UPAYA DALAM PENGOLAHAN TUNGGAKAN TRA (TAGIHAN REKENING AIR) PELANGGAN PERUMDA TIRTANADI CABANG SEI AGUL

Nurul Haliza¹, Sri Ramadhani²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: halizanurul45@gmail.com¹, sriramadhani@uinsu.ac.id²

Abstrak

Pelayanan air yang optimal memerlukan manajemen yang efektif terkait dengan tagihan rekening air (TRA) agar tetap berlanjut tanpa hambatan. Penelitian ini mengeksplorasi upaya-upaya yang telah diimplementasikan oleh Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul dalam pengolahan tunggakan TRA pelanggan. Metode penelitian melibatkan analisis data historis, wawancara dengan pihak terkait, dan tinjauan literatur terkait manajemen tunggakan. Hasil penelitian menyoroti langkah-langkah konkret yang diambil oleh perusahaan, kendala yang dihadapi dalam penanganan tunggakan, dan strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efisiensi. Implikasi temuan ini membuka jalan bagi pemahaman yang lebih baik tentang dinamika manajemen tunggakan TRA di konteks industri penyediaan air, dengan harapan memberikan dasar bagi perbaikan kebijakan dan praktik operasional yang lebih baik. Kesimpulannya, manajemen tunggakan TRA menjadi elemen kunci dalam menjaga keberlanjutan pelayanan air, dan penelitian ini memberikan wawasan yang berharga untuk mendukung perusahaan sejenis dalam menghadapi tantangan serupa.

Kata Kunci: Tunggakan, Pengolahan, TRA, Pelanggan

Abstrack

Optimal water service requires effective management related to water account bills (TRA) to continue unhindered. This study explores the efforts that have been implemented by Perumda Tirtanadi Sei Agul Branch in processing customer TRA arrears. The research method involves analysis of historical data, interviews with related parties, and literature review related to arrears management. The results highlight concrete steps taken by companies, constraints faced in handling arrears, and strategies implemented to improve efficiency. The implications of these findings pave the way for a better understanding of the dynamics of TRA arrears management in the context of the water supply industry, in hopes of providing a basis for improved policies and better operational practices. In conclusion, TRA arrears management is a key element in maintaining the sustainability of water services, and this research provides valuable insights to support similar companies in facing similar challenges.

Keywords: Arrears, Processing, TRA, Customer

Pendahuluan

Air merupakan sumber daya vital yang tak tergantikan bagi kehidupan manusia dan kelangsungan berbagai sektor pembangunan. Oleh karena itu, penyediaan air bersih menjadi tanggung jawab utama Perusahaan Daerah Air Minum (Perumda) Tirtanadi sebagai lembaga yang bertugas menyediakan pelayanan air kepada masyarakat. Dalam menjalankan fungsinya, Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul berkomitmen untuk memastikan ketersediaan air bersih yang memadai serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Salah satu aspek krusial dalam menjaga keseimbangan layanan air adalah penanganan tagihan rekening air (TRA) kepada pelanggan. TRA menjadi instrumen yang tidak hanya mencerminkan pemakaian air, tetapi juga menjadi indikator keberlanjutan dan keberlanjutan keuangan Perumda Tirtanadi. Sayangnya, realitas operasional seringkali dihadapkan pada tantangan tunggakan pembayaran TRA oleh sebagian pelanggan.

Keberlanjutan pelayanan air dan keuangan Perumda Tirtanadi terkait erat dengan efektivitas pengelolaan tunggakan TRA. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam tentang upaya yang telah dilakukan dalam pengolahan tunggakan TRA di Cabang Sei Agul. Langkah-langkah konkret yang diambil, kendala yang dihadapi, serta strategi yang diimplementasikan merupakan aspek-aspek penting yang perlu dicermati.

