

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPATUHAN PELANGGAN DALAM PEMBAYARAN PASANG BARU METER AIR PT. XYZ SURABAYA

Alya Nadia Zahrah¹, Acep Samsudin²

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

e-mail: 22042010194@student.upnjatim.ac.id¹, acep.samsudin.adbis@upnjtim.ac.id²

*Corresponding Author: Acep Samsudin

✉ acep.samsudin.adbis@upnjtim.ac.id

Abstrak – Kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air merupakan elemen penting bagi keberlanjutan operasional PT. XYZ Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan, seperti kualitas pelayanan, sistem pengendalian internal, pengetahuan pelanggan, dan faktor non-finansial. Dengan pendekatan deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi lapangan, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan transparansi sistem pembayaran memengaruhi tingkat kepuasan dan kepercayaan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak pada kepatuhan mereka. Pelanggan yang memiliki pengetahuan yang memadai dan akses mudah ke metode pembayaran cenderung lebih patuh terhadap kewajibannya. Namun, beberapa kendala seperti keluhan terkait kualitas air dan keterbatasan akses digital masih ditemukan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem pengendalian internal, edukasi pelanggan, dan diversifikasi metode pembayaran adalah langkah strategis untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan. Implikasi penelitian ini memberikan wawasan bagi pengelolaan PT. XYZ dalam menciptakan sistem layanan air bersih yang lebih berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepatuhan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Sistem Pengendalian Internal, Metode Pembayaran, PT. XYZ.

Abstract – Customer compliance in paying for new water meter installations is crucial for the operational sustainability of PT. XYZ Surabaya. This study aims to identify the factors influencing customer compliance, including service quality, internal control systems, customer knowledge, and non-financial factors. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, field observations, and document analysis. The findings reveal that service quality and transparency in payment systems significantly impact customer satisfaction and trust, ultimately affecting their compliance. Customers with adequate knowledge and easy access to payment methods tend to fulfill their obligations more consistently. However, challenges such as complaints about water quality and limited digital access remain. The study concludes that improving service quality, strengthening internal control systems, educating customers, and diversifying payment methods are strategic steps to enhance customer compliance. The implications provide insights for PT. XYZ management in creating a more sustainable clean water service system.

Keywords: Customer Compliance, Service Quality, Internal Control System, Payment Methods, PT. XYZ.

PENDAHULUAN

Di era modern ini, keberlanjutan penyediaan air bersih menjadi salah satu isu penting yang perlu diperhatikan dalam upaya pembangunan kota yang berkelanjutan. Penyediaan air bersih tidak hanya terkait dengan pengelolaan sumber daya alam, tetapi juga pada aspek administrasi dan pelayanan publik yang efisien. Salah satu aspek dalam pengelolaan air bersih adalah sistem pembayaran untuk pasang baru meter air. Dalam hal ini, perusahaan daerah seperti PT. XYZ Surabaya memiliki peran kunci dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan, khususnya terkait dengan pembayaran biaya pasang baru meter air. Kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran ini menjadi faktor penting dalam keberhasilan operasional PT. XYZ dan keberlanjutan pelayanan air bersih (Hakim, 2024).

Pentingnya kepatuhan pembayaran untuk pasang baru meter air telah menjadi topik perhatian dalam berbagai penelitian. Penelitian yang relevan dalam 5 tahun terakhir menunjukkan adanya beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran, seperti faktor ekonomi, pemahaman pelanggan terhadap kewajiban mereka, serta kualitas pelayanan yang diterima. Sejumlah studi global dan lokal menyoroti pentingnya integrasi antara kebijakan publik, sistem pembayaran yang transparan, serta komunikasi yang efektif antara penyedia layanan dan konsumen untuk meningkatkan kepatuhan pembayaran. Meski demikian, fenomena ini masih belum sepenuhnya dipahami secara mendalam, terutama dalam konteks PT. XYZ Surabaya yang memiliki karakteristik spesifik sebagai penyedia layanan air di daerah perkotaan dengan jumlah pelanggan yang besar (NUGROHO, 2019).

