



Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara (Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin)

Aulia Ramadani Pane

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ramadaniaulia1114@gmail.com

Nur Fadhillah Ahmad Hasibuan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: fadhilahahmad@uinsu.ac.id

Jl. William Iskandar, Pasar V, Kota Medan, Sumatera Utara 20235

Korespondensi penulis: ramadaniaulia1114@gmail.com

Abstract. PDAM Tirtanadi is a company that provides clean water services to the general public, especially residents of HM Yamin and the surrounding area. PDAM Tirtanadi runs its operations with profits from customers who use its services. However, due to the large number of customer arrears, especially at the HM Yamin branch, the income received by PDAM Tirtanadi is less. The aim of this research is to identify variables that have the potential to cause customer water account arrears at the Tirtanadi Regional Drinking Water Company (PDAM) HM Yamin Branch. This study uses qualitative descriptions. In addition, during the research process, this research was carried out through observations, interviews and interviews, and document analysis. The research results show that the factors that cause water bill arrears include; 1) Customer economics; 2) Water is not running; 3) Water quality; 4) Buried meters; 5) Customer behavior to delay payment; and 6) Usage soars.

Keywords: Arrears, Customers, Tariffs.

Abstrak. PDAM Tirtanadi merupakan perusahaan yang memberikan layanan air bersih kepada masyarakat umum, terutama penduduk HM Yamin dan wilayah sekitarnya. PDAM Tirtanadi menjalankan operasinya dengan keuntungan dari pelanggan yang menggunakan jasanya. Namun, karena banyaknya tunggakan pelanggan, terutama di cabang HM Yamin, pendapatan yang diterima PDAM Tirtanadi kurang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel yang berpotensi menyebabkan tunggakan rekening air pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang HM Yamin. Studi ini menggunakan deskripsi kualitatif. Selain itu, selama proses penelitian, penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara dan wawancara, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya tunggakan rekening air antara lain; 1) Ekonomi pelanggan; 2) Air tidak berjalan; 3) Kualitas air; 4) Meteran tertimbun; 5) Perilaku pelanggan untuk menunda pembayaran; dan 6) Pemakaian melonjak.

Kata kunci: Konsumen, Tarif, Tunggakan.

LATAR BELAKANG

Air adalah kebutuhan primer dan sumber kehidupan bagi makhluk hidup, dan manusia selalu memanfaatkan air sebagai salah satu sumber daya alam. Aturan utama negara atau undang-undang dasar mengatur tentang arti penting air. Kekayaan alam seperti bumi dan air yang terkandung di dalamnya dimiliki oleh negara dan digunakan

untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam pelaksanaannya, negara menjalankan sebuah unit usaha yang bertujuan untuk menyediakan air bersih bagi masyarakat, yang kemudian unit usaha itu disebut Perusahaan Air Minum (PAM). PAM sendiri dapat diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun perusahaan swasta.

PAM didirikan dengan tujuan untuk menjadi perusahaan yang berorientasi pada keuntungan dan sosial. Keuntungan ini berasal dari tarif air minum yang ditetapkan oleh Kepala Daerah sebagai biaya jasa layanan air minum untuk setiap meter kubik (m³) atau satuan volume lainnya yang diberikan BUMD kepada pelanggan dan yang harus dibayar oleh pelanggan. Tarif air minum yang selanjutnya dikenal sebagai tarif air, adalah kebijakan yang ditetapkan oleh PERMENDAGRI No. 71 tahun 2016.

Menurut UUD No 5 tahun 1962 tentang pemerintah daerah, tujuan umum dari Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) adalah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemanfaatan umum berupa penyedia barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai kondisi, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan dengan tata kelola perusahaan yang baik dan memperoleh laba. Berdasarkan hal ini, PDAM Tirtanadi yang dikelola oleh pemerintah Provinsi Sumatera Utara menerapkan komposisi sosial dan bisnis.

