

SOSIALISASI ANALISIS KINERJA KEUANGAN BERDASARKAN RASIO OPERASIONAL, EFEKTIVITAS PENAGIHAN DAN JUMLAH PELANGGAN DI PERUMDAM MAJA TIRTA KOTA MOJOKERTO

Bambang Ribut Sugiatmono*, Nanang Andhiyan Mergining Mei, Reike Lutfiah Anggraini, Athaya Miftahul Rizky

Universitas Bina Sehat PPNI Mojokerto, Indonesia

Corresponding author*: ributbambang@gmail.com

KATA KUNCI	ABSTRAK
kinerja keuangan; efektivitas penagihan; pendapatan Perumdam	Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan kapasitas kelembagaan Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto melalui penguatan pemahaman dan keterampilan pegawai dalam pengelolaan kinerja keuangan. Permasalahan yang dihadapi mitra meliputi tingginya rasio operasional, efektivitas penagihan yang belum optimal akibat tunggakan pelanggan, serta pertumbuhan jumlah pelanggan yang relatif stagnan sehingga berdampak pada keterbatasan peningkatan pendapatan perusahaan. Metode pelaksanaan menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif yang melibatkan mitra secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan, mulai dari identifikasi masalah, sosialisasi, pelatihan, pendampingan, hingga evaluasi program. Kegiatan yang dilaksanakan meliputi sosialisasi efisiensi dan analisis biaya operasional, digitalisasi penagihan dan penyusunan standar operasional prosedur (SOP), edukasi dan kampanye pelanggan baru, serta workshop dan pendampingan analisis keuangan. Luaran yang diharapkan berupa peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai, tersusunnya SOP penagihan, tersedianya sistem monitoring penagihan berbasis digital sederhana, meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan air perpipaan, serta terbentuknya budaya pengambilan keputusan berbasis data. Selain menghasilkan luaran kuantitatif dan kualitatif yang mendukung peningkatan pendapatan perusahaan, program ini juga berkontribusi terhadap implementasi Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM), pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi, serta penguatan pelayanan publik yang berkelanjutan di sektor penyediaan air bersih.

PENDAHULUAN

Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki peran strategis dalam penyediaan layanan air minum bagi masyarakat. Sebagai penyelenggara pelayanan publik, Perumdam bertanggung jawab memastikan ketersediaan air bersih yang aman, berkualitas, dan berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kota Mojokerto (Jannah et al., 2024).

Ketersediaan layanan air minum yang optimal tidak hanya bergantung pada aspek teknis operasional, tetapi juga memerlukan dukungan kondisi keuangan yang sehat. Kinerja keuangan yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan pelayanan, meningkatkan kualitas infrastruktur, serta memperluas cakupan layanan kepada masyarakat (Anggreini et al., 2026).

Dalam menjalankan operasionalnya, Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto menghadapi berbagai tantangan yang dapat memengaruhi tingkat pendapatan dan efektivitas pelayanan. Tantangan tersebut perlu dikelola secara tepat agar perusahaan mampu mempertahankan keberlanjutan usaha sekaligus memenuhi tuntutan pelayanan publik yang semakin meningkat (Lubis, 2026).

Berdasarkan hasil observasi awal, salah satu permasalahan yang dihadapi adalah tingginya rasio operasional. Kondisi ini menunjukkan bahwa biaya operasional yang dikeluarkan perusahaan masih relatif tinggi dibandingkan dengan pendapatan yang diperoleh. Tingginya rasio operasional dapat menjadi indikator rendahnya efisiensi dalam pengelolaan sumber daya perusahaan (Mage et al., 2025).

Selain permasalahan efisiensi biaya, efektivitas penagihan pelanggan juga masih menjadi tantangan bagi perusahaan. Adanya tunggakan pembayaran rekening air oleh sebagian pelanggan menyebabkan arus kas perusahaan menjadi kurang optimal. Kondisi ini dapat memengaruhi kemampuan perusahaan dalam membiayai kegiatan operasional maupun investasi pengembangan layanan (Irfansyah & Akbar, 2026).

