian ini terdiri atas 1.016 pelanggan aktif. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan sebesar 10 persen, sehingga diperoleh sebanyak 91 responden sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *simple random sampling*, dengan tujuan memberikan kesempatan yang sama bagi seluruh anggota populasi untuk terpilih sebagai responden. Proses pengumpulan data tidak hanya dilakukan melalui penyebaran kuesioner, tetapi juga didukung oleh kegiatan observasi langsung di lapangan serta penelusuran dokumentasi internal perusahaan. Selanjutnya, data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode regresi moderasi dengan bantuan perangkat lunak

statistik. Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, terlebih dahulu dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik untuk memastikan kualitas data serta kelayakan model penelitian yang digunakan. (Ifit Novita Sari 2023).

Penelitian ini memfokuskan kajian pada tiga variabel pokok, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel bebas, penunggakan pembayaran sebagai variabel terikat, serta kepuasan konsumen yang berperan sebagai variabel pemoderasi. Pengukuran kualitas pelayanan dilakukan berdasarkan beberapa dimensi, meliputi daya tanggap, keandalan layanan, empati, jaminan, dan aspek bukti fisik. Kepuasan konsumen dinilai melalui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima secara menyeluruh. Sementara itu, penunggakan pembayaran diidentifikasi melalui perilaku pelanggan yang ditandai dengan keterlambatan serta ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban pembayaran rekening air. Seluruh indikator dari masing-masing variabel diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari kategori sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penerapan skala Likert dimaksudkan untuk memperoleh data bersifat ordinal yang selanjutnya dapat dianalisis secara statistik guna menguji keterkaitan antarvariabel dalam penelitian ini.

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial. Analisis deskriptif dimanfaatkan untuk menggambarkan profil responden serta pola sebaran jawaban yang diperoleh dari kuesioner penelitian. Sementara itu, analisis inferensial digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis, terutama dalam menilai pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat penunggakan pembayaran dengan kepuasan konsumen sebagai variabel pemoderasi. Pengujian peran variabel moderasi dilakukan melalui analisis interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi guna mengetahui sejauh mana kepuasan konsumen mampu memperkuat atau justru memperlemah hubungan antara kualitas pelayanan dan penunggakan pembayaran. Seluruh hasil analisis kemudian diinterpretasikan secara sistematis agar dapat menjawab tujuan penelitian serta memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Temuan hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, yang ditunjukkan oleh nilai F-hitung sebesar 67,141 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok secara nyata berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kepuasan konsumen. Selain itu, kepuasan konsumen juga berdampak negatif dan signifikan pada penunggakan pembayaran, yang berarti pelanggan yang puas lebih disiplin dalam melakukan pembayaran tagihan. Analisis moderasi juga membuktikan bahwa kepuasan konsumen memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penurunan tunggakan pembayaran. Temuan ini mendukung teori Expectation–Disconfirmation (Oliver, 1980) yang menegaskan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terbentuk ketika kualitas layanan yang dirasakan mampu memenuhi bahkan melampaui ekspektasi awal pelanggan. Temuan penelitian ini juga konsisten dengan kerangka konseptual SERVQUAL, (Erika Nurmatiani. 2023.) yang menegaskan pentingnya dimensi daya tanggap, keandalan, bukti fisik dan empati dalam meningkatkan persepsi pelanggan terhadap layanan publik. Dengan demikian,

peningkatan kualitas pelayanan yang berfokus pada kepuasan pelanggan dapat menjadi strategi efektif dalam mengurangi tunggakan pembayaran serta memperkuat citra lembaga publik.

Berdasarkan analisis deskriptif, kualitas pelayanan PERUMDA Unit VI Lubuk Tarok secara keseluruhan tergolong dalam kategori cukup baik. Dimensi keandalan memperoleh penilaian yang relatif lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya, terutama pada indikator kelancaran distribusi air dan kontinuitas pasokan. Beberapa responden menyatakan bahwa distribusi air tidak selalu mengalir secara optimal, khususnya pada jam-jam tertentu. Dimensi daya tanggap dan empati petugas memperoleh penilaian yang relatif baik (Ni Made Sirat dan Anak Agung Gede Agung. 2023. Hal ini menunjukkan bahwa petugas PERUMDA dinilai cukup responsif dalam menangani keluhan pelanggan serta menunjukkan sikap ramah dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, dimensi jaminan dan bukti fisik memperoleh penilaian sedang, yang mengindikasikan bahwa masih terdapat ruang perbaikan dalam aspek profesionalitas pelayanan dan kondisi sarana prasarana pendukung . Pada Kepuasan konsumen, hasil penelitian menunjukkan nilai yang bervariasi di antara responden. Sebagian pelanggan menyatakan puas terhadap pelayanan yang diterima, terutama dari sisi kemudahan administrasi dan sikap petugas. Namun demikian, tingkat kepuasan cenderung menurun pada pelanggan yang sering mengalami gangguan distribusi air (Siti Arifah. 2025. n.d.). Hal ini menguatkan temuan bahwa aspek teknis pelayanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Kepuasan konsumen dalam penelitian ini tidak hanya mencerminkan penilaian terhadap satu aspek pelayanan, tetapi merupakan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan PERUMDA. Oleh karena itu, variasi tingkat kepuasan menjadi indikator penting dalam menganalisis perilaku pembayaran pelanggan.

