

Changes in Consumer Behavior in Water Use Resulting in an Increase in Monthly Water Account Arrears Since the Covid-19 Pandemic (Case Study of PDAM Tirtanadi Cemara Branch, North Sumatra Province)

Perubahan Perilaku Konsumen dalam Penggunaan Air Mengakibatkan Kenaikan Tunggakan Rekening Air Perbulan Sejak Pandemi Covid-19 (Studi Kasus PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Provinsi Sumatera Utara)

Muslimatul Husnah¹⁾; Wahyu Syarvina²⁾

¹⁾ Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

²⁾ Departemen Akuntansi Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ¹⁾ husnamuslimahtul@gmail.com; ²⁾ wahyusyarvina@uinsu.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [25 Februari 2022]

Revised [8 Maret 2022]

Accepted [18 Maret 2022]

KEYWORDS

Changes in consumer behavior, Service level and company management, Increase in monthly water arrears since the covid-19 pandemic

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Perubahan Perilaku Konsumen Dalam Penggunaan Air Mengakibatkan Kenaikan Tunggakan Rekening Air Perbulan Sejak Pandemi Covid-19, di PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pelayanan dalam manajemen perusahaan terhadap pelanggan dalam pembayaran penggunaan air bersih, dan bertujuan untuk melihat penyebab serta kendala apa yang terjadi terhadap kenaikan tunggakan rekening air yang meningkat atas perubahan pemakaian air sejak pandemi covid-19. Satuan pengamatan pada penelitian ini adalah laporan saldo tunggakan rekening air bulan November 2020 – November 2022. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dari sumber-sumber dokumen pendukung, serta menggunakan Statistik deskriptif atas laporan saldo tunggakan tersebut, memberikan gambaran atau deskripsi dengan menampilkan Diagram atas siklus kenaikan tunggakan rekening air perbulan sejak pandemi covid-19. Hasil penelitian ini menunjukkan pelayanan dan manajemen pihak perusahaan sudah baik dan terjaga, namun terdapat perubahan perilaku konsumen dalam penggunaan sejak pandemi covid-19 yang mengalami kenaikan yang mengakibatkan tunggakan rekening pembayaran air meningkat perbulan.

ABSTRACT

Changes in Consumer Behavior in Water Use Result in an Increase in Monthly Water Account Arrears Since the Covid-19 Pandemic, at PDAM Tirtanadi, Cemara Branch, North Sumatera Province. This research is a quantitative descriptive that aims to determine the level of service in the company's management of customers in paying for clean water use, and aims to see the causes and obstacles that occur to the increase in arrears in water accounts which have increased due to changes in water use since the covid-19 pandemic. The unit of observation in this study is the report on water account arrears for the months November 2020 – November 2022. The types of data used in this study are primary data and secondary data. The method of analysis in this study is from supporting document sources, and uses descriptive statistics on the report of the arrears balance, providing an overview or description by displaying a diagram of the monthly increase in water account arrears since the covid-19 pandemic. The results of this study indicate that the service and management of the company are good and well maintained, but there has been a change in consumer behavior in usage since the covid-19 pandemic which has increased which has resulted in an increase in monthly water payment account arrears.

PENDAHULUAN

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) adalah badan usaha milik pemerintah yang memiliki cakupan usaha dalam pengelolaan air minum dan pengelolaan sarana air kotor untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum.

Salah satu kebijakan pemerintah dalam pembangunan nasional yang terprogram adalah peningkatan sarana air bersih. Baik dalam pelayanan, kualitas, kesehatan maupun penyediaan air bersih secara merata kepada semua lapisan masyarakat. Pemerintah mendirikan PDAM bertujuan untuk menyediakan air bersih yang struktur organisasinya berinduk pada pemerintah daerah. Perusahaan Daerah Air Minum merupakan badan usaha yang harus menjalankan dua fungsi sekaligus, yaitu sebagai social oriented dan profit oriented. Social oriented adalah pelayanan yang baik terhadap masyarakat didalam penyediaan air bersih, sedangkan profit oriented adalah tujuan untuk menghasilkan laba sebagai dana untuk beroperasi dan sebagai sumber penerimaan daerah.

Saat ini PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Provinsi Sumatera Utara, adalah perusahaan yang bergerak dibidang pendistribusian air , yang menangani daerah Perumahan Cemara Asri, Perumahan Cemara Hijau, Jalan Pancing, Jalan Krakatau, dan Pulo Brayan. Yang dimana peneliti melihat bahwa perusahaan ini memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen agar manajemen suatu perusahaan agar tetap terjaga antar konsumen dengan pihak bagian perusahaan. Namun semenjak pandemi covid-19, perusahaan mengalami kendala yang di karenakan konsumen sendiri, sebab pemerintah menganjurkan selalu mencuci tangan, mandi yang bersih dari kuman, disebabkan masyarakat kurang bijak dalam menggunakan air, sehingga secara tidak sengaja membuat tingkat pembayaran rekening air meningkat terhadap masing-masing konsumen, di lain masalah lagi semenjak covid banyak masyarakat mengeluh kalau mereka ada yang di PHK dan ada mengalami kondisi keuangan yang meminta pengurangan terhadap rekening pembayaran. Maka sebab itu, terjadilah kenaikan tunggakan perbulannya yang dimana pihak perusahaan akan melakukan keputusan jika sudah jatuh tempo ke masing-masing konsumen.

LANDASAN TEORI

Menjaga Kualitas Pelayanan dan Manajemen Perusahaan PDAM

PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Provinsi Sumatera Utara adalah salah satu perusahaan yang memiliki tingkat kualitas pelayanan yang baik terhadap konsumen agar manajemen suatu perusahaan agar tetap terjaga antar konsumen dengan pihak bagian perusahaan.

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan karyawan dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Menurut Kotler (2019) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan .

Penyebab Tunggakan Air Yang Meningkat

Pemakaian tinggi ini bisa karena beberapa faktor. Bisa saja karena adanya pertambahan jumlah penghuni rumah karena datangnya tamu, pemakaian air di luar kebiasaan seperti ketika menggelar pesta di dalam rumah, adanya renovasi rumah atau menyuplai air ke pihak lain, atas kurang bijaknya konsumen dalam penggunaan air, maka terjadilah kenaikan rekening air yang mengakibatkan banyak konsumen mengalami tunggakan dalam pembayaran.

Menurut Adela Putri Humairoh, Institut Bisnis dan Informatika Kesatu di dalam artikelnya yang berjudul “ SISTEM PENAGIHAN REKENING AIR PELANGGAN PADA PERUSAHAAN UMUM DAERAH AIR MINUM TIRTA PAKUAN KOTA BOGOR (PERUMDA – TPKB) “, menjelaskan bahwa fasilitas yang lengkap, nyaman dan berkualitas bagi pelanggannya adalah faktor pendukung dari sebuah pelayanan sehingga tidak terjadi lagi suatu keterlambatan pembayaran air oleh pelanggan, hal tersebut dapat memicu terjadinya tunggakan dalam pembayaran tagihan air. Namun pelanggan yang baik harus selalu memiliki kesadaran atas kewajibannya terhadap pemakaian air dalam memenuhi kebutuhan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, satuan pengamatan dalam penelitian ini ialah laporan tarif saldo tunggakan rekening air bulan November 2020 – November 2022. Jenis data yang digunakan dalam penelitian yaitu data primer dan data sekunder. Metode analisis dalam penelitian ini adalah dari sumber-sumber dokumen pendukung, serta menggunakan analisis deskriptif atas laporan saldo tunggakan tersebut. Serta memberikan gambaran atau deskripsi dengan menampilkan Diagram atas siklus kenaikan tunggakan rekening air perbulan sejak pandemi covid-19.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan & Manajemen Perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Provinsi Sumatera Utara

Kemajuan suatu perusahaan dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek yang dilakukan oleh pihak manajemen perusahaan, antara lainnya ialah suatu pelayanan dan manajemen baik dari suatu perusahaan itu sendiri.

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999: 56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Menurut George Robert Terry, manajemen adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari beberapa tindakan, yakni perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan, dan pengawasan. Semua itu dilakukan untuk menentukan dan mencapai target atau sasaran yang ingin dicapai dengan memanfaatkan semua sumber daya, termasuk sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.