Permasalahan lain yang ditemukan adalah pertumbuhan jumlah pelanggan yang relatif stagnan. Rendahnya penambahan pelanggan baru mengakibatkan terbatasnya potensi peningkatan pendapatan perusahaan. Padahal, jumlah pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap peningkatan pendapatan dan keberlanjutan usaha Perumdam (Astini & Suman, 2025).

Rasio operasional, efektivitas penagihan, dan jumlah pelanggan merupakan tiga aspek yang saling berkaitan dalam menentukan tingkat pendapatan perusahaan. Pengelolaan biaya yang efisien, sistem penagihan yang efektif, serta peningkatan jumlah pelanggan akan memberikan dampak positif terhadap kinerja keuangan dan kemampuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Patinggi et al., 2026).

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan sebagai bentuk kontribusi perguruan tinggi dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi mitra. Kegiatan difokuskan pada pemberian sosialisasi dan edukasi mengenai pengelolaan biaya operasional, peningkatan efektivitas penagihan, serta strategi peningkatan jumlah pelanggan untuk mendukung pertumbuhan pendapatan perusahaan (Handarini et al., 2026).

Melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi yang diberikan, diharapkan terjadi peningkatan pemahaman serta kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto. Peningkatan kompetensi pegawai diharapkan mampu mendorong penerapan praktik pengelolaan keuangan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada peningkatan kinerja perusahaan (Fitriani et al., 2025).

Selain memberikan manfaat bagi mitra, kegiatan ini juga mendukung implementasi program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) dan pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) perguruan tinggi melalui keterlibatan dosen dan mahasiswa dalam penyelesaian permasalahan nyata di masyarakat. Program ini juga berkontribusi terhadap pencapaian Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya tujuan yang berkaitan dengan penyediaan air bersih yang layak, penguatan kelembagaan, dan tata kelola organisasi yang efektif serta berkelanjutan.

METODE

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini menggunakan pendekatan partisipatif dan edukatif dengan melibatkan Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto sebagai mitra utama dalam seluruh rangkaian kegiatan. Pendekatan partisipatif diterapkan melalui keterlibatan aktif pihak mitra sejak tahap identifikasi kebutuhan dan permasalahan, perencanaan program, pelaksanaan kegiatan, hingga proses monitoring dan evaluasi. Dengan melibatkan mitra secara langsung, program yang dilaksanakan diharapkan mampu menjawab kebutuhan nyata organisasi serta menghasilkan solusi yang relevan dan aplikatif terhadap permasalahan yang dihadapi perusahaan (Widyastuti et al., 2025, p. 6339).

Pendekatan edukatif dilakukan melalui berbagai kegiatan pembelajaran, seperti sosialisasi, pelatihan, diskusi kelompok, dan pendampingan teknis. Materi yang diberikan difokuskan pada penguatan pemahaman mengenai pengelolaan rasio operasional, peningkatan efektivitas penagihan pelanggan, serta strategi peningkatan jumlah pelanggan sebagai faktor yang berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan. Selain penyampaian materi secara teoritis, peserta juga diberikan contoh kasus, praktik analisis sederhana, dan kesempatan berdiskusi mengenai permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas sehari-hari sehingga proses pembelajaran menjadi lebih kontekstual dan mudah diterapkan (Nurfarisah et al., 2025).

Melalui kombinasi pendekatan partisipatif dan edukatif tersebut, diharapkan terjadi peningkatan kapasitas sumber daya manusia di lingkungan Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto. Peningkatan kapasitas ini tidak hanya mencakup aspek pengetahuan, tetapi juga keterampilan dalam mengelola biaya operasional, melakukan penagihan secara efektif, serta menyusun strategi pengembangan pelanggan secara berkelanjutan. Dengan meningkatnya kompetensi pegawai, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan kinerja keuangan, memperkuat kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta mewujudkan tata kelola organisasi yang lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan (Putri, 2026).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Luaran Kuantitatif

Luaran kuantitatif merupakan hasil yang dapat diukur secara langsung berdasarkan pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat. Luaran tersebut diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan kinerja Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto.

