



# ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING AIR PADA PDAM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA

**Helen Sartika<sup>1</sup>, Kusmilawaty<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

helensartika29@gmail.com<sup>1</sup>, kusmilawaty@uinsu.ac.id<sup>2</sup>

## Abstrak

Tunggakan rekening air sudah menjadi trend dalam kehidupan sehari-hari. Setiap bulannya tunggakan pada pelanggan terus-menerus mengalami peningkatan dan mengakibatkan proses penagihan kerumah-rumah penunggak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apa saja hal yang menyebabkan tunggakan dalam pembayaran rekening air pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kualitatif, dan sumber data primer yang diperoleh dari informan yaitu pada Bagian Keuangan dan para pelanggan yang menunggak dalam pembayaran air. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa banyak hal yang menyebabkan tunggakan rekening air yaitu: faktor ekonomi pada pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pendistribusian air bersih, serta proses & sistem dalam pembayaran dan juga kesengajaan dalam menunda atau kurangnya rasa kesadaran yang tinggi dalam membayar rekening air.

**Kata Kunci:** Tunggakan Rekening Air, Hal-hal yang Menyebabkan Tunggakan Rekening

## Abstract

Arrears on water bills have become a trend in everyday life. Every month arrears to customers continue to increase and result in a billing process for home arrears. This study aims to analyze what are the causes of arrears in payment of water bills at PDAM Tirtanadi Medan City Branch. This research is a descriptive study with qualitative methods, and the primary data sources obtained from informants are the Finance Department who are in arrears in water payments. Based on the results of the study,

*Paper type:* Research paper

\*Corresponding author: helensartika29@gmail.com

Received: August 06, 2022; Accepted: September 12, 2022; Available online: December, 10, 2022

### Cite this document:

Sartika, H., & Kusmilawaty. (2022). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 7(3), 1042-1058. doi:<http://dx.doi.org/10.30651/jms.v7i3.12870>

---

Copyright © 2022, Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah

<http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>

This article is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

it is known that many things are the cause of arrears in water bills, namely: economic factors for customers, customer satisfaction, quality of clean water distribution, as well as processes & systems in payment as well as intentional delays or lack of high awareness in paying water bills.

**Keywords:** Water Account Arrears, Things That Cause Account Arrears

## **PENDAHULUAN / INTRODUCTION**

Perkembangan secara global yang berjalan dengan cepat khususnya dalam bidang ilmu ekonomi dan teknologi sangatlah mempengaruhi kemajuan suatu negara baik secara langsung maupun tidak langsung. Indonesia merupakan Negara yang sedang berkembang yang berfokus terhadap pembangunan ekonomi. Salah satu kebijakan pembangunan adalah meningkatkan fasilitas air bersih, walaupun bukan merupakan prioritas utama namun tetap menjadi tatanan terpenting dalam kehidupan masyarakat.

Perusahaan air bersih membutuhkan organisasi yang handal dan profesional, ketersediaan air bersih juga menentukan kualitas pembangunan ekonomi. PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota adalah salah satu cabang Pemasaran yang melayani pelanggan, sebagian besar berada di Pusat Kota Medan. Pada mulanya bernama Cabang Utama yang berubah nama menjadi Cabang Medan Kota sesuai Keputusan Direksi No. 92/KPTS/05 tanggal 14 September 2005. Perubahan nama tersebut disebabkan karena jumlah pelanggan yang berada pada wilayah PDAM Tirtanadi Cabang Utama menjadi berkurang dengan terbentuknya Cabang Medan Amplas. Dengan berkurangnya jumlah pelanggan tersebut maka nama Cabang Utama tidak lagi sesuai dengan kondisi saat itu dan diganti namanya menjadi Cabang Medan Kota.

