

Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota

Muhammad Adriansyah¹, Nurwani²

^{1,2} Program Studi Akuntansi Syariah, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: m.adriansyaah@gmail.com¹, nurwani@uinsu.co.id²

Abstrak

PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang bergerak pada pelayanan dan penyediaan air bersih bagi masyarakat, khususnya di kota Medan dan sekitarnya. Operasional PDAM Tirtanadi sendiri dibiayai melalui pendapatan yang diterima pihak PDAM Tirtanadi dari pelanggan yang menggunakan jasa PDAM Tirtanadi. Namun pendapatan yang diterima PDAM Tirtanadi tidak maksimal dikarenakan tingginya tingkat tunggakan pelanggan di PDAM Tirtanadi khususnya di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menyebabkan terjadinya tunggakan pembayaran air pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini juga dilakukan dengan interview/wawancara, observasi, dan analisis dokumen saat melakukan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan antara lain; 1) Meter air pelanggan tertimbun; 2) Pintu pagar rumah pelanggan terkunci; 3) Air pelanggan kecil atau mati total; 4) Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas; 5) Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran; 6) Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan; 7) Pendapatan perkapita pelanggan menurun akibat pandemic covid-19.

Kata Kunci: Tunggakan Pembayaran Rekening Air, Pelanggan, Kepuasan Pelanggan, PDAM

Abstract

PDAM Tirtanadi is a company engaged in the service and provision of clean water for the community, especially in the city of Medan and its surroundings. The operation of PDAM Tirtanadi itself is financed through the income received by PDAM Tirtanadi from customers who use the services of PDAM Tirtanadi. However, the income received by PDAM Tirtanadi is not optimal due to the high level of customer arrears at PDAM Tirtanadi, especially at PDAM Tirtanadi Medan City Branch. This study aims to determine the factors that can cause arrears in customer water payments at the Regional Drinking Water Company (PDAM) Tirtanadi Medan City Branch. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. This research was also conducted through interviews, observation, and document analysis when conducting research. The results of the study indicate that the factors that cause arrears include; 1) The customer's water meter is buried; 2) The gate of the customer's house is locked; 3) The customer's water is small or completely dead; 4) Notification of arrears is not delivered by the officer; 5) The customer's habit of delaying payment; 6) Lack of officers to make terminations; 7) The per capita income of customers has decreased due to the covid-19 pandemic.

Keywords: *Arrears of Water Account Payment, Customers, Customer Satisfaction, PDAM*

PENDAHULUAN

Negara merupakan organisasi yang tujuannya adalah membangun kemakmuran dan kesejahteraan rakyat. Untuk mencapai tujuannya tersebut, negara mewujudkannya dengan penyelenggaraan negara. Penyelenggaraan negara dilakukan melalui pembangunan

nasional dalam segala aspek oleh penyelenggaraan negara. Konsep pembangunan secara umum adalah untuk memperbaiki serta membangun kondisi sosial ekonomi masyarakat secara merata, melalui pembangunan yang telah dirancang sedemikian rupa agar kondisi kehidupan masyarakat menjadi lebih maju dan sejahtera.

Salah satu aspek penting yang menunjang kemakmuran masyarakat adalah penyediaan air bersih, walaupun bukan menjadi prioritas, namun tetap menempati urutan yang sangat penting dalam mencapai kemakmuran masyarakat. Air sendiri merupakan suatu kebutuhan vital bagi setiap orang, untuk air minum, mandi, mencuci, memasak dan lainnya. Namun mengingat bahwa tidak semua daerah bisa mendapatkan air bersih, maka perlu adanya pemerataan distribusi air bersih ke seluruh kawasan agar kemakmuran masyarakat bisa tercapai. Arti penting air telah diatur oleh pemerintah dalam Undang-Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 3 yang menyatakan bahwa bumi dan air dan kekayaan alam yang terkandung di dalamnya dikuasai oleh negara dan dipergunakan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sumber daya air di Indonesia dikelola oleh Perusahaan Air Minum (PAM) yang mendapat wewenang langsung dari pemerintah dalam pengelolaan kebutuhan konsumsi air bersih bagi masyarakat dan yang berada di setiap pemerintahan daerah dinamakan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1962 tentang Pemerintah Daerah, menyediakan barang atau jasa untuk mewujudkan hajat hidup orang banyak sesuai dengan manfaat pembangunan ekonomi, kondisi dan sifat yang disediakan. Dan kemungkinan tata kelola, perusahaan yang baik dan bidang yang berhubungan dengan keuntungan. Struktur pengendalian yang baik dapat mencegah kesalahan dan ketidakberesan serta mengurangi risiko ke tingkat terendah yang dapat diterima. Sistem pengendalian in-house yang ada tidak dimaksudkan untuk menghilangkan semua kasus penipuan atau kesalahan, tetapi menekankan terjadinya kesalahan dan penyimpangan dalam kisaran yang wajar dan wajar, serta cepat dan tepat.