Dalam penerapan komposisi sosialnya, PDAM Tirtanadi memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan air bersih. Sedangkan dalam penerapan komposisi bisnisnya, PDAM Tirtanadi mendapatkan pemasukan dari hasil pembayaran tagihan rekening air pelanggan, yang dimana uang tersebut akan dikelola guna memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat.

Komposisi bisnis yang dimediasi dengan pemasukan dari pembayaran pelanggan erat kaitannya dengan sektor ekonomi dalam kehidupan. Yang dimana sektor ini dapat dirasakan oleh semua individu, karena erat kaitan dengan munculnya perusahaan-perusahaan besar maupun kecil, baik nasional ataupun internasional. Perusahaan-perusahaan tersebut memiliki tujuan yang sama, yaitu untuk menghasilkan keuntungan bagi pihak perusahaan yang bisa memakmurkan semua orang yang berada di perusahaan tersebut.

Dalam proses menghasilkan keuntungan guna memakmurkan masyarakat itu pula, ada beberapa hal yang berpengaruh terhadap peningkatan jumlah pelanggan yang dalam hal ini akan mempengaruhi pendapatan dan keuntungan perusahaan, yaitu faktor

internal dan eksternal. Faktor internal bisa berupa sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan, atau bahkan produk yang dikelola atau dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan faktor eksternal bisa berupa pengaruh lingkungan, perubahan, peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah, faktor sosial dan budaya, serta ekonomi masyarakat.

PDAM Tirtanadi selalu berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat lokal dan meningkatkan pendapatan daerah melalui operasinya. Ini ditunjukkan oleh skema tarif pelanggan yang digolongkan kedalam beberapa kelompok berdasarkan tingkat ekonomi, jenis hunian, dan besarnya hunian. Dalam hal ini diperlukan kerja sama antara tarif yang ditetapkan oleh perusahaan dengan tingkat pembayaran rekening air oleh Masyarakat.

Dalam menetapkan sebuah tarif, PDAM Tirtanadi mengikuti peraturan pemerintah dan menyesuaikan tarif berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan oleh pimpinan perusahaan. Diharapkan pembayaran pelanggan akan cukup tinggi dengan tarif yang tepat, yang pada akhirnya akan mendukung orientasi bisnis dan sosial yang direncanakan. Namun demikian, upaya PDAM Tirtanadi masih menghadapi hambatan. Karena pada kenyataannya, masyarakat banyak melakukan tunggakan rekening air minum. Sehingga PDAM Tirtanadi akan mengalami penurunan pendapatan, yang akan berdampak negatif pada operasional perusahaan.

Dari fenomena bahwa masyarakat banyak melakukan tunggakan, yang di indikasikan karena ekonomi pelanggan yang tidak stabil dan tarif air yang tinggi, serta tagihan yang melonjak. Sangat penting bahwa penelitian ini dilakukan agar perusahaan dapat mengevaluasi dan membuat perubahan dengan mempertimbangkan faktor-faktor utama yang menyebabkan pelanggan menunggak, sehingga masalah tunggakan pelanggan ini bisa diselesaikan atau diminimalisir.

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Adriansyah & Nurwani (2022) melakukan penelitian dengan judul Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan diantaranya meter air pelanggan yang tertimbun, pintu pagar rumah pelanggan terkunci, air pelanggan kecil atau mati total, surat pemberitahuan tunggakan yang tidak disampaikan pegawai, kebiasaan pelanggan menunda pembayaran, kurangnya petugas, dan pendapatan

menurun akibat Covid-19. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Helen Sartika & Kusmilawaty (2022) yang berjudul Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa hal yang menyebabkan pelanggan menunggak, diantaranya faktor ekonomi pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pendistribusian air bersih, serta proses atau sistem pembayaran yang membuat pelanggan menunda pembayaran. Berdasarkan beberapa fenomena yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Faktor-faktor Tunggakan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara".

