

ANALISIS PENYEBAB KETERLAMBATAN PEMBAYARAN TAGIHAN AIR DI PDAM TIRTANADI SUMUT

Khoirun Nisa Lubis¹, Budi Dharma²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri
Sumatera Utara, Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan,
Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371

nisalubis0601@gmail.com , budidharma@uinsu.ac.id

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. PDAM Tirtanadi's operations are supported by revenue from customers who use its services. However, the company's revenue does not meet expectations due to high payment arrears from customers in the city of Medan and its surroundings.

This study aims to determine the factors that influence late payments to PDAM Tirtanadi Sumut. This research uses a descriptive method with a qualitative approach.

Keywords: *Payment Delay Factors.*

Abstrak

PDAM Tirtanadi adalah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan penyediaan air bersih untuk masyarakat, terutama di kota Medan dan sekitarnya. Operasional PDAM Tirtanadi didukung oleh pendapatan dari para pelanggan yang menggunakan jasanya. Namun, pendapatan perusahaan tidak memenuhi harapan karena tingginya tunggakan pembayaran dari pelanggan di kota Medan dan sekitarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keterlambatan pembayaran terhadap PDAM Tirtanadi Sumut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Kata Kunci: Faktor Penundaan Pembayaran.

PENDAHULUAN

Menurut Azhar (2013), air adalah kebutuhan yang sangat penting bagi setiap manusia. Pengaturan air dilakukan oleh pemerintah melalui peraturan negara dalam bentuk konstitusi dasar. Sumber daya air tersebut dikelola oleh negara untuk memenuhi kebutuhan banyak orang. Namun demikian, perusahaan air minum juga dapat dioperasikan oleh pemerintah daerah dan perusahaan swasta.

Menurut pdamtirtauli.com (2012), air merupakan bagian yang paling penting dari sumber daya alam yang memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan sumber daya alam lainnya. Bagi manusia, tanaman, dan hewan, air merupakan sumber kehidupan yang vital untuk kelangsungan hidup sehari-hari. Dalam konteks masyarakat, air juga sangat penting dalam memenuhi kebutuhan akan air, mengingat sebagian besar penduduk Indonesia bergantung pada sumber daya air PAM, terutama pada masyarakat yang terletak di daerah perkotaan seperti contohnya masyarakat kota yang berada di medan.

Menurut Andriani (2012), sumber daya alam air memegang peran yang sangat penting bagi setiap masyarakat. Di Indonesia, sumber daya air telah dikelola oleh Perusahaan Air Minum (PAM) yang telah diberi wewenang oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan konsumsi air bersih bagi seluruh masyarakat di setiap pemerintahan daerah melalui Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

PDAM dibentuk dengan tujuan menjadi perusahaan sosial dan berorientasi bisnis. Sebagai wirausaha sosial, PDAM diharapkan mampu menghasilkan keuntungan dari pembayaran klien sesuai dengan tarif penggunaan air.

Tarif Air untuk Meringankan Beban Pelanggan dengan pemberlakuan tarif air yang dikenakan oleh PDAM Tirtanadi kepada pengguna air, upaya dilakukan untuk meringankan beban bagi para pelanggan. Harapannya, dengan penetapan tarif yang tepat sesuai dengan kemampuan membayar, akan meningkatkan tingkat kolektabilitas pelanggan serta mendukung pencapaian tujuan sosial yang telah direncanakan.

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Air

Menurut (Astuti., 2015), air merupakan zat yang sangat penting dalam kehidupan manusia setelah udara. Sebagian besar dari apa yang ada di tubuh kita terdiri dari air, dan keberadaannya sangat vital bagi kelangsungan hidup. Selain untuk minum, air juga digunakan untuk mandi, mencuci, memasak, serta membersihkan kotoran di sekitar rumah.

Menurut Simamora (2018), air bersih adalah air yang sehat untuk dipergunakan dalam aktivitas manusia dan harus bebas dari kuman yang dapat menyebabkan penyakit serta bebas dari bahan kimia yang dapat mencemari air bersih. Air merupakan zat yang sangat penting bagi semua makhluk hidup, dan air bersih merupakan syarat dasar untuk memastikan kesehatan pribadi.

Departemen Kesehatan menyatakan bahwa air minum harus memenuhi beberapa syarat, antara lain tidak memiliki rasa, bau, atau warna yang mencurigakan, tidak mengandung mikroorganisme berbahaya, dan tidak mengandung logam berat. Air minum dapat berupa air yang telah diolah atau belum diolah, asalkan telah memenuhi standar kesehatan dan aman untuk dikonsumsi.

B. Pengertian Tunggalan

Tunggakan merujuk kepada nilai kredit yang masih harus dibayarkan oleh debitur atau peminjam setelah jatuh tempo, baik dalam bentuk angsuran maupun pelunasan sesuai dengan perjanjian kredit. Pembayaran kredit mencerminkan ketentuan pembayaran pokok dan bunga pinjaman, serta kemungkinan pemulihan nilai tersebut terhadap dana yang telah diinvestasikan dalam dokumen penting. Kolektabilitas pinjaman mengklasifikasikan pinjaman berdasarkan kategori tertentu untuk memantau kelancaran pembayaran kembali atau angsuran oleh seorang debitur.

C. Pengertian Rekening

Rekening (Umum & Permatanet, n.d.) adalah simpanan nasabah berupa penglihatan, tabungan, deposito berjangka dan juga dalam bentuk lain yang dapat berasimilasi, baik yang telah dibuka oleh nasabah di bank maupun yang akan dibuka di masa yang akan dibuka di kemudian hari.

Passive account adalah simpanan nasabah berupa giro atau simpanan tabungan yang tidak memiliki aktivitas transaksional, kecuali untuk biaya administrasi dan bunga

deposito, selama enam bulan berturut-turut dalam jangka waktu tertentu yang telah ditentukan oleh bank.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui factor-faktor yang memengaruhi penunggakan pembayaran terhadap PDAM Tirtanadi Sumut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana metode kualitatif merupakan suatu metode yang penelitiannya berlandaskan kepada positivism.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah PDAM Tirtanadi Sumatera Utara

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (Azhar, 2013) Tirtanadi Medan adalah sebuah perusahaan regional di provinsi Sumatera Utara telah menerima namanya itu saat masa pemerintahan Belanda, yaitu bertepatan dengan tanggal 9 September 1905 diberi nama *nv. Waterleiding Maatshappij Ajer Bersih* terletak di kantor pusat di Amsterdam, Belanda. Pada saat itu, Peraturan Daerah Sumatera Utara No. 6 Tahun 1979, perusahaan ini secara resmi mengadopsi namayang lebih akrab dikenal sebagai Perusahaan Penyediaan Air Daerah Tirtanadi, yang kantor pusatnya berlokasi di Jl. Sisingamangaraja No. 1 Medan, Sumatera Utara.

PDAM Tirtanadi juga telah melakukan operasi bersama dan juga bekerja sama dalam pengelolaan dengan berbagai pemerintah daerah yang berlokasi di provinsi Sumatera Utara. Dalam hal ini kerjasama yang dimaksud adalah bertujuan untuk dapat meningkatkan berupa pelayanan air bersih terhadap masyarakat seperti yang telah diatur didalam Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1999, dan telah dilaksanakan pada tanggal 17 Juli 1999 dengan penandatanganan teks berupa perjanjian kerja sama pendirian terhadap berbagai cabang PDAM Tirtanadi yang berada dikabupaten yakni diantaranya ialah:

1. Kab. Deli Serdang.
2. Kab. Simalungun.
3. Kab. Toba Samosir.
4. Mandailing Natal.
5. TapanuliTengah.
6. Nias,
7. TapanuliSelatan.

Dalam janji pekerajaan, dibentuk kerjasama yang berlangsung selama 25 tahun dengan KSM.

Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Rekening Air

Didalam (Suheri, 2012) Departemen hubungan pelanggan memiliki tugas di mana ia bertujuan untuk menerima berbagai keluhan dari pelanggan sehingga kepuasan pelanggan kemudian terpenuhi sedemikian rupa. Sehingga itulah tingginya seorang klien untuk membayar tunggakan rekening PDAM Tirtanadi Sumut dapat untuk lebih ditingkatkan lagi dengan menyelesaikan berberapa factor penyebab terjadinya tunggakan air tersebut.

Ada beberapa factor-faktor yang menjadi penyebab tunggakan rekening air itu dapat terjadi diantaranya sebagai berikut:

1. Meteran air pelanggan yang terkubur
2. Mengunci pintu rumah pelanggan
3. Air pelanggan tidak berfungsi
4. Petugas tidak melayani pemberitahuan tardy
5. Kurangnya pengetahuan petugas untuk melakukan pemecatan

Dengan adanya beberapa factor-faktor yang menjadi penyebab tunggakan rekening air, disini ada beberapa langkah yang harus diperhatikan atau dilakukan untuk dapat menyelesaikan keluhan-keluhan tersebut diantaranya:

Langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan keluhan.

1. Meteran Air Pelanggan Yang Terkubur

Untuk dapat mengantisipasi agar tidak terjadinya meter air tertimbun yang harus dilakukan adalah peninggian ataupun merehabilitasi lokasi meteran air sehingga nantinya dapat dengan mudah dibaca oleh perekam meteran air.

2. Air Pelanggan Tidak Berfungsi

Dengan adanya laporan air mengalir yang sangat kecil ke rumah pelanggan maka dari itu sebelumnya dilakukan terlebih dahulu pemeriksaan kerumah pelanggan apa sebenarnya yang mengakibatkan aliran tersebut menjadi kecil. Sehingga nantinya akan dilakukan pekerjaan dengan cara membongkar meter air dengan demikian keluhan yang dirasakan oleh pelanggan agar dapat diselesaikan serta dapat diatasi dengan baik oleh petugas.

3. Petugas Tidak Melayani Pemberitahuan Tardy

Apabila pelanggan terlambat dalam melakukan pembayaran rekening air, maka akan dikeluarkan oleh petugas yakni surat pemberitahuan bahwasanya pelanggan belum melakukan pembayaran terhadap meter air. Terkadang surat pemberitahuan ini sering kali tidak sampai kepada pelanggan, sehingga hal inilah yang menjadi penyebab terjadinya tunggakan rekening air yang tinggi.

4. Kurangnya Pengetahuan Petugas Untuk Melakukan Pemecatan

Banyaknya petugas yang memutus aliran air ke rumah klien sangat berpengaruh dalam mempercepat pembayaran air tunggakan oleh klien karena jika terjadi pemotongan aliran, secara umum klien akan menunggu pembayaran dan akan mengetahui bahwa air itu penting.

Faktor-faktor Mempengaruhi Tunggakan Rekening Air

1. Kepuasan pelanggan

a) Pengertian Kepuasan Pelanggan

(Muridah, 2018) Kepuasan pelanggan merupakan sebuah cara untuk diperlukan dalam menjauhkan terhadap serangan lawan. Meski mereka merasa kepuasan juga harus tetap setia. Kepuasan pelanggan merupakan strategi yang didalamnya akan memicu dari mulut ke mulut dan membuat menarik bagi di pemberi yang baru.

b) Faktor-faktor mempengaruhi pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan sebuah yang dapat dihasilkan oleh konsumen dari sebuah kinerja yang telah memenuhi kebutuhan mereka. Namun, ada juga faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, seperti:

a. Expectations,

Harapan pelanggan merupakan latar belakang mengapa dua organisasi yang ada dalam bisnis yang sama dapat dinilai secara berbeda dari pelanggan mereka dalam konteks kepuasan pelanggan, tetapi harapan umumnya merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang mereka terima.

b. Objectives,

Tujuan terkait kepada kebutuhan, tujuan hidup, atau keinginan paling dasar dan terpalang konkret/nyata berdasarkan keyakinan akan pencapaian tujuan akhir. Jadi tingkat keinginan yang lebih rendah atau lebih tinggi dapat dikaitkan dengan sarana untuk mencapai tujuan.

c. Perceived performance,

Perceived performance adalah hasil dari konsumen yang digunakan untuk bisa memberikan efek secara langsung dengan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Ada komponen dari pengalaman konsumen adalah:

- 1) Kebiasaan, yaitu sejauh mana penawaran perusahaan digunakan dalam pemenuhan kebutuhan dengan secara heterogen
- 2) Keandalan, yaitu jumlah banyaknya tingkat dari penawaran perusahaan yang dapat diandalkan.

d. Attributw satisfaction, dan Information satisfaction.

