

Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada  
Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai

<sup>1</sup>Mutiara, <sup>2</sup>Saparuddin Siregar

<sup>1</sup>Akuntansi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara Medan

<sup>2</sup>Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri  
Sumatera Utara Medan

Email: [mutiarav586@gmail.com](mailto:mutiarav586@gmail.com), [saparuddin.siregar@uinsu.ac.id](mailto:saparuddin.siregar@uinsu.ac.id)

Corresponding Mail Author: [mutiarav586@gmail.com](mailto:mutiarav586@gmail.com)

---

**Abstrac:** PDAM Tirta Sari Binjai is a company engaged in the provision and service of clean water for the people of Binjai and its surroundings. PDAM Tirta Sari Binjai's operations finance itself from PDAM Tirta Sari's revenue for customers who use PDAM Tirta Sari's services. However, the revenue received by PDAM Tirta Sari is not optimal due to the high level of customer arrears at PDAM Tirta Sari Binjai. The purpose of this study is to find out what factors can cause arrears in customer water payments at the Tirta Sari Binjai Regional Drinking Water Company (PDAM). This study uses a descriptive method with a qualitative approach. This research was also conducted through interviews/interviews, observation and analysis of documents when conducting research. The results showed that the factors that led to arrears were: 1) The customer's water meter was buried, 2) The door or fence of the customer's house was locked, 3) The customer's water was small or completely turned off, 4) Notification of arrears was not delivered by the officer, 5) The habit of customers to delay payments, 6) Lack of officers to make terminations, 7) Per capita income of customers has decreased due to the covid-19 pandemic.

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

---

## I. Pendahuluan

Perkembangan secara global mengalami kemajuan yang pesat khususnya dalam sektor ilmu ekonomi dan teknologi sangatlah memiliki pengaruh yang besar terhadap perkembangan suatu negara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Indonesia merupakan salah satu negara yang saat ini sedang berkembang dengan fokus pada pembangunan ekonomi. Konsep pengembangan memiliki tujuan umum untuk meningkatkan dan mengembangkan kondisi sosial ekonomi masyarakat secara merata, melalui pengembangan yang dirancang sedemikian rupa sehingga kehidupan masyarakat menjadi lebih maju dan sejahtera. Salah satu aspek penting yang menunjang kemakmuran masyarakat adalah penyediaan air bersih, walaupun bukan prioritas tetapi tetap menempati urtan yang tinggi dan sangat penting untuk mencapai kesejahteraan masyarakat. Air merupakan sumber daya alam yang sangat penting bagi kehidupan manusia, sebagai kebutuhan utama manusia sejak lahir hingga akhir hayat yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari untuk konsumsi, mandi, mencuci

perlindungan lingkungan dan lainnya. Oleh karena itu, diperlukan perlindungan terhadap air sehingga dapat terus digunakan dalam kehidupan masyarakat.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah salah satu perusahaan BUMD yang dimiliki pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang No.5 tahun 1962 sebagai usaha milik Pemerintah Daerah (Pemda) yang memberikan jasa pelayanan dan menyelenggarakan kepentingan umum di bidang air minum. Kegiatan PDAM mulai dari produksi, pengolahan dan pendistribusian air bersih ke pelanggan. Sebagai perusahaan daerah, PDAM memikul tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem air bersih dan melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang wajar dan terjangkau. (Akbar, Gambaran Umum PDAM di Indonesia, 2018).

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 limbah setiap bulan (Utara, 2018). Berdasarkan Perda tersebut, pelanggan sebagai pengguna jasa yang diberikan PDAM Tirta Sari Binjai berkewajiban membayar tagihan rekening air yang mereka gunakan pada setiap akhir bulan. Tujuan dari pembayaran itu tentu saja untuk menjaga agar operasional PDAM Tirta Sari akan terus beroperasi dengan baik dan terus meningkatkan pelayanannya untuk masyarakat. Namun, masih banyak pelanggan yang tidak membayar kewajiban karena berbagai alasan. Berikut data pelanggan yang menunggak di PDAM Tirta Sari Binjai:

