

## PENGARUH JUMLAH PELANGGAN TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM DI KOTA BENGKALIS

Mashuri, Ninik Mardianis

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Syariah Bengkulu  
mashurymr@gmail.com, ninikm.mrds@gmail.com

<https://doi.org/10.46367/jas.v4i1.220>

Received: Mei 11, 2020 Revised: Mei 30, 2020 Accepted: Jun 15, 2020 Published: Jun 25, 2020

### ABSTRACT

*The purpose of this research was to determine the effect of the number of customers on the level of profitability in the Regional Water Company in Bengkulu City. This research is quantitative research. Data collection techniques using interview data and documentation. Data analysis techniques used are simple linear regression analysis, normality test, t-test and coefficient of determination test. This research shows that the results of the t-test obtained  $t_{count}(\alpha) > t_{table} = 14.065 > 3.182$  and the results of the test of the coefficient of determination are 0.985. So the results of this research are that there is a significant influence of the number of customers on the level of profitability in the Regional Water Company in Bengkulu City with a large influence of the remaining 98.5% of 1.5% influenced by other factors.*

*Keywords: Number of Customers, Profitability, Regional Water Companies*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Bengkulu. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana, uji normalitas, uji t dan uji koefisien determinasi. Penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji t diperoleh  $t_{hitung}(\alpha) > t_{tabel} = 14,065 > 3,182$  dan hasil uji koefisien detreminasi yakni 0,985. Sehingga hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan dari jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Bengkulu dengan besar pengaruh 98,5 % sisanya sebesar 1,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Jumlah Pelanggan, Profitabilitas, Perusahaan Daerah Air Minum

### PENDAHULUAN

Dalam kehidupan ini air merupakan sumber daya alam yang memenuhi hajat hidup orang banyak sehingga perlu dilindungi agar dapat tetap bermanfaat bagi hidup dan kehidupan manusia serta makhluk hidup lainnya. Untuk menjaga



atau mencapai kualitas air sehingga dapat di manfaatkan secara berkelanjutan sesuai dengan tingkat mutu air yang di inginkan, maka perlu upaya pelestarian dan atau pengendalian. Pelestarian kualitas air merupakan upaya untuk memelihara fungsi air agar kualitasnya tetap pada kondisi alamiahnya.

Air sebagai komponen sumber daya alam yang sangat penting maka harus di pergunakan untuk sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Hal ini berarti bahwa penggunaan air untuk berbagai manfaat dan kepentingan harus di lakukan secara bijaksana dengan memperhitungkan kepentingan generasi masa kini dan masa depan. Untuk itu air perlu di kelola agar tersedia dalam jumlah yang aman, baik kuantitas maupun kualitasnya (RI 2001, 155).

Masyarakat memang sudah di manjakan dengan air yang melimpah karena negara kita berada di wilayah tropika basah yang curah hujannya cukup tinggi. Akan tetapi masyarakat banyak yang tidak tahu kalau negara Indonesia termasuk salah satu negara yang terancam krisis air pada sepuluh tahun kedepan. Hal ini di sebabkan karena semakin meluas dan parahnya kerusakan DAS (Daerah Aliran Sungai), sehingga kemampuan menyerap, menyimpan dan melepas air menjadi sangat rendah. Banjir di musim hujan dan kekeringan di musim kemarau adalah indikator yang sangat nyata. Selain itu pertambahan penduduk, penebangan liar, dan makin tipisnya lahan untuk menampung air merupakan ancaman serius ketersediaan air di masa sekarang dan masa depan.

Mengingat air merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari, air memiliki peranan penting untuk mendukung kemakmuran dan kesejahteraan masyarakat. Tersedianya air yang memadai akan mendorong perkembangan sektor pembangunan di masyarakat. Program yang dilakukan oleh PDAM baik di daerah perkotaan maupun di pedesaan mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan pada masyarakat mendapatkan air bersih yang sehat dan memadai untuk keperluan rumah tangga maupun industri untuk menunjang perkembangan ekonomi dan derajat kesehatan penduduk (Idtesis 2018).

Sebagai salah satu perusahaan publik yang ada di daerah, PDAM sangat di perlukan kehadirannya bagi masyarakat, demikian pula pentingnya keberadaan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kota Bengkulu. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bengkulu merupakan satu-satunya perusahaan yang ada di daerah Bengkulu. Perusahaan yang memiliki aktivitas dalam menyediakan air bersih di masyarakat dengan membangun, mengelola, mengembangkan dan memelihara sumber-sumber produksi air, jaringan pipa transmisi dan distribusi serta perlengkapan lainnya yang biayanya berasal dari penjualan air dan jasa-jasa lainnya. Dari uraian diatas terlihat bahwa perusahaan memiliki tugas pokok untuk dapat menyediakan kebutuhan air untuk masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan, dan pelayanan umum lainnya.

Untuk saat ini pelayanan yang di berikan oleh PDAM kepada masyarakat antara lain: pemasangan baru, perbaikan, pembayaran rekening, dan airnya sendiri dan lain-lain. Adapun keluhan-keluhan dan laporan dari masyarakat kepada PDAM. Pihak PDAM menggolongkan keluhan tersebut menjadi dua sesuai dengan beratnya masalah, yaitu: keluhan yang dapat langsung di tangani dan *pending* (menunggu). Keluhan yang langsung dapat di tangani PDAM misalnya kebocoran pipa Pelanggan. Jika keluhan yang harus menunggu atau pending terjadi karena memerlukan waktu beberapa hari untuk melakukan penelitian terlebih dahulu, misalnya: beberapa rumah Pelanggan yang berjajar airnya mati,



dalam satu RT hanya 1-3 rumah Pelanggan air kotor. Maka memerlukan penelitian atau pemotongan pipa untuk mengetahui sumber permasalahan air.

Permintaan berbagai kelompok masyarakat kota Bengkulu terhadap air bersih mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Kondisi ini mendorong pendapatan yang utama, retribusi air limbah, dan pendapatan lain-lain. Setiap tahunnya perusahaan perlu memperhitungkan hasil usaha perusahaan yang dituangkan dalam bentuk laporan laba rugi. Hasil usaha tersebut diperoleh dengan cara membandingkan pendapatan dan beban selama jangka waktu tertentu. Besarnya laba atau rugi akan diketahui dari hasil jumlah pelanggan PDAM Bengkulu mengalami perubahan. Kondisi ini juga mendorong perubahan dalam laba perusahaan. Laba PDAM Bengkulu dipengaruhi oleh unsur pendapatan dan biaya.

Fenomena yang terjadi pada saat sekarang ini yaitu kualitas air, banyak kalangan masyarakat mengeluh dengan kondisi air yang tidak jernih atau tidak bersih, berwarna kecoklatan, air berbau, distribusi air yang tidak lancar ke rumah-rumah mereka. Padahal pada saat itu hujan sering turun. Selain itu banyak mengeluhkan tentang air yang tidak mengalir sewaktu-waktu/mengalirnya kecil. Masalah yang kini di hadapi masyarakat kini menjadi bahan pemikiran Perusahaan yang mengelola air bersih. Namun ada juga permasalahan yang datangnya dari Pelanggan. Misalnya, Pelanggan tersebut sudah menunggak selama 3 bulan padahal peraturan PDAM jika terjadi tunggakan selama 3 bulan maka PDAM berhak menutup saluran air.

Yang menjadi permasalahan dalam perubahan laba PDAM Bengkulu dalam lima tahun mengalami penurunan maupun kenaikan yang berbeda-beda. Perubahan yang tidak stabil ini tentunya di harapkan oleh perusahaan, karena laba adalah jumlah yang tersisa untuk beban operasi, pajak penghasilan dan laba setelah pajak. Laba PDAM Bengkulu dipengaruhi oleh unsur pendapatan dan biaya. Adanya pengaruh dari unsur-unsur tersebut memberi pengertian bahwa perubahan pada unsur-unsur tersebut dapat mengakibatkan pula perubahan pada laba (Kusumah dan Amalia 2009).