Tujuan terkait dengan kebutuhan paling dasar berdasarkan keyakinan akan pencapaian perolehan pada saat diakhir..

2. Perilaku Konsumen

a. Definisi Perilaku Konsumen, Merupakan suatu proses serta kegiatan di mana orang tersebut telah terlibat dalam meneliti, suatu produk dan layanan untuk terpenuhinya kebutuhan yang diinginkan.

b. Faktor-Faktor Mempengaruhi Perilaku Konsumen, Pelanggan atau konsumen berasal dari lapisan dari lingkungan dan masyarakat yang berbeda namun tentu memiliki suatu penilaian, kebutuhan, sikap, pendapat serta selesai yang tentunya berbeda-beda antara satu dengan lainnya.

Ada beberapa factor yang mempengaruhi perilaku konsumen antara lain sebagai berikut:

- 1) Faktor Budaya, dimana ini pengaruh yang luas dan mendalam terhadap konsumen
- 2) Faktor sosial, seperti kelompok referensi, keluarga dan status sosial.
- 3) Faktor Pribadi, berkontribusi pada pembuatan konsumen diantaranya tahap siklus hidup, lingkungan kerja serta ekonomi.
- 4) Faktor Psikologis, pilihan bagi pembelian terhadap seseorang yang telah ditetapkan pada 4 factor utama,

PENUTUP

a. Simpulan

Air merupakan bagian paling penting adalah sumber daya alam untuk manusia, tanaman, hewan air merupakan segala-galanya dalam kehidupan untuk dapat melanjutkan kehidupan sehari-hari. Ada beberapa factor-faktor yang menjadi penyebab tunggakan rekening air itu dapat terjadi diantaranya sebagai berikut:

- 1) Meteran air pelanggan yang terkubur
- 2) Mengunci pintu rumah pelanggan
- 3) Air pelanggan tidak berfungsi
- 4) Petugas tidak melayani pemberitahuan tardy
- 5) Kurangnya pengetahuan petugas untuk melakukan pemecatan

Faktor-faktor mempengaruhi kepuasan pelanggan

1. Expectations
2. Objectives,
3. Perceived performance

Ada beberapa factor yang dapat mempengaruhi terhadap perilaku konsumen adalah sebagai berikut:

- 1) Faktor Budaya
- 2) Faktor Sosial

3) Faktor Pribadi

4) Faktor Psikologis

b. Saran

Penagihan yang baik sangat penting bagi perusahaan yang memberikan pelayanan, karena dapat mendorong kegiatan operasional perusahaan menjadi lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, F. (2012). Kebijakan PDAM Terhadap Pengembangan Air Bersih. 1–9.
- Astuti., D. (2015). Hubungan Konstruksi Sumur Gali. Analisis Standar Pelayanan Minimal Pada Instalasi Rawat Jalan di RSUD Kota Semarang, 3, 103–111.
- Azhar, L. (2013). Analisis PenyebabTunggakanRekening AirPada PDAM TirtanadiMedan " StudiKasus padaPDAM TirtanadiCabang MedanKota ". 1–68.
- Muridah. (2018). Analisis Pengendalian Intern Dalam Mengurangi Tunggakan Pembayaran Tagihan Rekening Air Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kab Gowa.
- pdamtirtauli.com. (2012). SejarahBerdirinya PerusahaanDaerah AirMinum(PDAM) Tirtauli Kota Pematangsiantar. Wwww.Pdamtirtauli.Com.
- Simamora. (2018). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota, 1(3), 82–91.
- Suheri, edi. (2012). UNIVERSITAS SUMATERA UTARA Poliklinik UNIVERSITAS SUMATERA UTARA. Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota, 1(3), 82–91.
- Umum, K., & Permatanet, L. (n.d.). Syarat dan Ketentuan Umum Layanan PermataNet. 6.