KAJIAN TEORITIS

Definisi Konsumen

Menurut Suryani, konsumen adalah setiap individu yang memanfaatkan barang dan jasa yang tersedia di masyarakat, baik untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, atau orang lain, dan tidak untuk dijual. Konsumen dapat dibagi menjadi dua kategori: konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen antara terdiri dari distributor, agen, dan pengecer. Mereka membeli barang untuk dijual, bukan untuk digunakan. Konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, tetapi untuk digunakan untuk diri mereka sendiri, keluarga, atau makhluk hidup lainnya (Suryani, 2003).

Definisi Kepuasan Konsumen

Menurut (Zeithaml, A, Bitner, & Gremler, 2009), kepuasan konsumen didefinisikan sebagai "*customer assessment of a good or service regarding whether it fulfilled their wants and expectations*". Konsumen merasa puas pada produk/ jasa yang dibeli dan digunakannya akan kembali menggunakan jasa/ produk yang ditawarkan. Hal ini membangun kesetiaan konsumen.

Menurut (Kotler, Phillip, & Keller, 2007), kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkat produk diterima sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan didefinisikan sebagai ketika harapan pembeli terhadap suatu produk sesuai dengan apa yang mereka terima. Konsumen akan kecewa jika produk jauh di bawah harapan, tetapi jika produk memenuhi harapan, konsumen akan puas. Informasi yang dikumpulkan dari pengalaman pribadi konsumen dengan produk tersebut, informasi yang dikumpulkan

dari orang lain, dan informasi yang dikumpulkan dari iklan atau promosi lain dapat membantu menentukan harapan konsumen. Oleh karena itu, setiap bisnis menginginkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan sangat penting untuk memenangkan persaingan pasar karena merupakan bagian penting dari keberlangsungan bisnis.

Pengertian Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Yunani "*Credere*" yang berarti kepercayaan, oleh karena itu dasar dari kredit adalah kepercayaan. Seseorang atau semua badan yang memberikan kredit (kreditur) percaya bahwa penerima kredit (debitur) di masa mendatang akan sanggup memenuhi segala sesuatu yang telah dijanjikan itu dapat berupa barang, uang atau jasa (Suyatno & dkk, 2007).

Berdasarkan Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan kredit adalah sebagai berikut : "penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga" (Susilo, Triandaru, & Santoso, 2006).

Menurut (Mulyono, 2001) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen perkreditan bagi bank komersial" mendefinisikan bahwa kredit adalah "kemampuan untuk melaksanakan suatu pembelian atau mengadakan suatu pinjaman dengan suatu janji pembayarannya akan dilakukan pada suatu jangka waktu yang disepakati".

Dari beberapa pengertian tentang kredit yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kredit adalah penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan antara pihak bank dengan pihak peminjam dengan suatu janji bahwa pembayarannya akan dilunasi oleh pihak peminjam sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati beserta besarnya bunga yang telah ditetapkan .

Definisi Tarif

Menurut Mucktar, tarif merupakan nilai dari suatu jasa pelayanan yang ditetapkan berdasarkan ukuran sejumlah uang dimana dengan nilai uang tersebut, perusahaan dapat memberikan jasa kepada pelanggannya (Mucktar, 2016).

Menurut (Hartono, Jogiyanto, & Triyono, 2000), tarif adalah beban jasa yang ditawarkan oleh pembeli jasa. Prinsip umum yang mendasari penentuan tarif, dirumuskan dalam 3 (tiga) sasaran yaitu:

- a. Setiap tarif harus menutupi biaya penciptaan jasa.
- b. Setiap tarif harus menggerakkan jumlah.
- c. Setiap tarif harus menanggung beban yang adil dari biaya dalam perbandingan dengan tarif lainnya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tarif adalah sejumlah uang yang diterima dari pemakai jasa sebagai balas jasa yang diberikan kepada pembeli jasa dengan beban biaya yang adil yang diukur dalam rupiah.

Definisi Perilaku Konsumen

Menurut James F. Engel et al. (Mangkunegara & Prabu, 2009) menyatakan, "*Consumer behavior is devined as the acts of individuals directly involved in obtaining and using economic good services including the decision process that precede and determine these acts.*" (Perilaku konsumen adalah tindakan orang yang secara langsung terlibat dalam membeli dan menggunakan barang dan jasa ekonomis, termasuk proses pengambilan keputusan dan penentuan tindakan).

