

## **Analisis Faktor yang Mempengaruhi Penunggakan Rekening Pembayaran Air pada PDAM Tirtanadi Sumut**

Yuli Ekawati, Saparuddin Siregar

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

[Yuliekaaa37@gmail.com](mailto:Yuliekaaa37@gmail.com), [saparuddi.siregar@uinsu.ac.id](mailto:saparuddi.siregar@uinsu.ac.id)

### ***ABSTRACT***

*PDAM Tirtanadi is a company engaged in the service and provision of clean water to the community, especially for the city of Medan and its surroundings. The operation of PDAM Tirtanadi itself is financed through sources of income received from PDAM Tirtanadi from customers who have used the services of PDAM Tirtanadi. However, on the other hand, the income that has been received by PDAM Tirtanadi is not as expected due to the high arrears of customers against PDAM Tirtanadi specifically for the surrounding terrain city. This study aims to be able to determine the factors that affect the payment of PDAM Tirtanadi Sumut. This research uses a descriptive method with a qualitative approach..*

*Keyword : payment oversight factor*

### **ABSTRAK**

PDAM Tirtanadi merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan serta penyediaan air bersih terhadap masyarakat, terkhususnya bagi kota medan dan sekitarnya. Operasional PDAM Tirtanadi sendiri dibiayai melalui sumber pendapatan yang diterima dari pihak PDAM Tirtanadi dari pelanggan yang telah menggunakan jasa PDAM Tirtanadi. Namun disisi lain pendapatan yang telah diterima oleh PDAM Tirtanadi tidak

seperti yang diharapkan dikarenakan tingginya tunggakan pelanggan terhadap PDAM Tirtanadi khusus kota medan sekitarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui factor-faktor yang mempengaruhi Penunggakan pembayaran terhadap PDAM Tirtanadi Sumut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

**Kata Kunci:** Faktor Penggunaan Pembayaran

## **PENDAHULUAN**

Air adalah (Azhar, 2013) kebutuhan yang sangat penting bagi setiap manusia. Air diatur oleh pemerintah dalam peraturan negara utama dalam bentuk konstitusi dasar. Air tersebut dikendalikan oleh negara untuk digunakan dalam memenuhi kebutuhan banyak orang. Namun, perusahaan air minum juga bisa dijalankan oleh pemerintah daerah dan perusahaan swasta.

Air adalah (pdamtirtauli.com, 2012) bagian yang terpenting dari sumber daya alam yang didalamnya memiliki karakteristik unik dibandingkan dengan sumber daya alam lainnya. Bagi manusia, tanaman, hewan air merupakan segala-galanya dalam kehidupan untuk dapat melanjutkan kehidupan sehari-hari. Namun begitu juga penting terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka akan air, karena sebagian dari penduduk Indonesia memanfaatkan air PAM, terutama pada masyarakat yang terletak di daerah perkotaan seperti contohnya masyarakat kota yang berada di medan.

Sumber (Andriani, 2012) daya alam air memegang peranan yang sangat penting bagi setiap masyarakat. Dimana sumber daya air yang ada di Indonesia telah di kelola terhadap Perusahaan Air Minum (PAM) yang telah mendapatkan wewenang dari pemerintah dalam pengelolaan setiap kebutuhan terhadap konsumsi air bersih bagi seluruh masyarakat yang telah berada di setiap pemerintahan daerah yang telah diberi nama yakni Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Perusahaan air minum ini dibentuk dengan tujuan menjadi perusahaan sosial sekaligus perusahaan yang berorientasi bisnis. Untuk menjadi wirausaha sosial, perusahaan air minum harus mampu menghasilkan keuntungan. Dimana manfaat tersebut dapat diperoleh dari jumlah rupee yang telah dibayarkan klien melalui tarif sesuai dengan penggunaan air.

Dengan adanya tariff air telah dibebankan dari pihak PDAM Tirtanadi kepada pengguna air diupayakan untuk meringankan beban bagi si pelanggan. Karena diharapkan

dengan rumusan tarif yang tepat, dimana nantinya klien memiliki kemampuan membayar, sehingga kolektabilitas klien cukup tinggi, dapat mendukung sosial yang terencana.

## **KAJIAN TEORI**

### **A. Pengertian Air**

Air adalah (Astuti., 2015) zat terpenting dalam kehidupan manusia setelah udara. Antara tiga perempat dari apa yang ada di tubuh kita terdiri dari air dan tidak ada yang bisa bertahan hidup tanpa minum air. Namun air juga dipergunakan untuk mandi, mencuci, memasak serta air dapat dipergunakan untuk membersihkan kotoran yang terdapat disekitar rumah.

Air bersih (Simamora, 2018) merupakan air sehat yang dapat digunakan untuk aktivitas manusia dan harus bebas dari kuman yang dapat menyebabkan penyakit, bebas dari bahan kimia yang mengandung bahan yang dapat mencemari air bersih. Air adalah zat mutlak bagi semua makhluk hidup dan air bersih adalah persyaratan paling dasar untuk memastikan kesehatan pribadi.

Menurut Departemen Kesehatan, ada beberapa syarat yang terdapat didala ari minum diantaranya Ini tidak berasa, tidak berbau, tidak berwarna, tidak mengandung mikroorganisme berbahaya, dan tidak mengandung logam berat. Air minum adalah air olahan atau tidak diolah yang telah memenuhi kebutuhan kesehatan dan dapat segera diminum.

### **B. Pengertian Tunggakan**

Tunggakan (福島県農林水産部, 1994) merupakan kredit yang belum dibayarkan kepada debitur atau pinjaman yang setelah jatuh tempo adalah pada saat angsuran atau pada saat pelunasan sesuai dengan perjanjian kredit. Pembayaran kredit merupakan suatu gambaran di mana ketentuan pembayaran pokok dan bunga pinjaman dan probabilitas bahwa itu dapat dipulihkan terhadap dana yang telah diinvestasikan dalam dokumen penting. Kolektabilitas pinjaman adalah suatu penggolongan pinjaman berdasarkan kategori tertentu yang bertujuan untuk dapat memantau kelancaran pembayaran kembali atau angsuran terhadap 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 mempengaruhi Penunggakan pembayaran terhadap PDAM Tirtanadi Sumut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dimana metode kualitatif merupakan suatu metode yang penelitiannya berlandaskan kepada pospositivisme.

## **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. DeliSerdang.
2. Kab.Simalungun.
3. Kab. TobaSamosir.
4. MandailingNatal.

5. TapanuliTengah.
6. Nias,
7. TapanuliSelatan.

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

### **Faktor-faktor Penyebab Tunggakan 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. Mengunci Pintu Rumah Pelanggan**

Sering kali pelanggan sibuk yang berada di luar rumah mengakibatkan pembacaan meteran air pelanggan yang dimana air pelanggan itu untuk dicatat mengalami masalah, dikarenakan hal ini disebabkan pintu rumah pagar pelanggan sering kali terkunci sehingga membuat pelanggan kesusahan dalam melihat meter air. Maka untuk mengatasi hal yang seperti ini disarankan agar pelanggan catat penggunaan air di dinding rumah dan kemudian catat tanggal yang disesuaikan pada saat perekaman sehingga itu akan mempermudah petugas untuk dapat mencatat meter air.

### **3. 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.

### **4. 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.

### **5. 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 terpanjang 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 selera 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 perbuatan 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) FaktorBudaya
- 2) F aktorSosial
- 3) FaktorPribadi
- 4) FaktorPsikologis

#### **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. *Www.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.
- 福島県農林水産部. (1994). *平成25年 福島県森林・林業統計書 (平成24年度)*. 53(2), 160.