**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**PI PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DALAM MENGOPTIMALKAN AN**
**PENDAPATAN PADA PAM TIRTA KARAJAE**
**KOTA PAREPARE**

**AFIFAH FARADITA**
**221 350 082**

**Berdasarkan SK Penetapan Pembimbing Nomor :**
**470/KEP/III.3.AU/B/1446H/2024M Telah di Pertahankan dihadapan Tim Penguji**
**Pada Tanggal 14 Oktober 2024 dan telah diperbaiki**

| PEMBIMBING I | PEMBIMBING II |
|---|---|
| Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si | Fajar Ladung, S.E., M.Si |
| NBM : 784 726 | NBM : 1136 785 |

**Mengetahui :**

| Fakultas Ekonomi Dan Bisnis<br>Universitas Muhammadiyah Parepare<br>Dekan, | Program Studi Manajemen |
|---|---|
| Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si | Dr. H. Irwan, M.M |
| NBM : 784 726 | NBM : 1148 468 |

## PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

# PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DALAM MENGOPTIMALKAN PENDAPATAN PADA PAM TIRTA KARAJAE KOTA PAREPARE

**AFIFAH FARADITA**
**221 350 082**

**Berdasarkan SK Penetapan Penguji Nomor: 438/KEP/III.3.AU/FEB/1447H/2025M Telah diujikan Pada Tanggal 29 Agustus 2025 dan dinyatakan memenuhi syarat**

**. PANITIA UJIAN**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Ketua Pelaksana | Dr. H. Irwan, M.M | |

**II. PENGUJI**

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1 | Ketua Penguji | Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si | |
| 2 | Anggota Penguji | Fajar Ladung, S.E., M.Si | |
| 3 | Anggota Penguji | Dr. H. Irwan, M.M | |
| 4 | Anggota Penguji | Jumriani, S.E., M.Si | |

**Mengesahkan :**
**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis**
**Universitas Muhammadiyah Parepare**
**Dekan,**

**Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si**
**NBM : 784 726**

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda – tangan dibawah ini:

| | |
|---|---|
| NAMA | : Afifah Faradita |
| NIM | : 221 350 082 |
| JUDUL SKRIPSI | : Penerapan Sistem Digitalisasi dalam Mengoptimalkan Peningkatan Pendapatan Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare |
| Dosen Pembimbing | : 1. Dr. Syarifuddin Yusuf, M.Si<br>2. Fajar Ladung, SE., M.Si |

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul tersebut diatas, saya tulis sebagai Syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang seluruhnya adalah hasil karya saya sendiri.

Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan karya ilmiah.

Apabila kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat tertentu, saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Parepare, 10 September 2025

Yang membuat pernyataan,




Afifah Faradita

NIM. 221 350 082

# ABSTRAK

**Afifah Faradita, 2025**,. judul penelitian "Penerapan Sistem Digitalisasi dalam Mengoptimalkan Peningkatan Pendapatan Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare". Pembimbing I Syarifuddin Yusuf, dan Pembimbing II Fajar Ladung, Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare (UMPAR).

Tujuan dari Penelitian ini adalah untuk mengetahui. bentuk penerapan dan optimmalisasi sistem digitalisasi dalam meningkatkatkan pendapatan PAM Tirta Karajae Kota Parepare. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode Kualitatif, dimana hasil yang diperoleh yakni Penerapan Sistem yang digunakan oleh PAM Tirta Karajae Kota Parepare saat ini, dapat dikatakan belum mampu mendukung peningkatan pendapatan perusahaan, hal ini dapat dilihat dari fitur yang digunakan pada PDAM Info yakni tentang pembayaran tagihan belum mampu dimaksimalkan oleh semua pelanggan, terbukti untuk Tahun 2021 hingga Tahun 2024 dimana aplikasi ini telah digunakan tunggakan pelanggan masih sangat tinggi. Optimalisasi terhadap penggunaan Sistem Digital pada PAM Tirta Karakae Kota Parepare masih sangat perlu untuk ditingkatkan, dapat dilihat bahwa dari fitur-fitur yang ditawarkan oleh Aplikasi PDAM Info, hanya digunakan beberapa jenis, dan fitur yang terkait dengan efesiensi biaya operasional belum dimanfaatkan atau digunakan, sementara penyebab utama rendahnya pendapatan perusahaan lebih dikarenakan masih tingginya biaya operasionaI yang harus dikeluarkan, bahkan pada beberapa periode justeru membawa perusahaan pada status merugi.

