

ANALISIS PROFITABILITAS SEGMENT PADA PDAM TIRTA WIJAYA KABUPATEN CILACAP

Marsela Puspa Mustikaningrum

Endang Raino Wirjono

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43-44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui golongan pelanggan mana pada kelompok III dan kelompok khusus yang memberikan kontribusi laba tertinggi pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap tahun 2013. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis profitabilitas segmen *variable costing* yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut: (1) menghitung pendapatan setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus, (2) mengidentifikasi biaya dan mengelompokkan ke dalam biaya variabel dan biaya tetap, jika terdapat biaya semi variabel, biaya dipisahkan menjadi komponen variabel dan komponen tetap dengan menggunakan pendekatan analisis (*analytical approach*), (3) menghitung margin kontribusi setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus, (4) mengklasifikasi biaya tetap langsung setiap golongan pelanggan dan biaya tetap umum, (5) menyusun laporan segmen golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus berdasarkan *variable costing*, dan (6) menghitung rasio margin segmen setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.

Berdasarkan analisis profitabilitas yang telah dilakukan pada kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap, diketahui bahwa golongan pelanggan Industri Besar merupakan golongan pelanggan yang memiliki rasio margin segmen tertinggi yaitu sebesar 99,97% sedangkan golongan pelanggan yang memiliki rasio margin segmen terendah yaitu rumah susun sebesar 33,25%.

Kata Kunci: segmen golongan pelanggan, profitabilitas, laporan segmen *variable costing*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perubahan lingkungan usaha yang berlangsung sejak dasawarsa 1980-an telah membawa dampak yang sangat besar terhadap misi dan strategi perusahaan. Perubahan yang didorong oleh revolusi informasi dan komunikasi membuat para konsumen menjadi semakin menuntut. Kondisi ini mengubah fungsi obyektif perusahaan di mana kelangsungan hidup perusahaan tidak lagi ditentukan oleh fungsi obyektif yang diarahkan pada peningkatan kesejahteraan pemilik atau pemegang saham (*maximizing stockholders satisfaction*) melainkan bergeser kepada peningkatan kepuasan pelanggan (*maximizing customer satisfaction*).

Sebagai akibat dari perubahan lingkungan bisnis tersebut, maka karakteristik lingkungan bisnis menjadi semakin kompetitif, *turbulent* dan berskala global. Perubahan tersebut mendorong munculnya paradigma baru dalam manajemen yaitu *customer value*, *continuous improvement* dan *organizational system*. Paradigma *customer value* (nilai pelanggan) memandang bahwa kemampuan perusahaan dalam menghasilkan *value* terbaik bagi *customer* merupakan faktor penentu keberhasilan perusahaan untuk bertahan dan bertumbuh dalam lingkungan bisnis global yang kompetitif dan *turbulent*.

Customer value merupakan fokus utama karena perusahaan dapat menciptakan *competitive advantage* melalui penawaran *value* yang sama atau lebih bagi konsumen dengan harga yang lebih rendah dari yang ditawarkan oleh pesaing. *Customer value* merupakan perbedaan antara apa yang konsumen terima (*customer realization*) dan apa yang konsumen korbankan (*customer sacrifices*). *Customer realization* meliputi produk atau jasa itu sendiri, kualitas, brandname dan petunjuk penggunaan dan lain sebagainya, sedangkan *customer sacrifices* meliputi harga yang harus dibayar konsumen, waktu untuk memahami penggunaannya dan layanan setelah penjualan.

Berdasarkan pengertian di atas, apabila *customer realization* melebihi *customer sacrifices*, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang berikan sehingga peluang perusahaan untuk mempertahankan pelanggan akan semakin besar. Namun untuk mempertahankan pelanggan saja tidak cukup karena hanya pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan yang berkontribusi terhadap keuntungan jangka panjang perusahaan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk dapat mengelola pelanggannya dengan baik dan tepat agar pelanggan tidak hanya loyal terhadap perusahaan tetapi sekaligus memberikan kontribusi laba yang tinggi. Pengelolaan pelanggan dalam hal ini adalah memperlakukan pelanggan sesuai dengan kontribusinya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yaitu penciptaan laba.

Untuk mengetahui kontribusi laba dari setiap pelanggan, perusahaan membutuhkan informasi yang lengkap mengenai aktivitas dan biaya yang dikonsumsi oleh setiap pelanggan. Informasi tersebut dapat diperoleh melalui laporan segmen yang dimiliki perusahaan. Sebuah segmen adalah subunit dari suatu perusahaan yang cukup penting dalam pembuatan laporan kinerja. Segmen bisa berupa divisi, departemen, lini produk, kelompok pelanggan, dan lain-lain (Hansen dan Mowen, 2011: 573). Dari informasi laporan segmen kelompok pelanggan, perusahaan dapat menganalisis profitabilitas setiap pelanggan.

Objek dalam penelitian ini adalah PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang berlokasi di Jalan MT. Haryono Nomor 16 Cilacap yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang pelayanan air minum bersih. PDAM memiliki tugas pokok untuk menyelenggarakan pengelolaan air minum bersih untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup beberapa aspek seperti aspek ekonomi, aspek sosial, dan aspek pelayanan umum.

Terdapat dua dasar hukum yang digunakan PDAM Tirta Wijaya dalam mengelompokkan pelanggannya yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 23 Tahun 2006 dan Peraturan Bupati Cilacap Nomor 01 Tahun 2006 yang kemudian disesuaikan dengan kondisi obyektif di Kabupaten Cilacap. Berdasarkan dasar hukum dan pertimbangan kondisi obyektif di Kabupaten Cilacap, maka pelanggan PDAM Tirta Wijaya pada tahun 2013 terbagi menjadi tiga kelompok yaitu :

- 1) Kelompok I, yang menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar dengan tarif rendah untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum. Kelompok I terdiri dari Golongan Sosial Umum, Sosial Khusus A, Sosial Khusus B, Sosial Khusus C, RT D1, RT D2, RT D3, RT C1, RT C2 dan Kantor B.
- 2) Kelompok III, yang menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar dengan tarif penuh untuk memenuhi standar kebutuhan pokok air minum. Kelompok III terdiri dari Golongan RT C3, RT B1, RT B2, RT B3, RT A1, RT A2, RT A3, Niaga Kecil, Niaga Menengah, Niaga Besar, Industri Besar, RD Pertamina, Rumah Susun, Kantor A, Khusus A dan Khusus B.
- 3) Kelompok Khusus, yang menampung jenis-jenis pelanggan yang membayar dengan tarif kesepakatan. Kelompok ini terdiri dari industri berdasarkan kesepakatan (IBK) PT. DUS dan PLTU BUNTON.

Setiap pelanggan membutuhkan aktivitas peyanaan pelanggan yang berbeda sehingga hal ini berdampak pada kontribusi laba yang diberikan oleh setiap pelanggan. Perlakuan PDAM Tirta Wijaya dalam melayani setiap pelanggan harus sesuai dengan tingkat kontribusi laba yang diberikan oleh setiap pelanggan. Bagi pelanggan dengan kontribusi laba yang tinggi layak untuk memperoleh pelayanan yang lebih sedangkan untuk pelanggan yang belum memberikan kontribusi laba yang maksimal, maka PDAM Tirta Wijaya harus mengidentifikasi tindakan-tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan profitabilitas pelanggan tersebut.

Oleh karena itu, PDAM Tirta Wijaya perlu melakukan analisis profitabilitas pelanggan untuk mengetahui profitabilitas masing-masing golongan pelanggan. Hal ini diperlukan untuk mengetahui kontribusi laba dari setiap golongan pelanggan sehingga perusahaan dapat lebih fokus dalam melayani pelanggan dan strategi yang digunakan akan lebih tepat sasaran.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis membatasi penelitian hanya pada golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus. Hal ini dikarenakan golongan pelanggan pada kelompok III membayar air minum dengan tarif penuh yang berarti bahwa PDAM Tirta Wijaya memperoleh laba dari penjualan air kepada kelompok tersebut karena membayar air minum di atas biaya dasar sedangkan golongan pelanggan pada kelompok khusus membayar dengan tarif kesepakatan yang juga berada di atas biaya dasar dan mengkonsumsi air minum dalam jumlah besar yang tentu akan berpengaruh signifikan terhadap pendapatan PDAM Cilacap. Selain itu, terdapat potensi besar terhadap pertumbuhan pelanggan pada dua kelompok tersebut karena Kabupaten Cilacap merupakan kota industri.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah ini adalah golongan pelanggan mana pada kelompok III dan kelompok khusus yang memberikan kontribusi laba tertinggi pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap pada tahun 2013?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui golongan pelanggan mana pada kelompok III dan kelompok khusus yang memberikan kontribusi laba tertinggi pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap pada tahun 2013.

