

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berkembangnya zaman dan perkembangan teknologi serta peningkatan taraf hidup masyarakat, maka semakin tinggi pula tuntutan kebutuhan hidup manusia. Terutama dalam memenuhi kebutuhan pokok masyarakat dalam hal ini kebutuhan air bersih. Air merupakan kebutuhan mendasar yang mempunyai peranan penting dalam kehidupan manusia disamping kebutuhan akan rumah memiliki peranan sangat vital dalam kehidupan seseorang. Kebutuhan masyarakat akan air menyebabkan permasalahan jika ketersediaannya tidak memadai secara kualitas maupun kuantitasnya. Setiap manusia berhak untuk mendapatkan air bersih, maka pemerintah daerah membuat suatu perusahaan yang menyediakan air bersih untuk masyarakat yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis.

PDAM Cabang Bengkalis merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang merupakan salah satu perpanjangan tangan Pemerintah Daerah yang bergerak dalam bidang penyediaan air bersih yang dibutuhkan oleh masyarakat. PDAM dibutuhkan masyarakat, untuk mencukupi kebutuhan air bersih yang layak untuk dikonsumsi. Bentuk pelayanan jasa yang dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum adalah memberikan jasa, dalam pelayanan penyediaan air bersih kepada masyarakat, khususnya masyarakat yang menggunakan jasa air PDAM itu sendiri.

PDAM memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan penyediaan air bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang menyangkut aspek sosial, ekonomi, kesehatan, pelayanan umum dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah. PDAM Cabang Bengkalis menyalurkan air bersih kepada pelanggan dan mengenakan biaya tagihan untuk setiap pemakaian air. Menurut observasi di PDAM rata-rata pemakaian air bersih perhari oleh konsumen di Kota Bengkalis 500 liter/hari (untuk 5 orang konsumen) dan persentase pelayanan PDAM Kabupaten Bengkalis terhadap konsumen 10%.

Saat ini, pelanggan yang menerima air bersih dari PDAM Kabupaten Bengkalis adalah penduduk yang ada di Kota Bengkalis. Sedangkan di desa lainnya hanya mendapatkan fasilitas air Pamsimas dari Kabupaten Bengkalis. Akan tetapi kualitas air sangat berbeda dengan air yang berasal dari PDAM Kabupaten Bengkalis.

Dalam melaksanakan tugasnya PDAM Cabang Bengkalis selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan diiringi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat terhadap air bersih, perusahaan berusaha untuk memenuhinya dan menambahkan kapasitas produksi air menurut observasi di PDAM. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, PDAM Cabang Bengkalis sering mendapatkan keluhan dari masyarakat luas baik secara langsung maupun melalui media cetak.

PDAM Cabang Bengkalis yang bergerak dalam bidang produksi dan distribusi air minum merupakan salah satu perusahaan yang melakukan transaksi penjualan jasa secara kredit yang kegiatannya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mengingat tunggakan tagihan tersebut akan menjadi salah satu pendapatan operasional PDAM Cabang Bengkalis yang akan digunakan untuk kelancaran operasional perusahaan.

PDAM Cabang Bengkalis sebagai Perusahaan milik Pemda Kabupaten Bengkalis, memberikan manfaat air bersih bagi masyarakat dan membebani masyarakat tersebut dengan sebuah kewajiban secara pasti. Namun seringkali timbul permasalahan ketika pelanggan PDAM Cabang Bengkalis tidak membayar tagihan yang harus dibayarkan adalah karena ketidakmampuan dan kelalaian pelanggan atau pelanggan sama sekali sengaja tidak membayar tagihan tersebut. Menurut observasi di PDAM tunggakan ini berasal dari rumah tangga 2 (tempat tinggal dengan type/luas lantai lebih besar 54 M2 sampai 200 M2) dan niaga 2 (ruko, wartel, dan rumah makan/restauran) dengan nilai tunggakan ratusan juta rupiah.

Tunggakan adalah suatu utang atau kewajiban lain yang telah jatuh tempo menurut perjanjian, tetapi belum atau tidak dilakukan pembayaran sepenuhnya atas utang atau kewajiban tersebut oleh pihak yang berhutang atau yang harus

memenuhi kewajiban tersebut (Muridah, 2018). Pihak PDAM Cabang Bengkalis sudah melakukan penagihan langsung ke lapangan namun tidak mendapatkan hasil yang maksimal, dikarenakan pelanggan yang menunggak tersebut tidak berada ditempat dan ada yang menyanggah tagihan tersebut. Pelanggan tentunya diwajibkan untuk melakukan pembayaran atas penggunaan air bersih yang diterimanya tepat waktu, apabila pelanggan terlambat membayar, maka PDAM Cabang Bengkalis akan memberikan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Adriansyah & Nurwani, 2022).

Menurut Humairoh (2021) penagihan adalah aktivitas pemrosesan informasi yang mengemas ulang serta meringkas informasi dari entri pemesanan penjualan dan aktivitas pengiriman. Dalam aktivitas penagihan, dokumen dasar yang dibuat adalah faktur penjualan yang menginformasikan kepada pelanggan tentang jumlah kewajiban mereka dari transaksi yang terjadi serta kapan dan dimana mereka akan melunasinya. Dalam hal ini tagihan disebut juga dengan piutang, yaitu klaim atau pengakuan kepemilikan hak berupa uang, barang, atau jasa oleh seseorang atau suatu perusahaan terhadap pihak lain.