**Kata Kunci : Digitalisasi; Optimalisasi; Pendapatan**

## *ABSTRACT*

*Afifah Faradita, 2025, research title: "Implementation of a Digitalized System to Optimize Revenue Incerease at PAM Tirta Karajae, Parepare City." Supervisor I: Syarifuddin Yusuf, and Supervisor II: Fajar Ladung, Thesis, Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Muhammadiyah University of Parepare (UMPAR).*

*The purpose of this research is to determine the implementation and optimization of a digitalization system to increase revenue at PAM Tirta Karajae, Parepare City. This research was conducted using a qualitative approach. The results showed that the current system implementation at PAM Tirta Karajae, Parepare City, is insufficient to support increased revenue. This is evident from the features used in PDAM Info, specifically bill payment, which have not been maximized by all customers. This is evident from the fact that from 2021 to 2022, when this application was first used, customer arrears were still very high. Optimization of the digital system at the Tirta Karakae Water Company (PDAM) in Parepare City still requires significant improvement. It can be seen that only a few of the features offered by the PDAM Info application are utilized, and features related to operational cost efficiency are underutilized. Meanwhile, the main cause of the company's low revenue is due to the high operational costs that must be incurred, even leading to losses in some periods.*



*Keywords: Digitalization; Optimization; Revenue*


. **KATA PENGANTAR**

***Assalamu 'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*.**

***Alhamdulillahirrabilalamin***, sepantasnyalah sebagai hambanya kita selalu memanjatkan untaian rasa syukur dalam setiap helaan nafas kita, sebab tanpa rahmat dan hidayah-Nya, maka semua nikmat tak akan mampu kita rasakan, termasuk bagian nikmat-Nya yang tak berbilang sehingga sekripsi dengan judul "Penerapan Sistem Digitalisasi dalam Mengoptimalkan Peningkatan Pendapatan Pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare" dapat terselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk penyelesaian masa studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univeristas Muhammadiyah Parepare. Tak lupa pula tersembahkan Shalawat serta salam kepada Baginda Rasulullah Muhammad Sallallahu Alaihi Wasallam yang selalu menjadi panutan serta sumber inspirasi dan teladan terbaik untuk umat manusia.

Keberhasilan terhadap penyelesaian skripsi, tak akan pernah tercapai tanpa dukungan dari mereka yang memiliki sumbangsih terbesar dalam kehidupan ini, olehnya itu hanya sembah sujud dapat tercurahkan kepada kedua Orang Tua tercinta Ayahanda Muhammad Sahrul Yacob dan Ibunda Susiana yang selalu hadir membuka hatinya, mengisi dengan segala doa-doa terbaik untuk anak-anaknya, olehnya itu mungkin ungkapan rasa ini tak berbanding atas kasih sayang mereka, namun izinkan anakda menghaturkan dalam sujud sepenggal ucapan terima kasih tak terhingga, karena kalianlah kebahagiaan di dunia ini dapat tergenggam.

Keterbatasan adalah kodrat tak terelakkan dari seorang hamba Allah. SWT yang penuh kekurangan, maka sangatlah pantas dalam segenap kerendahan hati menghaturkan ucapan terima kasih yang tak mampu diwakilkan dengan kata-kata kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik itu dalam bentuk dukungan moril maupun dukungan materil pada penyelesaian tugas akhir ini. Tekhusus ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus terhaturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Jamaluddin Ahmad, S.Sos., M.Si Rektor Universitas Muhammadiyah Parepare.
2. Bapak Dr. Syarifuddin Yusuf. M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare, sekaligus sebagai Pembimbing I, yang selalu memberikan arahan sehingga skripsi mampu tersusun dengan baik
3. Bapak Dr. H. Irwan, MM. selaku Ketua Program Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare,
4. Bapak Fajar Ladung, SE., M.Si selaku Pembimbing II yang tak pernah jenuh untuk memberikan bimbingan sehingga skripsi ini dapat tersusun sebagai sebuah karya ilmiah yang baik.