Begitupun dengan Penunggakan pembayaran dalam penelitian ini diukur berdasarkan perilaku keterlambatan dan ketidakpatuhan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran tagihan air. Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian responden pernah melakukan penunggakan pembayaran, baik dalam jangka waktu pendek maupun lebih dari satu bulan. Penunggakan tersebut tidak selalu disebabkan oleh ketidakmampuan ekonomi, tetapi juga dipengaruhi oleh penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima. Pelanggan yang menilai pelayanan kurang optimal cenderung memiliki sikap permisif terhadap penundaan pembayaran. Sebaliknya, pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan menunjukkan kecenderungan lebih disiplin dalam memenuhi kewajiban pembayaran tepat waktu. Dengan demikian, hasil pengujian interaksi mengindikasikan bahwa kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel pemoderasi dalam keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tingkat penunggakan pembayaran. Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan kepuasan konsumen mampu memperkuat pengaruh negatif kualitas pelayanan terhadap penunggakan pembayaran, sehingga peningkatan kualitas pelayanan akan semakin efektif dalam menekan terjadinya keterlambatan pembayaran ketika tingkat kepuasan konsumen berada pada kondisi yang tinggi. Artinya, pengaruh kualitas pelayanan dalam menurunkan tingkat penunggakan akan semakin kuat pada pelanggan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan saja belum cukup untuk menekan penunggakan pembayaran secara optimal. Kualitas pelayanan harus mampu menghasilkan kepuasan yang nyata bagi pelanggan agar berdampak pada perubahan perilaku pembayaran. Pelanggan yang puas cenderung memiliki ikatan emosional dan kepercayaan yang

lebih tinggi terhadap perusahaan, sehingga lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pembayaran meskipun menghadapi kendala tertentu.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pembayaran pelanggan pada Unit VI PERUMDA Lubuk Tarok Tirta Sanjung Buana. Kualitas pelayanan yang baik, yang tercermin melalui keandalan distribusi air, daya tanggap petugas, jaminan pelayanan, empati, serta kelayakan sarana prasarana, mampu menurunkan tingkat penunggakan pembayaran pelanggan. Sebaliknya, mutu pelayanan yang kurang memadai dapat mendorong meningkatnya kecenderungan pelanggan untuk menunda bahkan tidak memenuhi kewajiban pembayarannya. Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen berfungsi sebagai variabel pemoderasi yang memengaruhi keterkaitan antara kualitas pelayanan dan tingkat penunggakan pembayaran. Kepuasan konsumen terbukti memperkuat pengaruh kualitas pelayanan terhadap penurunan penunggakan pembayaran. Artinya, peningkatan kualitas pelayanan akan lebih efektif dalam menekan tingkat penunggakan apabila pelanggan merasakan kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan. Kepuasan konsumen tidak hanya memengaruhi persepsi pelanggan, tetapi juga membentuk sikap dan komitmen perilaku dalam memenuhi kewajiban pembayaran secara tepat waktu.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa permasalahan penunggakan pembayaran pada perusahaan jasa publik tidak dapat dipahami semata-mata sebagai persoalan ekonomi pelanggan. Faktor non-ekonomi, khususnya kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, memiliki kontribusi yang signifikan dalam membentuk perilaku pembayaran. Temuan penelitian ini memperkuat bukti empiris dalam kajian teori perilaku konsumen dan pengelolaan layanan publik, sekaligus memperkaya literatur dengan menempatkan kepuasan konsumen sebagai variabel yang berperan memoderasi hubungan antarvariabel utama. Namun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan wilayah penelitian serta jumlah responden yang relatif terbatas, sehingga penerapan hasil penelitian perlu dilakukan secara cermat. Oleh karena itu, penelitian mendatang disarankan untuk memperluas objek kajian pada unit-unit PERUMDA lainnya, serta memasukkan variabel tambahan seperti tingkat kepercayaan pelanggan dan citra institusi guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku pembayaran pelanggan layanan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

Abdussamad, H. Zuchri, and M. Si Sik. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.

Ahmad Muflih Azam, dkk. 2025. Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan. Bandung: Widina Media Utama. n.d.

Aprihati ningrum Hidayati. 2021. Loyalitas dan Kepuasan Konsumen: Tinjauan Teoritik. Surabaya: Cipta Media Nusantara. n.d.

Aulia Ramadani Pane. 2024. “Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air pada Perusahaan

Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin).” . n.d.

Dewi Septi Haryani. 2022. Kualitas Layanan dan Harga terhadap Nilai Pelanggan. Pasaman Barat: CV Azka Pustaka. n.d.

Erika Nurmatiani. 2023. Customer Relationship Management: Teori dan Praktik. Jakarta: Literasi Insan Cita. n.d.

Fahrur Roi dan Masyuri. Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Jurnal Ekonomi Syariah, hlm. 74. n.d.

Helen Sartika dan Kusmilawaty. 2022. “Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota.” Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, Vol. 7, No. 3, hlm. 7–8. n.d.

Ifit Novita Sari. 2023. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang: Unisma Press.

Ni Made Sirat dan Anak Agung Gede Agung. 2023. Buku Ajar Ilmu Kesehatan Masyarakat. Malang: MNC. n.d.

Prayoga, Ferdi, and Andis Febrian. 2024. “PENGARUH PROMOSI DAN STRATEGI PENJUALAN TERHADAP Pendahuluan.” *Of Management and Sharia Business* 2(1):47–57.

Siti Arifah. 2025. “Analisis Penyebab Tunggakan Air Pelanggan pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Kota Magelang.” Jurnal Accounting International Mount Hope, Vol. 3, No. 2. n.d.

Yeno Metra, Ratmi, and Yenty Astari Dewi. 2020. “Pengaruh Emosional, Rasional Keputusan Nasabah Memilih Bertransaksi Dengan Bank Muamalat Emotional Effect, Rational Decisions of Customers Choosing To Transact With the Muamalat Bank.” *Jurnal Apresiasi Ekonomi* 8(3):357–64.