Luaran 1: Sosialisasi Efisiensi dan Analisis Biaya Operasional

Kegiatan sosialisasi bertujuan meningkatkan pemahaman pegawai mengenai pentingnya efisiensi operasional dalam mendukung peningkatan pendapatan perusahaan. Melalui kegiatan ini peserta memperoleh pengetahuan mengenai pengendalian biaya operasional, identifikasi pemborosan, serta strategi peningkatan produktivitas kerja (Dewi et al., 2026).

Target capaian: 1) Minimal 30 peserta mengikuti kegiatan sosialisasi. 2) peningkatan pemahaman peserta sebesar $\geq 80\%$ berdasarkan hasil pre-test dan post-test. 3) Tersusunnya materi sosialisasi dan modul pembelajaran yang dapat digunakan secara berkelanjutan.

Luaran 2: Digitalisasi Penagihan dan Penyusunan SOP

Kegiatan ini menghasilkan rekomendasi sistem penagihan berbasis digital yang lebih efektif serta penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) penagihan yang terstruktur dan terukur.

Target capaian: 1) Tersusunnya 1 dokumen SOP penagihan yang terstandarisasi. 2) Tersedianya sistem monitoring penagihan berbasis digital sederhana. 3) Peningkatan pemahaman petugas penagihan mengenai prosedur dan mekanisme penagihan yang efektif. 4) Penurunan tingkat tunggakan pelanggan sebagai indikator awal keberhasilan program (Haryanti et al., 2025, p. 900).

Luaran 3: Edukasi dan Kampanye Pelanggan Baru

Program edukasi dan kampanye pelanggan baru bertujuan meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat penggunaan layanan air perpipaan yang disediakan oleh Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto.

Target capaian: 1) Terselenggaranya kegiatan edukasi kepada masyarakat dan pelanggan. 2) Tersusunnya media edukasi berupa infografis, poster digital, dan materi kampanye. 3) Meningkatnya minat masyarakat terhadap layanan air perpipaan. 4) Terciptanya strategi promosi yang dapat digunakan untuk menjaring pelanggan baru (Bambang et al., 2025).

Luaran 4: Workshop dan Pendampingan Analisis Keuangan

Workshop dan pendampingan diberikan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam melakukan analisis kinerja keuangan berbasis rasio operasional, efektivitas penagihan, dan jumlah pelanggan.

Target capaian:

1. Terlaksananya workshop analisis keuangan bagi pegawai.
2. Tersusunnya laporan hasil analisis dan rekomendasi peningkatan pendapatan.
3. Meningkatnya kemampuan peserta dalam menginterpretasikan data keuangan.
4. Terbentuknya budaya pengambilan keputusan berbasis data (data-driven decision making) (Lestari et al., 2026).

Luaran Kualitatif

Peningkatan Kesadaran dan Pemahaman

Program pengabdian diharapkan mampu meningkatkan kesadaran pegawai, pelanggan, dan masyarakat mengenai pentingnya efisiensi operasional, pembayaran rekening tepat waktu, serta peran pelanggan dalam mendukung keberlanjutan layanan air bersih (Irhash et al., 2026).

Peningkatan Kualitas Komunikasi

Terjalannya komunikasi yang lebih baik antara manajemen Perumdam, petugas lapangan, pelanggan, dan masyarakat sehingga berbagai permasalahan pelayanan dapat diselesaikan secara lebih cepat dan efektif (Safitri & Alfresi, 2026).

Pemberdayaan Masyarakat

Masyarakat memperoleh pengetahuan yang lebih baik mengenai layanan air bersih, manfaat berlangganan PDAM, serta peran masyarakat dalam menjaga keberlanjutan pelayanan publik.

Peningkatan Responsivitas PDAM

Meningkatnya kemampuan perusahaan dalam merespons keluhan, kebutuhan pelanggan, serta berbagai tantangan operasional yang muncul melalui pendekatan yang lebih sistematis dan berbasis data (Rarung et al., 2025).

Inisiatif Berkelanjutan

Terbentuknya komitmen bersama antara pihak Perumdam dan masyarakat untuk melanjutkan berbagai program perbaikan yang telah dirintis selama kegiatan pengabdian berlangsung.