5. Seluruh Keluarga dan Handai Taulan yang sepanjang waktu memberikan dukungan baik itu moril maupun materil, terkhusus saudara-saudaraku, terima kasih atas segala pengorbanan, semoga menjadi amal jariah disisi Allah. SWT.
6. Segenap Dosen dan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang senantiasa memberikan dorongan dan semangat baik dalam proses perkuliahan begitupun pada saat akhir penyelesaian studi di Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare.
7. Kepada saudara Chairul Anwar dan Sahabat serta Kerabat, khususnya yang selama ini selalu bersama membagi suka dan duka dalam menjalani masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Parepare yang tak pernah berhenti memberikan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini.

Menjadi yang terbaik tentunya akan sangatlah jauh mampu teraih dalam sebuah usaha dari seorang hamba dengan segenap kekurangannya, namun harapan selalu terpatri dalam sanubari, semoga dalam kedangkalan kajian pada skripsi ini terdapat nilai manfaat walau itu hanya setitik pasir ditengah gurun, dan semoga apa yang tertuang dalam skripsi dapat pula memberikan sumbangsih pengetahuan kepada semua pihak yang mungkin sempat membacanya.

Kesalahan dan kekhilafan adalah sifat hakiki seorang manusia, olehnya itu dalam kesempatan ini tersampaikan permohonan maaf jika saja dalam bagian penulisan skripsi ini terdapat hal yang tidak berkenan. maka mohon kiranya petunjuk apakah dalam bentuk kritik ataupun saran dan tentunya akan menjadi hal yang sangat bermanfaat sehingga dikemudian hari segala bentuk kesalahan dapat diperbaiki.

Billahi Fii Sabilil Haq, Fastabiqul Khaerat
Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Parepare, Agustus 2025

**Afifah Faradita**
NIM. 221 350 082

## DAFTAR ISI


HALAMAN SAMPUL ..... i
LEMBAR PENGESAHAN ..... ii
LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI ..... iii
ABSTRAK ..... iv
*ABSTRACT* ..... v
KATA PENGANTAR ..... vi
DAFTAR ISI ..... viii
DAFTAR TABEL ..... x
DAFTAR GAMBAR ..... xi
BAB I. PENDAHULUAN ..... 1
A. Latar Belakang ..... 1
B. Fokus Penelitian ..... 9
C. Tujuan Penelitian ..... 10
D. Manfaat Penelitian ..... 10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori ..... 13
1. Pendapatan Usaha ..... 13
a. Pengertian Pendapatan ..... 13
b. Konsep Pendapatan ..... 14
c. Sumber Pendapatan Usaha ..... 15
d. Karakteristik Pendapatan ..... 16
2. Sistem Digitalisasi ..... 18
a. Sistem ..... 18
b. Digitalisasi ..... 20
c. Manfaat Sistem Digitalisasi dalam Bisnis ..... 24
d. Jenis-Jenis Sistem Digitalisasi dalam Bisnis ..... 26
3. Digitalisasi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 29
a. Digitalisasi dalam Entitas Bisnis PDAM ..... 29
b. Manfaat Digitalisasi pada Entitas Bisnis PDAM ..... 30
c. Bentuk Digitalisasi pada Entis Bisnis PDAM ..... 32

4. Optimalisasi ..... 38
a. Pengertian Optimalisasi ..... 38
b. Manfaat dan Tujuan Optimalisasi ..... 40
c. Dimensi Optimalisasi ..... 42
d. Optimalisasi Pendapatan Usaha ..... 44
B. Penelitian Terdahulu ..... 47
C. Kerangka Pikir ..... 50
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN
A. Jenis Penelitian ..... 52
B. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... 52
C. Subjek Penelitian ..... 53
D. Informan Penelitian ..... 53
E. Definisi Operasional Variabel ..... 55
F. Jenis dan Sumber Data ..... 56
G. Teknik Pengumpulan Data ..... 59
H. Teknik Analisis Data ..... 61
I. Uji Keabsahan Data ..... 64
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN
A. Sejarah PAM Tirta Karajae Kota Parepare ..... 67
B. Perkembangan PAM Tirta Karajae Kota Parepare ..... 69
C. Visi dan Misi PAM Tirta Karajae Kota Parepare ..... 70
D. Struktur Organisasi PAM Tirta Karajae Kota Parepare ..... 60
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Hasil Penelitian ..... 76
B. Pembahasan ..... 95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan ..... 102
B. Saran ..... 103
DAFTAR PUSTAKA ..... 104
LAMPIRAN ..... 108
BIODATA PENULIS ..... 161

