

**PROFIL PDAM KABUPATEN SEMARANG (TAHUN 2008 SAMPAI DENGAN 2011)****Riza Firmando[✉]**

Jurusan Ekonomi Pembangunan, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

Info Artikel*Sejarah Artikel:*

Diterima Oktober 2013

Disetujui Oktober 2013

Dipublikasikan

November 2013

*Keywords:**Total Cost, Total Customer,**Sales Volume, Total**Revenue, and Customer**Satisfaction***Abstrak**

PDAM Kabupaten Semarang merupakan Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang air minum, yang bersifat public utility. Hal ini berarti penekanan bidang usaha penyediaan air minum bukan terletak pada tujuan meraih laba, tetapi tujuan utama adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih. Kegiatan utamanya meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah. Tujuan dari penelitian ini ingin mengetahui profil PDAM Kabupaten Semarang yang terdiri dari Cabang Ungaran, Ambarawa dan Salatiga terkait jumlah biaya, volume penjualan, jumlah pendapatan, jumlah pelanggan, dan jumlah pengaduan. Data sekunder yang digunakan tahun 2008-2011, dengan teknik analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan; jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Ungaran periode tahun 2008-2011 berfluktuasi. Volume penjualan, jumlah pendapatan, dan jumlah pelanggan mengalami peningkatan, dan prosentase pengaduan hanya 5%. Pada PDAM Cabang Ambarawa, jumlah biaya operasional, volume penjualan, jumlah pendapatan, dan jumlah pelanggan meningkat, prosentase pengaduan 11%. PDAM Cabang Salatiga, jumlah biaya operasional volume penjualan, dan jumlah pendapatan meningkat, prosentase pengaduan hanya 2%.

Abstract

PDAM Semarang is a regional company engaged in the drinking water, which is a public utility. This means that the emphasis of infrastructure to provide drinking water is not on the profit goal, but its main purpose is sufficient demand of clean water. Its main activities include the provision, development of service infrastructure and distribution of clean water. Another aim is to participate in developing the economy in order to support regional development by expanding employment opportunities, as well as for profit as the main source of financing for the region. The purpose of this study is to identify the profile of Semarang PDAM consisting of branches Ungaran, Ambarawa, and Salatiga associated total costs, sales volume, amount of revenue, number of customers, and the number of complaints. Secondary data were used in 2008-2011, with a descriptive analysis techniques. The results showed the number of operational costs incurred by the branch taps Ungaran 2008-2011 period fluctuate. Sales volume, the amount of revenue, and the number of customers has increased, and the percentage of complaints is only 5%. At the branch taps Ambarawa number of operational costs, sales volume, amount of revenue, and the number of customers increased 11% and the percentage of complaints. Branch taps Salatiga number of operational costs, sales volume, amount of revenue, and the number of customers increased, and the percentage of complaints is only 2%.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi yang semakin meningkat menyebabkan taraf hidup masyarakat naik. Kebutuhan masyarakat semakin meningkat dan semakin beragam. Kebutuhan masyarakat khususnya masyarakat perkotaan mengalami peningkatan yang cukup pesat yang diakibatkan oleh pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi dan pesatnya perkembangan kota. Namun kebutuhan tersebut tidak semuanya dapat terpenuhi akibat adannya keterbatasan. Salah satu kebutuhan dasar yang mengalami keterbatasan adalah kebutuhan air bersih. Air tawar di Indonesia memang melimpah, namun hanya 20 % dari total jumlah penduduk di Indonesia yang memiliki akses air dari 306 PDAM (Peniwati, 2008). Jika dibandingkan dengan negara lain, Jerman adalah salah satu contoh negara yang sangat peduli terhadap ketersediaan air warga sekitar karena Jerman menganggap bahwa pasokan air adalah salah satu prioritas dari suatu kebijakan (Arnold, 2015).

Kekurangan air bersih di daerah Kabupaten Semarang akhir-akhir ini merupakan akibat langsung dari pertumbuhan penduduk yang cukup tinggi dan perkembangan perkotaan. Banyak perumahan, pabrik-pabrik dan perkantoran dibangun yang semuanya membutuhkan air bersih, akibatnya dapat mengurangi penyerapan air tanah. Kebutuhan air bersih tidak lagi dapat diambil dari sumur penduduk dan terpaksa harus berlangganan dari perusahaan air minum.

Penyediaan air bersih di Kabupaten Semarang masih menghadapi berbagai kendala yang kompleks, mulai dari anggaran, pencemaran, maupun sikap dari masyarakat. Upaya untuk memenuhi kebutuhan air bersih, Pemerintah Daerah berkewajiban memfasilitasi pembangunan dan pengembangan infrastruktur sistem penyediaan air bersih bagi masyarakat baik di perkotaan maupun di pedesaan yang sampai saat ini masih kurang.

PDAM Kabupaten Semarang merupakan Perusahaan Daerah yang bergerak di bidang air minum merupakan sebuah perusahaan yang bersifat public utility. Hal ini berarti penekanan bidang usaha penyediaan air

minum bukan terletak pada tujuan meraih laba. Tetapi tujuan utama adalah mencukupi kebutuhan masyarakat akan air bersih, meliputi penyediaan, pengembangan pelayanan sarana dan prasarana serta distribusi air bersih. Tujuan lainnya adalah ikut serta mengembangkan perekonomian guna menunjang pembangunan daerah dengan memperluas lapangan pekerjaan, serta mencari laba sebagai sumber utama pembiayaan bagi daerah.

PDAM Kabupaten Semarang memiliki tiga cabang, yaitu cabang Ungaran, cabang Ambarawa, dan Cabang Salatiga. Masing-masing dalam pelayanan kepada masyarakat diharapkan memiliki kinerja yang baik. Hal ini dapat diukur dengan melihat seberapa efisien dalam penggunaan biaya, seberapa mampu untuk meningkatkan dan mempertahankan pelanggan, apakah mampu meningkatkan volume penjualan, dan pendapatan, serta menurunnya keluhan pelanggan. Masing-masing faktor tersebut diharapkan memberikan kontribusi yang positif kepada PDAM Kabupaten Semarang.

Berdasarkan data yang diperoleh, berikut gambaran mengenai jumlah penjualan, jumlah pelanggan, volume penjualan, dan tingkat pendapatan, keluhan pelanggan, diperoleh hasil bahwa biaya yang dikeluarkan oleh PDAM Kabupaten Semarang yaitu dicabang Ungaran, Ambarawa, dan Salatiga hampir selalu mengalami peningkatan di tiap tahunnya. Hal ini disebabkan karena pelanggan mulai bertambah, sehingga pihak perusahaan secara otomatis harus mengeluarkan biaya untuk membuat jaringan pipa baru, misalnya pipa distribusi, serta perawatan instalasi-instalasi.

Jumlah pelanggan PDAM Kabupaten Semarang yang terdiri dari Kantor Cabang Ungaran, Cabang Ambarawa dan Cabang dari tahun ke tahun selalu mengalami peningkatan. Bertambahnya jumlah pelanggan pada masing-masing cabang ini dikarenakan memang dari pihak PDAM Kabupaten Semarang yang menargetkan tiap tahunnya harus ada penambahan jumlah pelanggan untuk memfasilitasi masyarakat untuk mengkonsumsi air bersih. Hal ini ditempuh dengan salah satu cara pada tahun 2011 memberikan promo

berupa sambungan baru dengan biaya yang dapat diangsur, sedangkan biasanya secara tunai.

Diseluruh cabang PDAM Kabupaten Semarang, setiap tahunnya selalu bertambah. Kondisi ini misalnya dikarenakan adanya peningkatan jumlah penduduk, sehingga di dalam rumah tangga jika anggota rumah tangga bertambah maka kebutuhan akan air sehat juga akan bertambah. Selain itu, konsumsi non rumah tangga misalnya di dalam sebuah industri, jika terjadi pengembangan usaha, maka kebutuhan dan pemakaian air juga akan meningkat.

Di daerah Ungaran dan Salatiga jumlah tagihan penggunaan air dari para pelanggan selalu meningkat dari tahun ke tahun ini mengartikan bahwa permintaan air semakin lama juga semakin banyak. Ambarawa pada tahun 2002 sampai dengan 2004 mengalami penurunan tetapi untuk selanjutnya mengalami kenaikan kembali. Tagihan yang dikenakan sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan oleh pihak PDAM. Hal ini berdampak pada naik turunnya pendapatan. Pada setiap cabang, jumlah pengaduan dalam empat tahun berfluktuasi. Kondisi ini dikarenakan adanya perbedaan persepsi perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Kabupaten Semarang.