Secara khusus, penelitian ini berfokus pada faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air PT. XYZ Surabaya. Meskipun teori yang ada mengindikasikan bahwa kepatuhan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik eksternal maupun internal, pada kenyataannya, kepatuhan pelanggan di Surabaya masih menghadapi sejumlah kendala (Islami & Handayani, 2018). Beberapa faktor seperti kesadaran akan pentingnya pembayaran tepat waktu, aksesibilitas sistem pembayaran, dan tingkat pelayanan yang diberikan oleh PT. XYZ menjadi hal-hal yang perlu diteliti lebih lanjut. Gap antara kondisi ideal yang ada dalam teori dan realita yang terjadi di lapangan menunjukkan adanya tantangan yang perlu diatasi dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan.

Urgensi dari penelitian ini sangat tinggi mengingat pentingnya kepatuhan pembayaran dalam mendukung keberlanjutan pelayanan PT. XYZ Surabaya. Jika kepatuhan pelanggan rendah, hal ini dapat berdampak pada keberlanjutan operasional PT. XYZ, yang pada gilirannya dapat memengaruhi distribusi air bersih kepada masyarakat (Fadila, 2021). Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan agar PT. XYZ dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara spesifik faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air PT. XYZ Surabaya. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi pelanggan dalam proses pembayaran tersebut. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan ini, diharapkan PT. XYZ dapat merumuskan kebijakan yang lebih efektif dalam meningkatkan tingkat kepatuhan pembayaran dan pada akhirnya mendukung kelancaran operasional mereka.

Untuk menjawab permasalahan tersebut, penelitian ini akan menggunakan teori perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa kepatuhan dalam pembayaran merupakan hasil dari keputusan rasional yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal, termasuk faktor psikologis dan sosial. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini akan mengkaji bagaimana faktor-faktor seperti pengetahuan pelanggan tentang kewajiban mereka, sistem pembayaran yang diterapkan, dan kualitas pelayanan PT. XYZ memengaruhi tingkat kepatuhan pembayaran. Teori ini akan menjadi dasar untuk menganalisis data yang diperoleh dari responden pelanggan PT. XYZ (Safrihana et al., 2021).

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penting bagi pengelolaan PT. XYZ Surabaya dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat digunakan oleh pemerintah daerah untuk merancang kebijakan pelayanan publik yang lebih baik dalam sektor penyediaan air bersih.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menggali secara mendalam faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air di PT. XYZ Surabaya (Waruwu, 2024). Jenis data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari wawancara mendalam dengan pelanggan PT. XYZ, pegawai perusahaan, dan pihak terkait lainnya. Data sekunder diperoleh melalui dokumen resmi PT. XYZ, laporan tahunan, regulasi terkait, serta literatur yang relevan. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memperoleh gambaran yang komprehensif tentang fenomena yang diteliti, baik dari sudut pandang pelanggan maupun penyedia layanan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara semi-terstruktur, observasi lapangan, dan studi dokumen. Wawancara dilakukan untuk mengeksplorasi pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap sistem pembayaran dan pelayanan PT. XYZ. Observasi digunakan untuk mengamati proses operasional PT. XYZ yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan. Analisis data dilakukan secara tematik dengan langkah-langkah pengorganisasian data, identifikasi pola, dan interpretasi temuan (Dr. Abdul Fattah Nasution, 2023). Variabel yang dianalisis meliputi kesadaran pelanggan, kualitas pelayanan, sistem pembayaran, serta faktor-faktor sosial yang memengaruhi kepatuhan pelanggan. Pengukuran variabel dilakukan melalui interpretasi naratif data kualitatif berdasarkan tema-tema yang diidentifikasi, yang kemudian disandingkan dengan teori dan temuan sebelumnya untuk mendapatkan kesimpulan yang valid.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkap bahwa kualitas pelayanan PT. XYZ Surabaya memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air. Temuan ini sejalan dengan laporan yang menyebutkan adanya permintaan dari DPRD Surabaya agar PT. XYZ meminimalkan keluhan terkait pelayanan air bersih. Keluhan pelanggan, seperti air keruh dan gangguan pasokan, menunjukkan bahwa masih terdapat aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan untuk mencapai standar yang diharapkan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa sistem pengendalian internal PT. XYZ berperan penting dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas proses pembayaran. Sistem yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong kepatuhan dalam pembayaran. Namun, adanya keluhan mengenai kualitas air dan pelayanan menunjukkan bahwa pengendalian internal perlu diperkuat, terutama dalam respons terhadap pengaduan pelanggan. PT. XYZ telah menyediakan kanal pengaduan melalui situs resmi

