

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Perumda Air Minum Kota Padang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan pelayanan air minum bagi masyarakat Kota Padang. Selain bertanggung jawab dalam penyediaan air bersih, perusahaan juga memiliki peran penting dalam pengelolaan administrasi pelanggan, termasuk pengelolaan pembayaran rekening air dan penanganan tunggakan pelanggan. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Sub Divisi Penagihan dan Pemutusan Area Pelayanan Pusat untuk menekan tunggakan pelanggan adalah melalui penerbitan surat peringatan sebagai bentuk pemberitahuan resmi kepada pelanggan yang belum memenuhi kewajiban pembayaran. Proses penerbitan surat peringatan diawali dengan arahan dari Asisten Manajer Penagihan dan Pemutusan kepada supervisor, kemudian supervisor menyusun dan mencetak surat peringatan berdasarkan data pelanggan yang menunggak, selanjutnya surat tersebut disampaikan langsung kepada pelanggan oleh petugas penagihan sesuai dengan wilayah kerjanya. Prosedur tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan mekanisme administrasi yang berlaku di Perumda Air Minum Kota Padang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joni Arfan, S.H. selaku Asisten Manajer Penagihan dan Pemutusan Area Pelayanan Pusat, diperoleh informasi bahwa surat peringatan dinilai cukup efektif dalam mendorong pelanggan untuk melunasi

tunggakan karena memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk melakukan pembayaran melalui mekanisme dispensasi atau perjanjian sebelum dilakukan tindakan pemutusan sambungan. Namun demikian, efektivitas surat peringatan belum mampu menekan tunggakan secara maksimal karena masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kondisi ekonomi pelanggan, kelalaian dalam melakukan pembayaran tepat waktu, serta persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan air yang diterima. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penagihan tidak hanya dipengaruhi oleh penerbitan surat peringatan, tetapi juga oleh kesadaran dan kemampuan pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran.

Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sejak Mei 2026 Perumda Air Minum Kota Padang tidak lagi menggunakan surat peringatan sebagai media utama penagihan dan menggantinya dengan Surat Tugas Kerja (STK) sebagai dasar pelaksanaan pemutusan sambungan kepada pelanggan yang masih menunggak. Meskipun demikian, perusahaan tetap memberikan kesempatan kepada pelanggan untuk melakukan perjanjian pembayaran sebelum tindakan pemutusan dilaksanakan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tujuan penelitian telah tercapai, yaitu mengetahui bahwa surat peringatan pada saat masih diterapkan memiliki peran yang cukup efektif dalam meningkatkan kesadaran pelanggan untuk memenuhi kewajiban pembayaran tagihan air. Akan tetapi, efektivitas tersebut belum sepenuhnya mampu menekan jumlah tunggakan pelanggan sehingga diperlukan strategi penagihan yang lebih tegas dan berkelanjutan, sebagaimana kebijakan yang saat ini diterapkan melalui penggunaan Surat Tugas Kerja (STK).

## 4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, serta kesimpulan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, terdapat beberapa hal yang dapat ditingkatkan guna mendukung efektivitas upaya penagihan tunggakan pelanggan di Perumda Air Minum Kota Padang. Oleh karena itu, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan penagihan serta sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya. Adapun saran tersebut adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perumda Air Minum Kota Padang

- a. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap kebijakan penagihan yang diterapkan, khususnya setelah diberlakukannya Surat Tugas Kerja (STK), sehingga perusahaan dapat mengetahui tingkat keberhasilan kebijakan tersebut dalam menekan tunggakan pelanggan.
- b. Meningkatkan pemanfaatan teknologi informasi, seperti pengiriman pengingat pembayaran melalui WhatsApp, atau media digital lainnya, sebagai upaya meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan tepat waktu.
- c. Melakukan sosialisasi secara berkelanjutan kepada pelanggan mengenai pentingnya pembayaran rekening air tepat waktu serta memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur penagihan dan konsekuensi apabila terjadi tunggakan.

## 2. Bagi Sub Divisi Penagihan dan Pemutusan Area Pelayanan Pusat

- a. Meningkatkan koordinasi antara Asisten Manajer, supervisor, dan petugas lapangan agar proses penagihan maupun pemutusan sambungan dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.
- b. Melakukan pemutakhiran data pelanggan yang menunggak secara berkala agar proses penagihan dapat dilakukan secara tepat sasaran dan lebih efektif.
- c. Menyusun laporan hasil penagihan dan evaluasi secara rutin sebagai bahan pertimbangan dalam menentukan strategi penagihan yang lebih efektif pada periode berikutnya.

## 3. Bagi Pelanggan

- a. Meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan dalam melakukan pembayaran rekening air sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan agar tidak terjadi penumpukan tunggakan.
- b. Memanfaatkan kesempatan yang diberikan perusahaan, seperti dispensasi atau perjanjian pembayaran, apabila mengalami kesulitan dalam melunasi tunggakan sehingga dapat menghindari tindakan pemutusan sambungan.
- c. Menjalin komunikasi yang baik dengan pihak Perumda Air Minum Kota Padang apabila terdapat kendala terkait pembayaran maupun pelayanan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan dengan baik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Membandingkan efektivitas penerapan Surat Peringatan dengan Surat Tugas Kerja (STK) berdasarkan data tingkat tunggakan pelanggan sebelum dan sesudah perubahan kebijakan.