II. LANDASAN TEORI

A. Pengertian Laporan Segmen

Menurut Hansen dan Mowen (2007: 429), segmen adalah:

“a segment is a subunit of a company of sufficient importance to warrant the production of performance reports. Segments can be divisions, departments, product lines, customer classes, and so on.”

Untuk mengukur kinerja segmen, maka manajemen perusahaan memerlukan informasi yang detail mengenai sebuah segmen. Informasi tersebut dapat diperoleh dari laporan laba rugi setiap segmen. Laporan segmen adalah laporan yang menyajikan informasi tentang laba rugi untuk setiap segmen. Dengan adanya laporan segmen maka akan diketahui bagaimana kinerja dari setiap segmen.

B. Laporan Segmen Berdasarkan *Full Costing* dan *Variable Costing*

1) Laporan Segmen Berdasarkan *Full Costing*

Full costing merupakan metode perhitungan biaya yang membebankan seluruh biaya manufaktur ke produk. Bahan baku langsung, tenaga kerja langsung, *overhead* variabel dan *overhead* tetap merupakan bagian yang menentukan biaya produk. Menurut perhitungan *full costing*, *overhead* tetap dibebankan pada produk melalui penggunaan tarif *overhead* tetap yang ditetapkan diawal dan tidak dibebankan sampai produk terjual.

2) Laporan Segmen Berdasarkan *Variable Costing*

Variable Costing merupakan salah satu metode perhitungan biaya yang hanya membebankan biaya manufaktur variabel ke produk. Biaya-biaya ini meliputi bahan baku langsung, tenaga kerja langsung, dan *overhead* variabel. *Overhead* tetap diperlakukan sebagai beban periode dan tidak termasuk dalam penentuan biaya produk. Menurut perhitungan biaya variabel, *overhead* tetap dari suatu periode akan habis pada akhir periode dan dibebankan secara total terhadap pendapatan periode tersebut. Perhitungan biaya variabel berguna dalam menyiapkan laporan segmen karena menyediakan informasi mengenai beban variabel dan tetap.

C. Margin Kontribusi dan Margin Segmen

Margin kontribusi merupakan hasil dari pengurangan biaya variabel dari pendapatan segmen yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi segmen. Margin kontribusi bermanfaat untuk memahami pengaruh perubahan volume dalam jangka pendek terhadap laba rugi. Namun di samping margin kontribusi, pelaporan kontribusi yang lebih baik untuk mengevaluasi segmen adalah margin segmen.

Menurut Hansen dan Mowen (2007: 430), yang dimaksud margin segmen yaitu: "*the profit contribution each segment makes toward covering a firm's common fixed costs.*" Margin segmen memperlihatkan jumlah yang masih tersisa setelah pendapatan segmen dikurangi dengan biaya variabel dan biaya tetap langsung. Suatu segmen setidaknya harus mampu menutup biaya variabel dan biaya tetap langsungnya sendiri. Margin segmen yang negatif akan mengurangi total laba perusahaan. Margin segmen bermanfaat dalam mengambil keputusan mengenai kapasitas jangka panjang dan alokasi sumber daya ke setiap segmen.

III. METODE PENELITIAN

A. Data yang Diperlukan

- Data jumlah pelanggan pada setiap golongan pelanggan yang termasuk dalam kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya tahun 2013.
- Konsumsi air minum/volume air terjual pada setiap golongan pelanggan dalam kelompok III dan kelompok khusus PDAM Tirta Wijaya tahun 2013.
- Data pendapatan penjualan air dan pendapatan non air selama tahun 2013.
- Data biaya selama tahun 2013.

B. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

- Pengamatan atau observasi

Pengamatan atau observasi dilakukan dengan cara melihat langsung dan mengamati keadaan sesungguhnya di obyek yang diteliti dengan maksud untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas dan komprehensif mengenai objek yang diteliti. Dari observasi ini akan diperoleh data primer yang meliputi data-data yang berhubungan dengan komposisi pelanggan, pendapatan, dan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk melayani pelanggan.

➤ Wawancara

Wawancara merupakan sarana untuk memperoleh penjelasan atau keterangan yang relevan dan yang diperlukan dalam penelitian. Wawancara ini dilakukan dengan Bagian Keuangan, Bagian Humas, serta Bagian Litbang pada PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan.

