

Sosialisasi Pemanfaatan Aplikasi E-Pudam Banyuwangi Untuk Meningkatkan Kepatuhan Dan Kesadaran Pengguna Dalam Pembayaran Tagihan Pada Pudam Banyuwangi Cabang Rogojampi

Putri Ayu Amalia Firdaus^{1*}, Nungki Kusumawati², Nurul Atika Haslinda³, Ravika Mutiara Savitrah⁴

Program Studi Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

^{1*}putriayuamaliaf12@gmail.com, ²kusumawatinungki62@gmail.com, ³atikahaslinda18@gmail.com, ⁴ravikamutiaras@uinkhas.ac.id

Abstrak

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Banyuwangi telah mengadopsi teknologi digital melalui aplikasi E-PUDAM Banyuwangi sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pembayaran tagihan air. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur canggih, seperti notifikasi tagihan, metode pembayaran digital yang beragam, serta akses informasi real-time. Namun, pemanfaatannya oleh pelanggan masih belum optimal, yang tercermin dari tingginya angka keterlambatan pembayaran. Kondisi ini berdampak pada arus kas perusahaan dan pencatatan pendapatan, sehingga diperlukan strategi untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam menggunakan aplikasi ini. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi E-PUDAM di PUDAM Banyuwangi Cabang Rogojampi guna meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan. Metode penelitian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Participatory Action Research (PAR), mencakup penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan langsung kepada pelanggan. Hasil sosialisasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman pelanggan terhadap fitur-fitur aplikasi, yang berdampak pada peningkatan kepatuhan dalam pembayaran tagihan. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa tingkat keterlambatan pembayaran mengalami penurunan signifikan setelah sosialisasi dilakukan. Dengan demikian, sosialisasi ini tidak hanya berkontribusi pada peningkatan kesadaran pelanggan terhadap aplikasi E-PUDAM, tetapi juga mendukung pengelolaan keuangan yang lebih efektif dan efisien di PUDAM Banyuwangi Cabang Rogojampi. Ke depan, diperlukan strategi lanjutan seperti pengembangan modul digital, optimalisasi kampanye edukasi, serta integrasi dengan metode pembayaran yang lebih luas guna meningkatkan efektivitas dan adopsi aplikasi E-PUDAM di kalangan pelanggan.

Kata Kunci: Kepatuhan Pelanggan, Digitalisasi Pembayaran, Aplikasi E-PUDAM, Sosialisasi, PUDAM Banyuwangi

PENDAHULUAN

Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) memiliki peran penting dalam menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat. Air bersih merupakan kebutuhan dasar yang tidak dapat ditinggalkan dalam kehidupan sehari-hari, baik untuk konsumsi, kebersihan, dan berbagai aktivitas lainnya. Oleh karena itu, keberlanjutan penyediaan air bersih oleh PUDAM sangat bergantung pada kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan air secara tepat waktu. Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh PUDAM Banyuwangi, khususnya Cabang Rogojampi, adalah tingkat kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan air. Keterlambatan pembayaran sering kali disebabkan oleh kurangnya kesadaran pengguna serta keterbatasan aksesibilitas dalam sistem pembayaran yang masih mengandalkan metode konvensional.

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk layanan publik. Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan air bersih menjadi strategi utama untuk meningkatkan efisiensi operasional dan transparansi keuangan perusahaan penyedia layanan air bersih. Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PUDAM) Banyuwangi telah mengadopsi teknologi digital melalui aplikasi E-PUDAM Banyuwangi sebagai sarana bagi pelanggan yang dilengkapi dengan berbagai fitur canggih, seperti notifikasi tagihan, metode pembayaran yang beragam, dan akses informasi real-time. Implementasi aplikasi ini sejalan dengan tren global dalam digitalisasi layanan publik guna meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan. Namun, pemanfaatannya oleh pelanggan masih belum optimal, yang terlihat dari tingginya angka keterlambatan pembayaran tagihan yang berdampak negatif pada arus kas perusahaan dan pencatatan pendapatan. Arus kas yang tidak stabil dapat menghambat operasional dan perencanaan keuangan perusahaan, serta berpotensi meningkatkan jumlah piutang tak tertagih.