Menurut (Peter J & Jerry C., 2000), perilaku konsumen didefinisikan sebagai interaksi dinamis antara pengaruh dan kognisi, perilaku, dan peristiwa di sekitar kita. Tiga konsep penting dari definisi sebelumnya adalah sebagai berikut: perilaku konsumen adalah dinamis, terlibat dalam pertukaran, dan terlibat dalam interaksi antara pengaruh dan kognisi, perilaku, dan peristiwa di sekitar kita.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat dikatakan bahwa perilaku konsumen adalah tindakan yang dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi saat membuat keputusan untuk membeli, menggunakan, atau menggunakan barang atau jasa ekonomis yang berdampak pada lingkungan (Hanum, 2019).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi deskriptif dengan pendekatan kualitatif dari proses wawancara dan observasi, yang berisikan tentang gambaran dan penjelasan mengenai faktor-faktor yang menjadi penyebab tunggakan rekening air yang terjadi. Peneliti menggunakan metode deskriptif

kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang diamati dilapangan secara spesifik, transparan, dan lebih mendalam.

Menurut Crosswell (Moleong, 2016) penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna dengan sejumlah individu atau kelompok yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data yang spesifik, dan menganalisis data secara induktif.

Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan melalui survei, wawancara, dan pengamatan langsung yang dilakukan dengan bagian keuangan pada PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin Medan. Sedangkan untuk data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen atau studi kepustakaan terkait. Lokasi penelitian berada pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) cabang H.M. Yamin yang berada di Jalan Tirto No.1, Perintis, Kecamatan Medan Timur, Kota Medan, Sumatera Utara 20233.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu sumber pendapatan utama PDAM Tirtanadi adalah pembayaran rekening air oleh konsumen. Pembayaran ini digunakan untuk operasional PDAM Tirtanadi dan memberikan layanan air bersih kepada masyarakat. Namun, karena banyaknya tunggakan pelanggan, terutama di PDAM Tirtanadi Cabang, jumlah pendapatan yang diterima tidak cukup besar. Sampai saat ini, metode penagihan sampai sanksi atas tunggakan yang diberikan kepada pelanggan penunggak belum mencapai tingkat keberhasilan yang memuaskan dalam mengurangi jumlah tunggakan yang tinggi. akibat negatif yang ditimbulkan oleh tingkat tunggakan pelanggan yang tinggi adalah:

1. Pendapatan perusahaan menurun, pasalnya perusahaan mengalami penurunan pendapatan dari sumber utama pendapatan perusahaan yaitu pembayaran rekening air pelanggan;
2. Perusahaan mengalami kerugian, dengan berkurangnya pendapatan namun dengan operasional perusahaan yang terus berjalan, hal ini akan menyebabkan kerugian yang dialami oleh perusahaan;

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA
(STUDI KASUS PADA PDAM TIRTANADI CABANG HM YAMIN)**

3. Kesejahteraan anggota perusahaan menurun, pendapatan yang menurun akan berpengaruh terhadap pendapatan karyawannya. Hal ini akan menyebabkan menurunnya kesejahteraan yang didapatkan oleh anggota perusahaan;
4. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan menurun, hal ini pengaruh dari menurunnya kesejahteraan karyawan dan juga kurangnya bujet yang dimiliki perusahaan untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Berikut data jumlah pelanggan yang tertunggak tagihan rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin:

Tabel 1 jumlah pelanggan yang tertunggak tagihan rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin: Tahun 2022