Perusahaan Air Minum Masyarakat (PDAM) adalah instansi pemerintah yang kegiatan utamanya mengelola, mendistribusikan, dan menyediakan air bersih bagi masyarakat. Tata kelola perusahaan sebagai perusahaan harus didasarkan pada pengelolaan perusahaan yang sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi dalam rangka memenuhi fungsi bisnis mengoptimalkan keuntungan untuk pertumbuhan perusahaan jangka panjang. Untuk mencapai tujuan ini, PDAM harus menyadari perlunya pengelolaan yang tepat dengan menerapkan pengendalian internal yang tepat untuk mencapai pengelolaan yang lebih efektif di semua bidang kegiatan ekonomi

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Sumatera Utara BAB XVIII Tentang Hak Dan Kewajiban Pelanggan Pasal 59 (a) menyatakan, pelanggan wajib membayar rekening air dan air limbah setiap bulan (Utara, 2018). Berdasarkan perda tersebut, pelanggan selaku pengguna jasa yang diberikan PDAM Tirtanadi wajib membayar tagihan rekening air yang mereka gunakan setiap akhir bulan. Pembayaran tentunya bertujuan untuk menjaga agar operasional PDAM Tirtanadi tetap berjalan sebagaimana mestinya dan dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih banyak ditemui pelanggan yang tidak membayar kewajiban mereka karena berbagai alasan. Berikut data pelanggan yang menunggak pembayaran di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota:

Tabel 1. Jumlah Tunggakan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota

No	Tahun	Jumlah Pelanggan (NPA)
1	2020	22
2	2021	4.009
3	2022	7.739

Sumber : PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota 2022

Data diatas menunjukkan bahwa tingkat tunggakan pelanggan yang terjadi di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota dalam kurun waktu 3 tahun terakhir mengalami peningkatan

yang signifikan. Lonjakan tunggakan antara tahun 2020 dengan 2021 disebabkan adanya pandemic covid-19 yang menyebabkan segala sektor yang terdampak tanpa terkecuali sektor ekonomi juga mengalami distrupsi. Pemberlakuan PSBB hingga PPKM juga berdampak pada berkurangnya mobilitas masyarakat, sehingga menyebabkan permintaan kebutuhan air meningkat. Pandemic Covid-19 secara langsung menyebabkan perusahaan-perusahaan harus merumahkan karyawan dan mengurangi beban gaji dan upah karyawan dengan cara mengurangi jumlah tenaga kerja untuk menekan arus kas keluar, dari berkurangnya pendapatan perusahaan-perusahaan yang diakibatkan dari Pandemi Covid-19. Akibat dari PHK massal yang dilakukan oleh perusahaan-perusahaan adalah hilangnya pendapatan para pekerja sehingga masyarakat yang terkena dampak PHK akan menghemat biaya pengeluarannya secara besar-besaran juga. Dengan hilangnya pendapatan tetap tersebut menyebabkan tingkat belanja masyarakat menjadi berkurang, dan akhirnya menyebabkan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirtanadi tidak dapat melunasi atau membayar tagihan rekening airnya, hal ini secara langsung berdampak pada arus masuk kas perusahaan. Tunggakan yang tidak dibayar oleh pelanggan merupakan beban bagi perusahaan. Dengan tingginya beban perusahaan, perusahaan dapat mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berimbas pada kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Permasalahan yang sering timbul ketika pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota tidak membayar tagihan yang harus dibayarkan adalah karena ketidakmampuan pelanggan atau pelanggan sama sekali sengaja tidak membayar tagihan tersebut. Penunggakan pembayaran banyak terjadi pada golongan rumah tangga dan golongan niaga (Johns, 2003). Pengertian tunggakan sendiri adalah adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo namun belum dilakukan pembayaran sepenuhnya atas penggunaan jasa atau produk tersebut oleh pihak yang berhutang. Pelanggan tentunya diwajibkan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan air bersih yang diterimanya tepat waktu, apabila pelanggan terlambat membayar, maka PDAM Tirtanadi akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian ini dilakukan mengingat pentingnya pendapatan bagi perusahaan agar operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik dan agar perusahaan dapat mengambil langkah dan kebijakan-kebijakan melalui saran yang diberikan oleh peneliti. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota.