Untuk mengatasi permasalahan ini, PUDAM Banyuwangi telah mengadopsi teknologi digital melalui aplikasi E-PUDAM Banyuwangi. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pembayaran tagihan dengan fitur seperti pengecekan tagihan secara real-time, pembayaran online melalui berbagai metode digital, serta notifikasi otomatis untuk mengingatkan pelanggan mengenai jatuh tempo pembayaran. Namun, meskipun memiliki berbagai keunggulan,

pemanfaatan aplikasi ini oleh pelanggan masih belum optimal, yang terlihat dari tingginya angka keterlambatan pembayaran yang berdampak pada arus kas perusahaan serta pencatatan pendapatan.

Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya tingkat pemanfaatan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi antara lain adalah kurangnya sosialisasi mengenai cara penggunaan aplikasi, keterbatasan literasi digital di kalangan pelanggan, serta masih adanya kebiasaan menggunakan metode pembayaran konvensional yang dianggap lebih nyaman bagi sebagian pelanggan. Akibatnya, banyak pelanggan yang masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan layanan digital yang disediakan oleh PUDAM Banyuwangi.

Berdasarkan data PUDAM Banyuwangi, sekitar 35% pelanggan di wilayah Rogojampi masih menunggak pembayaran lebih dari satu bulan. Tunggakan ini tidak hanya mempengaruhi stabilitas keuangan perusahaan tetapi juga dapat berdampak pada keberlanjutan penyediaan layanan air bersih yang berkualitas bagi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi yang efektif untuk meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat terhadap penggunaan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi sebagai solusi dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan.

Kualitas informasi akuntansi berpengaruh signifikan terhadap pengambilan keputusan investor dan kreditor. Dalam konteks PUDAM Banyuwangi, informasi keuangan yang transparan dan akurat melalui pemanfaatan teknologi digital seperti E-PUDAM dapat membantu meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan, sehingga mendukung stabilitas keuangan perusahaan (Diyanty et al., 2019). Oleh karena itu, peningkatan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan melalui optimalisasi penggunaan aplikasi E-PUDAM menjadi langkah strategis untuk memastikan keberlanjutan operasional PUDAM Banyuwangi Cabang Rogojampi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital dalam sektor layanan publik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Misalnya, perilaku konsumsi generasi muda muslim dalam penggunaan platform digital. Studi ini menunjukkan bahwa faktor seperti attitude, perceived behavior control, dan promotion berpengaruh terhadap keputusan pelanggan dalam memanfaatkan layanan digital. Hal ini relevan dengan pemanfaatan aplikasi E-PUDAM, di mana pemahaman pelanggan terhadap platform digital dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran tagihan (Yuliani et al., 2023). Implementasi sistem pembayaran digital dalam layanan air bersih menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan (Sartika, 2022). Studi lain menunjukkan bahwa penyediaan sistem berbasis aplikasi dapat mengurangi tingkat tunggakan hingga 25 % dalam kurun waktu dua tahun sejak implementasi (Humairoh et al., 2021).

Digitalisasi layanan publik dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, yang juga berkontribusi pada peningkatan kepatuhan pelanggan terhadap sistem pembayaran digital (Natika, 2024). Pengaruh pengendalian internal terhadap tunggakan tagihan air menunjukkan bahwa sistem pengelolaan yang lebih terstruktur dan berbasis digital mampu mengurangi tingkat keterlambatan pembayaran. Studi ini menggarisbawahi bahwa efektivitas pengendalian internal, seperti pemberian notifikasi tagihan dan kemudahan akses pembayaran, memiliki dampak signifikan terhadap kepatuhan pelanggan (Triyuda Prawira et al., 2024). Dalam konteks aplikasi E-PUDAM, fitur notifikasi dan kemudahan akses pembayaran melalui berbagai metode digital telah membantu meningkatkan kepatuhan pelanggan.

Penelitian tentang efisiensi pemulihan biaya penuh dalam meningkatkan pendapatan PDAM Kabupaten Banyuwangi menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pembayaran dapat membantu perusahaan daerah air minum dalam meningkatkan pendapatan melalui penurunan jumlah tunggakan pelanggan (CLAUDIA PUTRI, Yosky Margaretha; PROBOWULAN, Diyah; MAHARANI, 2017). Dengan adanya aplikasi E-PUDAM, pembayaran tagihan menjadi lebih teratur dan terpantau, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap stabilitas keuangan perusahaan.

