

## Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan Pemerintah pada PT. XYZ di Kota Surabaya

Haura Rizqi Dzakiyyah Chandra \*1  
Siti Ning Farida <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

\*e-mail: [22042010160@student.upnjatim.ac.id](mailto:22042010160@student.upnjatim.ac.id)<sup>1</sup>, [siti\\_farida.adbis@upnjatim.ac.id](mailto:siti_farida.adbis@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Air bersih merupakan kebutuhan mendasar yang berperan penting dalam pembangunan berkelanjutan. PT. XYZ Kota Surabaya sebagai penyedia layanan air bersih menghadapi tantangan berupa tingginya angka tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan dari kategori pemerintah. Tunggakan ini berdampak pada stabilitas keuangan, kualitas layanan, dan operasional perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor penyebab tunggakan meliputi ketidakjelasan tanggung jawab pembayaran akibat perubahan kepemilikan properti, kendala teknis dalam pencatatan meter, kurangnya pemahaman pelanggan tentang prosedur pembayaran, kesalahan dalam penyampaian surat informasi, kebiasaan pembayaran di akhir periode, birokrasi pencairan dana pada instansi besar, serta nomor kontak pelanggan yang tidak aktif. Tunggakan yang terjadi memberikan dampak signifikan terhadap keuangan perusahaan, termasuk menurunnya laba, meningkatnya biaya operasional, dan terganggunya kegiatan perawatan infrastruktur. Dalam rangka untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan strategi yang terintegrasi, seperti edukasi dan sosialisasi ke pelanggan, pemyederhanaan system pembayaran, dan optimalisasi tugas petugas. Langkah ini diharapkan dapat mendukung keberlanjutan layanan air bersih yang optimal bagi masyarakat.

**Kata kunci:** Pelanggan, Pembayaran, Rekening Air, Tagihan, Tunggakan.

### Abstract

Clean water is a fundamental need that plays an important role in sustainable development. PT. XYZ Surabaya City as a clean water service provider faces challenges in the form of high rates of arrears in water account payments by customers from the government category. These arrears have an impact on the company's financial stability, service quality, and operations. This study aims to analyze the factors that cause arrears in water account payments using a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observation, and document analysis. The results showed that the factors causing arrears include unclear responsibility for payment due to changes in property ownership, technical obstacles in recording meters, lack of customer understanding of payment procedures, errors in delivering information letters, payment habits at the end of the period, bureaucratic disbursement of funds at large agencies, and inactive customer contact numbers. The arrears that occur have a significant impact on the company's finances, including decreased profits, increased operational costs, and disruption of infrastructure maintenance activities. In order to overcome this problem, an integrated strategy is needed, such as education and socialization to customers, simplification of the payment system, and optimization of officer duties. This step is expected to support the sustainability of optimal clean water services for the community.

**Keywords:** Arrears, Bill, Customes, Payment, Water Account.

### PENDAHULUAN

Air yang bersih merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang vital bagi kehidupan umat manusia dan merupakan suatu komponen penting dalam melakukan pembangunan yang berkelanjutan. Untuk memastikan ketersediaan air bersih, diperlukan sistem penyaluran yang sistematis untuk ketersediaan air bersih yang mencukupi. Dalam mendapatkan air bersih, seluruh masyarakat harus senantiasa untuk secara teratur menjaga dan berpartisipasi dalam kegiatan pemeliharaan air agar proses pengolahan air menjadi lebih mudah dan kualitas air yang didapatkan dalam kondisi yang baik. Selain itu, peran pemerintah dan lembaga terkait sangat

penting dalam mengembangkan infrastruktur yang memadai untuk distribusi air bersih. Investasi dalam teknologi pengolahan air yang efisien dan ramah lingkungan harus menjadi prioritas sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas air yang tersedia. Penyedia layanan air bersih, seperti PT. XYZ, senantiasa terus meningkatkan kualitas layanan dengan melakukan pemeliharaan rutin terhadap jaringan distribusi dan mengadopsi teknologi modern untuk pengolahan air yang lebih efektif. Melalui kerja sama antara masyarakat, pemerintah, dan penyedia layanan air, tujuan utama dalam mewujudkan akses air bersih yang layak bagi semua lapisan masyarakat dapat tercapai secara efektif.

Pada kota-kota besar seperti Kota Surabaya yang merupakan salah satu pusat ekonomi dan pemerintahan di Indonesia, terkhususnya Provinsi Jawa Timur, penyediaan air bersih menjadi sebuah tantangan yang kompleks. PT. XYZ merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa air bersih. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan dan jasa, PT. XYZ dituntut untuk menjaga mutu pelayanan dan kualitas jasa yang diberikan kepada pengguna jasa perusahaan. PT. XYZ berperan sebagai penyedia utama layanan air bersih di Kota Surabaya dengan tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat di Kota Surabaya mendapatkan akses yang memadai terhadap penggunaan air bersih. Proses penagihan dan pembayaran yang efektif tidak hanya berpengaruh terhadap pendapatan perusahaan saja, melainkan juga pada keberlanjutan kinerja pelayanan terbaik yang dapat diberikan kepada para pelanggan..