Pengertian Pelanggan

Pelanggan merupakan faktor yang sangat mempengaruhi keberhasilan sebuah perusahaan, hal ini dikarenakan kelangsungan perusahaan sangat bergantung pada arus kas masuk perusahaan, karena tanpa adanya arus kas masuk maka operasional perusahaan akan terhambat. Perusahaan akan selalu berhubungan dengan pelanggan sebagai pengguna jasa perusahaan. Pelanggan adalah seseorang yang secara continue dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut. Pelanggan merupakan orang yang membeli produk (jasa) dari perusahaan dan merupakan pihak yang sangat penting, karena kepada pelanggan perusahaan bergantung. Beberapa hal yang harus dilakukan perusahaan sebagai wujud tanggung jawabnya kepada pelanggan meliputi sebagai berikut:

1. Memberikan produk (jasa) yang terbaik yang sesuai dengan tuntutan mereka.
2. Memberlakukan pelanggan secara adil dalam semua transaksi, termasuk pelayanan yang tinggi dan memperbaiki ketidak pastian mereka.
3. Membuat setiap usaha untuk menjamin kesehatan dan keselamatan pelanggan, demikian juga kualitas lingkungan mereka akan dijaga kelangsungannya dan ditingkatkan dengan jasa perusahaan.

Dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk(jasa) yang diterima dan yang diharapkan.

Kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku setiap orang dalam menentukan apakah biaya yang dikeluarkan berhubungan dengan keuntungan yang diterima. Jika

terbukti tidak ada bandingannya, pelanggan mengeluh, dalam hal ini konsumsi pelanggan meningkatkan layanan yang diterima pelanggan, tergantung pada batas kebutuhan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor terpenting bagi sebuah perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat memengaruhi penjualan dan kemajuan perusahaan di masa depan. Dengan memuaskan banyak pelanggan perusahaan dengan produk dan layanan yang mereka terima dari perusahaan, mereka menjadi lebih loyal, terus menggunakan produk dan layanan perusahaan, mengurangi kepekaan mereka terhadap harga produk, dan mengurangi biaya kesalahan pemasaran. dan reputasi perusahaan. Jika kepuasan pelanggan rendah, pelanggan mungkin tidak menggunakan produk perusahaan dan dapat memberikan komentar atau pendapat buruk kepada kerabat. Hal ini tentunya berdampak negatif bagi perusahaan dalam kurun waktu tertentu.

Jenis-Jenis Pelanggan

Pelanggan dapat berupa individu (perorangan) maupun kolektif (organisasi). Secara umum pelanggan dibagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Pelanggan Internal (*Internal Customer*)

Pelanggan dari perusahaan itu sendiri di lingkungan perusahaan dapat digolongkan sebagai pelanggan internal, meskipun unit kerja dan wilayahnya berbeda. Pelanggan ini memiliki pengaruh yang sangat penting dalam perusahaan. Pelanggan internal membutuhkan kerja tim, kolaborasi, sistem dan struktur kerja yang efisien, pekerjaan berkualitas tinggi, dan pengiriman tepat waktu.

2. Pelanggan Eksternal (*External Customer*)

Pelanggan yang datang dari luar perusahaan untuk membeli barang atau jasa yang diproduksi oleh atau dipengaruhi oleh perusahaan, tetapi bukan anggota organisasi yang memproduksi produk tersebut, juga menerima barang dari perusahaan. Pelanggan jenis ini adalah pelanggan yang terdiri dari masyarakat umum yang menerima barang, produk, atau jasa dari perusahaan. Oleh karena itu, kualitas suatu produk atau jasa harus diperhatikan sesuai dengan permintaan atau kebutuhan dari produk atau jasa tersebut. (Humairah, 2020)

Peran Pelanggan

Peran pelanggan merupakan aset terbesar bagi perusahaan, karena tanpa adanya pelanggan perusahaan tidak akan berjalan dengan lancar. Kelangsungan suatu perusahaan mutlak tergantung dari ada tidaknya perhatian yang besar terhadap kebutuhan pelanggan. Semakin banyak dan semakin loyal pelanggan terhadap perusahaan, maka semakin kuat kemungkinan perusahaan meraih kesuksesannya. Sehingga peran pelanggan sangat penting dibutuhkan bagi perusahaan. Secara terperinci pelanggan memiliki peran antara lain:

1. Konsumen sebagai pengguna dari barang atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan
2. Konsumen sebagai motivator bagi kegiatan perusahaan. Semakin banyak barang atau jasa yang digunakan pelanggan, maka semakin tinggi pula motivasi perusahaan dalam memproduksi barang atau jasa tersebut.
3. Pelanggan dapat menciptakan efek berantai dalam terciptanya peningkatan pendapatan nasional suatu perusahaan. (Humairah, 2020)

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan adalah tingkat perasaan senang seseorang atas kinerja atau hasil dari produk yang dirasakan dengan harapannya. Harapan tersebut dapat berupa pengalamannya dimasa lampau, komentar kerabat serta janji dan informasi pemasar dan pesaingnya. Pelanggan yang puas akan pelayanan perusahaan, akan menjadi pelanggan setia bagi perusahaan dan akan memberikan pendapat serta informasi yang baik pula terhadap perusahaan kepada orang lain (Rohaeni & Marwa, 2018). Kepuasan dibagi menjadi dua, yaitu kepuasan fungsional yang merupakan kepuasan yang diperoleh dari produk yang digunakannya, misalnya kualitas air yang didapat dari PDAM Tirtanadi. Dan kepuasan psikologis yang merupakan kepuasan yang tidak berwujud dari produk, misalnya pelayanan yang baik oleh PDAM Tirtanadi kepada pelanggannya (Nasution, 2021).

Kepuasan pelanggan mempengaruhi perilaku setiap orang yang menilai apakah biaya yang dikeluarkan akan sebanding dengan keuntungan yang diterima. jika terbukti tidak sebanding maka pelanggan akan memberikan keluhan dan jika sama, konsumsi pelanggan

akan meningkatkan pelayanan yang diterima pelanggan sesuai dengan batas kebutuhannya. Kepuasan pelanggan merupakan elemen terpenting bagi perusahaan, dikarenakan kepuasan pelanggan dapat mempengaruhi tingkat pendapatan dan kemajuan perusahaan di masa mendatang. Terdapat dua metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan yang berpusat pada pelanggan perlu memberi pelanggan mereka kesempatan terbaik untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang tersedia antara lain kotak saran yang ditempatkan di lokasi yang strategis dan kartu komentar yang menyediakan saluran telepon.

2. Survei kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan disurvei menggunakan metode survei melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi. Melalui survei, kami menerima tanggapan dan umpan balik langsung dari pelanggan kami dan menunjukkan tanda-tanda positif bahwa mereka memperhatikan mereka.

Ada berbagai cara untuk mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode ini, antara lain:

1. Mengukur langsung melalui kepuasan yang dilaporkan secara langsung, yaitu pertanyaan-pertanyaan seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.
2. Ketidakpuasan turunan, yaitu pertanyaan tentang harapan pelanggan terhadap pelayanan.
3. Analisis masalah. Ini mengungkapkan dua hal penting yang digunakan pelanggan sebagai responden: (i) masalah yang mereka hadapi sehubungan dengan penawaran perusahaan dan (ii) saran perbaikan.
4. Analisis kepentingan-kinerja. Ini berarti bahwa pendekatan ini meminta responden untuk mengurutkan berbagai elemen penawaran berdasarkan pentingnya elemen tersebut. (Hasibuan, 2018)

Indikator Kepuasan Pelanggan

Indikator – indikator kepuasan pelanggan adalah:

1. Nilai pelanggan yaitu memberikan informasi dengan baik terhadap sesuatu yang dibutuhkan pelanggan.
2. Respon pelanggan adalah membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dengan kualitas produknya.
3. Persepsi pelanggan adalah pelanggan merasa puas dengan proses dan pelayanan yang diberikan.

Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap pandangan dan harapan dari pelanggan. Perusahaan perlu mengetahui faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut (Kereta, 2014). Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pandangan dan harapan pelanggan terhadap produksi air minum adalah sebagai berikut:

1. Kebutuhan dan keinginan, jika kebutuhan dan keinginan terhadap produksi air minum sangat tinggi, maka harapan-harapan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas produk dan layanan yang akan diterimanya juga akan tinggi, begitu pula sebaliknya;
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing;
3. Pengalaman kerabatnya, cerita kerabat tentang kualitas produk dan layanan yang diterima dari perusahaan;
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari iklan dan pemasaran yang dilakukan oleh perusahaan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Menurut Lutfhi Azhar (2013) beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen, ketidakpuasan konsumen disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang cukup dapat dikontrol oleh organisasi, misalnya perwakilan yang tidak pengertian, jam kerja yang elastis, kesalahan pencatatan pertukaran. Kemudian lagi, faktor

eksternal yang melewati kendali organisasi, seperti iklim, gangguan terhadap kerangka kerja publik, kejahatan, dan masalah individu klien (Azhar, 2013).

Menurut Riski Muliadi Nasution (2019) ada 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas produk, pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan sesuai harapan dan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang mereka dapatkan dari PDAM Tirtanadi memuaskan, tentunya hal ini sangat penting bagi perusahaan jasa.
3. Faktor emosional, konsumen merasa bangga dan mendapat keyakinan bahwa orang lain kagum terhadapnya dikarenakan menggunakan produk dengan merek tertentu. Kepuasan yang diperoleh didapatkan melalui kepuasan sosial.
4. Harga, produk yang memiliki kualitas yang sama namun dengan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi dimata masyarakat.
5. Biaya dan kemudahan, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk dan jasa. (Nasution, 2021).

Jika dicermati lebih lanjut, pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan, antara lain:

1. Minimalkan kesenjangan antara manajemen dan pelanggan.
2. Organisasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi untuk meningkatkan proses layanan. Ini termasuk meningkatkan pola pikir, perilaku, keterampilan dan pengetahuan dari semua sumber daya yang ada.
3. Memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk mengajukan keluhan. Misalnya, gunakan hotline gratis untuk membentuk tim saran dan kritik.
4. Bangun dan terapkan kemitraan pemasaran yang akuntabel dan proaktif, tergantung pada situasi pemasaran Anda. Setelah proses pelayanan berlangsung, perusahaan akan menghubungi pelanggan
5. Menentukan kepuasan dan harapan pelanggan (tanggung jawab) perusahaan menghubungi pelanggan dari waktu ke waktu
6. Saatnya untuk mengetahui kemajuan layanan. Pemasaran kemitraan adalah pendekatan bagi bisnis untuk lebih dekat dengan pelanggan mereka dan membantu mereka meningkatkan citra dan posisi pasar mereka.

Program kepuasan pelanggan yang bagus dapat memberikan manfaat bagi perusahaan antara lain:

1. Meningkatkan pendapatan perusahaan.
2. Manfaat ekonomi.
3. Redaksi sensitivitas harga.
4. Kesuksesan bisnis di masa mendatang.

Pelanggan yang puas dengan produk dan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan akan terus menggunakan jasa dari perusahaan tersebut sehingga dengan sendirinya akan meningkatkan pendapatan bagi perusahaan.

Pelanggan yang tidak puas dengan produk dan pelayanan perusahaan akan memutuskan untuk:

1. Menghentikan untuk membeli dan menggunakan jasa dan produk dari perusahaan.
2. Mengeluh kepada perusahaan atau pihak ketiga yang mana dapat menyebabkan nama perusahaan dimasyarakat menjadi buruk.
3. Mengembangkan komunikasi buruk dari mulut ke mulut.

Pengertian Pembayaran

Pembayaran adalah seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang dipakai untuk melaksanakan pemindahan dana, guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Pembayaran rekening pemakaian air dilakukan setiap akhir bulan sesuai dengan pemakaian air, baik melalui pembayaran langsung maupun secara online (Muridah, 2018).

Kewajiban pembayaran rekening air oleh pelanggan telah di atur pada Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Perusahaan Daerah Air

Minum Sumatera Utara BAB XVIII Tentang Hak Dan Kewajiban Pelanggan Pasal 59 (a) menyatakan, pelanggan wajib membayar rekening air dan air limbah setiap bulan (Utara, 2018).

Pengertian Tunggakan

Tunggakan adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo namun belum dilakukan pembayaran sepenuhnya atas penggunaan jasa atau produk tersebut oleh pihak yang berhutang. Jika pembayaran atas rekening air pelanggan melampaui jadwal atau menunggak, maka akan dikenakan sanksi sebagai berikut:

1. Sampai dengan 3 (tiga) minggu dari jadwal waktu pembayaran dikenakan denda sesuai peraturan PDAM yang berlaku;
2. Lebih dari 3 (tiga) minggu dari jadwal waktu pembayaran dikenakan penyegelan tanpa pemberitahuan atau dikenakan uang penyegelan/denda;
3. Lebih dari 2 (dua) bulan dari jadwal waktu pembayaran dikenakan sanksi pencabutan meter air, dan denda serta penyambungan kembali paling lambat 7 (tujuh) hari setelah melunasi seluruh denda dan tunggakan rekening air tersebut (Muridah, 2018).

Piutang merupakan tuntutan perusahaan kepada pihak lain, baik individu maupun kelompok, atas barang atau jasa yang diharapkan diselesaikan melalui pembayaran di masa mendatang. Piutang menurut akuntansi adalah hak pembayaran yang sah dan ditagih atas produk/jasa yang diberikan dengan pembayaran tidak tuntas.

Pengertian Rekening

Rekening adalah nomor unik yang berfungsi sebagai alat transaksi. Setiap orang boleh memiliki lebih dari satu nomor rekening namun susunannya tetap akan berbeda-beda. Nomor rekening berfungsi untuk melacak dan mencatat transaksi milik tiap individu sehingga tidak terjadi kesalahan.

Faktor-Faktor Penyebab Tunggakan Rekening Air

Menurut Malia Henni (2016) faktor penyebab tunggakan pelanggan diantaranya:

1. Proses pembayaran yang rumit dan sistem yang kurang dimengerti oleh pelanggan;
2. Pendapatan perkapita pelanggan rendah;
3. Kesenjangan pelanggan menunda pembayaran;
4. Sikap petugas yang kurang kooperatif;
5. Denda keterlambatan rendah. (Henni, 2016).