Air merupakan sumber daya alam yang penting bagi kehidupan manusia sebagai kebutuhan utama manusia sejak lahir sampai akhir hidupnya, yang digunakan dalam kehidupan sehari-hari untuk dikonsumsi, mandi, mencuci, perlindungan lingkungan dan lainnya. Oleh karena itu perlu dilakukan perlindungan terhadap air agar dapat terus dimanfaatkan dalam kehidupan manusia. Air sangat penting untuk meningkatkan kelangsungan hidup dan pembangunan ekonomi sehingga menjadi komponen utama yang paling dekat dengan manusia dan tidak dapat terpisahkan

didunia ini. Air telah menjadi kebutuhan pokok sehari-hari, tidak hanya bagi manusia tetapi juga bagi hewan dan tumbuhan, tanpa air tidak ada kehidupan didunia ini.

Berikut merupakan data jumlah pelanggan PDAM Medan Kota yang menunggak:

Tahun	Jumlah Pelanggan
2018	0
2019	0
2020	22
2021	4.009
2022 ( Januari-Maret )	7.739

*Sumber: PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota, 2022*

Jumlah pelanggan pengguna air minum pada cabang medan kota berkisar 43.841 pelanggan.

Berdasarkan data diatas diketahui bahwa pada tahun 2018-2019 pelanggan sudah banyak melunasi tunggakan rekening air. Dan pada tahun 2020-2022 (sekarang) jumlah pelanggan yang menunggak mengalami peningkatan yang sangat signifikan dengan jumlah tunggakan kira kira 1.571.800.000. Situasi ini akan mengurangi pendapatan PDAM Tirtanadi dari pembayaran tagihan air, yang akan berdampak pada operasional perusahaan.

Fenomena yang ada dalam PDAM Cabang Medan Kota penulis tertarik meneliti persoalan tentang apa saja hal-hal yang menyebabkan tunggakan pembayaran tagihan air yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan. Masih banyak pelanggan yang tidak membayar tunggakan rekening airnya. Selain faktor ekonomi pelanggan, kepuasan pelanggan juga sangat mempengaruhi dalam tunggakan rekening air, kualitas pendistribusian air bersih yang diberikan sangat mempengaruhi pelanggan, sistem pembayaran yang rumit bagi orang yang sudah tua sehingga harus membayar langsung dan mengantre lama diloket, dan kesengajaan dalam menunda pembayaran rekening air.

Kesadaran dalam membayar uang rekening juga masih dipertanyakan karena pihak PDAM selalu mengingatkan dan juga selalu mengeluarkan surat peringatan apabila pelanggan sudah mengalami penunggakan. Dikondisi Covid-19 mengalami perbedaan dari kondisi sebelumnya yang menyebabkan banyaknya pelanggan PDAM Tirtanadi menunda pembayaran rekening air, dan mendahulukan keperluan pokok

lainnya. Penundaan itu tentunya mengakibatkan penurunan pendapatan pada Perusahaan Daerah Air Minum. Sehingga pihak PDAM memutuskan untuk memberhentikan penyaluran air bersih ke pelanggan yang melakukan penunggakan tagihan.

Tidak hanya itu masih banyak masyarakat yang melakukan pengaduan/protes karena pihak PDAM memutuskan aliran air bersih ke rumah pelanggan yang melakukan Tunggakan pembayaran air, sehingga apapun yang dilakukan pihak PDAM menjadi serba salah, padahal pada kenyataannya semua sudah di atur dan disusun sesuai system. Jika pihak PDAM tidak memutuskan saluran air pelanggan yang melakukan tunggakan tentu akan merugikan pihak PDAM. Sampai dengan surat peringatan ketiga, jika pelanggan tetap melakukan penunggakan, maka instalasi pipa akan dihentikan. Sesuai peraturan denda pada pelanggan yang terlambat harus dilunaskan sebelum menyambung kembali pemasangan inslasi pipa.

Permasalahan seperti ini perlu disikapi dan dimaksimalkan agar kedepannya bisa lebih baik sebagaimana mestinya. Jika hal ini teratasi tentu akan menciptakan suasana yang nyaman dan kondusif agar tujuan Perusahaan Daerah Air Minum dapat terjalin berdasarkan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2004 tentang Sumber Daya Air, dimana Sumber daya air dapat dimanfaatkan untuk pembangunan dan kemakmuran masyarakat. Oleh karena itu penulis tertarik dan melakukan penelitian yang berjudul "ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN PEMBAYARAN REKENING AIR PADA PDAM TIRTANADI CABANG MEDAN KOTA".

## **TINJAUAN TEORITIK / LITERATURE REVIEW**

### **1. Pembayaran Tunggalan Rekening Air**

#### **a. Pembayaran**

Pembayaran adalah sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk mentransfer dana untuk memenuhi kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi. Sistem pembayaran adalah sistem yang melibatkan transfer dana dari satu pihak ke pihak lain. Media yang digunakan untuk mentransfer sejumlah uang sangat beragam, mulai dari penggunaan alat pembayaran sederhana hingga penggunaan sistem yang kompleks yang melibatkan berbagai aturan. Kewenangan untuk mengatur dan memelihara kelancaran sistem pembayaran Indonesia dilakukan oleh Bank Indonesia yang diatur dalam Undang-Undang Bank Indonesia.

Informasi cara pembayaran rekening bagi pelanggan:

- Melakukan pembayaran rekening air melalui loket-loket yang telah ditentukan
- Pembayaran dilakukan pada jam kerja (Kantor PDAM Cabang Medan kota buka hari Senin-Jumat pukul 08.00-16.30 WIB)
- Pelanggan yang melakukan pembayaran menyebutkan nomor NPA masing-masing
- Menerima bukti/ struk apabila sudah membayar

#### **b. Tunggalan**

Kata ini sering digunakan untuk menggambarkan kewajiban pembayaran yang telah jatuh tempo. Tunggalan adalah jika satu atau lebih pembayaran telah terlewatkan di mana pembayaran reguler diwajibkan berdasarkan kontrak / perjanjian, seperti pembayaran sewa, tagihan listrik atau telepon, air, dan rekening lainnya yang menunggak. Pembayaran yang dilakukan pada akhir periode juga dikatakan tunggalan.

#### **c. Rekening**

Rekening yaitu alat yang digunakan untuk mencatat transaksi keuangan yang melibatkan aset, kewajiban, modal, pendapatan dan pengeluaran yang bertujuan sebagai dasar penyusunan laporan keuangan. Penggunaan rekening berguna dalam

penyimpanan uang agar lebih terjamin keamanannya dan sebagai alat untuk memudahkan transaksi.

## **2. Air bersih**

Air bersih adalah air yang dapat digunakan untuk kebutuhan sehari-hari yang kualitasnya memenuhi syarat kesehatan dan dapat diminum setelah dimasak. Pengolahan air bertujuan untuk memperoleh air bersih dan sehat dengan standar mutu air yang memenuhi syarat higiene. Proses pengolahan air bersih merupakan rangkaian proses perubahan fisik, kimia dan biologi. Tujuan dari pengolahan air bersih yaitu: Memperbaiki keasaman air, mengurangi bau, mengurangi dan membunuh mikroorganisme.

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 (Akurat, Cepat dan Tepat Waktu) melalui Sistem Manajemen Mutu ISO (9001:2015).

## **3. Tagihan**

### **a. Tagihan**

Tagihan adalah kewajiban yang harus dibayar oleh pelanggan atas penggunaan layanan atau fasilitas tertentu, termasuk biaya administrasi, denda, bunga, dan biaya lainnya. Misalnya tagihan listrik dan air karena kita menggunakan itu untuk kebutuhan sehari-hari. Tagihan air yang jatuh tempo juga dikenal sebagai piutang. Piutang berpotensi kehilangan pendapatan dari penjualan air ke perusahaan daerah air minum. Piutang itu sendiri timbul akibat tidak terpenuhinya kewajiban pelanggan atas penggunaan jasa jaringan air, yang dihitung berdasarkan pemakaian berdasarkan meter kubik yang digunakan dan ditentukan berdasarkan tarif yang berlaku.