Pengetahuan dan kesadaran pelanggan juga ditemukan sebagai faktor krusial dalam penelitian ini. Pelanggan yang memahami prosedur dan pentingnya pembayaran cenderung lebih patuh. Namun, temuan menunjukkan bahwa masih ada pelanggan yang kurang informasi mengenai proses pasang baru dan kewajiban pembayaran. PT. XYZ perlu meningkatkan upaya edukasi kepada pelanggan, misalnya melalui kampanye informasi yang lebih intensif dan penyediaan layanan pelanggan yang responsif.

Faktor non-finansial, seperti kepercayaan terhadap institusi dan pengalaman layanan, juga mempengaruhi kepatuhan pelanggan. Keluhan mengenai kualitas air dan pelayanan dapat menurunkan kepercayaan pelanggan terhadap PT. XYZ. Oleh karena itu, PT. XYZ perlu fokus pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh, termasuk respons cepat terhadap keluhan. Langkah-langkah seperti perbaikan infrastruktur dan pelatihan staf layanan pelanggan dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa kualitas pelayanan PT. XYZ Surabaya masih menghadapi beberapa tantangan yang signifikan. Beberapa pelanggan mengeluhkan kualitas air yang keruh, tekanan air yang rendah, dan gangguan pasokan yang sering terjadi di

beberapa wilayah. Hal ini sesuai dengan laporan yang menyebutkan permintaan DPRD Surabaya agar PT. XYZ meminimalkan keluhan pelanggan terkait pelayanan air bersih. Situasi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak bagi PT. XYZ untuk meningkatkan sistem distribusi air dan respons terhadap pengaduan pelanggan.

Observasi juga menunjukkan bahwa meskipun PT. XYZ telah menyediakan saluran pengaduan melalui situs resmi dan aplikasi mobile, efektivitas penanganan keluhan masih belum optimal. Beberapa pelanggan menyatakan bahwa pengaduan mereka tidak ditindaklanjuti dengan cepat, yang berdampak pada penurunan tingkat kepercayaan mereka terhadap PT. XYZ. Hal ini menyoroti perlunya peningkatan pengelolaan keluhan pelanggan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam pengamatan terkait sistem pembayaran, ditemukan bahwa pelanggan lebih memilih metode pembayaran online karena dinilai lebih praktis dan efisien. Namun, tidak semua pelanggan memiliki akses yang memadai terhadap fasilitas ini, terutama di wilayah tertentu dengan infrastruktur digital yang terbatas. PT. XYZ perlu memperluas kanal pembayaran dan memberikan edukasi tentang berbagai metode yang tersedia agar seluruh pelanggan dapat dengan mudah memenuhi kewajibannya.

Selanjutnya, hasil observasi juga mengindikasikan bahwa banyak pelanggan belum sepenuhnya memahami pentingnya pembayaran tepat waktu untuk mendukung operasional PT. XYZ. Minimnya informasi tentang manfaat dan kewajiban pembayaran pasang baru meter air menjadi kendala utama. Untuk itu, PT. XYZ perlu mengintensifkan program edukasi dan komunikasi dengan pelanggan, misalnya melalui kampanye kesadaran publik yang melibatkan media lokal dan sosial.