Publikasi dan Diseminasi

Sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan penyebaran hasil kegiatan, luaran publikasi yang akan dihasilkan meliputi:

1. Artikel ilmiah yang dipublikasikan pada jurnal pengabdian kepada masyarakat.
2. Publikasi kegiatan pada media sosial dan website institusi.
3. Dokumentasi kegiatan dalam bentuk foto dan video.
4. Laporan akhir pengabdian kepada masyarakat.
5. Modul pelatihan dan materi sosialisasi yang dapat dimanfaatkan oleh mitra secara berkelanjutan (Imanulloh et al., 2025).

SIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada sosialisasi analisis kinerja keuangan berdasarkan rasio operasional, efektivitas penagihan, dan jumlah pelanggan terhadap pendapatan Perumdam Maja Tirta Kota Mojokerto merupakan upaya strategis dalam meningkatkan kapasitas kelembagaan dan kualitas pelayanan perusahaan. Melalui kegiatan sosialisasi, pelatihan, pendampingan, serta penerapan teknologi sederhana, program ini diharapkan mampu meningkatkan pemahaman pegawai, memperbaiki efektivitas penagihan, meningkatkan jumlah pelanggan, dan mendukung peningkatan pendapatan perusahaan secara berkelanjutan. Selain memberikan manfaat bagi mitra, program ini juga mendukung implementasi MBKM, pencapaian IKU perguruan tinggi, serta kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di bidang penyediaan air bersih.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggreini, R., Nurafifa, Ramdani, R., Wu'on, O. G. B., & Erwinsyah. (2026). Analysis of Key Financial Variables for the Performance of East Nusa Tenggara Regional Owned Water Companies. *Jurnal Prajaiswara*, 6(3). <https://doi.org/10.55351/prajaiswara.v6i3.241>
- Astini, N. D. P., & Suman, A. (2025). Determinants of Water Sales Income at The PDAM of Trenggalek Regency. *Journal of Development Economic and Social Studies*, 4(2), 639–653. <https://doi.org/10.21776/jdess.2025.04.2.23>
- Bambang, Yatima, K., Kurniawan, Dewi, H., & Ihya'ulumuddin, A. (2025). Sosialisasi Regulasi Dan Implementasi Denda Pada Spam Pematang Rahim Melalui Pendekatan Komunitas Berbasis Media Sosial. *Gotong Royong*, 2(3), 211–218. <https://doi.org/10.63935/gr.v2i3.233>
- Dewi, L. F., Sayekti, A. I., Nisa, K., Soleha, S. M., & Yulianto, M. A. (2026). Peran Efisiensi Anggaran Biaya Produksi Guna Meningkatkan Pendapatan di Yuli Bakery Simo. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi, Dan Perpajakan*, 3(1), 83–93. <https://doi.org/10.61132/jeap.v3i1.2099>
- Fitriani, A., Sapuguh, I., & Anam, S. (2025). PELATIHAN PENINGKATAN KAPASITAS TEKNIS PEMBUKUAN BAGI PENGELOLA BUMDes MAKMUR SEJAHTERA DI DESA TALOK KECAMATAN DLANGGU KABUPATEN MOJOKERTO. *EZRA SCIENCE BULLETIN*, 3(1), 733–746. <https://doi.org/10.58526/ezrasciencebulletin.v3i1.300>
- Handarini, D., Nurmaliita, S., Armeliza, D., Zakaria, A., Duati, V. A., & Alparisi, F. S. (2026). Peningkatan Pengelolaan Keuangan UMKM melalui Workshop Penyusunan

- Laporan Keuangan untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi. *JURPIKAT (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat)*, 7(1), 541–554. <https://doi.org/10.37339/jurpikat.v7i1.2957>
- Haryanti, D. Y., Nugrahani, E. R., Wijaya, R. A. P., Azzahra, F., & Machvida, S. (2025). Inhouse Training: Implementasi Komunikasi Efektif Dalam Upaya Peningkatan Patient Safety Di Klinik Ar Rahmah Bangsalsari. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Progresif Humanis Brainstorming*, 8(4), 898–905. <https://doi.org/10.30591/japhb.v8i4.9614>
- Imanulloh, M. F., Lisan, L. F., Rahayu, Z. D. P., Mustafia, P. A., & Fatih, A. A. (2025). OPTIMALISASI MEDIA DIGITAL UNTUK EDUKASI PUBLIK DAN DOKUMENTASI PENGABDIAN MASYARAKAT DI DESA POGALAN. *Dharma Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(2), 21–36. <https://doi.org/10.31315/dlppm.v6i2.15506>
- Irfansyah, R., & Akbar, F. S. (2026). Dampak Tunggalan Pembayaran Rekening Air oleh Pelanggan terhadap Penerimaan Kas PT ABC. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 6(1), 426–433. <https://doi.org/10.55606/jurimbik.v6i1.1610>
- Irhash, I., Hakim, A. A., Nadiyah, N., Ariani, R. C., Putra, H., Nurhalizah, S., Della, D. E. Y., Wulansari, M., & Ulandari, A. (2026). PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN KESADARAN LINGKUNGAN MELALUI PROGRAM KKN-T DI DESA SUKATANI. *Jurnal Pengabdian Kolaborasi Dan Inovasi IPTEKS*, 4(1), 149–156. <https://doi.org/10.59407/jpki2.v4i1.3406>
- Jannah, A. M., Siswoyo, H., & Prayogo, T. B. (2024). Evaluasi Kinerja Perumda Tirta Kanjuruhan dalam Pemenuhan Kebutuhan Air Bersih Pelanggan Sumber Tlogo. *Jurnal Teknologi dan Rekayasa Sumber Daya Air*, 4(2), 1699–1711. <https://doi.org/10.21776/ub.jtresda.2024.004.02.165>
- Lestari, N. P., Asfiah, N., & Robbie, R. I. (2026). PELATIHAN DAN PENDAMPINGAN LAPORAN KEUANGAN BAGI UNIT USAHA AISYIYAH DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN AKUNTABILITAS BISNIS. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 10(1), 65–70. <https://doi.org/10.22219/skie.v10i01.44118>
- Lubis, A. P. (2026). Service Management Strategy of the Tirta Mayang Regional Water Company in Jambi City. *KESANS International Journal of Health and Science*, 5(4), 609–619. <https://doi.org/10.54543/kesans.v5i4.534>
- Mage, A. A. P. B., Saleh, H., & Jumarding, A. (2025). Efektivitas Efisiensi Biaya Operasional Terhadap Profitabilitas Perusahaan Pengolahan Rumput Laut. *Journal of Economy Business Development*, 3(3), 336–346. <https://doi.org/10.56326/jebd.v3i3.3213>
- Nurfarisah, Faujiyah, F., & Melinda, S. A. (2025). PELATIHAN PEMBUATAN LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA MENGGUNAKAN EXCEL BAGI SISWA SMK JURUSAN AKUNTANSI. *Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research)*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17759601>
- Patinggi, D., Mongan, B., & Todingbua, M. A. (2026). Pengaruh Total Aset, Pendapatan, Kapasitas Pasar terhadap Laba pada PT. Astra Internasional Tbk. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 10017–10026. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4805>
- Putri, F. E. (2026). Pelatihan dan Pengembangan SDM sebagai Upaya Peningkatan Kompetensi Karyawan: Studi Pustaka. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 11569–11576. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.5204>

- Rarung, R. M., Wullur, M., & Jan, A. bin H. (2025). Pengendalian Kualitas Layanan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wanua Wenang Manado. *JPNM Jurnal Pustaka Nusantara Multidisiplin*, 3(4). <https://doi.org/10.59945/jpnm.v3i4.822>
- Safitri, S., & Alfresi, A. I. (2026). Analisis Kinerja Pelayanan Pelanggan dan Pembacaan Meter Air pada PDAM Tirta Musi Seberang Ulu II Palembang. *RIGGS Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 9432–9438. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4829>
- Widyastuti, S., Sagita, S., Evawati, D., & Tjahjani, I. K. (2025). Peningkatan Produktivitas dan Diversifikasi Kelompok Usaha Planet Bandeng Melalui Implementasi Energi Listrik Tenaga Surya. *Jurnal Pengabdian Masyarakat dan Riset Pendidikan*, 4(1), 6334–6343. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.2801>