

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air minum bagi masyarakat Kota Padang. Dalam menjalankan tugasnya, Perumda Air Minum Kota Padang tidak hanya berfokus pada penyediaan air bersih, tetapi juga bertanggung jawab dalam mengelola administrasi pelayanan pelanggan, termasuk pengelolaan pembayaran rekening air. Pembayaran rekening air oleh pelanggan menjadi salah satu sumber pendapatan utama perusahaan sehingga ketepatan waktu pembayaran sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional perusahaan.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat pelanggan yang tidak melakukan pembayaran rekening air sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sehingga menimbulkan tunggakan. Tunggakan pelanggan yang terus meningkat dapat berdampak pada terganggunya arus kas perusahaan, meningkatnya piutang pelanggan, serta menurunkan efektivitas pengelolaan administrasi penagihan. Oleh karena itu, diperlukan upaya penagihan yang mampu mendorong pelanggan untuk segera melunasi kewajibannya.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Perumda Air Minum Kota Padang melalui Area Pelayanan Pusat adalah menerbitkan surat peringatan kepada pelanggan yang memiliki tunggakan. Surat peringatan merupakan bentuk pemberitahuan resmi yang diberikan kepada pelanggan agar segera melakukan pembayaran sebelum dikenakan

tindakan lanjutan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Penerbitan surat peringatan diharapkan mampu meningkatkan kesadaran pelanggan untuk melunasi tunggakan sehingga jumlah pelanggan yang menunggak dapat ditekan.

Namun demikian, efektivitas surat peringatan dalam mendorong pelanggan melakukan pembayaran perlu dievaluasi. Evaluasi tersebut penting untuk mengetahui sejauh mana surat peringatan memberikan dampak terhadap penurunan jumlah tunggakan pelanggan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses penagihan. Hasil evaluasi ini dapat menjadi dasar bagi perusahaan dalam menyusun langkah-langkah perbaikan terhadap proses penagihan agar lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul "Efektivitas Surat Peringatan dalam Menekan Tunggakan Pelanggan Area Pelayanan Pusat di Perumda Air Minum Kota Padang." Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui tingkat efektivitas surat peringatan sebagai salah satu media penagihan serta menghasilkan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kinerja penagihan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas surat peringatan dalam menekan tunggakan pelanggan pada Area Pelayanan Pusat di Perumda Air Minum Kota Padang?
2. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan dalam meningkatkan efektivitas surat peringatan dalam menekan tunggakan pelanggan pada Area Pelayanan Pusat di Perumda Air Minum Kota Padang?

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis dalam penelitian ini membuat tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Menganalisis efektivitas surat peringatan dalam menekan tunggakan pelanggan pada Area Pelayanan Pusat di Perumda Air Minum Kota Padang.
2. Menganalisis upaya apa saja yang dapat dilakukan dalam meningkatkan efektivitas surat peringatan dalam menekan tunggakan pelanggan Perumda Air Minum Kota Padang.

1.4 Manfaat Tugas Akhir

1. Manfaat Teoritis

- a) Menambah wawasan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang administrasi perkantoran, khususnya mengenai sistem penagihan pelanggan dan efektivitas surat peringatan.
- b) Menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti selanjutnya yang melakukan penelitian mengenai penagihan piutang pelanggan pada perusahaan penyedia layanan publik.
- c) Memberikan kontribusi akademis mengenai penerapan surat peringatan sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan terhadap kewajiban pembayaran.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perumda Air Minum Kota Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi terhadap pelaksanaan surat peringatan serta menjadi masukan bagi perusahaan dalam

meningkatkan efektivitas proses penagihan pelanggan.

b) Bagi Penulis

Menambah pengalaman, wawasan, serta kemampuan dalam menerapkan ilmu administrasi perkantoran dan manajemen perusahaan, khususnya dalam bidang administrasi penagihan pelanggan.

c) Bagi Institusi Pendidikan

Menjadi tambahan referensi ilmiah bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai administrasi penagihan, efektivitas surat peringatan, maupun pengelolaan piutang pelanggan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Penulis melakukan wawancara dengan Kepala Sub Divisi Penagihan dan Pemutusan menangani proses penagihan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur, kendala, dan efektivitas surat peringatan.

2. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti data pelanggan yang menunggak, data penerbitan surat peringatan, laporan penagihan, dan dokumen pendukung lainnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan uraian mengenai hal-hal yang akan dilaporkan secara sistematis bab demi bab dalam Tugas Akhir. Dari bab hasil laporan penulis diperoleh gambaran yang berurutan dan saling terkait. Sistematika penulisan Tugas Akhir terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat latar belakang, perumusan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir, metode pengumpulan data dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat memaparkan teori-teori yang menjadi landasan untuk menjawab rumusan masalah.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memuat gambaran ringkas objek penelitian dan pembahasan dari rumusan masalah yang diselesaikan oleh penulis.

BAB IV PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran dari hasil pembahasan tugas akhir yang telah dibuat oleh penulis.