

**EFEKTIVITAS SURAT PERINGATAN DALAM MENEKAN
TUNGGAKAN PELANGGAN AREA PELAYANAN PUSAT DI
PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

Reni Safitri

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRAK

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertugas menyediakan pelayanan air minum bagi masyarakat. Salah satu permasalahan yang dihadapi perusahaan adalah tingginya tunggakan pembayaran rekening air oleh pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas surat peringatan dalam menekan tunggakan pelanggan pada Area Pelayanan Pusat di Perumda Air Minum Kota Padang. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerbitan surat peringatan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari pendataan pelanggan yang menunggak hingga penyampaian surat kepada pelanggan. Surat peringatan dinilai cukup efektif dalam mendorong pelanggan untuk melunasi tunggakan karena memberikan kesempatan melakukan pembayaran sebelum pemutusan sambungan. Namun, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kondisi ekonomi pelanggan, kelalaian dalam melakukan pembayaran, serta persepsi terhadap kualitas pelayanan. Sejak Mei 2026, Perumda Air Minum Kota Padang mengganti surat peringatan dengan Surat Tugas Kerja (STK) sebagai dasar pelaksanaan pemutusan sambungan bagi pelanggan yang masih menunggak.

Kata Kunci: efektivitas, surat peringatan, tunggakan pelanggan, penagihan, Perumda Air Minum Kota Padang.

**THE EFFECTIVENESS OF WARNING LETTERS IN REDUCING
CUSTOMER PAYMENT ARREARS AT THE CENTRAL SERVICE AREA
OF PERUMDA AIR MINUM KOTA PADANG**

Reni Safitri

Program Studi D III Manajemen Perusahaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dharma Andalas

ABSTRACT

Perumda Air Minum Kota Padang is a Regional-Owned Enterprise (BUMD) that provides clean water services to the community. One of the company's challenges is the high number of customers with overdue water bill payments. This study aims to determine the effectiveness of warning letters in reducing customer arrears at the Central Service Area of Perumda Air Minum Kota Padang. The research employed a descriptive qualitative method using observation, interviews, and documentation. The results show that the issuance of warning letters was carried out according to the established procedures, from identifying customers with overdue payments to delivering the letters directly to customers. Warning letters were considered sufficiently effective in encouraging customers to settle their arrears by providing an opportunity to make payments before water service disconnection. However, their effectiveness was influenced by customers' economic conditions, payment delays, and perceptions of service quality. Since May 2026, Perumda Air Minum Kota Padang has replaced warning letters with a Work Order Letter (Surat Tugas Kerja/STK) as the basis for implementing service disconnections for customers with outstanding payments.

Keywords: *effectiveness, warning letter, customer arrears, billing, Perumda Air Minum Kota Padang.*