Tagihan tidak hanya timbul karena transaksi jual beli baik barang ataupun jasa, tagihan tidak hanya timbul karena sebab-sebab lain seperti kewajiban yang dibayar dimuka, hak atau penghasilan yang masih belum diterima, pembayaran uang muka, dan lain-lain. Pada umumnya piutang timbul ketika sebuah perusahaan menjual barang atau jasa kredit dan berhak atas penerimaan kas dimasa yang akan datang, proses timbulnya piutang dimulai dari pengambilan keputusan untuk memberikan kredit kepada pelanggan, melakukan pengiriman barang, penagihan dan akhirnya menerima pembayaran dengan kata lain piutang timbul ketika perusahaan memberikan pinjaman uang kepada perusahaan lain dan menerima proses atau wesel.

PDAM Cabang Bengkalis mengancam bagi pelanggan yang menunggak pembayaran di atas tiga bulan akan diputuskan sambungan saluran airnya. Pasalnya, cukup banyak pelanggan yang menunggak pembayaran diatas tiga bulan bahkan ada yang sudah mencapai lima bulan belum kunjung membayar.

Akibat dari banyaknya pelanggan yang menunggak berdampak kepada operasional PDAM sendiri (1, 2014).

Menurut Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2019 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Cabang Bengkalis BAB I Tentang hak dan kewajiban pelanggan Pasal (1) menyatakan, pelanggan wajib membayar rekening setiap bulannya sesuai dengan jumlah pemakaian air ditambah biaya tetap. Berdasarkan perda tersebut, pelanggan selaku pengguna jasa yang diberikan PDAM Cabang Bengkalis wajib membayar tagihan rekening air yang mereka gunakan setiap akhir bulan. Pembayaran tentunya bertujuan untuk menjaga agar operasional PDAM Cabang Bengkalis tetap berjalan sebagaimana mestinya dan dapat terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, masih banyak ditemui pelanggan yang tidak membayar kewajiban mereka karena berbagai alasan. Berikut data pelanggan yang menunggak pembayaran di PDAM Cabang Bengkalis:

Tabel 1.1 Jumlah Tunggakan Rekening Air di PDAM Cabang Bengkalis

No	Golongan Pelanggan	Jumlah Tunggakan 2021
1	Industri 1	Rp 1.100.000
2	Industri 2	Rp 2.678.500
3	Instansi Pemerintah/TNI-POLRI	Rp 0
4	Pelabuhan	Rp 12.587.500
5	Niaga 1	Rp 58.911.500
6	Niaga 2	Rp 231.929.000
7	Niaga 3	Rp 10.775.000
8	Rumah Tangga 1	Rp 296.935.500
9	Rumah Tangga 2	Rp 919.867.000
10	Rumah Tangga 3	Rp 176.439.000
11	Rumah Tangga 4	Rp 0
12	Rumah Tangga 4	Rp 0
13	Sosial Khusus	Rp 14.033.000
14	Sosial Umum	Rp 16.048.000
Jumlah Tunggakan		Rp 1.741.304.000

Sumber : Data Olahan Tahun 2022

Tunggakan yang tidak dibayar oleh pelanggan merupakan beban bagi perusahaan. Dengan tingginya beban perusahaan, perusahaan dapat mengalami hambatan dalam operasionalnya dan akan berimbas pada kualitas pelayanan kepada masyarakat. Banyaknya piutang pelanggan yang sudah jatuh tempo dan tidak dapat tertagih, sehingga Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkalis akan terus melakukan pembenahan terutama dalam bentuk pelayanan terhadap pelanggan, termasuk dengan sistem pembayaran tagihan sistem online. Selain mendistribusikan air lancar dan jernih, PDAM juga sedang mempersiapkan pembayaran dengan sistem online dan terkontrol.

Berdasarkan masalah diatas maka peneliti melakukan penelitian terkait “**Sistem Penagihan Rekening Air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana sistem penagihan rekening pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis?
2. Bagaimana perlakuan piutang tak tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis?
3. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab atas tagihan air yang menunggak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis?
4. Apa kendala dan solusi dalam menerapkan sistem penagihan rekening air pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat mencapai sasaran yang di inginkan benar dan tepat maka peneliti perlu membatasi permasalahan, dalam hal ini penulis hanya meneliti tentang Sistem Penagihan Rekening Air pada Perusahaan Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis pada tahun 2021-2022.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui sistem apa yang digunakan dalam proses penagihan rekening pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu.
2. Untuk mengetahui perlakuan piutang tak tertagih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi penyebab atas tagihan air yang menunggak pada Perusahaan Daerah Air Mnum (PDAM) Cabang Bengkulu.
4. Untuk mengetahui kendala dan solusi dalam sistem penagihan rekening air pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak berikut ini:

- a. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu
Memberikan masukan yang bermanfaat kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu dan memberikan pemikiran evaluasi kebijakan yang ditetapkan.
- b. Bagi penulis
Untuk menambah wawasan pengetahuan mengenai sistem penagihan rekening air pelanggan dalam pemakaian air bersih pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu. Selama belajar ini menjadi pengalaman berharga bagi penulis.
- c. Bagi penelitian berikutnya
Penulis sangat berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji lebih dalam mengenai permasalahan yang terjadi pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkulu, terutama tentang penagihan rekening air pelanggan dalam pemakaian air bersih.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini akan diuraikan penjelasan mengenai latar belakang, rumusan masalah, asumsi dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dari penelitian menguraikan tinjauan pustaka dan penjelasan landasan teori pendukung yang berkaitan dengan topik penelitian yang akan digunakan sebagai acuan dalam melakukan pembahasan masalah.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang lokasi dan waktu penelitian, objek penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, jenis penelitian, dan definisi konsep dan operasional.

BAB IV : DESKRIPSI HASIL PENELITIAN DAN ANALISA

Bab ini menjelaskan deskripsi data yang telah diperoleh dan analisis data dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian dari penelitian yang telah dilakukan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran dari penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN