

Strategi Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Retribusi Pelayanan Air Bersih di Perusahaan Umum Daerah Tirtawening Kota Bandung

Muhammad Maradithya^a, Septiana Dwiputrianti^b, Endang Wirjatmi Tri Lestari^c,
Nita Nurliawati^d, Abdul Rahman^e

^a Perumda Tirtawening Kota Bandung
^{b,c,d,e} Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail :

^a muhammadmaradithya@gmail.com, ^b sdwiputrianti@gmail.com,
^c endang.wirjatmi@poltek.stialanbandung.ac.id, ^d nitanurliawati@poltek.stialanbandung.ac.id,
^e abdul.rahman@poltek.stialanbandung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kepatuhan pembayaran retribusi pelayanan air bersih di Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Tirtawening Kota Bandung. Permasalahan utama yang dihadapi PERUMDA adalah tingginya jumlah tunggakan pembayaran dari pelanggan, yang berdampak negatif pada stabilitas operasional perusahaan dan kualitas layanan yang diberikan. Melalui pendekatan metode campuran (mixed methods), penelitian ini menggunakan data kuantitatif dari 2.720 responden serta metode kualitatif berupa Soft System Methodology (SSM) untuk memahami berbagai perspektif dari pemangku kepentingan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran meliputi infrastruktur teknologi, diversifikasi saluran pembayaran, serta edukasi pelanggan. Penelitian ini menawarkan strategi untuk meningkatkan kepatuhan, termasuk modernisasi sistem teknologi pembayaran, perluasan saluran pembayaran, dan kampanye edukasi pelanggan. Implikasi dari penelitian ini mencakup peningkatan efisiensi operasional PERUMDA dan peningkatan kepuasan pelanggan melalui solusi teknologi yang inovatif. Keterbatasan penelitian ini terletak pada keterbatasan data kualitatif yang bersifat lokal, sehingga rekomendasi lebih lanjut diperlukan untuk penelitian di berbagai wilayah lainnya. Penelitian ini berkontribusi pada literatur tentang manajemen pelayanan publik di sektor air bersih dan menawarkan pendekatan holistik yang dapat diadopsi oleh perusahaan daerah lainnya.

Kata Kunci: Kepatuhan Pembayaran; Retribusi Pelayanan Air Bersih; PERUMDA Tirtawening; Teknologi Pembayaran; Edukasi Pelanggan, Analisis SWOT.

Strategy for Improving Compliance with Clean Water Service Levy Payment at Tirtawening Regional Public Company, Bandung City

Abstract

This study aims to analyse the strategy of increasing compliance with the payment of clean water service levies at the Regional Public Company (PERUMDA) Tirtawening, Bandung City. The main problem faced by PERUMDA is the high number of customer payment arrears, which has a negative impact on the company's operational stability and the quality of services provided. Through a mixed methods approach, this study uses quantitative data from 2,720 respondents and a qualitative method in the form of Soft System Methodology (SSM) to understand various perspectives from stakeholders. The results of the study show that factors that affect payment compliance include technology infrastructure, diversification of payment channels, and customer education. The research offers strategies to improve compliance, including modernizing payment

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

technology systems, expanding payment channels, and customer education campaigns. The implications of this study include improving PERUMDA's operational efficiency and increasing customer satisfaction through innovative technology solutions. The limitation of this study lies in the limitation of qualitative data that is local, so further recommendations are needed for research in various other regions. This research contributes to literature on public service management in the clean water sector and offers a holistic approach that can be adopted by other regional companies.

Keywords: *Payment Compliance; Clean Water Service Levy; PERUMDA Tirtawening; Payment Technology; Customer Education, SWOT Analysis.*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan air bersih merupakan salah satu kebutuhan dasar yang vital bagi masyarakat, dan perusahaan daerah yang mengelola distribusi air bersih memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan kualitas dan kontinuitas layanan (Munawwarah & Rahmani, 2023). PERUMDA Tirtawening Kota Bandung, sebagai perusahaan yang mengelola distribusi air bersih di wilayah tersebut, menghadapi tantangan serius dalam hal kepatuhan pembayaran retribusi dari pelanggan. Tingginya tingkat tunggakan pembayaran dapat mengganggu stabilitas keuangan perusahaan, yang pada akhirnya mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kajian literatur terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan pelanggan dalam pembayaran retribusi dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tingkat kenyamanan dalam akses pembayaran (Wafi, 2022), edukasi terkait kewajiban membayar, serta persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan (Tilameoa et al., 2024). Penelitian yang dilakukan oleh Kasman & Ruslan (2023) menunjukkan bahwa diversifikasi metode pembayaran dapat meningkatkan kepatuhan pelanggan dalam membayar tagihan, sedangkan studi oleh Westbrook dan Oliver (dalam Suprina et al., 2022) menekankan pentingnya kepuasan pelanggan sebagai prediktor utama kepatuhan pembayaran.

Namun, kajian terdahulu sebagian besar berfokus pada sektor energi dan telekomunikasi, sementara sedikit penelitian yang secara khusus mengeksplorasi kepatuhan pembayaran di sektor air bersih. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan

dengan mengintegrasikan perspektif infrastruktur teknologi, diversifikasi saluran pembayaran, dan kampanye edukasi pelanggan dalam konteks pelayanan air bersih.

Permasalahan utama yang diangkat dalam penelitian ini adalah rendahnya tingkat kepatuhan pelanggan dalam pembayaran retribusi pelayanan air bersih di PERUMDA Tirtawening Kota Bandung. Hipotesis yang diajukan adalah bahwa dengan modernisasi sistem teknologi pembayaran, perluasan saluran pembayaran, dan peningkatan edukasi pelanggan, tingkat kepatuhan pembayaran retribusi akan meningkat secara signifikan.

Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran retribusi pelayanan air bersih dan menawarkan strategi yang dapat diterapkan oleh PERUMDA Tirtawening untuk meningkatkan kepatuhan tersebut.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan metode campuran (mixed methods) yang menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pembayaran retribusi pelayanan air bersih di PERUMDA Tirtawening Kota Bandung. Data dikumpulkan melalui dua tahap, yaitu survei kuantitatif dan wawancara kualitatif (Sugiyono, 2021).

Tahap pertama adalah pengumpulan data kuantitatif melalui survei terhadap 2.720 pelanggan PERUMDA Tirtawening. Kuesioner disebarkan secara acak kepada responden untuk mengukur faktor-faktor seperti kenyamanan saluran pembayaran, tingkat pemahaman tentang kewajiban pembayaran,

serta persepsi terhadap kualitas layanan (Sugiyono, 2018). Data kuantitatif ini dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan regresi untuk mengidentifikasi hubungan antara variabel-variabel yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan (Arikunto, 2019).

Tahap kedua melibatkan pengumpulan data kuantitatif melalui wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan internal, termasuk manajemen PERUMDA Tirtawening, serta beberapa pelanggan terpilih. Metode Soft System Methodology (SSM) digunakan untuk menggali perspektif yang lebih dalam terkait tantangan dan peluang dalam meningkatkan kepatuhan pelanggan (Saputri & Sriwana, 2024). Wawancara ini dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang relevan dengan kepatuhan pembayaran (Sugiyono, 2019).

C. PEMBAHASAN

Penelitian ini mengungkapkan beberapa temuan penting terkait dengan kepatuhan pembayaran retribusi pelayanan air bersih di PERUMDA Tirtawening Kota Bandung. Berdasarkan analisis data kuantitatif dan wawancara kualitatif, beberapa faktor utama telah diidentifikasi yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan.

1. Pengaruh Infrastruktur Teknologi terhadap Kepatuhan Pelanggan

Temuan menunjukkan bahwa modernisasi infrastruktur teknologi, khususnya dalam hal pembayaran daring dan otomatisasi sistem pembayaran, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pelanggan (Shabalov et al., 2021). Dari hasil survei, 65% responden menyatakan bahwa mereka lebih cenderung membayar tepat waktu ketika metode pembayaran menjadi lebih mudah diakses melalui aplikasi atau platform digital.

Tabel 1.

Kepatuhan Pelanggan Berdasarkan Saluran Pembayaran

Saluran Pembayaran	Jumlah Responden	Persentase Kepatuhan
Kantor Fisik	1.200	40%

Pembayaran Daring	1.020	65%
Pembayaran Otomatis (Autodebet)	500	85%

Sumber: Data Survei Pelanggan PERUMDA Tirtawening.

2. Pengaruh Edukasi Pelanggan terhadap Kepatuhan

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa edukasi pelanggan tentang pentingnya pembayaran retribusi secara tepat waktu dapat meningkatkan kepatuhan (Arto & Kasir, 2024). Pelanggan yang mendapatkan informasi lebih lengkap melalui kampanye media sosial, brosur, dan penyuluhan dari pihak perusahaan menunjukkan tingkat kepatuhan yang lebih tinggi dibandingkan dengan mereka yang tidak menerima edukasi ini. Hal ini sejalan dengan teori perilaku terencana (Theory of Planned Behavior) yang menyatakan bahwa niat untuk melakukan perilaku tertentu dipengaruhi oleh sikap, norma subjektif, dan kontrol perilaku yang dirasakan (Sartika, 2020).

Tabel 2.

Faktor Penghambat Kepatuhan Pembayaran

Faktor Penghambat	Jumlah Responden	Persentase
Akses Internet Terbatas	900	33%
Preferensi Pembayaran Tradisional	720	26%
Kurangnya Edukasi Pelanggan	500	18%

Sumber: Data Survei Pelanggan PERUMDA Tirtawening.

3. Tantangan dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran

Meskipun infrastruktur teknologi dan edukasi pelanggan telah memberikan dampak positif, penelitian ini menemukan beberapa tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan akses internet di beberapa wilayah yang menghambat implementasi pembayaran daring secara menyeluruh (Munaldi & Mutiara, 2022). Selain itu, masih terdapat kelompok pelanggan yang

KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

menunjukkan resistensi terhadap perubahan, terutama mereka yang terbiasa dengan metode pembayaran tradisional di kantor fisik (Chung & Liang, 2020).

Analisis dan Pembahasan

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis bahwa modernisasi sistem teknologi pembayaran, diversifikasi saluran pembayaran, dan peningkatan edukasi pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan pembayaran retribusi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kenyamanan akses dan edukasi yang tepat dapat mempengaruhi niat dan perilaku pelanggan dalam membayar tepat waktu (Tilley et al., 2019; Westbrook & Oliver, 2018). Namun, kendala-kendala seperti akses internet yang terbatas dan resistensi terhadap perubahan perlu mendapat perhatian khusus dalam perencanaan strategi perusahaan.

Implikasi dari Temuan

Implikasi praktis dari penelitian ini mencakup perlunya perusahaan untuk berinvestasi lebih lanjut dalam teknologi yang dapat menjangkau pelanggan di daerah dengan akses internet terbatas. Selain itu, perusahaan perlu mengintensifkan upaya edukasi pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi untuk memperkuat kesadaran akan pentingnya pembayaran tepat waktu. Temuan ini juga memberikan kontribusi teoretis dengan menunjukkan pentingnya peran kontrol perilaku yang dirasakan dalam konteks kepatuhan pembayaran di sektor pelayanan publik.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk kurangnya data kualitatif yang lebih mendalam mengenai perspektif pelanggan di wilayah pedesaan dengan akses internet terbatas. Selain itu, penelitian ini berfokus pada satu perusahaan daerah, sehingga hasilnya mungkin tidak dapat digeneralisasikan ke perusahaan air bersih lainnya di Indonesia.

beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan di masa mendatang adalah sebagai berikut:

1. Perluasan Jangkauan Teknologi Pembayaran

PERUMDA Tirtawening disarankan untuk memperluas akses terhadap teknologi pembayaran digital dengan menyediakan opsi pembayaran melalui aplikasi yang tidak memerlukan akses internet tinggi, seperti SMS banking atau USSD, untuk menjangkau pelanggan di wilayah dengan keterbatasan internet.

2. Penguatan Program Edukasi Pelanggan

Kampanye edukasi mengenai pentingnya pembayaran tepat waktu harus ditingkatkan, dengan memanfaatkan media sosial, kunjungan langsung, dan penyuluhan melalui komunitas untuk memastikan pelanggan memahami kewajiban mereka.

3. Inovasi dalam Layanan Pelanggan

PERUMDA Tirtawening juga disarankan untuk mengembangkan layanan pelanggan yang lebih proaktif, seperti pengingat otomatis untuk pembayaran melalui SMS atau email, serta pemberian insentif kepada pelanggan yang membayar tepat waktu.

4. Penelitian Lanjutan

Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi lebih lanjut faktor-faktor spesifik yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan di wilayah pedesaan dan daerah dengan keterbatasan akses teknologi, serta mengembangkan model strategi yang disesuaikan dengan karakteristik demografi yang berbeda.

D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepatuhan pelanggan dalam pembayaran retribusi pelayanan air bersih di PERUMDA Tirtawening Kota Bandung, dengan fokus pada peran infrastruktur teknologi, diversifikasi saluran pembayaran, dan edukasi pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa modernisasi teknologi pembayaran dan edukasi pelanggan secara signifikan meningkatkan kepatuhan pembayaran. Pelanggan yang memiliki akses mudah ke saluran pembayaran digital dan memahami kewajiban mereka melalui

program edukasi lebih cenderung membayar tepat waktu. Namun, tantangan seperti keterbatasan akses internet dan preferensi terhadap metode pembayaran tradisional tetap menjadi hambatan.