Tabel 1. Jumlah Tunggakan PDAM Tirta Sari Binjai

No	Tahun	Jumlah Pelanggan (NPA)
1	2020	56
2	2021	243
3	2022	252

Data di atas menunjukkan bahwa dalam 3 tahun terakhir terjadi peningkatan jumlah tunggakan pelanggan yang signifikan di PDAM Tirta Sari Binjai. Peningkatan tunggakan antara tahun 2021 dan 2022 disebabkan oleh adanya pandemi covid-19 yang berdampak pada semua sektor tanpa terkecuali sektor ekonomi juga mengalami dampaknya. Penerapan PSBB hingga PPKM juga berdampak pada terbatasnya mobilitas masyarakat, dengan demikian permintaan kebutuhan air akan meningkat. Pandemi covid-19 secara langsung menjadi penyebab perusahaan-perusahaan harus merumahkan karyawan dan mengurangi beban upah karyawan dengan cara mengurangi jumlah karyawan untuk mengurangi arus kas keluar, dari berkurangnya pendapatan perusahaan akibat pandemi covid-19.

Konsekuensi dari pengurangan jumlah karyawan yang dilakukan berbagai perusahaan adalah terhentinya pembayaran gaji karyawan yang menyebabkan para masyarakat yang terkena PHK akan menghemat pengeluarannya secara besar-besaran juga (Muhammad Adriansyah, 2022). Dengan hilangnya pendapatan tetap tersebut menyebabkan tingkat belanja masyarakat menjadi berkurang dan akhirnya menyebabkan pelanggan pengguna jasa PDAM Tirta Sari tidak dapat melunasi atau membayar tunggakan rekening airnya, hal ini secara langsung mengakibatkan penurunan pendapatan pada PDAM Tirta Sari, sehingga pihak PDAM memutuskan

untuk memberhentikan penyaluran air bersih ke pelanggan yang melakukan penunggakan.

Permasalahan seperti ini perlu diatasi dan dimaksimalkan agar hasil kedepannya lebih baik dari yang diharapkan. Jika hal ini terjadi kemungkinan akan mengarah ke pengembangan operasional uang sehat dan kondusif sehingga PDAM Tirta Sari dapat mencapai tujuannya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, dimana Sumber Daya Air dapat dimanfaatkan untuk pembangunan dan kemakmuran masyarakat.

## **II. Landasan Teori**

### **Pembayaran Tunggalan Rekening Air**

#### **Pembayaran**

Pembayaran adalah kewajiban yang harus dibayar sesuai dengan harga atau nilai dari suatu kesepakatan dan biasanya disebut tunggakan, jika tidak dibayar sampai dengan batas akhir atau tanggal jatuh tempo berakhir. Pembayaran menjadi bagian penting dari setiap kegiatan transaksi yang melibatkan penjualan barang dan jasa. Sistem pembayaran yang aman dan kondusif menjadi semakin penting karena kemajuan teknologi dan meningkatnya volume transaksi serta risiko (Dewi, 2006).

Informasi cara pembayaran rekening bagi pelanggan:

1. Melakukan pembayaran rekening air melalui loket-loket yang telah ditentukan.
2. Pembayaran dilakukan pada jam kerja (Kantor PDAM Tirtasari Binjai buka hari Senin-Jumat pukul 08:00-16:30 WIB).
3. Pelanggan yang melakukan pembayaran menyebutkan nomor NPA masing-masing.
4. Menerima bukti/struk apabila sudah membayar.

#### **Tunggakan**

Tunggakan adalah istilah komersial yang berarti pembayaran yang melewati tanggal jatuh tempo. Dalam hal pembayaran terlewat satu kali atau lebih dari satu kali maka rekening tersebut dikatakan menunggak. Tunggakan mengacu pada pembayaran yang jatuh tempo dan seharusnya dilakukan pada akhir periode tertentu setelah kehilangan pembayaran yang diperlukan.