C. Metode Analisis Data

Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut :

- 1) Menghitung pendapatan setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.
- 2) Mengidentifikasi biaya dan mengelompokkan ke dalam biaya variabel dan biaya tetap, jika terdapat biaya semi variabel, biaya dipisahkan menjadi komponen variabel dan komponen tetap dengan menggunakan pendekatan analisis (*analytical approach*).
- 3) Menghitung margin kontribusi setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.
- 4) Mengklasifikasi biaya tetap langsung setiap golongan pelanggan dan biaya tetap umum.
- 5) Menyusun laporan segmen golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus berdasarkan *variable costing*.
- 6) Menghitung rasio margin segmen setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus.

IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis profitabilitas segmen dalam bab ini akan menggunakan laporan segmen *variabel costing* karena kalkulasi *variabel costing* menyediakan informasi biaya yang baik dalam menilai peran biaya dari setiap segmen yang ada.

1) Menghitung Pendapatan Setiap Golongan Pelanggan Pada Kelompok III Dan Kelompok Khusus

Pada tahun 2013, pendapatan PDAM Tirta Wijaya terdiri dari dua komponen yaitu pendapatan penjualan air dan pendapatan non air. Pendapatan penjualan air terdiri dari harga air, beban tetap/*abondemen fee*, dan materai dimana pendapatan ini diperoleh dari semua golongan pelanggan. Pendapatan non air terdiri dari sambungan rekening (SR) baru angsuran, sambungan rekening (SR) baru konstan, denda, pembukaan kembali, balik nama, dan cadangan dana meter (CDM) dimana tidak semua golongan pelanggan berkontribusi terhadap pendapatan non air. Pendapatan penjualan air dan pendapatan non air untuk setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus dapat dilihat pada bab 3 tabel 3.3 dan tabel 3.4. Berdasarkan informasi tersebut, maka total pendapatan untuk setiap golongan pelanggan pada kelompok III dan kelompok khusus adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1
Pendapatan Setiap Golongan Pelanggan Kelompok III dan Kelompok Khusus
PDAM Tirta Wijaya Tahun 2013

Golongan Pelanggan	Volume Air Terjual (M ³)	Pendapatan Penjualan Air (Rp)	Pendapatan Non Air (Rp)	Total Pendapatan (Rp)
Kelompok III:				
Rumah Tangga C3	2.317.279	9.038.873.350	1.034.434.300	10.073.307.650
Rumah Tangga B1	1.800.238	7.557.120.550	1.217.686.800	8.774.807.350
Rumah Tangga B2	1.669.301	6.981.088.600	1.776.096.600	8.757.185.200
Rumah Tangga B3	160.696	672.933.350	10.132.600	683.065.950
Rumah Tangga A1	78.196	410.520.450	710.000	411.230.450
Rumah Tangga A2	269.125	1.446.433.050	2.076.000	1.448.509.050
Rumah Tangga A3	23.184	124.029.600	45.000	124.074.600
Niaga Kecil	332.170	1.339.478.850	83.845.600	1.423.324.450
Niaga Menengah	215.924	1.213.024.800	62.754.800	1.275.779.600
Niaga Besar	134.086	1.193.859.400	7.273.600	1.201.133.000
Industri Besar	455.048	4.368.456.550	894.200	4.369.350.750
RD Pertamina	9.837	58.602.600	-	58.602.600
Rumah Susun	20.326	81.369.000	-	81.369.000
Kantor A	101.730	622.882.800	5.885.200	628.768.000
Khusus A	109.129	2.042.448.650	-	2.042.448.650
Khusus B	8.169	91.813.050	-	91.813.050
Kelompok Khusus:				
IBK 1 (PT. DUS)	533.814	3.164.849.200	-	3.164.849.200
IBK 2 (PLTU BUNTON)	63.597	557.918.100	-	557.918.100
Jumlah	8.301.849	40.965.701.950	4.201.834.700	45.167.536.650

2) **Mengidentifikasi Biaya dan Mengelompokkan ke dalam Biaya Variabel, Biaya Tetap, dan Biaya Semi Variabel**

➤ **Biaya Variabel**

• **HPP**

HPP PDAM Tirta Wijaya dihitung setiap bulan berdasarkan jumlah meter kubik air (M³) yang diproduksi. Dari informasi yang diperoleh penulis, HPP variabel PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap adalah sebagai berikut:

Tabel 4.2
HPP Variabel PDAM Tirta Wijaya Kabupaten Cilacap Tahun 2013

Bulan	HPP (Rp/M ³)
Januari	2.752,45
Februari	2.881,88
Maret	2.667,98
April	2.630,72
Mei	2.632,88
Juni	2.548,66
Juli	2.743,65
Agustus	2.458,78

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*.