

September	2.793,45
Oktober	2.711,39
November	2.582,23
Desember	2.671,52

- Biaya air baku PDAM Tirta Wijaya tahun 2013 sebesar Rp 199.981.803
- Biaya bahan pembantu/bahan kimia untuk kegiatan produksi PDAM Tirta Wijaya tahun 2013 sebesar Rp 3.043.516.379
- Biaya perlengkapan untuk kegiatan transmisi dan distribusi PDAM Tirta Wijaya tahun 2013 sebesar Rp 11.334.785
- Biaya upah lembur PDAM Tirta Wijaya tahun 2013 sebesar Rp 296.483.749

➤ Biaya Tetap dan Biaya Semi Variabel

- Biaya kepegawaian pada PDAM Tirta Wijaya meliputi gaji pokok, tunjangan, dan insentif yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pedoman Kepegawaian Perusahaan Daerah Air Minum.

Tabel 4.3
Biaya Kepegawaian PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Biaya Tetap (Rp)	Biaya Semi Variabel (Rp)
Kegiatan Produksi		
1. Kepegawaian Sumber	394.107.358	-
2. Kepegawaian Pengolahan	2.781.312.180	-
3. Kepegawaian Transmisi dan Distribusi	4.510.132.311	-
Kegiatan Operasional		
1. Kepegawaian Umum dan Administrasi	9.328.203.431	-
Jumlah	17.013.755.280	-

- Biaya pemeliharaan pada PDAM Tirta Wijaya meliputi pemeliharaan mesin produksi dan pemeliharaan umum seperti pemeliharaan inventaris kantor, pemeliharaan kendaraan, pemeliharaan gedung, pemeliharaan instalasi, dan pemeliharaan taman dan lapangan.

Tabel 4.4
Biaya Pemeliharaan PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Biaya Tetap (Rp)	Biaya Semi Variabel (Rp)
Pemeliharaan Mesin Produksi	-	171.368.158
Pemeliharaan Umum		
1. Inventaris Kantor	-	162.104.628
2. Kendaraan	-	1.216.879.761
3. Gedung	-	159.981.445
4. Instalasi	-	8.468.123
5. Taman dan Lapangan	-	229.805.290
Jumlah	-	1.948.607.405

- Listrik PLN digunakan oleh PDAM Tirta Wijaya untuk kegiatan produksi dan operasional dimana selama tahun 2013 terjadi kenaikan tarif dasar listrik (TDL) setiap tiga bulan sekali.

Tabel 4.5
Biaya Listrik PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Biaya Tetap (Rp)	Biaya Semi Variabel (Rp)
Kegiatan Produksi		
1. Listrik Sumber	-	5.034.737.534
2. Listrik Pengolahan	-	1.230.549.755
3. Listrik Transmisi dan Distribusi	-	1.472.610.699
Kegiatan Operasional		
1. Listrik Umum dan Administrasi	-	283.500.772
Jumlah	-	8.021.398.760

- Bahan bakar solar digunakan oleh PDAM Tirta Wijaya pada kegiatan produksi untuk mengambil air baku dari sumbernya. Selama ini PDAM Tirta Wijaya mengandalkan air irigasi sebagai air baku akan tetapi karena pada tahun 2013 terjadi pengeringan irigasi maka dibutuhkan bahan bakar solar yang lebih banyak untuk mengambil air baku langsung dari Sungai Serayu. Oleh karena itu, biaya bahan bakar dikelompokkan sebagai biaya semi variabel yang besarnya pada tahun 2013 yaitu Rp 277.834.469.
- Biaya umum dan administrasi pada PDAM Tirta Wijaya digunakan untuk kegiatan operasional dan melayani pelanggan sedangkan penyusutan aktiva tetap meliputi penyusutan mesin-mesin produksi, kendaraan, gedung, inventaris kantor dan instalasi.