Adapun faktor-faktor lain yang dapat menyebabkan terjadinya tunggakan pembayaran oleh pelanggan atas penagihan yang menyebabkan terjadinya piutang usaha oleh perusahaan diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Adanya wabah penyakit yang mengganggu stabilitas ekonomi.
2. Adanya tahun ajaran baru sekolah yang menyebabkan pelanggan lebih mengutamakan untuk memnuhi kebutuhan ajaran baru tersebut dan menunda pembayaran yang menyebabkan terjadinya tunggakan rekening air.
3. Adanya hari-hari besar seperti lebaran yang menyebabkan keperluan keluarga meningkat signifikan sehingga pelanggan lebih mendahulukan keperluan tersebut dan menunda pembayaran.
4. Adanya sumber piutang tak tertagih karena pelanggan lari, meninggal, bangkrut, sehingga tidak memiliki kemampuan untuk membayar tagihan rekeningnya.
5. Adanya piutang tak tertagih yang timbul dari pemilik sebelumnya (pelanggan pertama) yang tidak membayar tagihan rekeningnya sehingga terbebankan ke pemilik berikutnya (pelanggan kedua). (Humairah, 2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Alasan peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif adalah karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati dilapangan secara spesifik, transparan dan lebih mendalam. Penelitian ini dilakukan dengan interview/wawancara, observasi, dan analisis dokumen saat melakukan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembayaran rekening air oleh pelanggan merupakan pemasukan pendapatan utama dari PDAM Tirtanadi, pembayaran rekening air oleh pelanggan akan digunakan untuk operasional PDAM Tirtanadi yang bergerak pada jasa penyedia air bersih untuk masyarakat. Namun pendapatan yang diterima PDAM Tirtanadi dari pembayaran rekening air oleh pelanggan terbilang tidak maksimal, hal ini dikarenakan tingginya tunggakan pembayaran yang terjadi di PDAM Tirtanadi khususnya PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. Hal ini perlu menjadi perhatian lebih pihak direksi dan manajemen PDAM Tirtanadi dalam mengatasi tingginya angka tunggakan yang terjadi. Beberapa strategi dalam penagihan sampai sanksi atas tunggakan yang diberikan kepada pelanggan penunggak masih belum maksimal dalam mengurangi tingginya angka tunggakan yang terjadi. Dampak buruk yang ditimbulkan oleh tingginya tunggakan pelanggan adalah :

1. Perolehan laba menurun;
2. Meningkatkan kerugian perusahaan;
3. Menurunnya kualitas perusahaan;
4. Menurunnya kesehatan anggota perusahaan;
5. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berkurang dikarenakan kurangnya dana untuk membiayai operasional yang baik.\

Berdasarkan laporan, observasi dan wawancara dengan Sri Liani selaku asisten 1 kepala bagian Jaringan Perpipaan & PKA pada tanggal 23 Februari 2022 yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan magang di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya penunggakan pembayaran oleh pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota diantaranya adalah :

1. Meter air pelanggan tertimbun sehingga menyebabkan terhambatnya pencatatan meter penggunaan air selama sebulan, petugas catat meter terkadang mencatat jumlah penggunaan air dengan cara menebak atau menerka-nerka sehingga pembayaran rekening air pelanggan menjadi lebih tinggi dari seharusnya dan hal ini membuat pelanggan enggan untuk membayar tagihannya;
2. Pintu pagar rumah pelanggan terkunci, sehingga petugas catat meter tidak bisa melakukan pencatatan;
3. Air pelanggan kecil atau mati total, ini merupakan masalah yang sering dihadapi oleh pelanggan PDAM Tirtanadi, walau sudah menyampaikan pengaduan berulang kali ke pihak PDAM Tirtanadi, masih tetap ada beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan air sebagaimana mestinya. Hal ini menyebabkan pelanggan merasa tidak pantas untuk membayar tagihan dengan pelayanan yang di dapatkan;
4. Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas, hal ini terkadang terjadi karena petugas yang lalai atau petugas yang menitipkan surat tunggakan ke tetangga pelanggan namun tidak disampaikan oleh tetangganya, hal ini menyebabkan tunggakan menjadi lebih tinggi;
5. Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran diakhir waktu, sehingga terkadang pelanggan tidak sempat membayar dan memutuskan untuk melakukan pembayaran dibulan berikutnya dengan sanksi bulan pertama;
6. Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan, dengan kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan, menyebabkan pelanggan merasa bahwa instalasi air milik mereka akan diputuskan dalam waktu lama sehingga menyebabkan pemakaian air terus berlanjut namun pembayaran tetap menunggak;
7. Pendapatan perkapita pelanggan PDAM Tirtanadi mengalami penurunan signifikan akibat dari pandemi covid-19. Pandemi covid-19 menyebabkan banyaknya para pekerja yang mengalami pemutusan hubungan kerja (PHK) ditempat mereka bekerja sehingga secara langsung menyebabkan banyak orang kehilangan pendapatan tetapnya dan pendapatan pun menurun sehingga sulit untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka. Dengan sulitnya pemenuhan kebutuhan sehari-hari, pelanggan pun terpaksa mengabaikan pembayaran rekening air dikarenakan dana yang tidak mencukupi (Narasumber, 2022).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan oleh pelanggan adalah :