Dari keseluruhan temuan observasi, dapat disimpulkan bahwa meskipun PT. XYZ telah berupaya memberikan layanan yang lebih baik, terdapat celah yang perlu diperbaiki, khususnya dalam aspek kualitas pelayanan, pengelolaan pengaduan, dan edukasi pelanggan. Dengan menangani isu-isu ini, PT. XYZ Surabaya dapat meningkatkan kepuasan dan kepatuhan pelanggan, yang pada akhirnya mendukung keberlanjutan pelayanan air bersih di wilayah Surabaya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem pengendalian internal, edukasi pelanggan, dan perhatian terhadap faktor non-finansial merupakan kunci untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air di PT. XYZ Surabaya. PT. XYZ perlu mengambil langkah proaktif untuk menanggapi keluhan dan meningkatkan layanan, sebagaimana disarankan oleh DPRD Surabaya, guna mencapai tingkat kepuasan dan kepatuhan yang baik.

Keberlanjutan pelayanan air bersih oleh PT. XYZ Surabaya merupakan isu yang memerlukan perhatian serius, terutama terkait kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air. Berdasarkan hasil penelitian dan observasi, kepatuhan pelanggan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, seperti kualitas pelayanan, sistem pengendalian internal, pengetahuan pelanggan, serta faktor non-finansial. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kepatuhan pelanggan tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga pada pendekatan manajemen dan komunikasi yang efektif (Mulia & Ratnaningsih, 2024).

Kualitas pelayanan PT. XYZ menjadi salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan pelanggan. Pelayanan yang baik mencakup distribusi air yang stabil, kualitas air yang layak, serta respons cepat terhadap keluhan pelanggan (Jusuf Lonteng et al., 2022). Namun, masih banyak ditemukan keluhan terkait air keruh, tekanan rendah, dan gangguan pasokan. Kondisi ini menunjukkan bahwa ada ruang untuk perbaikan, terutama dalam peningkatan infrastruktur dan sistem distribusi air. Pelanggan yang merasa puas dengan pelayanan cenderung memiliki tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dalam memenuhi kewajibannya.

Selain kualitas pelayanan, sistem pengendalian internal juga memainkan peran penting. Sistem yang transparan dan akuntabel dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap PT. XYZ. Observasi menunjukkan bahwa beberapa pelanggan merasa khawatir akan penyalahgunaan dana yang mereka bayarkan. Untuk itu, PT. XYZ perlu memperkuat sistem pengelolaan keuangan dan prosedur administrasi agar lebih transparan. Misalnya, menyediakan laporan berkala yang dapat diakses pelanggan untuk menunjukkan bagaimana dana digunakan dalam operasional perusahaan.

Pengetahuan pelanggan tentang kewajiban mereka juga menjadi faktor yang signifikan. Masih banyak pelanggan yang tidak sepenuhnya memahami prosedur pembayaran atau pentingnya kontribusi mereka dalam mendukung keberlanjutan layanan air bersih. Kampanye edukasi dapat menjadi solusi untuk meningkatkan kesadaran pelanggan. Informasi yang disampaikan harus mencakup prosedur pembayaran, manfaat yang diperoleh, dan dampak negatif dari keterlambatan pembayaran.

Faktor non-finansial, seperti kemudahan akses terhadap sistem pembayaran, juga memiliki pengaruh besar terhadap kepatuhan pelanggan. Kanal pembayaran yang terbatas dapat menjadi hambatan bagi pelanggan untuk memenuhi kewajibannya. PT. XYZ perlu memperluas opsi pembayaran, termasuk metode digital seperti aplikasi mobile atau e-wallet, untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan (Gagu et al., 2021). Di sisi lain, dukungan untuk pelanggan yang tidak memiliki akses digital juga harus disediakan, misalnya melalui loket pembayaran di wilayah terpencil.