Jumlah pelanggan merupakan banyaknya suatu pembeli yang menetap atau di sebut pelanggan yang mampu menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yang menciptakan produksi agar produksi tersebut mampu memberikan ketertarikan bagi pembeli. Di dalam PDAM jumlah pelanggan sangat berpengaruh bagi keuntungan perusahaan itu sendiri, semakin banyak konsumen yang puas akan pelayanan, hasil produksi itu sendiri, maka konsumen akan menjadi konsumen yang tetap atau disebut juga pelanggan. Jika banyaknya pelanggan tetapi tidak semua pelanggan tersebut membayar tagihannya, maka perusahaan tersebut akan mengalami defisit atau kekurangan dalam kas keuangan. Untuk menghindari hal tersebut, perusahaan akan lebih memaksimalkan terutama pelayanan maupun kualitas produksi itu sendiri.

*Profitabilitas* merupakan suatu kemampuan Perusahaan untuk menghasilkan keuntungan. *Profitabilitas* bisa juga di katakan sebagai pos dasar dan penting dalam laporan keuangan yang memiliki berbagai kegunaan dalam berbagai konteks, pada umumnya di pandang suatu dasar bagi penentuan kebijakan pembayaran investasi dan keuntungan rugi laba (Iwan dan Triyono 2001, 1). *Profitabilitas* merupakan suatu usaha atau kemampuan suatu Perusahaan dalam meningkatkan keuntungan (Sutrisno 2003, 61).



Dalam suatu Perusahaan haruslah berada dalam keadaan menguntungkan (*Profitable*) tanpa adanya keuntungan sangat sulit bagi perusahaan untuk menarik modal dari luar maupun dari dalam. Pihak manajemen perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan keuntungan, karena di sadari betapa pentingnya keuntungan bagi masa depan Perusahaan.

**Tabel 1 Profitabilitas**

Tahun	Jumlah Pelanggan	Target Pelanggan	Persentase Pelanggan	X	Y
2013	3.376	5.000	68%	0,68	0,091
2014	3.484	5.000	70%	0,7	0,084
2015	3.715	5.000	74%	0,74	0,063
2016	3.629	5.000	73%	0,73	0,071
2017	3.668	5.000	73%	0,73	0,068

Sumber: Data Olahan

Dari tabel 1 di atas, bahwa sangat jauh perkiraan atau target peneliti terhadap jumlah pelanggan PDAM Bengkulu. peneliti mendapatkan data jumlah pelanggan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang cukup bagus. Jumlah pelanggan terbanyak pada tahun 2015 sebanyak 3.715 Pelanggan. Dan jumlah pelanggan paling sedikit terdapat ditahun 2013 sebanyak 3.376 pelanggan. Hasil dari persentase jumlah pelanggan mengalami peningkatan. Tingkat persentase tertinggi ditahun 2015 pelanggan mencapai 74%. Tetapi pada tingkat profitabilitas perusahaan menggunakan rumus Return On Asset mengalami penurunan. Penurunan tersebut di tahun 2015 sebesar 0,063. Hal ini bertolak belakang antara kenaikan jumlah pelanggan yang mengakibatkan turunnya profitabilitas suatu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di kota Bengkulu.

## TELAAH LITERATUR

### Jumlah Pelanggan

Menurut Greenberg Pelanggan merupakan seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri. Umumnya terdapat 3 (tiga) jenis Pelanggan yaitu Pelanggan Internal, Eksternal dan Antara yaitu: (1) Pelanggan Eksternal merupakan kelompok ataupun orang yang berada diluar perusahaan yang menerima produk. Pelanggan eksternal pada setiap perusahaan merupakan masyarakat umum yang menerima produk atau jasa dari perusahaan. Adapun beberapa hal yang di perhatikan Pelanggan eksternal di antaranya: kesesuaian dengan kebutuhan produk atau jasa, kualitas produk atau jasa, harganya yang kompetitif, pengiriman yang tepat waktu dan pelayanan. (2) Pelanggan Internal merupakan kelompok ataupun orang dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada performa pekerjaan. Adapun hal-hal yang di perlukan pada Pelanggan Internal di antaranya seperti: kerjasama, kerja kelompok, sistem dan struktur kerja yang efisien, pekerjaan yang berkualitas serta pengiriman yang tepat waktu. (3) Pelanggan Antara merupakan kelompok ataupun orang yang bertindak sebagai perantara produk, akan tetapi bukan sebagai pemakai akhir dari produk



perusahaan. Misalnya seperti agen perjalanan yang bertindak sebagai pemesan kamar penginapan untuk para pemakai akhir atau seperti distributor yang bertindak dalam mendistribusikan produk-produk perusahaan (Nikko 2015).