Tarif	Dikeluarkan	Dilaksanakan	Tidak Dilaksanakan	
			Bayar	Alasan Lain-lain
S.1	210	4	155	51
S.2	142	0	92	50
RT.1	662	8	442	142
RT.2	8559	86	7974	499
RT.3	8289	103	7667	521
RT.4	4879	55	4381	445
RT.5	1250	12	952	286
RT.6	361	2	241	128
IP	77	1	26	50
N.1	839	21	682	136
N.2	1422	28	1266	127
N.3	331	6	262	63
IN.1	39	1	23	15
IN.2	4	0	4	0
CC	0	0	0	0
Total	27064	327	24167	2513

Tabel 2 jumlah pelanggan yang tertunggak tagihan rekening air di PDAM Tirtanadi Cabang HM Yamin: Tahun 2023

Tarif	Dikeluarkan	Dilaksanakan	Tidak Dilaksanakan	
			Bayar	Alasan Lain-lain
S.1	601	1	563	37
S.2	303	2	281	20
RT.1	664	3	500	161
RT.2	22163	58	21948	157
RT.3	31961	32	31786	143
RT.4	23936	26	23789	121
RT.5	6245	9	6120	116
RT.6	1600	2	1531	67

IP	640	1	617	22
N.1	2914	3	2840	71
N.2	7718	20	7635	63
N.3	1683	4	1640	39
IN.1	109	0	100	9
IN.2	50	0	42	8
CC	0	0	0	0
Total	100587	161	99392	1034

Dari data yang tercantum, terlihat banyak pelanggan yang menunggak pembayaran bahkan berujung pemutusan aliran air karena bulan tunggakan yang terlalu lama dan pembayaran yang tak kunjung dilakukan. Pada tahun 2022 terdapat 27.064 pelanggan yang menunggak, 327 pelanggan dilakukan pemutusan aliran air, 24.167 melakukan pembayaran tunggakan, dan 2.513 dengan alasan lain-lain sehingga permohonan perpanjangan waktu pelunasan tunggakan dapat dimaklumi. Sedangkan pada tahun 2023 tunggakan terlihat kian meningkat. Terdapat 100.587 pelanggan yang menunggak pembayaran rekening air, 161 pelanggan yang dilakukan pemutusan aliran air, 99.392 yang melakukan pembayaran, dan 1.034 pelanggan yang bermohon perpanjangan waktu pelunasan dengan alasan lain-lain yang dapat diterima oleh perusahaan.

Menurut laporan, observasi, dan wawancara yang penulis lakukan dengan Calvin Tuahta Nugroho, pegawai lapangan dan tukang kontrak bagian keuangan, pada tanggal 6 Oktober 2023, setelah penulis melakukan magang di PDAM Tirtanadi Cabang HM. Yamin, Medan, terdapat beberapa faktor yang berkontribusi pada penunggakan pembayaran oleh pelanggan PDAM tersebut, di antaranya adalah:

1. Ekonomi Pelanggan

Ekonomi pelanggan yang kurang stabil menjadi kendala yang sangat sering terjadi pada pelanggan. Beralasan dengan masih berdampaknya lemah ekonomi pasca Covid-19 kemarin, membuat tunggakan rekening air minum pelanggan terus menumpuk dan meningkat.

2. Air Tidak Berjalan

Hal ini sering dihadapi oleh pelanggan PDAM Tirtanadi, baik air yang kecil atau mati total sama sekali. Pelanggan sudah beberapa kali menyampaikan pengaduan kepada pihak PDAM Tirtanadi, namun masih ada beberapa pelanggan yang tidak mendapatkan air sebagaimana mestinya. Karena hal ini, pelanggan jadi

enggan untuk membayar tagihan dengan beralasan pelayanan yang didapatkan kurang maksimal.

3. Kualitas Air

Beberapa pelanggan yang enggan membayar tepat waktu tagihan rekening air salah satu diantaranya kualitas air yang didapatkan seperti tidak cukup layak untuk digunakan. Air yang bau, berwarna, dan sejenisnya. Sehingga berdampak pada tunggakan yang terus terjadi. Bukan tak lain, PDAM Tirtanadi senantiasa melakukan quality control untuk dapat menghasilkan dan mengalirkan air yang sesuai dengan standar kualitas yang ada kepada pelanggan. Namun, terkadang tentu beberapa hal seperti ini bisa saja terjadi.

4. Meteran Tertimbun

Hal ini tentu berakibat dengan tidak tercatatnya penggunaan air selama sebulan oleh pegawai PDAM Tirtanadi, atau pegawai yang menerka-nerka jumlah menggunakan air pelanggan. Sehingga pembayaran rekening air menjadi meningkat dari biasanya, dan hal ini membuat pelanggan enggan untuk membayar.

5. Perilaku Pelanggan untuk Menunda Pembayaran

Alih-alih karena kualitas air atau hal lainnya yang sudah dipaparkan oleh penulis diatas, beberapa pelanggan memiliki perilaku untuk menunda pembayaran diakhir waktu. Sehingga pelanggan tidak sempat membayar diakhir waktu, dan memutuskan untuk membayar dibulan berikutnya dengan sanksi denda bulan yang sudah terlewat sebelumnya.

6. Pemakaian Melonjak

Ini terjadi karena pegawai bagian Hubungan Langgan (Hublang) salah membaca meteran untuk mencatat pemakaian pelanggan, yang berakibat pada tagihan yang melonjak. Hal ini tentu merupakan hal yang tidak diterima oleh pelanggan, sehingga enggan untuk membayar.

Kendati faktor-faktor penyebab tunggakan diatas, ada beberapa hal yang menjadi kendala petugas dalam menagih tunggakan rekening air minum pelanggan, berikut beberapa diantaranya yang penulis rangkum dari hasil wawancara dengan Calvin Tuahta Nugroho dan Sumarni selaku asisten II bagian keuangan yang dilakukan pada 6 Oktober 2023 lalu:

1. Pelanggan yang tidak berada dirumah atau bangunan yang tertunggak tersebut. Hal ini tentu saja membuat petugas kesulitan untuk menyampaikan surat peringatan atas tunggakan yang dilakukan oleh pelanggan, dan berakibat pada tunggakan yang terus menumpuk;
2. Pelanggan yang beralaskan ekonomi dan pekerjaan yang tidak tetap, sehingga membuat permohonan untuk pemberian waktu dalam pelunasan tunggakan. Hal ini membuat petugas berempati sehingga tunggakan yang terjadi tidak segera dilunasi dan harus dicicil oleh pelanggan tersebut;
3. Pelanggan yang berperilaku seperti preman. Alih-alih bermohon untuk diberi keringanan waktu, pelanggan dengan perilaku ini malah marah-marah dan mengancam petugas layaknya seorang preman. Untuk pelanggan yang seperti ini, petugas biasanya akan meminta bantuan kepada kantor pusat untuk mengirim pendamping, dan dalam hal ini petugas akan didampingi oleh tantara yang diutus oleh kantor pusat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya tunggakan rekening air pelanggan adalah:Ekonomi pelanggan,Air tidak berjalan,Kualitas air,Meteran tertimbun,Perilaku pelanggan untuk menunda pembayaran, danPemakaian melonjak.

Dan berikut beberapa kendala yang dialami petugas dalam melakukan penagihan tunggakan rekening air minum pelanggan:Pelanggan yang tidak berada dirumah atau bangunan yang tertunggak tersebut,Pelanggan yang beralaskan ekonomi dan pekerjaan yang tidak tetap, dan Pelanggan yang berperilaku seperti preman.

SARAN

Dari hasil penelitian yang ada, penulis merangkum saran berupa hal-hal yang dapat dilakukan oleh PDAM Tirtanadi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menurunkan tingkat tunggakan rekening air pelanggan, diantaranya:

1. Kepala cabang harus lebih memantau petugas di bagian layanan dan perbaikan, karena kedua bagian ini saling berkaitan erat demi mendapatkan kepuasan pelanggan;