Tagihan air yang besar menunjukkan bahwa pemakaian air yang besar pula. Oleh karenanya pelanggan harus belajar menghemat pemakaian air, guna menghemat biaya yang akan dikeluarkan.

### **b. Faktor-Faktor Penyebab Tagihan Tinggi**

Banyaknya keluhan yang terjadi pada PDAM cabang medan kota yaitu salah satunya melonjaknya biaya tagihan air yang menyebabkan terjadinya tunggakan rekening air bagi pelanggan. Terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tagihan tinggi yaitu:

- pemakaian yang tinggi
- bocor dalam jaringan
- lupa menutup keran
- tagihan yang menumpuk
- penggabungan jaringan pipa PDAM dengan saluran pompa air

#### **4. Penyebab Terjadinya Tunggakan Rekening Air**

##### **a. Faktor Ekonomi Pelanggan**

Hal ini dikarenakan rendahnya penghasilan pelanggan, sehingga ia menunda pembayaran rekening air dan lebih memilih mendahulukan kebutuhan pokok lainnya. Krisis ekonomi pada masa gemparan Covid-19 sangat berdampak bagi perekonomian masyarakat.

##### **b. Kepuasan Pelanggan**

Kurang puasnya pelanggan bukan hanya perihal produk tetapi juga pelayanan yang masih belum maksimal. Tingkat perasaan senang dan kecewa sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam mengeluarkan uangnya dengan hasil yang ia terima.

##### **c. Kualitas pendistribusian**

Kualitas dalam menyalurkan atau mendistribusikan barang atau jasa. PDAM harus menjaga stabilitas perusahaan dalam mempertahankan dan mengembangkan kualitas pendistribusian agar mempermudah konsumen untuk mendapatkan kebutuhannya.

##### **d. Sistem dalam pembayaran yang rumit**

Sistem pembayaran yang rumit membuat pelanggan enggan membayar rekening air dengan cepat, hal ini membuat pelanggan menunda pembayaran.

##### **e. Kesengajaan pelanggan menunda pembayaran**

Hal pribadi seperti ini banyak sekali terjadi dalam pembayaran apapun, kesengajaan ini lama-lama membuat pelanggan menjadi lupa dan mengabaikan kewajibannya dalam membayar uang rekening. Maka dari itu seharusnya seorang pelanggan harus tau prioritas dalam hidupnya.

#### **5. Kepuasan Pelanggan**

##### **a. Kepuasan pelanggan**

Ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang pelanggan atas uang yang dikeluarkannya secara proporsional dengan pelayanan yang diterimanya. Jika tidak sebanding akan menimbulkan keluhan dan jika sebanding akan meningkatkan konsumsi pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan merupakan impian dari sebuah perusahaan.



## b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan

### 1. Kualitas produk

Hal terpenting yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan untuk menghasilkan kepuasan pelanggan adalah kualitas produk yang digunakan agar pelanggan puas dan tidak ragu untuk membeli kembali produk yang ditawarkan. Pengaruh kualitas produk juga bisa menjadi salah satu strategi pemasaran yang paling efektif, karena pelanggan sering merekomendasikan produk yang dipakai kepada keluarga atau teman mereka. Kualitas produk yang baik memberikan nilai tambah di benak konsumen.

### 2. Kualitas layanan

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga bisa berasal dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan yang ada. Hal ini sangat penting, terutama bagi Anda yang berada di industri jasa. Pelanggan akan merasa puas jika mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan, pelanggan yang puas berkemungkinan untuk membeli kembali produk atau jasa yang sama.

### 3. Harga

Produk yang memiliki kualitas yang baik akan membuat pelanggan tidak memperdulikan harga karena menurutnya produk tersebut sesuai selera, menetapkan harga yang relatif lebih rendah tetapi kualitas sama bagusnya juga akan memberikan nilai yang lebih besar kepada konsumen.