Tabel 4.6
Biaya Umum Administrasi dan Penyusutan Aktiva Tetap PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Biaya Tetap (Rp)	Biaya Semi Variabel (Rp)
Umum dan Administrasi		
1. Alat dan Keperluan Kantor	1.157.466.644	-
2. Pengelolaan Pelanggan	-	1.890.088.343
3. Penelitian dan Pengembangan	250.065.817	-
4. Rupa-rupa Beban Umum	5.861.408.131	-
Penyusutan Aktiva Tetap	8.985.452.636	-
Jumlah	16.254.393.230	1.890.088.343

Biaya semi variabel merupakan biaya yang mengandung komponen tetap dan variabel. Biaya-biaya semi variabel yang terdapat pada PDAM Tirta Wijaya di atas akan dipisahkan ke dalam komponen tetap dan komponen variabel dengan menggunakan pendekatan analisis (*analytical approach*), di mana penulis bekerja sama dengan pihak dari perusahaan yaitu Bagian Litbang dan Bagian Humas. Perhitungan untuk setiap biaya semi variabel di atas adalah sebagai berikut:

Tabel 4.7
Komponen Tetap dan Komponen Variabel Pada Biaya Semi Variabel
PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Biaya Semi Variabel (Rp)	Komponen Tetap (Rp)	Komponen Variabel (Rp)
Pemeliharaan Mesin Produksi	171.368.158	169.231.316	2.136.842
Pemeliharaan Umum:			
- Inventaris Kantor	162.104.628	101.358.256	60.746.372
- Kendaraan	1.216.879.761	1.083.896.000	132.983.761
- Gedung	159.981.445	137.089.000	22.892.445
- Instalasi	8.468.123	7.280.246	1.187.877
- Taman dan Lapangan	229.805.290	225.240.000	4.565.290
Jumlah	1.777.239.247	1.554.863.502	222.375.745
Listrik untuk Kegiatan Produksi:			
- Listrik Sumber	5.034.737.534	5.013.138.000	21.599.534
- Listrik Pengolahan	1.230.549.755	1.208.208.000	22.341.755
- Listrik Transmisi dan Distribusi	1.472.610.699	1.420.524.000	52.086.699
Jumlah	7.737.897.988	7.641.870.000	96.027.988
Listrik Umum dan Administrasi	283.500.772	135.217.544	148.283.228
Bahan Bakar Mesin Produksi	277.834.469	80.748.000	197.086.469
Pengelolaan Pelanggan	1.890.088.343	1.572.022.344	318.065.999
Jumlah Keseluruhan	12.137.928.980	11.153.952.710	983.976.271

Setelah seluruh biaya diidentifikasi, langkah selanjutnya adalah menghitung dan mengalokasikan biaya-biaya variabel ke seluruh pelanggan PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dengan dasar alokasi sebagai berikut:

- 1) HPP variabel dihitung dengan cara mengalikan volume air terjual (M^3) per bulan untuk setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus dengan HPP bulanan yang tersedia pada tabel 4.2. HPP variabel terdiri dari biaya produksi variabel seperti biaya air baku, biaya bahan baku pembantu/bahan kimia, biaya perlengkapan untuk kegiatan transmisi dan distribusi, biaya pemeliharaan mesin produksi, biaya listrik untuk kegiatan produksi, biaya bahan bakar mesin produksi, dan biaya upah lembur.
- 2) Biaya variabel non produksi seperti biaya pemeliharaan umum, biaya listrik umum dan administrasi serta biaya pengelolaan pelanggan dialokasi berdasarkan jumlah pelanggan karena sebagian besar biaya-biaya tersebut berhubungan dengan pelanggan.