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA
(STUDI KASUS PADA PDAM TIRTANADI CABANG HM YAMIN)**

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 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 memiliki masalah ekonomi dengan cara bekerja sama dengan pemerintah setempat agar kiranya pelanggan yang mengalami penurunan pendapatan 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 lembut agar tidak terjadi konflik yang dapat merusak nama baik PDAM Tirtanadi;
6. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk melakukan penelitian terkait pengaruh kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM terhadap kepuasan pelanggan. Karena kepuasan pelanggan sendiri juga mempengaruhi loyalitas pelanggan dalam melakukan pembayaran dengan tepat waktu, yang dimana hal ini bisa menjadi indikator secara khusus agar lebih terfokus kepada penyelesaian ataupun meminimalisirkan masalah tunggakan rekening air tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah, bersyukur kepada Allah subhanahu wata'ala atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga diberikan kemudahan baik itu kegiatan magang selama sebulan ataupun laporan dan artikel jurnal penelitian yang berjudul "Analisis Faktor-Faktor Tunggakan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara", sehingga dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Penelitian ini dilakukan guna untuk memenuhi syarat laporan magang jurusan Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Penulis sadar bahwa artikel jurnal ini dapat terselesaikan berkat bantuan dari orang-orang yang selama ini telah membantu, mendukung, dan membimbing penulis. Untuk itu tak lupa penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Nur Fadhilah Ahmad Hasibuan, S.E., M.Ak. selaku dosen pembimbing magang yang telah banyak membantu penulis melalui saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan artikel jurnal ini. Terima kasih juga kepada Ibu Juliana Tampubolon selaku Kepala Bagian Keuangan PDAM Cabang HM Yamin yang telah membimbing selama proses magang berlangsung.

DAFTAR REFERENSI

- Adriansyah, M., & Nurwani. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota.
- Arnani, P. (2016). *Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP (Standart Operating Procedures)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hanum, F. (2019). Analisis Penyebab Tunggakan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Niaga dan Bisnis Vol 3, No. 1, 7*.
- Hartono, Jogiyanto, & Triyono. (2000). Hubungan Kndungan Informasi Arus Kas, Komponen Arus Kas dan Laba Akuntansi dengan Harga atau Return Saham. *Jurnal Riset Akuntansi Indonesia Vol 3, No. 1, 54-68*.
- Kadir, A. R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor: PT Penerbit IPB Press.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks.
- Kotler, Phillip, & Keller, K. L. (2007). *Manajemen Pemasaran Jilid 1, Edisi 12*. Jakarta: PT Indeks.
- Kuncoro, M., & Suharjono. (2002). *Manajemen Perbankan Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: BPF E.
- Mangkunegara, & Prabu, A. (2009). *Perilaku Konsumen*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Muchtar, A. A. (2016). Analisis Unit Cost Pemeriksaan USG Abdomen dengan Motode Activity Based Costing (Studi Kasus di RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta). *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*.
- Mulyono, T. P. (1996). *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersil*. Yogyakarta: BPF E.

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN
DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA
(STUDI KASUS PADA PDAM TIRTANADI CABANG HM YAMIN)**

- Mulyono, T. P. (2001). *Manajemen Perkreditan Bagi Bank Komersial*. Yogyakarta: BPFE.
- Pemaparan oleh Menteri pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan No.PER/21/M-PAN/11/2008)
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2016
- Peter J, P., & Jerry C., O. (2000). *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran, Jilid pertama, Edisi 4*. Jakarta: Erlangga.
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2015). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penerbit Pila.
- Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia (BI) No. 32/268/KEP/DIR tanggal 27 Pebruari 1998
- Susilo, Y. S., Triandaru, S., & Santoso, A. T. (2006). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suyatno, T., & dkk. (2007). *Dasar-Dasar Perkreditan (Edisi Keempat)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tirtanadi, P. (2023, Desember 12). *PDAM Tirtanadi* . Diambil kembali dari PDAM Tirtanadi: <http://tirtanadi.co.id>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1962 Tentang Perusahaan Daerah
- Zeithaml, A, V., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2009). *Service Marketing-Integrating Customer Focus Across The Firm (5 th ed)*. New York: McGraw-Hill