

ANALISIS PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) DAN DAMPAKNYA TERHADAP PENAGIHAN PIUTANG (STUDI KUALITATIF : PADA PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITA BULELENG)

Oleh :

Kadek Wimasri Pradnya Iswari, NIM 2217051238

Program Studi S1 Akuntansi

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingginya piutang tak tertagih pada Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng yang berdampak pada likuiditas dan kualitas pelayanan public. Salah satu faktor penyebab utamanya adalah penerapan *Good Corporate Governance* (GCG) yang belum merata terhadap seluruh pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan GCG dan dampaknya terhadap penagihan piutang dalam upaya meminimalkan piutang tak tertagih. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data primer diperoleh melalui Teknik *Snowball Sampling* dari informan kunci yang meliputi direksi dan kepala bagian yang terkait. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis menggunakan model Milles dan Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan Kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip GCG yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responbilitas, indepedensi, serta kewajaran dan kesetaraan yang telah berjalan dengan baik namun belum sepenuhnya optimal. Penerapan prinsip- prinsip tersebut memberikan dampak signifikan dengan menjadikan proses penagihan lebih sistematis, terstruktur, dan berbasis data. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas penagihan dan pengendalian tunggakan. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa kurangnya disiplin pembayaran pelanggan dan pemahaman pegawai yang belum merata mengenai GCG. Simpulan penelitian ini adalah penerapan GCG yang konsisten berperan penting dalam menekan angka piutang tak tertagih, namun diperlukan penguatan pengendalian internal dan edukasi berkelanjutan bagi pegawai untuk mencapai keberlanjutan keuangan Perusahaan yang maksimal.

Kata Kunci : Good Corporate Governance, Penagihan Piutang, Piutang Tak Tertagih, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.

**ANALYSIS OF *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (GCG) IMPLEMENTATION
AND ITS IMPACT ON DEBT COLLECTION (QUALITATIVE STUDY: AT
PERUMDA AIR MINUM TIRTA HITA BULELENG)**

By:

Kadek Wimasri Pradnya Iswari, NIM 2217051238

Program Studi S1 Akuntansi



ABSTRACT

This research is motivated by the high level of uncollectible accounts at PERUMDA Air Minum Tirta Hita Buleleng, which impacts liquidity and public service quality. One of the main contributing factors is the uneven implementation of Good Corporate Governance (GCG) among all employees. This study aims to analyze the implementation of GCG and its impact on debt collection in an effort to minimize uncollectible accounts. The research method used is qualitative with a case study approach. Primary data were obtained through snowball sampling from key informants, including the board of directors and relevant department heads. Data collection was carried out through in-depth interviews, observation, and documentation, which were then analyzed using the Miles and Huberman model (data reduction, data display, and conclusion drawing/verification). The results indicate that the implementation of GCG principles—comprising transparency, accountability, responsibility, independence, as well as fairness and equality—has been carried out well but is not yet fully optimal. The application of these principles has had a significant impact by making the collection process more systematic, structured, and data-driven. This contributes to improving collection effectiveness and arrears control. Nonetheless, challenges remain, such as a lack of customer payment discipline and uneven employee understanding of GCG. The conclusion of this research is that the consistent application of GCG plays a vital role in reducing uncollectible accounts; however, strengthening internal control and continuous education for employees are necessary to achieve maximum corporate financial sustainability.

Keywords: Good Corporate Governance, Debt Collection, Uncollectible Accounts, Perumda Air Minum Tirta Hita Buleleng.