Tabel 4.8
Alokasi Biaya Variabel Non Produksi ke Seluruh Golongan Pelanggan PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Volume Air Terjual (M ³)	Biaya Pemeliharaan Umum (Rp)	Biaya Listrik Umum dan Administrasi (Rp)	Biaya Pengelolaan Pelanggan (Rp)	Total Biaya Variabel Non Produksi (Rp)
Kelompok I:						
Sosial Umum	144	72.918	503.294,42	335.603,69	719.866,47	1.558.764,57
Sosial Khusus A	169	68.400	590.671,92	393.868,22	844.843,28	1.829.383,42
Sosial Khusus B	360	155.073	1.258.236,04	839.009,23	1.799.666,16	3.896.911,43
Sosial Khusus C	857	235.234	2.995.300,80	1.997.308,08	4.284.205,28	9.276.814,16
Rumah Tangga D1	33	5.587	115.338,30	76.909,18	164.969,40	357.216,88
Rumah Tangga D2	329	51.204	1.149.887,94	766.761,21	1.644.694,91	3.561.344,06
Rumah Tangga D3	2.061	333.027	7.203.401,34	4.803.327,83	10.303.088,78	22.309.817,95
Rumah Tangga C1	5.736	875.424	20.047.894,28	13.368.213,69	28.674.680,87	62.090.788,83
Rumah Tangga C2	12.817	2.064.619	44.796.698,21	29.871.059,07	64.073.114,49	138.740.871,8
Kantor B	110	23.448	384.461,01	256.363,93	549.898	1.190.722,94
Kelompok III:						
Rumah Tangga C3	15.169	2.317.279	53.017.173,69	35.352.586,02	75.830.933,42	164.200.693,1
Rumah Tangga B1	11.302	1.800.238	39.501.621,53	26.340.228,57	56.499.519,38	122.341.369,5
Rumah Tangga B2	9.669	1.669.301	33.794.123,04	22.534.389,49	48.336.033,7	104.664.546,2
Rumah Tangga B3	634	160.696	2.215.893,48	1.477.588,47	3.169.412,08	6.862.894,02
Rumah Tangga A1	288	78.196	1.006.588,83	671.207,38	1.439.732,93	3.117.529,15
Rumah Tangga A2	1.175	269.125	4.106.742,64	2.738.432,89	5.873.910,40	12.719.085,93
Rumah Tangga A3	47	23.184	164.269,71	109.537,32	234.956,42	508.763,44
Niaga Kecil	1.403	332.170	4.903.625,47	3.269.805,41	7.013.699	15.187.129,83
Niaga Menengah	972	215.924	3.397.237,32	2.265.324,91	4.859.098,64	10.521.660,87
Niaga Besar	86	134.086	300.578,61	200.429,98	429.920,25	930.928,84

Golongan Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Volume Air Terjual (M ³)	Biaya Pemeliharaan Umum (Rp)	Biaya Listrik Umum dan Administrasi (Rp)	Biaya Pengelolaan Pelanggan (Rp)	Total Biaya Variabel Non Produksi (Rp)
Kelompok III:						
Industri Besar	28	455.048	97.862,80	65.256,27	139.974,03	303.093,11
RD Pertamina	3	9.837	10.485,30	6.991,74	14.997,22	32.474,26
Rumah Susun	1	20.326	3.495,10	2.330,58	4.999,07	10.824,75
Kantor A	225	101.730	786.397,53	524.380,77	1.124.791,35	2.435.569,65
Khusus A	3	109.129	10.485,30	6.991,74	14.997,22	32.474,26
Khusus B	2	8.169	6.990,20	4.661,16	9.998,15	21.649,51
Kelompok Khusus:						
IBK 1 (PT. DUS)	1	533.814	3.495,10	2.330,58	4.999,07	10.824,75
IBK 2 (PLTU BUNTON)	1	63.597	3.495,10	2.330,58	4.999,07	10.824,75
Jumlah	63.625	12.186.783	222.375.745	148.283.228	318.065.999	688.724.972

Tabel 4.8 menunjukkan alokasi biaya-biaya variabel non produksi untuk seluruh golongan pelanggan pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap tahun 2013. Di samping biaya-biaya variabel non produksi tersebut, HPP variabel untuk masing-masing golongan pelanggan dihitung dengan cara mengalikan HPP bulanan pada tabel 4.2 dengan jumlah air yang dikonsumsi/volume air terjual (M³) golongan pelanggan setiap bulannya. Biaya-biaya variabel untuk golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.9
HPP dan Biaya Variabel Non Produksi Kelompok III dan Kelompok Khusus PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Jumlah Pelanggan	Volume Air Terjual (M ³)	HPP Variabel (Rp)	Total Biaya Variabel Non Produksi (Rp)
Kelompok III:				
Rumah Tangga C3	15.169	2.317.279	6.186.035.383	164.200.693,1
Rumah Tangga B1	11.302	1.800.238	4.805.440.553	122.341.369,5
Rumah Tangga B2	9.669	1.669.301	4.456.342.234	104.664.546,2
Rumah Tangga B3	634	160.696	429.136.729	6.862.894,02
Rumah Tangga A1	288	78.196	208.767.342,4	3.117.529,15
Rumah Tangga A2	1.175	269.125	718.474.077,1	12.719.085,93
Rumah Tangga A3	47	23.184	61.963.840,37	508.763,44
Niaga Kecil	1.403	332.170	886.989.290,4	15.187.129,83
Niaga Menengah	972	215.924	576.913.938,8	10.521.660,87
Niaga Besar	86	134.086	357.206.334,1	930.928,84
Industri Besar	28	455.048	1.214.192.375	303.093,11
RD Pertamina	3	9.837	26.280.348,55	32.474,26
Rumah Susun	1	20.326	54.306.039,1	10.824,75
Kantor A	225	101.730	271.351.958,8	2.435.569,65
Khusus A	3	109.129	291.623.446,7	32.474,26
Khusus B	2	8.169	21.765.884,96	21.649,51
Kelompok Khusus:				
IBK 1 (PT. DUS)	1	533.814	1.419.542.842	10.824,75
IBK 2 (PLTU BUNTON)	1	63.597	168.613.654,1	10.824,75

3) Menghitung Margin Kontribusi Setiap Golongan Pelanggan Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus

Setelah menghitung pendapatan dan mengidentifikasi biaya-biaya untuk setiap golongan pelanggan, langkah selanjutnya adalah menghitung margin kontribusi untuk setiap golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus. Margin kontribusi merupakan hasil dari pendapatan dikurangi dengan biaya-biaya variabel. Margin kontribusi untuk setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

Tabel 4.10

Margin Kontribusi Setiap Golongan Pelanggan Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Pendapatan (Rp)	HPP Variabel (Rp)	Total Biaya Variabel Non Produksi (Rp)	Margin Kontribusi (Rp)
Kelompok III:				
Rumah Tangga C3	10.073.307.650	6.186.035.383	164.200.693,1	3.723.071.574
Rumah Tangga B1	8.774.807.350	4.805.440.553	122.341.369,5	3.847.025.428
Rumah Tangga B2	8.757.185.200	4.456.342.234	104.664.546,2	4.196.178.420
Rumah Tangga B3	683.065.950	429.136.729	6.862.894,02	247.066.327
Rumah Tangga A1	411.230.450	208.767.342,4	3.117.529,15	199.345.578,5
Rumah Tangga A2	1.448.509.050	718.474.077,1	12.719.085,93	717.315.887
Rumah Tangga A3	124.074.600	61.963.840,37	508.763,44	61.601.996,19
Niaga Kecil	1.423.324.450	886.989.290,4	15.187.129,83	521.148.029,8
Niaga Menengah	1.275.779.600	576.913.938,8	10.521.660,87	688.344.000,3
Niaga Besar	1.201.133.000	357.206.334,1	930.928,84	842.995.737,1
Industri Besar	4.369.350.750	1.214.192.375	303.093,11	4.367.833.465
RD Pertamina	58.602.600	26.280.348,55	32.474,26	32.289.777,19
Rumah Susun	81.369.000	54.306.039,1	10.824,75	27.052.136,15
Kantor A	628.768.000	271.351.958,8	2.435.569,65	354.980.471,6
Khusus A	2.042.448.650	291.623.446,7	32.474,26	1.750.792.729
Khusus B	91.813.050	21.765.884,96	21.649,51	70.025.515,53
Kelompok Khusus:				
IBK 1 (PT. DUS)	3.164.849.200	1.419.542.842	10.824,75	1.745.295.533
IBK 2 (PLTU BUNTON)	557.918.100	168.613.654,1	10.824,75	389.293.621,2

4) Mengklasifikasi Biaya Tetap Langsung Setiap Golongan Pelanggan dan Biaya Tetap Umum

Seluruh biaya tetap yang ada di PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap merupakan biaya tetap umum (*common fixed expenses*) karena biaya-biaya yang dikeluarkan merupakan biaya untuk memproduksi air minum bersih dan untuk melayani seluruh golongan pelanggan. Biaya tetap umum PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

Tabel 4.11
Biaya Tetap Umum PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Biaya	Jumlah (Rp)
1) Kepegawaian	
- Kepegawaian Sumber	394.107.358
- Kepegawaian Pengolahan	2.781.312.180
- Kepegawaian Transmisi dan Distribusi	4.510.132.311
- Kepegawaian Umum dan Administrasi	9.328.203.431
Jumlah	17.013.755.280
2) Umum dan Administrasi	
- Alat dan Keperluan Kantor	1.157.466.644
- Penelitian dan Pengembangan	250.065.817
- Rupa-rupa Beban Umum	5.861.408.131
Jumlah	7.268.940.592
3) Penyusutan Aktiva Tetap	8.985.452.636
Jumlah Keseluruhan	33.268.148.510

5) Menyusun Laporan Segmen Golongan Pelanggan Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus Berdasarkan *Variable Costing*

Setelah seluruh komponen selesai dihitung mulai dari pendapatan, biaya-biaya variabel dan margin kontribusi untuk setiap golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus serta biaya tetap umum pada PDAM Tirta Wijaya, langkah selanjutnya adalah menghitung margin segmen setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.

Margin segmen merupakan hasil dari pendapatan dikurangi dengan biaya-biaya variabel dan biaya tetap langsung untuk setiap golongan pelanggan. Margin segmen menunjukkan margin yang tersisa setelah pendapatan suatu segmen menutup seluruh biayanya. Laporan segmen golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12
Laporan Segmen Berdasarkan *Variable Costing* Golongan Pelanggan Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus
PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

	Rumah Tangga C3	Rumah Tangga B1	Rumah Tangga B2	Rumah Tangga B3	Rumah Tangga A1	Rumah Tangga A2	Rumah Tangga A3	Niaga Kecil	Niaga Menengah
Pendapatan	10.073.307.650	8.774.807.350	8.757.185.200	683.065.950	411.230.450	1.448.509.050	124.074.600	1.423.324.450	1.275.779.600
HPP Variabel	6.186.035.383	4.805.440.553	4.456.342.234	429.136.729	208.767.342,4	718.474.077,1	61.963.840,37	886.989.290,4	576.913.938,8
Total Biaya Variabel Non Produksi	164.200.693,1	122.341.369,5	104.664.546,2	6.862.894,02	3.117.529,15	12.719.085,93	508.763,44	15.187.129,83	10.521.660,87
Margin Kontribusi	3.723.071.574	3.847.025.428	4.196.178.420	247.066.327	199.345.578,5	717.315.887	61.601.996,19	521.148.029,8	688.344.000,3
Biaya Tetap Langsung	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Margin Segmen	3.723.071.574	3.847.025.428	4.196.178.420	247.066.327	199.345.578,5	717.315.887	61.601.996,19	521.148.029,8	688.344.000,3

	Niaga Besar	Industri Besar	RD Pertamina	Rumah Susun	Kantor A	Khusus A	Khusus B	PT. DUS	PLTU BUNTON
Pendapatan	1.201.133.000	4.369.350.750	58.602.600	81.369.000	628.768.000	2.042.448.650	91.813.050	3.164.849.200	557.918.100
HPP Variabel	357.206.334,1	1.214.192.375	26.280.348,55	54.306.039,1	271.351.958,8	291.623.446,7	21.765.884,96	1.419.542.842	168.613.654,1
Total Biaya Variabel Non Produksi	930.928,84	303.093,11	32.474,26	10.824,75	2.435.569,65	32.474,26	21.649,51	10.824,75	10.824,75
Margin Kontribusi	842.995.737,1	4.367.833.465	32.289.777,19	27.052.136,15	354.980.471,6	1.750.792.729	70.025.515,53	1.745.295.533	389.293.621,2
Biaya Tetap Langsung	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Margin Segmen	842.995.737,1	4.367.833.465	32.289.777,19	27.052.136,15	354.980.471,6	1.750.792.729	70.025.515,53	1.745.295.533	389.293.621,2