Melalui jurnal ini, bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang upaya dalam pengolahan tunggakan TRA oleh Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Analisis ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang komprehensif terkait tantangan dan peluang yang dihadapi dalam menangani tunggakan TRA, sehingga langkah-langkah perbaikan dan inovasi dapat dirancang guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen tunggakan

Kajian Teori

1. Pelanggan

Memahami mengapa bisnis harus membangun dan mempertahankan pelanggan daripada hanya menarik yang baru membutuhkan pandangan lebih dekat pada apa sebenarnya "pelanggan" itu. Istilah "kebiasaan," yang berarti "membuat sesuatu menjadi kebiasaan atau biasa" dan "mempraktikkan kebiasaan," adalah sumber dari definisi itu. Pelanggan adalah orang yang secara teratur membeli dan memanfaatkan produk atau layanan. Seiring waktu, interaksi dan pembelian rutin membantu membangun kebiasaan. Dengan tidak adanya sejarah koneksi yang kuat dan bisnis berulang, individu adalah pembeli daripada pelanggan.

Seiring waktu, pelanggan sejati meningkat. Pelanggan, di sisi lain, juga dapat didefinisikan sebagai mereka yang menggunakan produk dan layanan yang disediakan masyarakat, bukan untuk perdagangan tetapi untuk kepentingan keluarga mereka sendiri, orang lain, dan makhluk hidup lainnya. Oleh karena itu,

pelanggan adalah seseorang yang datang ke bisnis untuk membawa keinginannya dan sangat penting untuk itu. Ini adalah tanggung jawab bisnis untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang menguntungkan pelanggan dan bisnis.

Pelanggan dicirikan sebagai orang atau kelompok yang membeli barang atau jasa setelah menimbang penawaran dan harga. Pelanggan juga berkorespondensi dengan bisnis secara teratur melalui email, panggilan telepon, dan surat. Oleh karena itu, dimungkinkan untuk mendefinisikan pelanggan sebagai setiap individu yang bertransaksi untuk produk atau layanan untuk memenuhi keinginan mereka sendiri. Konsumen mungkin memerlukan produk atau layanan untuk tujuan mereka sendiri, oleh karena itu agar bisnis atau organisasi yang menawarkan barang atau jasa dapat terus beroperasi, mereka harus memiliki konsumen.

2. TRA (Tagihan Rekening Air)

Tagihan Rekening Air adalah mekanisme yang digunakan untuk mengumpulkan uang dari konsumen untuk tanggung jawab yang belum dibayar. Ini menunjukkan berapa banyak setiap pelanggan harus membayar setiap bulan berdasarkan berapa banyak air yang mereka gunakan dalam jangka waktu tertentu. Tagihan air ini adalah permintaan uang tunai, produk, atau layanan yang dibuat oleh orang lain.

Perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan operasi penagihan dan layanan pembayaran piutang pelanggan bagi debitur dengan tunggakan atau tanggungan yang belum dibayar merupakan tanggung jawab fungsi penagihan.

3. Konsep Penagihan Tunggakan

Gagasan penagihan tunggakan Karena orientasi utama yang ditangani oleh organisasi dan bisnis pengumpul adalah keuntungan, ini sangat signifikan. Jika tidak ada keuntungan yang dihasilkan dari pendapatan dari penjualan, perusahaan tidak akan dapat melanjutkan. Pelanggan atau konsumen memberikan pendapatan untuk penagihan ini.

Penagihan adalah tindakan mengirim tagihan kepada individu atau kelompok untuk mengingatkan mereka tentang tunggakan yang belum dibayar. Menginformasikan dan mengingatkan para pihak yang dikenakan penagihan bahwa mereka memiliki hutang kepada petugas adalah tujuan dari proses penagihan yang sebenarnya. Penagihan bertanggung jawab dalam membuat dan mengirimkan faktur penjualan kepada pelanggan, serta menyediakan copy faktur bagi kepentingan pencatatan transaksi penjualan oleh fungsi akuntansi.