Dalam rangka mendukung operasional dan keberlanjutan layanan air bersih bagi masyarakat, maka diperlukan anggaran yang mencukupi untuk melakukan pemeliharaan infrastruktur guna menjaga kualitas layanan distribusi air bersih bagi masyarakat. Salah satu aspek penting dalam keberlanjutan keuangan perusahaan dilakukan penagihan rekening air kepada pelanggan. Pelanggan sebagai pengguna jasa memiliki kewajiban untuk membayar tagihan rekening air sesuai periode yang ditentukan setiap bulannya. Namun, dalam praktiknya, perusahaan seringkali dihadapkan pada tantangan tunggakan pembayaran rekening air oleh sebagian pelanggan. Tunggakan yang ada tidak hanya menjadi beban keuangan bagi perusahaan tetapi juga berpotensi mengganggu operasional perusahaan, termasuk dalam pelaksanaan pemeliharaan infrastruktur dan kualitas layanan.

Menurut Brigham dan Houston (2001), tunggakan adalah kondisi dimana pihak debitur tidak dapat memenuhi kewajiban pembayaran utangnya sesuai dengan jadwal yang telah disepakati. Tunggakan yang terus meningkat dapat mempengaruhi stabilitas keuangan perusahaan dan berimplikasi pada ketidakmampuan perusahaan untuk memberikan layanan air bersih yang optimal. Kondisi ini juga dapat menciptakan risiko keberlanjutan operasional jangka panjang apabila tidak diatasi dengan strategi yang efektif untuk mengelola dan meminimalkan jumlah tunggakan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan pemerintah di PT. XYZ Kota Surabaya mengingat akan pentingnya pendapatan yang diperoleh bagi perusahaan agar operasional perusahaan dapat berjalan dengan baik.

## METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air pada pelanggan pemerintah di PT. XYZ. Menurut Nazir (2014), metode deskriptif adalah suatu cara untuk meneliti status suatu kelompok manusia, suatu objek, atau suatu kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan untuk membuat gambaran yang faktual dan sistematis mengenai fenomena yang diteliti. Pendekatan kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang menekankan pada interpretasi subjektif terhadap fenomena sosial yang diteliti (Sugiyono, 2019) Pendekatan kualitatif digunakan pada penelitian ini karena berfokus dalam memahami fenomena yang terjadi dari berbagai sudut pandang tanpa melakukan intervensi terhadap variabel yang diteliti.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Creswell (2014) menyatakan bahwa wawancara yang mendalam merupakan salah satu metode utama dalam penelitian kualitatif yang efektif untuk menggali informasi terkait

pengalaman dan persepsi subjek. Wawancara dilakukan dengan petugas PT. XYZ yang menangani permasalahan tunggakan dan terjun langsung ke lapangan untuk memahami pola dan tantangan dalam proses penagihan. Selain itu, dokumen-dokumen terkait, seperti daftar pelanggan yang menunggak, jumlah tunggakan, dan durasi keterlambatan pembayaran dianalisis untuk memberikan data pendukung. Observasi digunakan untuk memahami konteks sosial, ekonomi, dan teknis yang mempengaruhi perilaku pelanggan pemerintah. Data yang terkumpul dianalisis secara induktif dengan mengidentifikasi pola, tema, atau kategori yang muncul dari informasi yang diperoleh.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pendapatan utama dari PT. XYZ merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menunjang keberlangsungan operasional perusahaan. Salah satu sumber pendapatan utama PT. XYZ berasal dari pembayaran rekening air yang dilakukan oleh pelanggan setiap bulannya. Pembayaran ini menjadi dana vital untuk mendukung berbagai kegiatan operasional yang mencakup perawatan infrastruktur, peningkatan pelayanan, hingga pembayaran gaji karyawan. Namun demikian, berdasarkan data dokumen yang tersedia, pendapatan PT. XYZ dalam beberapa tahun terakhir cenderung mengalami penurunan faktor yang mempengaruhi hal tersebut salah satunya dikarenakan tingginya angka tunggakan pembayaran rekening air pada pelanggan dari kategori pemerintah.