Interaksi langsung antara PT. XYZ dan pelanggan merupakan aspek lain yang perlu diperhatikan. Responsivitas terhadap keluhan, pelayanan yang ramah, dan komunikasi yang jelas dapat menciptakan hubungan yang positif antara perusahaan dan pelanggannya. Penanganan keluhan yang cepat tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga memperkuat loyalitas mereka terhadap perusahaan. PT. XYZ perlu memastikan bahwa saluran komunikasi yang ada, seperti aplikasi pengaduan atau pusat layanan pelanggan, berfungsi dengan optimal.

Pelanggan yang merasa didengar dan dihargai cenderung lebih patuh dalam pembayaran. Oleh karena itu, PT. XYZ dapat mengadakan forum diskusi reguler dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan dan aspirasi mereka. Pendekatan ini juga memberikan peluang bagi PT. XYZ untuk mengidentifikasi masalah yang mungkin tidak terdeteksi melalui pengaduan formal. Dengan cara ini, PT. XYZ dapat mengambil tindakan preventif untuk mengurangi potensi masalah di masa depan.

Selain aspek teknis dan manajerial, keberlanjutan pelayanan PT. XYZ juga bergantung pada dukungan regulasi yang memadai. Kebijakan pemerintah daerah yang mendukung peningkatan infrastruktur dan subsidi bagi pelanggan berpenghasilan rendah dapat membantu meningkatkan kepatuhan pembayaran. Kolaborasi antara PT. XYZ dan pemerintah daerah menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem yang kondusif untuk pengelolaan air bersih.

Dari perspektif strategis, PT. XYZ perlu mengadopsi pendekatan berbasis data untuk mengelola pelayanan dan pembayaran pelanggan. Penggunaan teknologi seperti analisis big data dapat membantu PT. XYZ dalam memprediksi pola pembayaran, mengidentifikasi kelompok pelanggan yang berisiko, dan merancang strategi komunikasi yang lebih efektif. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, peningkatan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air di PT. XYZ Surabaya membutuhkan pendekatan yang holistik. Kombinasi antara peningkatan kualitas pelayanan, penguatan sistem pengendalian internal, edukasi pelanggan, dan perhatian terhadap faktor non-finansial menjadi solusi yang efektif. Dengan langkah-langkah ini, PT. XYZ dapat menciptakan sistem pelayanan publik yang lebih berkelanjutan, mendukung distribusi air bersih yang merata, dan memperkuat kepercayaan pelanggan sebagai

