

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis profitabilitas yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa golongan pelanggan Industri Besar merupakan golongan pelanggan yang menunjukkan profitabilitas tertinggi yaitu sebesar 99,97%. Golongan pelanggan yang menunjukkan profitabilitas terendah yaitu golongan pelanggan Rumah Susun dengan rasio margin segmen sebesar 33,25%. Secara keseluruhan, golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap memberikan profitabilitas yang positif bagi perusahaan.

B. Saran

Dalam menyelenggarakan pengelolaan air minum bersih bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Cilacap, PDAM Tirta Wijaya harus memenuhi tiga aspek yaitu aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek pelayanan umum. Ketiga aspek tersebut dapat tercapai dengan berbagai strategi seperti berikut ini :

- 1) Untuk mewujudkan target Millenium Development Goals (MDGs) pada aspek sosial, maka PDAM Tirta Wijaya dapat memperluas pelayanan air bersih dengan memberikan potongan harga bagi calon pelanggan yang termasuk dalam kelompok I (calon pelanggan yang membayar air minum dengan tarif rendah). Program sambungan murah yaitu dengan mengenakan tarif dibawah harga normal untuk sambungan baru bertujuan

untuk memperluas cakupan layanan. Program sambungan murah diberikan kepada kelompok I karena pada umumnya kelompok ini terdiri dari golongan pelanggan rumah tangga yang merupakan golongan pelanggan dengan jumlah terbanyak sehingga diharapkan target MDGs dapat terpenuhi, yaitu peningkatan pelayanan air bersih hingga 80% untuk penduduk wilayah perkotaan dan 60% bagi penduduk wilayah pedesaan.

2) Untuk memenuhi aspek ekonomi yaitu peningkatan pendapatan PDAM, peningkatan efisiensi, dan keuntungan PDAM dapat diwujudkan dengan cara diadakannya program *customer award* bagi para pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus. Misalnya dengan memberikan penghargaan bagi golongan pelanggan berdasarkan rasio margin segmen. Program ini diberikan sebagai wujud penghargaan perusahaan kepada pelanggan-pelanggan yang *profitable*, yang dapat dilihat dari kontribusi laba terhadap perusahaan maupun kepatuhan pelanggan dalam memenuhi tagihan rekening air sehingga tidak terkena denda. Program ini bertujuan untuk mempertahankan kepuasan pelanggan dengan cara memberikan perhatian yang lebih pada pelanggan-pelanggan yang *profitable* bagi perusahaan karena keuntungan PDAM berasal dari golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.

- 3) Untuk memenuhi aspek pelayanan umum, PDAM Tirta Wijaya harus terus meningkatkan kuantitas dan kualitas air bersih. Adanya anggapan bahwa perusahaan terkesan lambat dalam menangani berbagai keluhan pelanggan seperti air yang macet atau aliran air yang didistribusikan ke pelanggan memiliki debit yang kecil, adanya ketidaksesuaian antara tagihan rekening pelanggan dengan pemakaian air setiap bulannya, pemasangan sambungan baru yang melalui prosedur yang berbelit-belit dan relatif lama akan memberikan citra yang buruk bagi PDAM. Pelanggan akan merasa dihargai jika keluhan-keluhannya dapat ditangani dengan baik dan cepat. Untuk meningkatkan kesetiaan pelanggan agar tetap menggunakan produk PDAM dibandingkan menggunakan air tanah atau produk perusahaan swasta penyedia air lainnya, PDAM harus menyediakan berbagai alternatif untuk memudahkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan mereka seperti layanan *call center* 24 jam seperti yang telah diterapkan pada beberapa PDAM lainnya di Indonesia. Layanan ini berisi informasi umum seperti jatuh tempo pembayaran rekening air, jumlah tagihan, cara dan lokasi pembayaran, pendaftaran sambungan baru, permohonan perubahan data pelanggan serta penerimaan berbagai keluhan teknis maupun administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Narsa, I.M., (2000), “Perubahan Lingkungan Bisnis dan Pengaruhnya Terhadap Sistem Manajemen Biaya”, *Jurnal Akuntansi & Keuangan Vol. 2 No. 1*, Mei, hal. 1 – 8
- Woodruff, (1997), “What Is Customer Value and How Do You Deliver It?”, *Technology Innovation Management Review*, Februari 2012 diakses dari <http://timreview.ca/article/525> pada tanggal 29 Maret 2014.
- Vina, A., (2012), “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Nilai Pelanggan dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Joglosemar Bus Studi Pada Wilayah Semarang Town Office”, *Skripsi*, Juni 2012 diakses dari <http://www.academia.edu/6171462> pada tanggal 29 Maret 2014.
- Pumpun, F.A., (2009), “Analisis Profitabilitas Pelanggan Kelompok Industri PT. PLN Area Pelayanan dan Jaringan Yogyakarta”, *Skripsi*, Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Blocher, E.J., David E. Stout, Gary Cokins, (2010), *Cost Management: A Strategic Emphasis*, 5th Edition, McGraw-Hill Higher Education, New York.
- Hilton, Ronald W., Michael W. Maher, Frank H. Selto, (2003), *Cost Management: Strategies for Business Decisions*, 2nd Edition, McGraw-Hill Higher Education, New York.
- Hansen, Don R., Maryanne M. Mowen, (2007), *Managerial Accounting*, 8th Edition, Cengage Learning Asia Pte Ltd, Singapore.
- Hansen, Don R., Maryanne M. Mowen, (2011), *Akuntansi Manajerial*, Buku 1 Edisi 8, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Carter, William K., (2012), *Akuntansi Biaya*, Buku 1 Edisi 14, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Horngren, Charles T., Srikant M. Datar, George Foster, (2006), *Cost Accounting: A Manajerial Emphasis*, 12th Edition, Pearce Education.
- Pedoman Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum. (2000). *Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2000*.
- Pedoman Teknis dan Tata Cara Pengaturan Tarif Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum. (2006). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006*.
- Penyesuaian Tarif Air Minum Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Cilacap. (2006). *Peraturan Bupati Cilacap Nomor 01 Tahun 2006*.

Nomor : 423.4/ 702 /47.03.01
Lamp : -
Perihal : **Izin Penelitian/Wawancara**
Untuk Penulisan Skripsi

Cilacap, 04 Juni 2014

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Atmajaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43 Yogyakarta 55281
di-
Yogyakarta

Menjawab surat Saudara Nomor : 338/R/I tanggal 3 Juni 2014 perihal sebagaimana tersebut pada pokok surat, dengan ini diberitahukan bahwa kami memberikan ijin kepada Mahasiswa Saudara :

Nama : Marsela Puspa Mustikaningrum
No. Mahasiswa/Jurusan : 08431 / Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Profitabilitas Pelanggan Pada PDAM
Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap.

untuk melaksanakan Penelitian / Wawancara sebagai bahan penulisan skripsi di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, dimulai tanggal 4 Juni 2014 dengan ketentuan bersedia mentaati peraturan perusahaan yang ada.

Demikian yang dapat kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

DIREKSI
PDAM TIRTA WIJAYA
KABUPATEN CILACAP



BAMBANG YULIANTO, ST
Direktur Teknik