Penelitian tentang kepuasan pelanggan PUDAM Kabupaten Demak menekankan pentingnya hubungan yang baik antara perusahaan dan pelanggan. Studi ini menemukan bahwa kepercayaan, penanganan masalah, dan customer relationship memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Endang Swastuti et al., 2022). Hasil ini relevan dengan implementasi aplikasi E-PUDAM, di mana kemudahan akses layanan dan transparansi dalam pembayaran turut meningkatkan kepuasan pelanggan serta loyalitas mereka terhadap PUDAM Banyuwangi.

Selain itu, penelitian tentang kapabilitas sistem pelayanan pelanggan PDAM Sidoarjo menunjukkan bahwa otomatisasi proses, penguatan pengawasan, serta evaluasi berkala sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Studi ini menyoroti bahwa pengelolaan keluhan dan pencatatan meteran air yang masih dilakukan secara manual berisiko menimbulkan kesalahan data dan keterlambatan pemrosesan (Safitri et al., 2024). Dalam konteks E-PUDAM, penerapan teknologi digital telah membantu mengatasi tantangan ini dengan menyediakan sistem pembayaran yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

Di sisi lain, penelitian tentang efektivitas PDAM dalam meningkatkan pelayanan publik mengungkap bahwa keberhasilan implementasi sistem digital sangat bergantung pada tingkat literasi digital masyarakat serta kemudahan akses layanan (Rawung et al., 2020). Oleh karena itu, sosialisasi yang intensif mengenai cara penggunaan aplikasi dan manfaatnya sangat diperlukan untuk meningkatkan efektivitas penggunaannya.

Selain itu, penelitian mengenai faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran menunjukkan bahwa faktor ekonomi pelanggan, kepuasan terhadap layanan air, dan aksesibilitas sistem pembayaran merupakan aspek utama yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan (Ramadani Pane & Ahmad, 2024). Oleh karena itu, dengan pendekatan sosialisasi yang tepat, diharapkan dapat meningkatkan pemanfaatan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi dan menurunkan angka tunggakan tagihan pelanggan di Cabang Rogojampi.

Untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan melalui aplikasi E-PUDAM, diperlukan strategi sosialisasi yang efektif. Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap manfaat aplikasi E-PUDAM Banyuwangi dalam mempermudah pembayaran tagihan air. Dengan adanya sosialisasi ini, diharapkan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran tepat waktu melalui sistem digital dapat meningkat. Selain itu, kegiatan ini juga bertujuan untuk

mengidentifikasi kendala yang dihadapi pelanggan dalam penggunaan aplikasi E-PUDAM serta memberikan solusi yang efektif agar aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal. Panduan penggunaan aplikasi juga akan disediakan agar lebih mudah dipahami oleh pelanggan dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi. Secara keseluruhan, diharapkan kegiatan ini dapat membantu mengurangi angka keterlambatan pembayaran tagihan air serta meningkatkan transparansi dan efisiensi operasional di PUDAM Banyuwangi.

METODE

Metode pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah Participatory Action Research (PAR), yaitu suatu pendekatan penelitian yang melibatkan partisipasi aktif pelanggan, pihak PUDAM Banyuwangi Cabang Rogojampi, serta peneliti dalam mengidentifikasi masalah, merancang solusi, melakukan evaluasi dan monitoring. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses sosialisasi aplikasi E-PUDAM lebih efektif, relevan dengan kebutuhan pelanggan, serta memiliki dampak yang lebih berkelanjutan. Tahapan yang dilakukan meliputi:

- a. Persiapan dan Perencanaan
 1. Melakukan diskusi kelompok terfokus (Focus Group Discussion – FGD) dengan pelanggan dan pihak PUDAM Banyuwangi untuk mengidentifikasi kendala utama dalam penggunaan aplikasi E-PUDAM.
 2. Menyusun materi sosialisasi yang mencakup panduan penggunaan aplikasi E-PUDAM, fitur-fitur yang tersedia, manfaat penggunaannya, serta pentingnya pembayaran tepat waktu.
 3. Mengembangkan media sosialisasi, seperti pamflet, poster, dan video tutorial, guna memudahkan pemahaman pelanggan.
- b. Pelaksanaan Kegiatan
 1. Penyuluhan, menyampaikan informasi mengenai aplikasi E-PUDAM Banyuwangi, fitur-fitur yang tersedia, serta manfaat penggunaannya dalam proses pembayaran tagihan.
 2. Pelatihan, memberikan panduan praktik penggunaan aplikasi, mencakup langkah-langkah pendaftaran, cara melakukan pembayaran, serta akses informasi tagihan.
 3. Pendampingan, memberikan bimbingan langsung kepada pelanggan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi guna memastikan pemahaman dan keterampilan mereka dalam mengoperasikan aplikasi.
- c. Evaluasi dan Monitoring
 1. Melakukan survei sebelum dan sesudah sosialisasi untuk mengukur tingkat pemahaman dan kesadaran pelanggan terhadap aplikasi E-PUDAM.
 2. Melakukan wawancara langsung dengan pelanggan PUDAM Cabang Rogojampi untuk mendapatkan umpan balik mengenai efektivitas sosialisasi dan kendala yang masih dihadapi.
 3. Memantau peningkatan jumlah pelanggan yang mulai menggunakan aplikasi setelah sosialisasi guna mengukur dampak kegiatan ini terhadap peningkatan kepatuhan pembayaran.