Maka sebab itu perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Provinsi Sumatera Utara ini, telah berusaha menjaga suatu kualitas pelayanan dan manajemen yang baik untuk kemajuan perusahaan nya, serta di terima di mata masyarakat, perusahaan ini telah mencapai tingkat kualitas manajemen yang baik, salah satu yang temukan peneliti ini berupa, pemberitahuan dan penjadwalan pembayaran air yang sesuai tanggal yang telah ditentukan, bahkan setiap tarif yang di pasang sesuai kemampuan rumah dan ekonomi pelanggan/konsumen. Namun, jika terjadi suatu tunggakan yang mengalami 2 bulan – 3 bulan, akan di tindak lanjuti oleh pihak perusahaan seperti pemberitahuan pemutusan air.

Kendala Yang Terjadi Dalam Tunggakan Pembayaran Air

Dalam hal kendala ini adalah suatu kejadian yang hampir sering terjadi bagi perusahaan PDAM, dimana banyak pelanggan yang masih melakukan tunggakan pembayaran air. Walaupun pihak perusahaan sudah memberikan keringanan berupa

peringatan/pemberitahuan apabila terjadi tunggakan yang mencapai 2 bulan – 3 bulan lebih, namun jika pihak konsumen tidak juga melakukan pembayaran pihak perusahaan akan melakukan pemutusan air secara berkala di suatu tempat.



Gambar 1. Kenaikan Daftar Saldo Tunggakan Rekening Air PDAM Tirtanadi Cabang Cemara Kota Medan Bulan November 2020 - November 2021

Penyebab Kenaikan Tunggakan Rekening Air Meningkat Perbulan Sejak Pandemi Covid-19

Semenjak pandemi covid-19, pemerintah menganjurkan untuk selalu membersihkan segala hal yang ada dalam bagian dari tubuh dan kegiatan kita sehari-hari, berupa lebih sering mencuci tangan dalam hal transaksi, memakan, meminum dan aktivitas lainnya. Sehingga membuat masyarakat hampir sebagian yang belum bijak dalam menggunakan air, karena meningkatnya suatu pembayaran rekening air, yang membuat salah satunya melonjaknya suatu tunggakan rekening air. Banyaknya masyarakat yang mengeluh dikarenakan soal kurang mampu melakukan pembayaran serta kesulitan ekonomi yang di alami semenjak pandemi covid-19 inilah yang membuat masyarakat melakukan tunggakan 2 bulan – 3 bulan lebih.

Salah satu referensi dari suatu jaringan PDAM terdapat penyebab yang sering terjadinya kenaikan tunggakan air, sebagai berikut :

- a. Pemakaian tinggi
Pemakaian tinggi ini bisa karena beberapa faktor. Bisa saja karena adanya pertambahan jumlah penghuni rumah karena datangnya tamu, pemakaian air di luar kebiasaan seperti ketika menggelar pesta di dalam rumah, adanya renovasi rumah atau menyuplai air ke pihak lain.
- b. Jaringan bocor
Untuk mengecek adanya jaringan atau pipa yang bocor, Anda bisa memeriksa pipa yang masuk ke dalam rumah setelah sambungan meteran. Kemudian pastikan dulu semua keran di dalam rumah dalam keadaan tertutup dan pastikan bahwa katup yang terdapat pada meteran (baik sesudah atau sebelum meteran) dalam keadaan terbuka. Kemudian amati jarum pada meteran. Jika dalam posisi ini jarum tetap berputar, maka ada kebocoran di pipa yang menuju rumah
- c. Kelalaian lupa menutup keran
Jika keran terus terbuka, otomatis air akan terus mengalir dan membuat tagihan semakin membengkak. Kelalaian dalam menutup keran ini biasa disiasati dengan membuka keran ketika Anda tengah berada di kamar mandi atau di bak cuci piring saja. Ketika aktivitas Anda sudah selesai, maka segera matikan keran agar Anda tak lupa menutupnya.
- d. Ada tagihan yang menumpuk
Tentu saja, tagihan yang menumpuk akan membuat nominal tagihan terlihat sangat besar. Maka dari itu, bayar tagihan setiap bulan sebelum lewat tanggal jatuh tempo.
- e. Ada penggabungan pipa PDAM dengan pipa saluran pompa air
Jika tak ada tagihan yang menumpuk, tak ada jaringan bocor dan pemakaian ekstra, Anda bisa mengadukan hal ini ke petugas PDAM. Karena bisa saja yang terjadi adalah adanya penggabungan antara pipa saluran PDAM dengan pipa saluran pompa air. Penggabungan ini bisa membuat air dari saluran PDAM masuk ke dalam sumur pompa di saat malam hari atau saat tekanan air.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa perusahaan PDAM Tirtanadi Cabang Cemara, Provinsi Sumatera , mempunyai pelayanan dan manajemen suatu perusahaan dengan baik dan terjaga hingga saat ini. Namun pihak perusahaan telah mengalami beberapa kendala berupa banyaknya tunggakan dan kenaikan rekening air dari pelanggan yang menumpuk membuat pihak perusahaan membuat penegasan dan pemberitahuan kepada pelanggan yang melakukan penunggakan akan dilakukan pemutusan, pada periode November 2020 – November 2021.