Jumlah pelanggan merupakan banyaknya suatu pembeli yang menetap atau di sebut pelanggan yang mampu menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yang menciptakan produksi agar produksi tersebut mampu memberikan ketertarikan bagi pembeli. Di dalam PDAM jumlah pelanggan sangat berpengaruh bagi keuntungan perusahaan itu sendiri, semakin banyak konsumen yang puas akan pelayanan, hasil produksi itu sendiri, maka konsumen akan menjadi konsumen yang tetap atau disebut juga pelanggan. Jika banyaknya pelanggan tetapi tidak semua pelanggan tersebut membayar tagihannya, maka perusahaan tersebut akan mengalami defisit atau kekurangan dalam kas keuangan. Untuk menghindari hal tersebut, perusahaan akan lebih memaksimalkan terutama pelayanan maupun kualitas produksi itu sendiri.

Kepuasan Pelanggan adalah strategi defensif dan ofensif. dikatakan sebagai strategi defensif karena kepuasan pelanggan adalah cara yang terbaik untuk menahan pelanggan dari gempuran pesaing. Karena puas, mereka tetap loyal. Dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah strategi yang ofensif karena pelanggan yang puas akan menyebarkan *Word Of Mouth* dan mampu menarik pelanggan baru (Irawan 2003, 5).

Kepuasan pelanggan bukan hanya hasil kerja keras tetapi berhubungan dengan kultur perusahaan. Top *management*-lah yang paling bertanggung jawab terhadap pembentukan kultur budaya perusahaan perusahaan yang berinspirasi terhadap kepuasan pelanggan. Menambah jumlah budget untuk meningkatkan kualitas adalah hal yang mudah. Jauh lebih sulit adalah mengubah *mind-set* karyawan karena ini berhubungan dengan *attitude* yang sudah lama terbentuk (Irawan 2003, 5).

Kepuasan pelanggan diyakini merupakan salah satu alat ukur untuk melihat daya saing suatu perusahaan. Memang harus diakui, parameter kepuasan pelanggan ini dianggap masih tidak sepenting parameter produktifitas yang memang sudah dikenal lama sebagai patokan untuk melihat daya saing suatu perusahaan. Tetapi secara tidak langsung, kepuasan pelanggan mencerminkan seberapa jauh perusahaan telah merespon keinginan dan harapan pasar.

Dalam jangka panjang, kepuasan pelanggan yang semakin tinggi akan meningkatkan daya saing perusahaan, kemudian daya saing industri dan akhirnya berpengaruh terhadap daya saing suatu negara. Memang, dalam jangka pendek seringkali tidak terlihat hubungan antara kepuasan pelanggan dan tingkat profitabilitas. Karena kepuasan pelanggan adalah strategi yang memang lebih bersifat defensif, maka kemampuannya untuk mempertahankan pelanggan itulah yang akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang. Hubungan antara indeks kepuasan dengan profitabilitas perusahaan dan industri terlihat nyata. Bila tingkat kepuasan pelanggan menurun, maka profitabilitas jangka panjang akan terpengaruh. Demikian juga, daya tarik industri akan melemah karena penurunan terhadap kepuasan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan ini akan mengakibatkan tekanan yang besar kepada setiap perusahaan untuk menurunkan harga. Faktor harga adalah respon paling cepat yang biasa dilakukan oleh perusahaan saat menghadapi situasi dimana pelanggan tidak puas dengan kualitas (Irawan 2003, 16-18).



Pada dasarnya, kepuasan dan ketidakpuasan dari pelanggan ditentukan oleh persepsi dan harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu pelayanan. Karena itu, apabila produk yang dikonsumsi atau pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik, maka besar kemungkinannya, pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi (Irawan 2003, 122).