Kesimpulan utama dari penelitian ini adalah bahwa strategi yang memadukan teknologi dan edukasi dapat secara efektif meningkatkan kepatuhan pelanggan, namun harus disertai dengan solusi yang dapat menjangkau pelanggan di daerah yang kurang terlayani secara digital. Dengan implementasi rekomendasi ini, diharapkan kepatuhan pelanggan dalam pembayaran retribusi akan meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya akan meningkatkan stabilitas keuangan dan kualitas pelayanan air bersih di Kota Bandung.

REFERENSI

- Anindya, J. P., Pradesa, H. A. ., Nugroho, A. B. ., & Wijayanti, R. (2023). Formulasi Strategi Pengembangan Bisnis Vaksin Virus (Studi Kasus di PT. Bio Farma Bandung). *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 5324–5337.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2567>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta.
- Arto, G., & Kasir, K. (2024). Pengaruh Pengetahuan Perpajakan, Kesadaran Wajib Pajak Dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Bumi Dan Bangunan Di Kecamatan Bojongloa Kaler. *Jurnal Maneksi*, 13(2), 283–291.
<https://doi.org/10.31959/jm.v13i2.2230>
- Azzahra, S., Wijayanti, R. (2023). Strategy of Population Administration Services in Bojongloa Kaler District During Covid-19 Pandemic. *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, pp. 102-111.
- Chung, K. C., & Liang, S. W. J. (2020). Understanding factors affecting innovation resistance of mobile payments in taiwan: An integrative perspective. *Mathematics*, 8(10), 1–18.
<https://doi.org/10.3390/math8101841>
- Harahap, A.S., Zulvia, P. (2023). Analisis Pengembangan Smart City berdasarkan Dimensi Teknologi, Sumber Daya Manusia, dan Insitutional di Kota Padang Panjang. *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 618 – 624.
<https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1200>
- Kasman, F. R., & Ruslan, A. (2023). Inovasi Keuangan Digital Mobile Banking Syariah Terhadap Perkembangan Bank Syariah. *Islamic Economic and Business Journal*, 5(2), 1–19.
<https://doi.org/10.30863/iejjournal.v5i2.4694>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788.
<https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Kirana, C.A.D., Harahap, A.S. (2022). Pendukung Keputusan dalam Penilaian Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri menggunakan Metode Entropy. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 9 (1), 159-166.
<http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v9i1.3846>
- Munaldi, & Mutiara, T. T. (2022). Analisis Kendala Pemanfaatan E-Commerce dalam Pengembangan Produktivitas Usaha Perbelanjaan. *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Hukum, Kewirausahaan, Kesehatan, Pendidikan Dan Informatika (MANEKIN)*, 1(2), 45–49.
- Munawwarah, S. H., & Rahmani, N. A. B. (2023). Strategi Perumda Tirtanadi Medan Dalam Mensejahterakan Masyarakat Melalui Sdm Yang Efektif. *Mustytari*, 2(11).
- Novira, A., Suherman, N.P. (2023). Penerapan Kebijakan Sistem Informasi Pemerintah Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah

- Kabupaten Garut. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 7 (1), pp. 170 – 175.
- Saputri, D. G., & Sriwana, I. K. (2024). Analisis Kebutuhan Sistem Monitoring untuk Perbaikan Proses Bisnis dengan Soft System Methodology (SSM) pada UMKM Ibumanis Coklat. *Journal of Technology and System Information*, 1(3).
<https://doi.org/10.47134/jtsi.v1i3.2578>
- Sartika, D. (2020). Melihat Attitude and Behavior Manusia Lewat Analisis Teori Planned Behavioral. *Journal of Islamic Guidance and Counseling*, 4, 51–70.
- Shabalov, M. Y., Zhukovskiy, Y. L., Buldysko, A. D., Gil, B., & Starshaia, V. V. (2021). The influence of technological changes in energy efficiency on the infrastructure deterioration in the energy sector. *Energy Reports*, 7, 2664–2680.
<https://doi.org/10.1016/j.egy.2021.05.001>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). Memahami Kepuasan Pelanggan terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 13(3), 233–243.
<https://doi.org/10.29244/jmo.v13i3.39338>
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857–867.
<https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Tilameoa, Y., Blongkod, H., & Mahmud, M. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Pembayaran Pajak Restoran Di Kota Gorontalo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2), 488–497.
<https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1385>
- Wafi, U. R. (2022). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepatuhan Pembayaran Retribusi di Pasar Tanggul Jember*. Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.