Metode pelaksanaan dengan pendekatan Participatory Action Research (PAR) diharapkan, kesadaran dan pemahaman pelanggan mengenai aplikasi E-PUDAM dapat meningkat secara signifikan, sehingga lebih banyak pelanggan yang memahami manfaat dan cara penggunaannya. Selain itu, tingkat kepatuhan dalam pembayaran tagihan air diharapkan meningkat, yang berdampak positif terhadap arus kas dan stabilitas keuangan PUDAM Banyuwangi. Penguatan kolaborasi antara pelanggan dan pihak PUDAM juga menjadi salah satu hasil utama yang diharapkan, sehingga solusi yang dihasilkan lebih inklusif dan sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat. Lebih lanjut, dengan meningkatnya kesadaran digital dan kemudahan akses pembayaran melalui aplikasi, diharapkan angka keterlambatan pembayaran dapat berkurang secara signifikan, sehingga efektivitas layanan air minum semakin optimal. Dengan demikian, strategi sosialisasi dan implementasi aplikasi E-PUDAM dapat memberikan dampak yang lebih besar dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap pembayaran tagihan air di PUDAM Banyuwangi Cabang Rogojampi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi pemanfaatan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi yang dilakukan di Cabang Rogojampi bertujuan untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan air secara tepat waktu. Kegiatan ini melibatkan berbagai metode sosialisasi, seperti penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan langsung kepada pelanggan. Hasil dari kegiatan ini menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terkait manfaat dan cara penggunaan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi.

Berdasarkan survei yang dilakukan sebelum dan sesudah sosialisasi, terdapat peningkatan pemahaman pelanggan mengenai aplikasi E-PUDAM Banyuwangi. Sebelum sosialisasi, sebanyak 40% pelanggan mengaku tidak mengetahui fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Setelah sosialisasi, angka ini turun menjadi 15%, yang menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian berhasil meningkatkan kesadaran masyarakat. Selain itu, data dari PUDAM Banyuwangi menunjukkan bahwa sebelum sosialisasi, sekitar 35% pelanggan menunggak pembayaran lebih dari satu bulan. Setelah kegiatan sosialisasi, angka ini menurun menjadi 20% dalam kurun waktu dua bulan setelah kegiatan berlangsung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya sosialisasi yang efektif mampu meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam melakukan pembayaran tagihan secara tepat waktu.

Sebelum adanya aplikasi E-PUDAM, pelanggan hanya bisa melakukan pembayaran melalui kantor cabang atau agen tertentu, yang menyulitkan mereka dengan mobilitas tinggi. Situasi ini mengakibatkan rendahnya tingkat kepatuhan dalam pembayaran, terutama bagi mereka yang memiliki kesibukan tinggi atau akses terbatas ke tempat pembayaran fisik. Selain itu, tidak adanya notifikasi yang mengingatkan pelanggan tentang tagihan mereka menyebabkan pembayaran sering

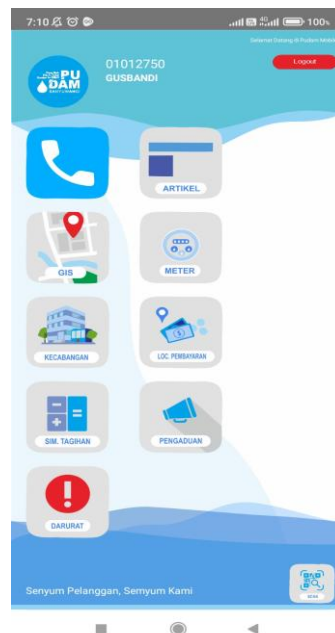
kali terlambat. Hal ini menunjukkan perlunya inovasi dalam sistem pembayaran agar lebih mudah diakses dan lebih efisien bagi pelanggan.

Untuk meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan, beberapa strategi telah diidentifikasi dan diterapkan melalui pemanfaatan teknologi digital. Salah satu langkah utama adalah sosialisasi aplikasi E-PUDAM, yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi tagihan, melakukan pembayaran secara online, dan menerima notifikasi secara otomatis. Edukasi mengenai aplikasi ini dilakukan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti media sosial, SMS, WhatsApp, serta sosialisasi secara langsung agar pelanggan lebih familiar dengan sistem baru ini.



Gambar 1. Bentuk Aplikasi

Selain itu, fitur notifikasi dalam aplikasi E-PUDAM menjadi solusi efektif untuk mengurangi keterlambatan pembayaran. Pelanggan kini mendapatkan pengingat sebelum jatuh tempo, baik melalui aplikasi maupun melalui SMS atau email, sehingga mereka lebih waspada terhadap kewajiban pembayaran mereka. Penyediaan berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank, e-wallet, dan minimarket, juga semakin mempermudah pelanggan dalam melunasi tagihan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.



Gambar 2. Fitur-Fitur yang ada di dalam aplikasi



Gambar 3. Contoh notifikasi tagihan

Hasil dari pengabdian ini juga menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan berdampak signifikan terhadap peningkatan pemahaman dan kepatuhan pelanggan dalam menggunakan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi. Sebelum sosialisasi, sebagian besar pelanggan masih mengalami kesulitan dalam mengakses dan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Namun, setelah dilakukan sosialisasi berupa penyuluhan dan pendampingan, tingkat pemahaman dan penggunaan aplikasi meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa penyuluhan dan pelatihan yang dilakukan efektif dalam meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap aplikasi. Peningkatan ini terjadi karena adanya interaksi langsung dengan pelanggan melalui metode pelatihan dan pendampingan teknis penggunaan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi. Hal ini diperkuat oleh penelitian terdahulu, yang menekankan bahwa kualitas pelayanan dan aksesibilitas digital memainkan peran penting dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan air (Zahrah & Samsudin, 2025).

Meskipun terjadi peningkatan kesadaran dan kepatuhan pelanggan, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam implementasi aplikasi E-PUDAM Banyuwangi. Beberapa kendala utama yang ditemukan adalah literasi digital yang masih rendah, terutama bagi kelompok usia lanjut yang masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, aksesibilitas internet yang terbatas di beberapa wilayah juga menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi. Kebiasaan menggunakan metode konvensional seperti pembayaran melalui loket atau transfer manual juga menjadi tantangan dalam mengubah pola perilaku pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa faktor kemudahan dan fitur layanan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan e-wallet dalam pembayaran tagihan air PDAM. Dengan adanya fitur yang memudahkan pelanggan, penggunaan sistem digital dalam pembayaran tagihan air dapat ditingkatkan secara signifikan (Zubaidah Hanum, Siska Hasibuan, 2025).



Gambar 4. Sosialisasi kepada pelanggan

Keunggulan dari kegiatan sosialisasi ini adalah pendekatan langsung kepada pelanggan yang memungkinkan mereka untuk memahami manfaat aplikasi secara praktis. Selain itu, adanya pendampingan langsung juga membantu pelanggan yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Namun, terdapat kelemahan dalam pelaksanaan kegiatan ini, yaitu keterbatasan waktu dan cakupan wilayah. Sosialisasi yang dilakukan hanya mencakup sebagian pelanggan di Cabang Rogojampi, sehingga masih banyak pelanggan yang belum mendapatkan informasi yang cukup mengenai aplikasi ini. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan dalam sistem PDAM guna mencapai konsep Smart Living, di mana digitalisasi layanan pembayaran dapat menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Setyowati et al., 2019).

Untuk meningkatkan efektivitas penggunaan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi, diperlukan strategi lanjutan yang lebih komprehensif. Strategi tersebut meliputi pembuatan modul digital dan video tutorial agar pelanggan dapat memahami cara penggunaan aplikasi tanpa harus bergantung pada sosialisasi tatap muka. Selain itu, pelibatan komunitas dan agen sosialisasi, seperti tokoh masyarakat dan komunitas lokal, dapat membantu penyebaran informasi mengenai aplikasi secara lebih luas. Integrasi dengan sistem pembayaran yang lebih beragam juga menjadi langkah penting agar pelanggan lebih termotivasi untuk menggunakan aplikasi. Selain itu, mengenai pengembangan jaringan distribusi air minum di Banyuwangi menekankan bahwa peningkatan aksesibilitas terhadap sistem digital dalam pembayaran dapat membantu keberlanjutan operasional perusahaan daerah air minum. Dengan adanya strategi yang lebih berkelanjutan, diharapkan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi dapat diadopsi secara lebih luas oleh pelanggan, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam sistem pembayaran tagihan air di Banyuwangi (Trisnanta et al., 2023).

KESIMPULAN

Kegiatan sosialisasi pemanfaatan aplikasi E-PUDAM Banyuwangi di Cabang Rogojampi berhasil meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan air secara tepat waktu. Hasil evaluasi menunjukkan adanya peningkatan pemahaman masyarakat terhadap manfaat dan fitur aplikasi setelah dilakukan penyuluhan, pelatihan, dan pendampingan langsung. Data yang dikumpulkan menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang menunggak pembayaran lebih dari satu bulan mengalami penurunan signifikan setelah sosialisasi dilakukan.

Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasi aplikasi ini, seperti tingkat literasi digital yang masih rendah, keterbatasan akses internet di beberapa wilayah, serta kebiasaan pelanggan dalam menggunakan metode pembayaran

konvensional. Hambatan-hambatan ini perlu menjadi perhatian dalam pengembangan strategi lanjutan untuk meningkatkan adopsi aplikasi secara lebih luas.

Untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas aplikasi E-PUDAM, diperlukan strategi pendukung seperti penyediaan modul digital dan video tutorial, pelibatan komunitas lokal dalam sosialisasi, serta diversifikasi metode pembayaran yang lebih mudah diakses oleh pelanggan. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan aplikasi E-PUDAM dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi operasional PUDAM Banyuwangi serta meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran tagihan air

DAFTAR PUSTAKA

- CLAUDIA PUTRI, Yosky Margaretha; PROBOWULAN, Diah; MAHARANI, A. (2017). Analisis Efisiensi Pemulihan Biaya Penuh Dalam Meningkatkan Pendapatan (Pada Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Banyuwangi). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Diyanty, V., Mutiara Savitrah, R., & Ayu Anggraheni, D. (2019). *Accounting Information Quality, Board Narrative Disclosure, and the Cost of Debt*. 89(Apbec 2018), 275–280. <https://doi.org/10.2991/apbec-18.2019.36>
- Endang Swastuti, Rahmad Purwanto Widyastomo, Eko Taufik Hidayat, & Tri Widiarto. (2022). Customer Relationship Dan Kepuasan Pelanggan PUDAM Kabupaten Demak. *Serat Acitya*, 11(2), 01–14. <https://doi.org/10.56444/sa.v11i2.645>
- Humairoh, A. P., Listari, S., & Syarif, R. (2021). Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.566>
- Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040>
- Ramadani Pane, A., & Ahmad, N. fadhillah. (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). *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan Indonesia*, 2(1), 33–46.
- Rawung, C. R., Sambiran, S., & Sampe, S. (2020). Efektivitas Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dalam Peningkatan Pelayanan Kebutuhan Air Bersih Pada Masyarakat (Studi. *Jurnal Governance*, 3(1), 1–23.
- Safitri, E. M., Safira, A., Wardinasahira, P., Ertiansyah, A. A., Cintani, N. L., Naja, S., & Ahmad, N. N. (2024). *Analisis Kapabilitas Sistem Pelayanan Pelanggan Menggunakan Framework Cobit 5 (Studi Kasus : Pdam Sidoarjo)*. 06(02), 869–883.
- Sartika, H. (2022). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(3), 1042–1058.
- Triyuda Prawira, Hasdiana, H., & Tarawiru, Y. (2024). Pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Tunggakan Tagihan Rekening Air Pada Pam Tirta Karajae Kota Parepare. *Journal AK-99*, 4(1), 73–82. <https://doi.org/10.31850/ak99.v4i1.3071>
- Yuliani, I., Amin, M., & Savitrah, R. M. (2023). Young Muslim Consumer Behavior on Digital Platform: What can be Learned for Developing Halal Product? *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 7(2), 144. <https://doi.org/10.30983/es.v7i2.7576>