# DAFTAR TABEL


| Tabel | Judul | Hal |
|---|---|---|
| Tabel 4.1 | Tugas Pokok dan Fungsi Pimpinan dan Dewan Pengawas PAM Tirta Karajae Kota Parepare | 73 |
| Tabel 5.1 | Data Pelanggan dan Jumlah Pelanggan Menunggak pada PAM Tirta Karajae Kota Pareare Tahun 2020-2023 | 77 |
| Tabel 5.2 | Siklus Pendapatan PAM Tirta Karajae Tahun 2020-2024 | 78 |
| Tabel 5.3 | Siklus Kondisi Keuangan PAM Tirta Karajae Tahun 2020-2024 | 79 |
| Tabel 5.4 | Fitur PDAM Info dan Penerapannya pada PAM Tirta Karajae Kota Parepare | 87 |
| Tabel 5.5 | Langkah Efesiensi terhadap Penggunaan Biaya Operasional melalui Optimalisasi Pemanfaatan Aplikasi PDAM Info | 92 |

# DAFTAR GAMBAR


| Gambar | Uraian | Hal |
|---|---|---|
| Gambar 2.1 | Kerangka Pikir | 50 |
| Gambar 3.1 | Teknik Analisis Data Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J (2018) | 62 |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi | 72 |

## DAFTAR LAMPIRAN


| | | |
|---|---|---|
| Lampiran 1 | Pedoman Wawancara | 109 |
| Lampiran 2 | Laporan Keuangan | 114 |
| Lampiran 3 | Surat Permohonan Penelitian | 123 |
| Lampiran 4 | Surat Persetujuan Pembimbing | 124 |
| Lampiran 5 | SK Pembimbing | 125 |
| Lampiran 6 | Undangan Proposal | 129 |
| Lampiran 7 | Lembar Konsultasi Proposal | 130 |
| Lampiran 8 | Kartu Kontrol Proposal | 132 |
| Lampiran 9 | Persetujuan Rekomendasi Perbaikan Proposal | 133 |
| Lampiran 10 | Persetujuan Pembimbing | 134 |
| Lampiran 11 | Berita Acara Pelaksanaan Seminar Proposal | 135 |
| Lampiran 12 | Lembar Konsultasi Hasil Penelitian | 139 |
| Lampiran 13 | Kartu kontrol seminar hasil | 141 |
| Lampiran 14 | Persetujuan Rekomendasi Seminar Hasil | 142 |
| Lampiran 15 | Persetujuan Pembimbing Seminar Hasil | 143 |
| Lampiran 16 | Surat Keterangan Publish Jurnal | 144 |
| Lampiran 17 | Surat Keteragan Telah Meneliti | 145 |
| Lampiran 18 | Surat Keterangan Bebas Plagiasi | 146 |
| Lampiran 19 | Surat Undangan Menguji Seminar Hasil | 148 |
| Lampiran 20 | Berita Acara Seminar Hasil | 149 |

| | | |
|---|---|---|
| Lampiran 21 | Kartu Kontrol Ujian Skripsi | 153 |
| Lampiran 22 | Lembar Konsultasi Ujian Skripsi | 154 |
| Lampiran 23 | Persetujuan Pembimbing Ujian Skripsi | 156 |
| Lampiran 24 | Undangan Menguji Ujian Skripsi | 157 |
| Lampiran 25 | Surat Keputusan SK Menguji Ujian Skripsi | 158 |
| Lampiran 26 | Persetujuan Rekomendasi Ujian Skripsi | 160 |