### **Profitabilitas**

Profitabilitas merupakan suatu kemampuan Perusahaan untuk menghasilkan keuntungan. Profitabilitas bisa juga dikatakan sebagai pos dasar dan penting dalam laporan keuangan yang memiliki berbagai kegunaan dalam berbagai konteks, pada umumnya dipandang suatu dasar bagi penentuan kebijakan pembayaran investasi dan keuntungan rugi laba (Iwan dan Triyono 2001, 1). Profitabilitas merupakan suatu usaha atau kemampuan suatu perusahaan dalam meningkatkan keuntungan (Sutrisno 2003, 61).

Dalam suatu perusahaan haruslah berada dalam keadaan menguntungkan (*Profitable*) tanpa adanya keuntungan sangat sulit bagi perusahaan untuk menarik modal dari luar maupun dari dalam. Pihak manajemen Perusahaan akan berusaha untuk meningkatkan keuntungan, karena di sadari betapa pentingnya keuntungan bagi masa depan Perusahaan. Profitabilitas suatu perusahaan dapat dinilai berbagai cara tergantung pada laba dan aktiva yang akan diperbandingkan satu dengan yang lainnya.

Rasio Profitabilitas merupakan suatu model analisis yang berupa perbandingan data keuangan sehingga informasi keuangan tersebut menjadi lebih berarti (Samryn 2012, 417). Menurut Kasmir menyatakan bahwa Rasio Profitabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan Perusahaan dalam mencari keuntungan. Menurut Susan Irawati menyatakan bahwa Rasio Keuntungan atau *Profitability Ratios* adalah rasio yang di gunakan untuk mengukur efisiensi penggunaan aktiva Perusahaan atau merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu (biasanya semesteran, triwulan dan lain-lain) untuk melihat kemampuan Perusahaan dalam beroperasi secara efisien (Danuarta 2014).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa rasio profitabilitas merupakan rasio untuk mengukur tingkat kemampuan pengelolaan (manajemen) Perusahaan yang di tunjukkan oleh jumlah keuntungan yang di hasilkan dari penjualan itu sendiri.

Sesuai dengan tujuan yang hendak di capai, terdapat beberapa jenis rasio profitabilitas yang dapat di gunakan. Masing-masing jenis rasio profitabilitas di gunakan untuk menilai serta mengukur posisi keuangan Perusahaan dalam suatu periode tertentu atau untuk beberapa periode.

Menurut Susan Irawati menyatakan bahwa dalam rasio keuntungan atau *Profitability Ratios* ini ada beberapa rumusan yang di gunakan di antaranya adalah: (a) *Gross Profit Margin*; (b) *Operating Profit Margin*; (c) *Operating Ratio*; (d) *Net Profit*; (e) *Return On Assets* (f) *Return On Equity*; (g) *Return On Investment* (h) *Earning Per Share (Eps)*.



## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkalis pada tahun 2018. Jenis data penelitian ini adalah data kuantitatif, sedangkan sumber data yang digunakan adalah data primer, data sekunder dan data pustaka. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Teknik analisa data yang digunakan adalah analisa regresi linear, uji normalitas, uji hipotesis dan uji koefisien determinasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

### Penyajian Data

**Tabel 2 Jumlah Pelanggan dan Laba Perusahaan**

No	Tahun	Jumlah Pelanggan	Lab a Setelah Pajak
1	2013	3.376	Rp. 32.887.590.000,00
2	2014	3.484	Rp. 35.983.297.589,45
3	2015	3.715	Rp. 39.379.775.145,00
4	2016	3.629	Rp. 37.954.966.019,00
5	2017	3.681	Rp. 39.175.064.903,00

Sumber: PDAM Bengkalis

### Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data. Uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dan Histogram.