Saran

Para pelanggan seharusnya lebih bijak dalam menggunakan air untuk menjalankan aktivitasnya sehari – hari, dan lebih taat peraturan suatu pembayaran dalam penggunaan air perbulannya, agar tidak terjadi tunggakan yang meningkat yang bukan hanya merugikan perusahaan, namun akan merugikan diri sendiri terhadap kesulitan dalam pembayaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Aplikasi pemberitahuan tunggakan pelanggan pdam tirta dumai bersemai kota dumai berbasis web dan sms gateway, fauzansyah , siti hardianti, jurusan teknik informatika, stmik dumai ,jurusan teknik informatika, jl. Utama karya bukit batrem dumai kode pos 28811 e-mail : fauzansyah3@gmail.com1
- Analisis profitabilitas pada perusahaan daerah air minum (pdam) kabupaten tana toraja astriwati biringkanae universitas kristen indonesia toraja, jurnal ekonomi, bisnis dan terapan (jesit), p-issn: 2775-0612, e-issn: 2775-5495 irianto bandaso universitas kristen indonesia toraja
- Analisis kinerja keuangan pdam tirta kencana samarinda periode 2006-2010 - berdasarkan sk mendagri no 47 th 1999, eko adi widyanto (staf pengajar jurusan akuntansi politeknik negeri samarinda)
- Perlindungan hukum konsumen bagi pelanggan air minum di kota bekasi, cakrawala,vol xii no. 2 september 2012, noor hidayati akademi sekretari dan manajemen bina sarana informatika jln. Salemba raya no. 5, jakarta pusat.
- Tanggung jawab pdam tirta dharma kabupaten dompu terhadap konsumen air bersih the responsibility of pdam tirta dharma in dompu regency to the clean water consumer m. Hijratul akbar magister ilmu hukum universitas mataram konsentrasi hukum bisnis

- 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), farida hanum faridahanum@dharmawangsa.ac.id program studi ilmu administrasi bisnis universitas dharmawangsa
- Pemutusan instalasi pipa air milik perusahaan (studi di kantor pdam tirta silau piasa kabupaten asahan) suherayanto fakultas hukum universitas asahan, jl. Ahmad yani, kisaran sumatera utara, p-issn : 2549-3043 e-issn : 2655-3201
- Potensi pelanggan tunggakan pdam menggunakan metode k-medoids dengan optimasi ant colony optimization (aco), hardiyusa , made sudarma , nyoman pramaita, vol. 17, no. 3, september - desember 2018
- Penyelesaian tunggakan rekening air perusahaan daerah air minum (pdam) kota padang oleh jaksa selaku pengacara negara (studi pada kejaksan negeri padang) depi hartato kejaksan tinggi sumatera barat, padang, indonesia.
- Aplikasi layanan pengaduan dan keluhan serta tagihan rekening pelanggan pada perusahaan daerah air minum (pdam) cabang majalengka menggunakan metode layanan pesan singkat (sms gateway) moch. Galih firdaus informatika fakultas teknik universitas majalengka.
- .