mitra dalam pengelolaan sumber daya air.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian ini, disimpulkan bahwa kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air di PT. XYZ Surabaya sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, sistem pengendalian internal, pengetahuan pelanggan, dan faktor non-finansial lainnya. Oleh karena itu, faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran pasang baru meter air PT. XYZ Surabaya adalah kualitas pelayanan yang mencakup stabilitas distribusi dan respons terhadap keluhan, transparansi dalam pengendalian internal, tingkat pengetahuan pelanggan tentang kewajiban pembayaran, serta kemudahan akses ke berbagai metode pembayaran. Meskipun PT. XYZ telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan, masih terdapat kendala seperti keluhan kualitas air, keterbatasan aksesibilitas sistem pembayaran, dan kurangnya informasi kepada pelanggan. Oleh karena itu, penguatan sistem pengendalian internal, peningkatan kualitas pelayanan, edukasi yang lebih intensif, serta diversifikasi metode pembayaran adalah langkah penting yang harus diambil untuk meningkatkan tingkat kepatuhan pelanggan. Implementasi strategi ini diharapkan tidak hanya meningkatkan keberlanjutan operasional PT. XYZ tetapi juga memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sebagai penyedia layanan air bersih yang andal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dr. Abdul Fattah Nasution, M. P. (2023). *Metode Penelitian kualitatif* (1st ed.). Harfa Creative.
- Fadila, R. (2021). Tinjauan terhadap Kepatuhan Pelaksanaan Standart Operational Procedure (SOP) Dalam Perlindungan keselamatan dan kesehatan berdasarkan UU No13 Tahun 2003 Tentang Ketenaga Kerjaan (Studi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Siak Pekanbaru). 13. <https://repository.uir.ac.id/15774/1/171010429.pdf>
- Gagu, Cahyani, N. M. M. A., Yuesti, A., & Bhegawati, D. A. S. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Sanksi Pajak Sebagai Variabel Moderasi Pada Masa Covid-19 (Studi Pada Desa Padangsambian Kaja). *Jurnal KARMA*, 1(5), 1495–1550.
- Hakim, A. (2024). PDAM Surya Sembada Surabaya diminta minimalisir keluhan pelayanan air bersih. <https://jatim.antaranews.com/berita/549329/pdam-surya-sem-bada-surabaya-diminta-minimalisir-keluhan-pelayanan-air-bersih>
- Islami, Z., & Handayani, N. (2018). Analisis Kinerja Pelayanan Dan Akuntabilitas Publik Pada Pdam Surya Sembada Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Dan Riset* <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/985>
- Jusuf Lonteng, R., Pangerapan, S., Maradesa, D., Akuntansi, J., & Ekonomi dan Bisnis, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Membayar Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (Studi Kasus di Desa Ponompiaan Kecamatan Dumoga) Factors Affecting Compliance Paying Land and Rural and Urban Building Taxes (Case Study in Ponompiaan Village, Dumoga District). 6(1), 355–364.
- Meliana, M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Hotel Di Kabupaten Garut. *Jurnal Publik*, 15(1), 16–23. <https://doi.org/10.52434/jp.v15i1.52>
- Mulia, Y., & Ratnaningsih, N. M. D. (2024). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak Bumi dan Bangunan (PBB P2) di Kabupaten Manggarai. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 3(6), 879–892. <https://bajangjournal.com/index.php/Juremi/article/view/7703/6011>
- Munawaroh, M., Suyanto, E., Masrukin, M., & Soedirman, U. J. (2020). Modal Sosial dalam Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarakat Berkelanjutan. *Journal of Nonformal Education and Community Empowerment*, 4(1), 73–82. <https://journal.unnes.ac.id/sju/jnfc/article/view/37294>
- NUGROHO, A. D. (2019). ANALISIS SISTEM PENGENDALIAN INTERN TERHADAP

PENERIMAAN KAS DARI TAGIHAN REKENING AIR PELANGGAN PADA PDAM SURYA SEMBADA KOTA SURABAYA RESUME SKRIPSI Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen Pada S.

- Putri, M. K., & Sudjiman, P. E. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Terhadap Membayar PBB-P2 Pada Kelurahan Pasir Impun Kecamatan Mandalajati Kota Bandung Tahun 2021. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 15–32.
- Safrihana, R., Amin, A., & Saman, S. (2021). Evaluasi Kinerja Triwulan 2021 Badan Usaha Milik Daerah (Bumd) Perusahaan Air Minum Daerah Among Tirta Kota Batu. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 5, 2793–2802. <https://jurnalfti.unmer.ac.id/index.php/senasif/article/view/363>
- Untuk, D., Salah, M., Syarat, S., Memperoleh, G., & Jambi, U. B. (2022). KARYAWAN PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) BAGIAN PENGELOLAAN PELANGGAN KOTA JAMBI OLEH Nama Nim Konsentrasi : Andi Inas Mafaza : Manajemen Sumber Daya Manusia PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS BATANGHARIJAMBI TAHUN 2022.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan Penelitian Kualitatif: Konsep, Prosedur, Kelebihan dan Peran di Bidang Pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian Dan Evaluasi Pendidikan*, 5(2), 198–211. <https://doi.org/10.59698/afeksi.v5i2.236>.