6) Menghitung Rasio Margin Segmen Setiap Golongan Pelanggan Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus

Berdasarkan perhitungan margin segmen pada tabel 4.12, maka dapat dihitung rasio margin segmen dengan cara margin segmen dibagi dengan pendapatan setiap golongan pelanggan. Rasio ini menunjukkan kemampuan setiap segmen dalam menghasilkan laba setelah pendapatan segmen mampu menutupi biaya-biaya variabel dan biaya tetap segmen. Semakin besar rasio margin segmen maka segmen tersebut semakin baik karena menunjukkan semakin tinggi laba yang dihasilkan oleh segmen tersebut. Rasio margin segmen untuk setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Rasio Margin Segmen Setiap Golongan Pelanggan
Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Pendapatan (Rp)	Margin Segmen (Rp)	Rasio Margin Segmen (%)
Rumah Tangga C3	10.073.307.650	3.723.071.574	36,96
Rumah Tangga B1	8.774.807.350	3.847.025.428	43,84
Rumah Tangga B2	8.757.185.200	4.196.178.420	47,92
Rumah Tangga B3	683.065.950	247.066.327	36,17
Rumah Tangga A1	411.230.450	199.345.578,5	48,48
Rumah Tangga A2	1.448.509.050	717.315.887	49,52
Rumah Tangga A3	124.074.600	61.601.996,19	49,65
Niaga Kecil	1.423.324.450	521.148.029,8	36,61
Niaga Menengah	1.275.779.600	688.344.000,3	53,95
Niaga Besar	1.201.133.000	842.995.737,1	70,18
Industri Besar	4.369.350.750	4.367.833.465	99,97
RD Pertamina	58.602.600	32.289.777,19	55,10
Rumah Susun	81.369.000	27.052.136,15	33,25
Kantor A	628.768.000	354.980.471,6	56,46
Khusus A	2.042.448.650	1.750.792.729	85,72
Khusus B	91.813.050	70.025.515,53	76,27
PT. DUS	3.164.849.200	1.745.295.533	55,15
PLTU BUNTON	557.918.100	389.293.621,2	69,78

Tabel 4.13 menunjukkan profitabilitas dari setiap golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap dan memberikan informasi kepada pihak perusahaan mengenai golongan pelanggan mana yang memberikan profitabilitas tertinggi. Berikut adalah urutan golongan pelanggan PDAM Tirta Wijaya berdasarkan besarnya rasio margin yang dimiliki:

Tabel 4.14
Ranking Profitabilitas Golongan Pelanggan
Pada Kelompok III dan Kelompok Khusus PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Rasio Margin Segmen (%)	Ranking
Industri Besar	99,97	1
Khusus A	85,72	2
Khusus B	76,27	3
Niaga Besar	70,18	4
PLTU BUNTON	69,78	5
Kantor A	56,46	6
PT. DUS	55,15	7
RD Pertamina	55,10	8
Niaga Menengah	53,95	9
Rumah Tangga A3	49,65	10
Rumah Tangga A2	49,52	11
Rumah Tangga A1	48,48	12
Rumah Tangga B2	47,92	13
Rumah Tangga B1	43,84	14
Rumah Tangga C3	36,96	15
Niaga Kecil	36,61	16
Rumah Tangga B3	36,17	17
Rumah Susun	33,25	18

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa golongan pelanggan Industri Besar merupakan golongan pelanggan dengan rasio margin tertinggi yaitu sebesar 99,97%. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan segmen tersebut dalam menghasilkan laba adalah yang paling tinggi. Golongan pelanggan dengan rasio margin terendah adalah rumah susun yaitu dengan rasio margin sebesar 33,25%. Analisis profitabilitas ini memberikan informasi bagi PDAM Tirta Wijaya mengenai posisi setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus terhadap laba perusahaan.

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*.