#### **Rekening**

Rekening merupakan alat yang digunakan untuk mencatat transaksi-transaksi keuangan yang bersangkutan dengan aktiva, kewajiban, modal, pendapatan dan biaya. Tujuan dari penggunaan rekening adalah sebagai catatan untuk semua data yang menjadi dasar penyusunan laporan keuangan dan sebagai alat memudahkan transaksi.

#### **Air Bersih**

Air bersih merupakan air yang dapat digunakan untuk keperluan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat-syarat kesehatan dan dapat diminum apabila telah dimasak. Pengolahan air bertujuan untuk memperoleh air bersih dan sehat dengan standart air bersih yang memenuhi syarat higienis. Proses pengolahan air bersih merupakan rangkaian proses perubahan fisik, kimia dan biologi. Salah satu kebijakan

PDAM yaitu: menghasilkan produk air minum yang memenuhi azas kualitas, kuantitas, kontinuitas dan keterjangkauan (4K) serta pengolahan air limbah sesuai persyaratan yang berlaku dan memberikan pelayanan prima melalui Sistem Manajemen Mutu (ISO) (Sambuaga, 2015).

### Tagihan

Tagihan atau faktur adalah sebuah perincian pengiriman barang yang mencatat daftar barang, harga dan lain-lain yang biasanya terkait dengan pembayaran. Pengertian tagihan menurut (Soemarsono, 2004 : 338) menyatakan bahwa yang dimaksud dengan tagihan yaitu tagihan merupakan kebiasaan bagi perusahaan untuk memberikan kelonggaran-kelonggaran kepada para pelanggan pada waktu melakukan penjualan. Kelonggaran-kelonggaran yang diberikan biasanya dalam bentuk memperbolehkan para pelanggan tersebut membayar kemudian atas penjualan barang atau jasa yang dilakukan.

### III. Metode Penelitian

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

### IV. Hasil Dan Pembahasan

Pembayaran rekening air oleh pelanggan merupakan pemasukan pendapatan utama dari PDAM Tirta Sari Binjai, pembayaran rekening air oleh pelanggan akan digunakan untuk operasional PDAM Tirtasari Binjai yang bergerak pada jasa penyedia air bersih untuk masyarakat. Namun pendapatan yang diterima PDAM Tirta Sari Binjai dari pembayaran rekening air oleh pelanggan terbilang tidak maksimal, hal ini dikarenakan tingginya tunggakan pembayaran yang terjadi di PDAM Tirta Sari Binjai. Hal ini perlu menjadi perhatian lebih pihak direksi dan manajemen PDAM Tirta Sari Binjai 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 Mulyani selaku kepala bagian keuangan pada tanggal 15 Februari 2023 yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan magang di PDAM Tirta Sari Binjai, terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya penunggakan pembayaran oleh pelanggan PDAM Tirta Sari Binjai 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 Tirta Sari Binjai, walau sudah menyampaikan pengaduan berulang kali ke pihak PDAM Tirta Sari Binjai, 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 Tirta Sari Binjai 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).

## V. Kesimpulan

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 Tirta Sari Binjai 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 PDAM 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 Tirta Sari Binjai 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 Tirta Sari Binjai diharapkan dapat lebih cepat dan tanggap dalam mengatasi keluhan pelanggan terhadap air kecil atau mati dan keluhan apapun. Pihak PDAM Tirta Sari Binjai 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.

## VI. Daftar Pustaka

- Adriansyah. M. Nurwani. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. 9067-9075.
- Akbar, Andri. (2010). Gambaran Umum PDAM di Indonesia, Google, Diunduh melalui: [andiakbar.blogspot.com/2018/gambaran-umum-pdam-di-indonesia.html](http://andiakbar.blogspot.com/2018/gambaran-umum-pdam-di-indonesia.html), pada Mei 2023.
- Dewi. V. I., (2006), Perkembangan Sistem Pembayaran di Indonesia. 10 (2) : 1 – 128.
- Narasumber. (2023). Faktor-faktor Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air.
- Sambuaga, J. (2015), Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Tunggakan Rekening Listrik pada PT. PLN (PERSERO) wilayah Suluttenggo Area Manado. Politeknik Negeri Manado.
- 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).