1. Meter air pelanggan tertimbun,
2. Pintu pagar rumah pelanggan terkunci,
3. Air pelanggan kecil atau mati total,
4. Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas,
5. Kebiasaan pelanggan untuk menunda pembayaran diakhir waktu,
6. Kurangnya petugas untuk melakukan pemutusan,
7. Pendapatan perkapita pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota turun akibat pandemi covid-19.

Terdapat beberapa hal yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat tunggakan rekening air pelanggan diantaranya :

1. Pihak cabang harus lebih memantau petugas di bagian layanan dan perbaikan, karena kedua bagian ini saling berkaitan erat demi mendapatkan kepuasan pelanggan;
2. Petugas catat meter diharap memeriksa secara lebih detail dan tepat tentang meter air pelanggan dan memberikan saran kepada pelanggan agar langsung menghubungi PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota untuk melakukan perbaikan jika meter air tidak normal. Pelanggan juga diharapkan dapat menulis angka meteran di kertas dan menempelkan di tempat yang bisa dibaca oleh petugas catat meter jika pelanggan hendak pergi keluar rumah;
3. Petugas catat meter diharapkan untuk selalu mengingatkan agar pelanggan tidak lupa membayar rekening air dan petugas untuk pemutusan air harap di tambah;
4. Pihak PDAM Tirtanadi diharapkan dapat lebih cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan terhadap air kecil atau mati dan keluhan apapun. Pihak PDAM Tirtanadi juga dapat memberikan subsidi khusus bagi pelanggan yang terkena dampak covid-19 dengan bekerja sama dengan pemerintah setempat agar kiranya pelanggan yang mengalami penurunan pendapat tetap dapat menikmati air bersih agar seluruh pelanggan dan masyarakat makmur dan sejahtera;
5. Pegawai PDAM Tirtanadi diharapkan agar lebih giat dalam menagih pembayaran pelanggan dan sangat dianjurkan untuk menagih dengan sopan dan lembur agar tidak terjadi konflik yang dapat merusak nama baik PDAM Tirtanadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, L. (2013). *Analisis Penyebab Tunggakan Rekening Air Pada PDAM Tirtanadi Medan " Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota "*. 1–68.
- Hasibuan, R. M. (2018). Analisis Tunggakan Rekening Air Pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin Medan. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Henni, M. (2016). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penunggakan Pembayaran Rekening Listrik PT. PLN (Persero)*.
- Humairah, A. P. (2020). *Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (PERUMDA – TPKB)*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.25980.77440>
- Johns, T. (2003). *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*. Kunci Ilmu.
- Kereta, L. B. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Flores Timur. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi*, 1(3).
- Muridah. (2018). *Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab Gowa*.
- Narasumber. (2022). *Faktor-Faktor Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air*.
- Nasution, M. R. (2021). *Analisi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tapanuli Selatan*.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2).
- Utara, U.-U. N. 3 T. 2018 T. P. D. A. M. T. P. S. (2018). *Peraturan Daerah Sumatera Utara*

Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Provinsi Sumatera utara (Issue 3).