Upaya-upaya yang telah dilakukan oleh PT. XYZ untuk menangani permasalahan tunggakan, seperti pemberian sanksi berupa denda atau penutupan rekening air dan pengambilan tindakan penagihan langsung terhadap pelanggan yang menunggak, dirasa masih belum maksimal dalam mengurangi tingginya angka tunggakan. Dampak dari tingginya angka tunggakan ini tidak hanya terbatas pada aspek keuangan perusahaan, melainkan juga mencakup aspek reputasi dan kualitas pelayanan. Tingginya tunggakan pembayaran dapat menyebabkan laba perusahaan menurun, meningkatnya kerugian, dan penurunan kualitas perusahaan secara keseluruhan. Selain itu, kesejahteraan karyawan juga dapat berdampak karena ketersediaan dana operasional yang tidak mencukupi. Citra perusahaan di mata pelanggan juga dapat memburuk akibat berkurangnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya dana untuk mendanai operasional. Pelayanan yang tidak optimal dapat mengurangi tingkat kepuasan pelanggan dan memperburuk hubungan antara perusahaan dengan masyarakat. Oleh karena itu, memahami dan mengatasi faktor-faktor penyebab tunggakan pembayaran menjadi sebuah prioritas yang harus segera ditangani oleh PT. XYZ.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis selama kegiatan magang dengan beberapa petugas PT. XYZ di bagian rekening dan pembayaran, sub-bagian pemerintah, ditemukan faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan pemerintah yang menunggak. Faktor-faktor tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berpindahnya kepemilikan rumah, tanah, atau tempat yang terdaftar dalam data pelanggan di sistem PT. XYZ. Rumah atau tempat tersebut dihuni oleh penyewa atau penghuni kontrakan sehingga kondisi ini menyebabkan ketidakjelasan tanggung jawab pembayaran rekening air, sehingga tunggakan terjadi.
2. Meter air pelanggan tertutup atau tertimbun, sehingga menghambat petugas catat meter dalam mencatat angka penggunaan air yang benar dan tepat. Dalam situasi seperti ini, petugas sering kali terpaksa memperkirakan angka penggunaan air yang dapat menghasilkan munculnya tagihan yang tidak sesuai dengan pemakaian sebenarnya. Ketidaksiapan ini membuat pelanggan enggan untuk membayar karena merasa jumlah tagihan yang tidak adil.
3. Kurangnya pemahaman pelanggan mengenai prosedur pembayaran, pelanggan pemerintah seringkali tidak mengetahui alur pembayaran yang benar atau nomor rekening tujuan yang digunakan untuk melakukan pembayaran. Ketidaktahuan ini menyebabkan pelanggan pemerintah untuk menunda pembayaran karena beranggapan bahwa pembayaran tidak dapat segera dilakukan.

4. Surat informasi mengenai tunggakan atau pembayaran rekening air sering kali tidak sampai langsung ke tangan pelanggan pemerintah. Hal ini terjadi akibat kurang jelasnya informasi alamat atau kesalahan pengiriman oleh tukang pos, sehingga pelanggan tidak mengetahui kewajibannya dalam membayar tunggakan.
5. Beberapa pelanggan pemerintah memiliki kebiasaan membayar di akhir periode bulan sehingga pelanggan tidak sempat membayar dan mengakibatkan pelanggan terkena denda pada bulan berikutnya. Kebiasaan ini memperparah akumulasi tunggakan jika denda tidak segera dilunasi.
6. Pelanggan pemerintah yang mayoritas berasal dari instansi besar (seperti rumah sakit, dinas pemerintahan, rusunawa, dan lain-lain), sering kali terkendala dalam proses pencairan dana. Proses pencairan dana tersebut memakan waktu yang cukup lama karena harus melalui persetujuan dari berbagai pihak terkait yang berwenang di tingkat pimpinan. Prosedur yang panjang dan birokratis dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelunasan tagihan.
7. Petugas tidak dapat menghubungi pelanggan pemerintah dikarenakan nomor kontak yang terdaftar dalam data pelanggan sudah tidak aktif atau pelanggan memang sulit untuk dihubungi. Akibatnya, informasi terkait tagihan rekening air dan alur pembayaran pelanggan pemerintah tidak tersampaikan dengan baik, sehingga proses pelunasan tidak dapat dilakukan secara efektif.

Faktor-faktor di atas menunjukkan bahwa tunggakan pembayaran rekening air pada pelanggan pemerintah merupakan permasalahan kompleks yang melibatkan berbagai aspek, mulai dari teknis, administrasi, hingga perilaku pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang terintegrasi dan upaya perbaikan yang menyeluruh untuk mengatasi permasalahan ini, baik melalui peningkatan sistem pencatatan, edukasi pelanggan, maupun optimalisasi alur komunikasi dan prosedur pembayaran.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan tingginya angka tunggakan pembayaran rekening air pada pelanggan pemerintah di PT. XYZ Kota Surabaya. Faktor-faktor tersebut mencakup aspek teknis, administrasi, dan perilaku pelanggan. Berikut faktor-faktor yang menyebabkan tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan pemerintah:

1. Ketidakjelasan tanggung jawab pembayaran akibat perubahan penghuni properti,
2. Kendala pencatatan angka meter air,
3. Kurangnya pemahaman pelanggan mengenai alur pembayaran,
4. Surat informasi tunggakan rekening air tidak sampai langsung ke pelanggan,
5. Kebiasaan pelanggan membayar di akhir periode,
6. Prosedur pencairan dana yang panjang,
7. Petugas tidak dapat menghubungi pelanggan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa strategi yang penulis berikan agar dapat digunakan dalam rangka untuk menekan tingkat tunggakan dan meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih maksimal, diantaranya adalah:

1. Edukasi dan sosialisasi kepada pelanggan menjadi langkah yang penting dalam mengurangi tunggakan rekening air. Kampanye dapat dilakukan dengan mengadakan penyuluhan yang menjelaskan betapa krusialnya untuk menunaikan kewajiban melakukan pembayaran rekening air. Selain itu, PT. XYZ dapat menyediakan panduan atau alur pembayaran yang mudah diakses melalui berbagai platform seperti media sosial, brosur, atau di situs *web* PT. XYZ.;
2. Menyederhanakan sistem pembayaran bagi pelanggan pemerintah. Kemudahan dalam pembayaran menjadi salah satu kunci untuk mendorong pelanggan pemerintah agar tidak terlewatkan dalam membayar tagihan rekening air. PT. XYZ dapat memperluas kerja sama dengan platform digital seperti *e-wallet*, mobile

- banking, atau *marketplace* untuk menyediakan opsi melalui pembayaran digital yang lebih fleksibel dan mudah diakses pelanggan sehingga memudahkan pelanggan untuk melakukan proses pembayaran;
3. Optimalisasi tugas petugas catat meter karena memiliki peran penting dalam menentukan angka tagihan rekening air pelanggan, maka petugas catat meter diharapkan dapat memeriksa angka meter air secara lebih detail dan tepat. Petugas catat meter juga diharapkan untuk selalu mengingatkan pelanggan agar tidak lupa membayar rekening air;
  4. Memperbaiki kualitas pendistribusian air yang bermasalah seperti air mengevil, air keruh, dan permasalahan lainnya dengan selalu mengontrol kondisi saluran pipa dan peralatan guna pendistribusian air yang sudah tua dengan rutin melakukan pemeliharaan secara berkala.
  5. PT. XYZ harus cepat dan tanggap dalam mengatasi perbaikan masalah pelanggan, karena hal ini berpengaruh pada tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.
  6. Evaluasi rutin terhadap petugas-petugas lapangan dan mendengarkan kendala-kendala yang dihadapi petugas agar segera diberikan solusi penyelesaian masalah dan memberikan penertiban apabila terdapat petugas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif.
- Adriansyah, M., & Nurwani, N. (2022). Analisis Faktor-Faktor yang Menyebabkan Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtanadi Cabang Medan Kota. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 9067-9076.
- Anwar, M. R., Nisa, F. L., & Utami, A. F. (2024). Analisis Pengaruh Kesadaran Pelanggan Dan Kualitas Layanan Terhadap Tunggakan Pembayaran Air Di PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(19), 599-606.
- Brigham, E. F., & Houston, J. F. (2015). Fundamentals of Financial Management, concise 8th edition. *Mason, OH: South-Western, Cengage Learning*.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Dedi, D., Frihatini, F., & Kusnadi, Y. (2024). The Effectiveness of The Use of E-Commerce and Digital Payment on Brand Awareness of Private Regional Drinking Water Companies (PDAM). *Jurnal Manajemen Indonesia*, 24(1), 121-133.
- Haliza, N., & Ramadhani, S. (2023). UPAYA DALAM PENGOLAHAN TUNGGAKAN TRA (TAGIHAN REKENING AIR) PELANGGAN PERUMDA TIRTANADI CABANG SEI AGUL. *Musyteri: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 2(5), 61-70.
- 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.
- Mappasere, S. A., & Suyuti, N. (2019). Pengertian Penelitian Pendekatan Kualitatif. *Metode Penelitian Sosial*, 33.
- Mukhtar. *METODE PRAKTIS PENELITIAN DESKRIPTIF KUALITATIF / Mukhtar*. 2013.
- Mutiara, M., & Siregar, S. (2023). Analisis Penyebab Tunggakan Pembayaran Rekening Air Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Sari Binjai. *Ekonomi Bisnis Manajemen dan Akuntansi (EBMA)*, 4(1), 1717-1722.
- Nazir, M. (2014). Metode Penelitian Cet. 9. *Penerbit Ghalia Indonesia. Bogor*, 66.

Rustamana, A., Rohmah, N., Natasya, P. F., & Raihan, R. (2024). Konsep Proposal Penelitian Dengan Jenis Penelitian Kualitatif Pendekatan Deskriptif. *Sindoro: Cendikia Pendidikan*, 5(5), 71-80.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.