**Tabel 3 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X	Y
<i>N</i>		5	5
<i>Normal Parameters<sup>a,b</sup></i>	<i>Mean</i>	3,574.40	504,000,000,000.00
	<i>Std. Deviation</i>	140.575	108,535,708,409.721
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	,251	,195
	<i>Positive</i>	,159	,152
	<i>Negative</i>	-,251	-,195
<i>Test Statistic</i>		,251	,195
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		,200 <sup>c,d</sup>	,200 <sup>c,d</sup>

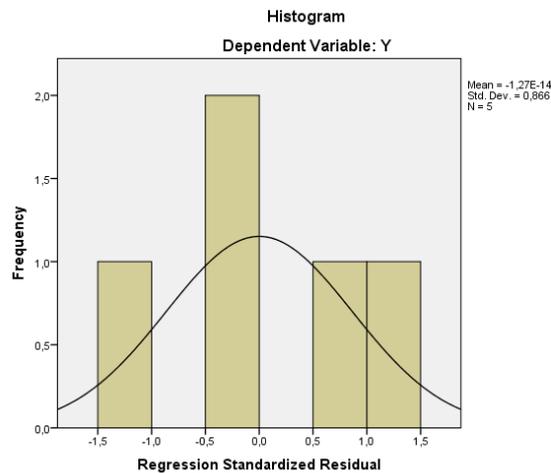
a. Test distribution is Normal.

Sumber: Data Olahan

Berdasarkan hasil uji statistik dengan model *Kolmogorov-Smirnov* seperti yang terdapat dalam tabel diatas dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini dapat dilihat dari nilai *Asymp. Sig. (2-tailed) Kolmogorov-Smirnov Test* adalah 0,200, karena  $0,200 > 0,05$  sehingga dikatakan berdistribusi normal.



Gambar 1 Histogram



Sumber: Data Olahan

Berdasarkan tampilan output chart dapat kita lihat bahwa histogram diatas berdistribusi normal. Dikatakan data itu normal ketika histogram berbentuk simetris yaitu berbentuk seperti lonceng. Pada gambar histogram tersebut terjadi pertemuan antara daerah penolakan (kiri) dan penerimaan (kanan) itu sama. Dibuktikan dengan angka pertemuan penolakan -1,5 dan penerimaan 1,5.

### Uji Hipotesis

Pengujian ini bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel independen.

Uji t ini dilakukan dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$ . *Level of significane* yang digunakan adalah 5% atau 0,05 dan dasar pengambilan keputusan apakah  $H_a$  diterima atau ditolak adalah dengan membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ .

Apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_a$  diterima, dengan kata lain variabel independen secara individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_a$  ditolak, artinya dengan kata lain variabel independen secara individual tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4 *Coefficients*<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	22350,000	1948,000		11,470	,001
X	76624,000	54483,000	,993	14,065	,001

a. Dependent Variable: Y (Tingkat Profitabilitas)

Sumber: Data Olahan

Hasil data *print out* komputer (terlampir) dari analisis regresi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 14,065, dengan taraf signifikan  $\alpha = 0,05$ . Kemudian dicari nilai  $t_{tabel}$  pada tabel distribusi t dengan ketentuan:  $df = n$  (jumlah) - 2,  $db = 5 - 2 = 3$ .



Sehingga  $t_{\text{tabel}}(\alpha, db) = t_{(0,05, 3)} = 3,182$ . Membandingkan  $t_{\text{hitung}}$  dan  $t_{\text{tabel}}$ .  $t_{\text{hitung}} = 14,065$  dan  $t_{\text{tabel}}(\alpha) = 3,182$ . Ternyata:  $t_{\text{hitung}}(\alpha) > t_{\text{tabel}} = 14,065 > 3,182$  maka  $H_a$  diterima. Kesimpulannya bahwa jumlah pelanggan (X) berpengaruh signifikan terhadap tingkat profitabilitas (Y).

### Regresi Linier Sederhana

Uji regresi linier sederhana bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terkait. Berdasarkan output tabel 3 dalam uji regresi linier sederhana dapat diperoleh rumus sebagai berikut:  $Y = 2,350 + 6,624X$

Interpretasi dari regresi diatas sebagai berikut: Constant (a) nilai variabel terikat (tingkat profitabilitas) sebesar 2,350. Nilai konstanta positif menunjukkan pengaruh positif variabel independen (Jumlah Pelanggan). Bila variabel independen (X) naik atau berpengaruh dalam satu satuan, maka variabel dependen (Y) akan naik atau terpenuhi. Nilai koefisien regresi variabel jumlah pelanggan sebesar 6,624. Artinya jika jumlah pelanggan (X) mengalami kenaikan satu satuan, maka tingkat profitabilitas (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 2,350. Koefisien bernilai positif artinya jumlah pelanggan (X) dan Tingkat profitabilitas (Y) hubungan positif atau searah.

### Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel bebas untuk berkontribusi terhadap variabel tetapan dalam satuan presentase. Nilai koefisien ini antara 0 dan 1, jika hasil lebih mendekati angka 0 berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel amat terbatas. Tapi jika hasil lebih mendekati angka 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

**Tabel 5 Model Summary<sup>b</sup>**

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	,993 <sup>a</sup>	,985	,980	15,318.000

a. Predictors: (Constant), X (Jumlah Pelanggan)

b. Dependent Variable: Y (Tingkat Profitabilitas)

Sumber: Data Olahan

Tabel 5 di atas memperlihatkan bahwa nilai korelasi R sebesar 0,993, koefisien determinasi R square sebesar 0,985, dan Adjust R Square sebesar 0,980. Hasil analisis tersebut menggambarkan bahwa terdapat hubungan yang sangat erat dari jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas pada PDAM Kota Bengkalis. Pengaruh yang dijelaskan oleh variabel pengaruh yaitu variabel (X) jumlah pelanggan terhadap variabel (Y) tingkat profitabilitas sebesar 0,985 atau 98,5 % sisanya yaitu sebesar 1,5% dari hasil  $100 - 98,5 = 1,5\%$  dipengaruhi oleh faktor lain diluar model regresi ini. Besarnya pengaruh faktor lain disebut sebagai error (e). Untuk menghitung nilai error dapat digunakan rumus  $e = \sqrt{1 - r^2}$ . Hasil dari analisa tabel Model Summary bahwa R square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.



## KESIMPULAN

Profitabilitas pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dikota Bengkalis pada 5 tahun berturut-turut mengalami kenaikan yang sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan tabel laporan keuangan pada laporan laba rugi perusahaan. Pada jumlah pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Dikota Bengkalis juga mengalami kenaikan dari tahun 2013-2017 dengan akhir tahun 2017 sebanyak 3.681 pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan tabel jumlah pelanggan akhir tahun 2017.

Variabel jumlah pelanggan (X) secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas (Y) PDAM Kota Bengkalis. Pengaruh yang dijelaskan oleh variabel tersebut dibuktikan dengan uji  $t_{hitung} > t_{tabel} = 14,065 > 3,182$ . Maka  $H_a$  diterima. Uji koefisien determinasi memperlihatkan bahwa nilai korelasi R sebesar 0,993, koefisien determinasi R square sebesar 0,985, dan Adjust R Square sebesar 0,980. Hasil dari analisa tabel Model Summary bahwa R square semakin mendekati 1, maka hubungan kedua variabel semakin kuat.

Dari hasil perhitungan untuk penduduk Kec. Bengkalis bahwa sebanyak 4,38% KK yang menggunakan air bersih di PDAM Bengkalis. dengan perbandingan jumlah KK yang ada di Kec. Bengkalis sangat kecil pengaruh tersebut. Dari hasil teori yang telah peneliti sajikan dengan menggunakan SPSS 22.0 bahwa terdapat pengaruh yang sangat besar jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas yakni sebesar 98,5% pengaruh tersebut. Tetapi pada kenyataannya jika peneliti bandingkan dengan rasio KK yang ada, ini masih jauh yang peneliti harapkan hanya sebesar 4,38% penduduk atau KK yang menggunakan air bersih PDAM Bengkalis.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustiar. 2016. "Analisis Akuntansi Penyajian Laporan Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkalis". *Skripsi STIE Syari'ah Bengkalis*.
- Al-Hilali. 2002. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Banten: PT. Insan Media Pustaka.
- Bungin, Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Danuarta, Adad. 2014. *Profitabilitas*. Diakses dari: <http://adaddanuarta.blogspot.co.id/2014/11/profitabilitas-menurut-para-ahli.html?m=1>, tanggal 22 Januari 2018.
- Dariana, and Wella Desriyanti. 2017. "Analisis Sistem Informasi Akuntansi Pembayaran Biaya Tagihan Pemakaian Air Bersih Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Cabang Bengkalis". *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 1 (2), 207-230.
- Hery. 2012. *Akuntansi Dan Rahasia Di BalikNya Untuk Para Manajer Non-Akuntansi*, Cet 1. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ibrahim, Kasir. 2008. "Kamus Besar Bahasa Indonesia". Surabaya: Putra Jaya.
- Idtesis. 2018. *Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Surakarta*. Diakses dari: <https://idtesis.com/kualitas-pelayanan-perusahaan-daerah-air-minum-pdam-kota-surakarta/>, tanggal 22 Januari 2018.