### 4. Emosional

Beberapa pelanggan yang merasa puas secara emosional setelah menggunakan suatu produk/jasa. Pelanggan merasa bahwa orang lain akan mengaguminya. Kepuasan berkaitan dengan nilai-nilai sosial yang membuat pelanggan bangga dan puas dengan produk tersebut.

### 5. Kemudahan

Pelanggan ingin mendapatkan produk/jasa dengan mudah. Inilah sebabnya mengapa banyak perusahaan memberikan kenyamanan pada proses pembelian karena mereka tidak ingin membuang banyak waktu pelanggan membeli. Harus menghindari proses transaksi yang rumit dan biaya tambahan agar pelanggan terus menggunakan produk tersebut.

### c. Pelanggan

Pelanggan adalah orang-orang yang aktivitasnya ada untuk membeli dan menggunakan produk, barang dan jasa yang sama secara berkelanjutan. Pelanggan atau pengguna suatu produk adalah orang-orang yang secara langsung maupun tidak langsung berhubungan dengan bisnis perusahaan. Pelanggan adalah setiap orang yang meminta penyediaan jasa (perusahaan) untuk memenuhi standar kualitas jasa tertentu sehingga mempengaruhi kinerja penyedia jasa (perusahaan).

## **METODE PENELITIAN / METHODS**

Metode penelitian yang dilakukan di PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota yang berlokasi di Jalan Rumah Sumbu No. 13-15 Medan, bertujuan untuk mengetahui apa saja yang menyebabkan tunggakan rekening air pada pelanggan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari bagian keuangan pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota dan bersumber juga dari beberapa pelanggan yang menunggak dalam pembayaran air.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN / DISCUSSION**

Hasil dari penelitian ini adalah tidak sedikit juga masyarakat yang mengeluh tentang warna air yang kotor, keruh dan berbau, para pelanggan mengharapkan pihak PDAM segera memperbaiki agar layak untuk di konsumsi. Dengan keluhan ini pelayanan jasa perusahaan daerah air minum yang masih kurang berjalan dengan efektif dan efisien. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa banyak hal yang menyebabkan tunggakan rekening air yaitu: faktor ekonomi pada pelanggan, kepuasan pelanggan, kualitas pendistribusian air bersih, serta proses & sistem dalam pembayaran dan juga kesengajaan dalam menunda atau kurangnya rasa kesadaran yang tinggi dalam membayar rekening air.

Akibat dari telat membayar Rekening Air:

- Tarif denda yang diterima akan semakin meningkat
- Semakin ditunda, tagihan akan semakin menumpuk
- Pemutusan sambungan

Cara mengatasi tagihan air yang menyebabkan tunggakan rekening yaitu:

- Pemakaian yang tinggi
- Adanya kebocoran yang tidak diketahui
- Menghemat penggunaan air seperti; matikan keran air setelah digunakan
- Rutin mengecek meteran
- Tagihan menunggak yang melebihi batas waktu dikenakan denda

Perusahaan adalah organisasi yang bekerja untuk mendapatkan keuntungan dengan menjual produk (barang dan jasa) kepada pelanggannya. Tujuan perusahaan

adalah untuk meningkatkan pendapatan. Keberhasilan perusahaan tergantung pada kemampuan perusahaan dalam mengelola pelanggan, karyawan dan hasil usahanya.

Di PDAM sendiri memiliki beberapa ketentuan dalam proses penagihan yaitu untuk Langkah awal pihak PDAM mengeluarkan surat peringatan I kepada pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran air, jika setelah itu pelanggan juga tidak mengidahkan surat tersebut maka pihak PDAM akan mengeluarkan surat peringatan ke II ke pada pelanggan yang melakukan penunggakan pembayaran air, pada bulan ke 3 Setelah itu jika pelanggan juga tidak menghiraukan surat tersebut dan masih melakukan penunggakan sampai bulan ke 6 maka pihak PDAM akan memutuskan untuk memberhentikan saluran air ke rumah pelanggan yang melakukan penunggakan.