Tunggakan atau kewajiban yang telah jatuh tempo sesuai dengan perjanjian namun belum dibayar lunas oleh pihak yang bertanggung jawab untuk memenuhinya didefinisikan sebagai tunggakan. Jelas bahwa tujuan menagih

tunggakan adalah untuk memberi tahu dan mengingatkan konsumen yang memiliki tanggung jawab untuk membayar tagihan tepat waktu. Bisnis akan memberlakukan konsekuensi sesuai dengan undang-undang yang ada jika pelanggan terlambat dengan pembayaran mereka.

4. Fungsi Penagihan

Fungsi ini adalah fungsi yang merencanakan, mengatur, dan mengawasi kegiatan pengelolaan penagihan serta layanan pembayaran piutang pelanggan (piutang air, piutang listrik, dan piutang/bentuk lainnya). Adapun tugas pokok dari fungsi penagihan tersebut yaitu:

1. Membuat rencana untuk meningkatkan upaya penagihan dan mengumpulkan saldo pelanggan yang belum dibayar.
2. Kompilasi dan pertahankan daftar akun klien yang beredar.
3. Buat rekening tagihan untuk pelanggan dengan tunggakan yang memberatkan.
4. Kirimkan kepada pelaksana layanan penerimaan pembayaran daftar semua pelanggan yang menunggak.
5. Mengelola kegiatan pengumpulan dan pelayanan piutang klien.
6. Kumpulkan pembayaran terutang dari pelanggan di titik penjualan.
7. Mengawasi dan mengawasi pelaksanaan layanan penagihan dan penerimaan yang efisien dan tertib untuk pembayaran tunggakan pelanggan di lokasi pembayaran.
8. Lacak semua akun yang perlu diganti, serta yang telah dan belum dibayar di lokasi pembayaran.
9. Periksa secara fisik setiap akun yang terutang di lokasi pembayaran.

Metodelogi Penelitian

Metode penelitian pada studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan gabungan antara analisis data historis, wawancara, dan tinjauan literatur untuk mengeksplorasi upaya dalam pengolahan tunggakan TRA di Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul. Melalui pendekatan ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran holistik tentang langkah-langkah konkret yang diambil oleh Perumda Tirtanadi Cabang Sei Agul dalam mengelola tunggakan TRA serta kendala dan strategi yang terlibat dalam proses tersebut. Pendekatan gabungan ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif dan mendalam tentang masalah ini.

Hasil Dan Pembahasan

1. Hubungan Proses Penagihan Tunggakan Pembayaran Rekening dengan Adminisrasi Keuangan

Dalam konteks ini, administrasi keuangan dapat dipahami sebagai kegiatan pencatatan yang harus dilakukan secara sistematis, terutama yang berkaitan dengan pembukuan keuangan, korespondensi, dan pembukuan yang berkaitan

dengan pengelolaan keuangan. Kegiatan administrasi meliputi pencatatan, korespondensi, dan pembukuan yang bersifat administratif.

Ini masuk akal karena, selain kegiatan penagihan yang terjadi di kantor, di mana tugas-tugas administrasi diselesaikan, itu juga ada hubungannya dengan fungsi penagihan itu sendiri, yang memerlukan serangkaian kemampuan teknis tertentu. Administrasi membutuhkan kriteria untuk mengoptimalkan bagaimana pekerjaan utama dilakukan dan mengawasi perusahaan secara keseluruhan.

Proses penagihan tunggakan pembayaran rekening, yang terdiri dari sejumlah tindakan yang merupakan salah satu aspek dalam melakukan prosedur administrasi keuangan, adalah bagaimana kewajiban nasabah untuk membayar tunggakan dilakukan. Pengertian prosedur penagihan tunggakan itu sendiri berfungsi sebagai dasar untuk proses pengumpulan tagihan yang jatuh tempo. Karena upaya tersebut dengan cara yang baik, tertib, dan efektif terkait dengan kegiatan pengelolaan keuangan, maka proses penagihan tunggakan disebut sebagai ilmu keuangan.

Akibatnya, proses pengumpulan tagihan yang jatuh tempo juga mengacu pada ilmu administrasi, di mana kegiatan pengumpulan tagihan yang jatuh tempo dilakukan oleh sejumlah orang yang bekerja dalam kelompok dan memiliki tanggung jawab yang harus diperhitungkan agar kedua belah pihak dapat mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Sebagian besar keterlambatan pembayaran pelanggan disebabkan oleh masalah ekonomi, oleh karena itu banyak pelanggan biasanya meminta pembebasan pembayaran karena sebagian besar konsumen air PDAM adalah orang-orang kelas menengah dan bawah yang menginginkan akses ke sumber air yang aman. Tidak dapat dihindari bahwa sering terjadi keterlambatan dan kadang-kadang orang yang tertinggal dalam pembayaran mereka karena berbagai faktor, termasuk fakta bahwa meteran sulit diakses dan disembunyikan, sehingga sulit untuk mengambilnya tanpa melaporkannya ke PDAM untuk memutuskan pasokan air.

Dalam hal berkegiatan ini ketika pelanggan menunggak dalam pembayaran maka yang ditugaskan dilapangan adalah petugas lapangan bagian seksi penertiban pelanggan dan juga bertugas dalam memilah data pelanggan, lalu menerbitkan surat pemberitahuan, kemudian mendistribusikan surat ke pelanggan. Dan setelah surat terdistribusikan ke pelanggan maka yang bertugas selanjutnya adalah bagian seksi administrasi dan keuangan untuk menerima pembayaran tunggakan pelanggan.

Setelah melakukan pembayaran sebagian administrasi maka yang melanjutkan tugas selanjutnya adalah bagian penertiban pelanggan dan Kepala atasan penertiban pelanggan kembali yaitu bertugas sebagai berikut:

- 1) Menertibkan Daftar Usulan Penutupan Sambungan Untuk Pelanggan Yang Tidak Membayar Tunggakan, Dan Dimintakan Persetujuan Kepala Cabang

- 2) Kepala Atasan Menertibkan Surat Penutupan Sambungan Tetap Dengan Persetujuan Kepala Cabang.
- 3) Lalu Seksi Penertiban Pelanggan Melaksanakan Surat Perintah (SP).
- 4) Kepala Seksi Kemudian Membuat Rekapitan Berita Acara Penutupan Sambungan Dan Mendistribusikannya.
- 5) Kemudian Seksi Penertiban Pelanggan Menyerahkan Meteran Bekas Ke Subagiannya.
- 6) Setelah Itu Petugas Aan Melakukan Proses Non -Aktivasi Pelanggan.

2. Cara Penanganan Piutang

Dalam hal ini Perumda Tirtanadi melakukan penanganan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Dengan mencetak data tunggakan sehingga mengetahui berapa tunggakan pelanggan yang harus dibayar.
- 2) Karyawan bagian lapangan memberikan surat peringatan disetiap rumah kerumah.
- 3) Pelanggan datang ke kantor Perumda Tirtanadi untuk meminta diperpanjang waktu pembayaran atau membuat perijinan

3. Kendala Yang Dihadapi Oleh Perusahaan

Pada bagian ini perusahaan juga mengalami kendala mengenai penanganan piutang ada beberapa factor yang yang dihadapi, antara lain:

- 1) Pelanggan terbiasa menunggak dalam pembayaran atau selalu melebihi batas yang ditentukan.
- 2) Karena factor ekonomi, pelanggan Perumda Tirtanadi kebanyakan adalah menengah kebawah sehingga dalam pembayaran mengalami tunggakan.
- 3) Biasanya juga karena meteran yang terpendam tidak dapat diambil, sehingga membuat tunggakan menjadi banyak, biasanya terjadi pada rumah kosong, rumah yang lama tidak ditinggali, atau memang sudah terpendam oleh jalanan.

4. Solusi Yang Dihadapi Oleh Perusahaan

Perusahaan ketika menghadapi masalah dengan cara penyelesaian sebagai berikut:

- 1) Ketika terdapat masalah tunggakan perusahaan menyelesaikan dengan cara penagihan melalui surat.
- 2) Pelanggan datang ke PDAM untuk meminta tambahan waktu atau mencicil tunggakan.