- Irawan, Handi. 2003. *Indonesian Customer Satisfaction Membedah Strategi Kepuasan Pelanggan Merek Pemenang ICOSA*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Iwan dan Triyono. 2001. *Akuntansi Syari'ah*, Cetakan 1. Jakarta: PT. Salemba Emban Patria.
- Jusup, Al Haryono. 1992. *Dasar-dasar Akuntansi*, Edisi Empat, Cetakan Pertama. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Kusumah, Usman dan Amalia S. 2009. Analisis Pengaruh Biaya Produksi Dan Penjualan Air Bersih Terhadap Laba Bersih (Studi Kasus PT. PDAM Tirtanadi). *JAK (Jurnal Akuntansi)* 4 (1).
- Nikko, Sora. 2015. *Ringkasan Pengertian Pelanggan Dan Jenis Pelanggan Terjelas*. Diakses dari: <http://www.pengertianku.net/2015/11/pengertian-pelanggan-dan-jenis-pelanggan.html>, tanggal 24 Januari 2018.
- Ningsih, Afriyati. 2011. "Pengaruh Modal Kerja terhadap Profitabilitas pada CV. Riau Utama Cipta Mandiri Pekanbaru". *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika* 1 (1).
- Noor, Juliansyah. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurlinda, R.A. 2013. "Pengaruh Customer Satisfaction Strategy Terhadap Peningkatan Kepuasan Konsumen". *Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Esa Unggul*.
- Mangelep, Navel Oktaviandy. 2011. *Variabel-Variabel Dalam Penelitian*. Diakses dari: <https://navelmangelep.wordpress.com/tag/pengertian-variabel-penelitian/>, tanggal 18 Januari 2018.
- Mashuri. 2016. "Analisis Tingkat Profitabilitas Terhadap Pengeluaran Zakat Pada Bank Syariah Mandiri Indonesia". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5 (1), 29-36.
- Republik Indonesia. 2001. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2001 tentang Pengelolaan Kualitas Air dan Pengendalian Pencemaran Air*.
- Ridwan, 2013. *Kualitas Pelayanan dalam Islam*. Diakses dari: <https://ridwan202.wordpress.com/2013/02/11/kualitas-pelayanan-dalam-islam/>, 14 Mei 2018.
- Samryn. 2012. *Akuntansi Manajemen: Informasi Biaya Untuk Mengendalikan Aktivitas Operasi Dan Informasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sepdiana, Nana. 2017. "Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Loan to Deposit Ratio, Non Performing Loan, Operational Efficiency Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Harga Saham Dengan Profitabilitas Sebagai Variabel Intervening". *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)* 1 (2), 258-276.
- Siagian, Dergibson. 2006. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Subramanyam dan John J. Wild. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sudana, I Made. 2011. *Manajemen Keuangan Perusahaan Teori dan Praktik*. Surabaya: Erlangga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.



- Sutrisno. 2003. *Manajemen Keuangan: Teori Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Suwardjono. 2005. *Teori Akuntansi*, Edisi Tiga. Yogyakarta: BPFE.
- Teguh, Muhammad. 2005. *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Sidik. 2011. "Pengaruh Loan To Deposit Ratio (LDR) Terhadap Profitabilitas Pada Bank Umum Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI)". *Jurnal Akuntansi dan Ekonomika* 1 (1).
- Yadiati, Wiwin. 2010. *Teori Akuntansi Suatu Pengantar*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Zulyani. 2016. "Faktor-Faktor Makroekonomi Yang Berpengaruh Terhadap Profitabilitas Bank Umum Syariah Di Indonesia". *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita* 5 (2), 131-141.