Kegiatan operasional PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota saat ini mengelola air bersih didukung oleh cabang-cabang pengolahan untuk masing-masing komoditinya. Terjaminnya ketersediaan air selalu disandarkan kepada Perusahaan Daerah Air Minum sebagai penyedia air bersih dalam rangka pelayanan kepada publik, karena masyarakat sangat yakin PDAM Tirtanadi mampu memenuhi kebutuhan air bersih (air minum) bagi masyarakat.

Batas tanggung jawab PDAM Tirtanadi dan Pelanggan:

Kerusakan/kebocoran mulai dari pipa distribusi hingga meter air merupakan tanggung jawab PDAM Tirtanadi (kecuali meter pecah dan hilang). Sedangkan kerusakan/kebocoran pipa yang berada setelah meter air hingga instalasi dalam rumah merupakan tanggung jawab pelanggan.

Penyambungan kembali aliran air minum/ air limbah dapat dilaksanakan apabila pelanggan sudah membayar lunas:

1. Seluruh tunggakan air minum/ air limbah
2. Denda keterlambatan mmebayar rekening air minum
3. Biaya penyambungan kembali aliran air minum sebesar Rp. 230.000,- sesuai dengan peraturan Direksi No. 07/PERDIR/2016 Tanggal 04 Mei 2016.
4. Dan lain sebagainya.

Pembayaran tunggakan rekening air minum/ air limbah hanya dapat dilakukan di loket cabang PDAM Tirtanadi atau melalui mitra kerjanya seperti : Bank Sumut, Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BTN, PT. Pos Indonesia, PPOB Bukopin, gerai

Alfamart, gerai Indomaret, Tokopedia, LINK AJA, TRUEMONEY, PAYFAZZ, SHOPEE, BUKALAPAK, BLIBLI dan pada loket-loket yang bekerja sama dengan mitra kerja PDAM.

Cek tagihan dan bayar tagihan sudah bisa dilakukan secara online.

PDAM Tirtanadi sebagai perusahaan yang fokus pada kepuasan pelanggan, mempublikasikan informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan pelayanan dan informasi terkait layanan pelanggan yang sangat dibutuhkan sebagai sinergi layanan pelanggan dalam menyampaikan saran atau keluhan setelah sebelumnya menggunakan Halo Tirtaadi, Facebook, dan PDAM Situs Tirtanadi.

Berikut contoh surat peringatan pemutusan :

**Surat Peringatan Pemutusan**

Nomor : 2380000/SP/01/2022  
 Lembaran :  
 Hal : SURAT PERINGATAN PEMUTUSAN

Medan, 13 Mei 2022  
 Kepala TPA : M HASAN S  
 NPA : 0249070034 / 49-45  
 Alamat : PURI 142

Dengan Hormat,  
 Dengan ini kami sampaikan kepada Sdr. bahwa tunggakan rekening air rumah/air limbah (TRAJ) Sdr. sebagai berikut :

No. Bt/Trs	SIH TUNGGAKAN	MATERAI	DENDA	JMLAH	TARIF
1 01/2022	4,000.00	00	10,000.00	10,000.00	KT.4
2 02/2022	4,000.00	00	10,000.00	10,000.00	KT.4
3 03/2022	4,000.00	00	0.00	0,000.00	KT.4
<b>Jumlah</b>	<b>18,000.00</b>	<b>0.00</b>	<b>20,000.00</b>	<b>38,000.00</b>	

Terdapat : Rp. puluh delapan ribu delapan ratus.

Selubungan dengan hal tersebut di atas kepada Sdr. untuk membayar segera tunggakan tersebut. Apabila setelah rekening air rumah/air limbah ini belum juga dibayar dalam waktu 5 (lima) hari terhitung sejak surat peringatan pemutusan ini dibandarkannya, maka sambungan aliran air rumah/air limbah ke tempat Sdr. terpaksa diputus.

Penyambungan kembali aliran air rumah/air limbah ke tempat Sdr. dapat dilaksanakan setelah Sdr. membayar lunas :

- Seluruh tunggakan air rumah/air limbah.
- Denda keterlambatan membayar rekening air rumah.
- Biaya penyambungan kembali aliran air rumah sebesar Rp. 250,000,- (dua ratus tiga puluh ribu rupiah) sesuai dengan peraturan Daerah No. 07/PP/2008/2018 Tanggal 04 Mei 2018.
- Apabila dalam proses penyambungan kembali pada lokasi tersebut harus memotong jalan/ruang aspek ataupun lainnya, maka biaya ini Instansi Pekerjaan Umum (PU) dan biaya lain yang berhubungan crossing jalan dimaujud menjadi beban pelanggan.

Pembayaran tunggakan rekening air rumah/air limbah hanya dapat dilakukan di Spesial Calang PDAM Tirtanadi atau melalui mitra kerja kami Bank Sumut, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BTN, PT PCS Indonesia, PGAS-Bukitragas, gerai Alfamart, gerai Indomaret, Tokopedia, LINK Aja, TRUENOW, PAYFAZZ, SHOPEE, BUKALAPPAK, BLibli dan pada outlet-bukit bayar yang bekerja sama dengan mitra kami.

Diterima oleh : 

Ukuran oleh : \_\_\_\_\_

03 - Biaya penyambungan kembali belum termasuk PPH 10%  
 - Abaikan surat Peringatan Pemutusan ini jika saudara telah melakukan Pembayaran

Contoh surat perintah mencabut meter/memotong pipa dinas:

**Surat Perintah Mencabut Meter/Memotong Pipa Dinas**

Dengan ini diperintahkan kepada Sdr. :

Nama :  
 Jabatan :

Untuk mencabut meter air/memotong pipa dinas pelanggan air rumah :

Nama : GURIG PG  
 Alamat : TUGU NO.58-A  
 NPA : 0114010051 / 14-43  
 Stand Alir : 2799605.0  
 Tanggal : 09-03-2022

Meter air di cabut/pipa dinas diputus karena Tunggakan Rekening :

NO Bt/Trs	SIH TUNGGAKAN	MATERAI	DENDA	JMLAH	TARIF
1 09/2021	90,000.00	00	7,300.00	90,000.00	KT.2
2 10/2021	3,000.00	00	7,300.00	12,300.00	KT.2
3 11/2021	3,000.00	00	7,300.00	12,300.00	KT.2
4 12/2021	3,000.00	00	7,300.00	12,300.00	KT.2
5 01/2022	4,711.20	00	7,300.00	12,211.20	KT.2
6 02/2022	7,429.20	00	7,300.00	15,129.20	KT.2
7 03/2022	14,858.25	00	0.00	14,858.25	KT.2
<b>Jumlah</b>	<b>132,509.95</b>	<b>0.00</b>	<b>41,000.00</b>	<b>177,509.95</b>	

Sesuai dengan jumlah di atas maka sambungan aliran air rumah/air limbah ke tempat Sdr. terpaksa diputus.

Demikian diperintahkan untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Calang :

Penyambungan lebih dari 2 (dua) bulan sejak tanggal pemutusan. Biaya Penyambungan sama dengan seperti Pasang Baru.