Kesimpulan

Setelah dilakukan pembahasan mengenai Upaya Dalam Pengolahan Tunggakan TRA (Tagihan Rekening Air) Pelanggan Perumda Tirtanadi Cabang Sei

Agul, maka dapat diambil kesimpulan bahwa alasan adanya tunggakan itu adalah akibat dari transaksi penjualan air atau penjualan non air dan lainnya secara kredit yang berarti pembayaran akan diterima pada masa yang akan datang sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan jatuh temponya. Piutang usaha merupakan piutang yang timbul akibat adanya penjualan air, sedangkan piutang non usaha piutang yang timbul dari penjualan non air. Transaksi yang menimbulkan terjadinya piutang (tunggakan) pada PERUMDA TIRTANADI Cabang Sei Agul yaitu transaksi penjualan kredit (cicil) dan transaksi penghapusan piutang. Adapun piutang rekening air dikelompokkan menjadi Piutang Rekening Air, Piutang Rekening Non-Air dan Penyisihan Piutang Usaha. Dokumen pokok yang digunakan oleh PERUMDA TIRTANADI Cabang Sei Agul Kota Medan dalam proses pencatatan piutang yaitu DRD (Daftar Rekening Ditagih)/Penyelesaian TRA, Laporan Penerimaan Penagihan Air, Daftar Umum Piutang.

Referensi

- Apriansyah, A., Pramiudi, U., & Setiawan, H. (2019). Analisis Komparatif Perlakuan Akuntansi Atas Pendapatan Dan Beban. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(1), 197-204.
- Djanegara, M. S. (2017). Pengaruh Kualitas Audit Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Akuntansi*, 21(3), 461-483.
- Djanegara, M. S., Mulyani, S., Putra, D. M., Zahra, N. A. K., & Mauludina, M. A. (2018). The Effect Of Institutionalization Isomorphic Pressures And The Role Of Knowledge Management On Investment Decisions Of The Accounting Information Systems. *Polish Journal Of Management Studies*, 18.
- Iriyadi, I., Setiawan, B., & Sutarti, S. (2017). Pelatihan Analisis Data Penelitian (Primer Dan Sekunder) Bagi Mahasiswa Stie Kesatuan. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(1).
- Mahardika, A. G., Pramiudi, U., & Fahmi, A. (2019). Peranan Penerapan Sistem Akuntansi Accurate Terhadap Penyusunan Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Umkm Toko Textile Leuwi Di Bogor). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 7(1), 193-196.
- Martianti, M. A., & Iriyadi, I. (2020). Peranan Akuntansi Pertanggungjawaban Dalam Penilaian Kinerja Pusat Biaya. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 8(1), 49-56.
- Muhammad Arifin dan Adela Putri Humairoh. (2020). Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor (Perumda – Tpkb).
- Pamungkas, B., & Iriyadi, I. (2012). Analisa Atas Pelaksanaan Audit Mutu Internal Untuk Mengevaluasi Efektifitas Penerapan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Studi kasus pada PT. Murni Cahaya Pratama. *Jurnal Ilmiah Kesatuan (JIK)*, 9(2).

- Pamungkas, B., Avrian, C., & Ibtida, R. (2019). Factors influencing audit findings of the Indonesian district governments' financial statements. *Cogent Business & Management*, 6(1), 1673102.
- Pratiwi, Y., & Pamungkas, B. (2014). Analisis Pengakuan Pendapatan, Belanja, dan Pembiayaan Daerah Pada Pemerintah Daerah Kota Bogor. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 2(1), 059-072.
- Rochmah, Siti. (2013). *Kebijakan Pelayanan Studi Kebijakan Pelayanan Air Bersih*. Malang : Universitas Brawijaya Press.
- Shatu, Yayah Pudin. (2016). *Kuasa Detail Akuntansi Perkantoran*. Medan : Pustaka Ilmu Semesta.