Diterima oleh : 

( )

Proses Pembayaran Tunggakan Rekening:

1. Mengisi formulir pengajuan pembayaran tunggakan rekening
2. Mengecek, menganalisis & membuat perjanjian pembayaran tunggakan rekening
3. Pelanggan menandatangani perjanjian pembayaran tunggakan rekening
4. Pelanggan membayar tunggakan di loket pembayaran

## **KESIMPULAN / CONCLUSION**

Kesimpulan

1. PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota sudah sedikit lebih baik menangani tunggakan rekening pelanggan proses dan sistem pembayaran online sangat membantu pelanggan yang tidak ingin dan tidak sempat keluar rumah.
2. Sanksi yang diberikan kepada pelanggan yang melakukan tunggakan pembayaran rekening air tentunya harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang ada, yaitu dengan memberikan surat teguran pertama berupa peringatan sampai surat ketiga dan jika diabaikan PDAM akan melakukan pemutusan sambungan air secara sepihak.
3. Hal-hal yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening pada pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota disebabkan oleh:
  - a. Faktor Ekonomi pelanggan
  - b. Kepuasan Pelanggan
  - c. Kualitas pendistribusian
  - d. Proses dan Sistem pembayaran
  - e. kurangnya rasa kesadaran yang tinggi dalam membayar rekening air
  - f. Sikap petugas PDAM yang kurang kooperatif.
  - g. Biaya denda keterlambatan yang rendah.
  - h. Meter air pelanggan tertimbun
  - i. Pintu pagar rumah pelanggan kunci
  - j. Air pelanggan tidak jalan
  - k. Surat pemberitahuan tunggakan tidak disampaikan petugas

## Saran

Perusahaan harus memperhatikan pendistribusian air yang diterima pelanggan dengan kondisi yang baik dan teratur, perusahaan harus dapat menjamin kualitas air yang baik tanpa bau tanah dan kaporit. Perusahaan harus dapat memberi sanksi kepada pelanggan yang melakukan penundaan. Perusahaan perlu mengubah persepsi masyarakat tentang kualitas air PDAM dengan mengedukasi pelanggan untuk mengetahui standar kualitas air minum yang aman. Masyarakat yang menggunakan rekening air diharapkan selalu menjalankan hak dan kewajibannya sebagai pelanggan yang baik setiap bulannya.

## DAFTAR PUSTAKA / REFERENCES

- Azhar, L. (2013). *ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PDAM TIRTANADI MEDAN " Studi Kasus pada PDAM Tirtanadi Cabang Medan Kota "*. Universitas Sumatera Utara.
- Hanum, F. (2019). ANALISIS PENYEBAB TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) TIRTANADI PROVINSI SUMATERA UTARA (Studi Pada PDAM Cabang Medan Labuhan Jalan Medan Belawan Km. 15, 5 Medan). *Jurnal Niaga & Bisnis (e-Journal)*, 3(1), 1–18.
- HASIBUAN, R. M. (2018). ANALISIS TUNGGAKAN REKENING AIR PADA PDAM TIRTANADI CABANG HM YAMIN MEDAN. *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, 1(3), 82–91.
- Humairoh, A. P., Listari, S., & Syarif, R. (2021). Sistem Penagihan Rekening Air Pelanggan Pada Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 1(1), 41–50. <https://doi.org/10.37641/jabkes.v1i1.566>
- Ispraptono, F. J. (2012). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PELANGGAN DALAM MEMBAYAR REKENING LISTRIK (Studi Kasus pada Pelanggan yang Menunggak di PT. PLN (Persero) APJ Surakarta). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, XI(3), 283–300.
- Khodijah, M. L. S., Ladewi, Y., & Yamaly, F. (2021). Pengaruh Pelaksanaan Penagihan Pajak Terhadap Pencairan Tunggakan Pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Barat. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 10(2), 96–105. <https://doi.org/10.32639/jiak.v10i2.665>
- MURIDAH. (2018). *ANALISIS PENGENDALIAN INTERN DALAM MENGURANGI TUNGGAKAN PEMBAYARAN TAGIHAN REKENING AIR PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM ( PDAM ) KAB GOWA Oleh MURIDAH.* Universitas Muhammadiyah Makassar.



Sambuga, J. (2015). *Pengaruh perilaku konsumen terhadap tunggakan rekening listrik pada pt. pln (persero) wilayah suluttenggo area manado*. Politeknik Negeri Manado.