Banyak penelitian yang pernah dilakukan terhadap PDAM Kabupaten Semarang. Adapun permasalahan yang muncul tersebut diantaranya dari penelitian Hari (2000) mengenai kinerja PDAM Kabupaten Semarang. Terkait rasio kebocoran, hasil penelitian menyebutkan bahwa selama Januari sampai Juni 1999 tingkat kebocoran air sebesar 43,95%; 34,21%; 47,27%; 46,03%, dan 42,60%, dengan skor buruk. Menurut Republika.co.id periode 07 Februari 2014 menyatakan bahwa angka kebocoran air bersih PDAM Kabupaten Semarang masih tergolong tinggi. Dari total produksi air bersih yang dikelola perusahaan daerah PEMKAB Semarang ini, kebocoran yang terjadi mencapai 30%. Masalah ini harus menjadi perhatian serius jajaran pimpinan PDAM Kabupaten Semarang agar kebocoran air dapat ditekan seminimal mungkin.

Terkait permasalahan-permasalahan di

atas, tentunya banyak faktor yang mempengaruhi pendapatan PDAM Kabupaten Semarang, oleh karena itu menjadi hal yang menarik bagi peneliti untuk melakukan Penelitian dengan judul "Profil PDAM Kabupaten Semarang".

Biaya adalah sesuatu yang berkonotasi sebagai pengurang yang harus dikorbankan untuk memperoleh tujuan akhir yaitu mendatangkan laba (Harnanto dan Zulkifli, dalam Sri Minarti, 2003:14). Melihat definisi tersebut, biaya merupakan unsur yang sangat penting, oleh karena itu butuh pengendalian biaya. Pengendalian biaya adalah kegiatan untuk melakukan investigasi terhadap selisih biaya yang timbul. Biaya sesungguhnya dibandingkan dengan biaya standar, sehingga dapat dilakukan pengendalian biaya dan penilaian prestasi dengan jalan menentukan efisiensi setiap elemen biaya (Supriyono, 1999:98). Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) khususnya di Kabupaten Semarang pengendalian yang baik perlu melewati proses tiga tahap : 1) perencanaan, 2) pelaksanaan, 3) pengukuran. Setiap program agar efektif harus direncanakan terlebih dahulu secara seksama sebelum tindakan dimulai. Setelah tindakan dijalankan, kemajuan dapat di umpan balikkan kepada rencana. Perencanaan disimpulkan terus-menerus atau disesuaikan dengan membandingkan hasil karya actual dengan standar atau sasaran yang telah ditetapkan.

Pelanggan adalah seseorang yang secara kontinyu dan berulang kali datang ketempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkan dengan membeli/mengkonsumsi barang atau jasa. Berdasarkan hal tersebut, pelanggan dapat didefinisikan sebagai seseorang yang secara berkelanjutan datang ketempat yang sama untuk membeli suatu barang atau jasa (Rambat Lupiyoadi, 2001:143). Tindakan dalam pembelian menimbulkan suatu perilaku yang disebut perilaku konsumen. Perilaku konsumen sebagai kegiatan-kegiatan individu yang secara langsung terlibat dalam mendapatkan dan mempergunakan barang-barang dan jasa, termasuk didalamnya proses-proses pengambilan keputusan pada persiapan dan penentuan kegiatan-kegiatan tersebut

(Basu Swastha dan Irawan, 1997:9).

Menurut Sutanto (1994:9) penjualan adalah usaha yang dilakukan manusia untuk menyampaikan barang kebutuhan yang telah dihasilkan kepada mereka yang memperlukanya dengan imbalan menurut harga yang telah ditentukan atas persetujuan yang sama. Pada saat perusahaan menjual barang dagangannya, maka diperoleh pendapatan. Jumlah yang dibebankan pada pembeli untuk barang dagangan yang diserahkan merupakan pendapatan perusahaan yang bersangkutan. Teori volume penjualan menurut Kotler, Philip (1993:143) apabila volume penjualan dirasakan cukup besar sesuai dengan yang diinginkan serta cukup mantap maka umumnya perusahaan menurunkan kegiatan promosi atau sekedar mempertahankannya. Faktor-faktor yang mempengaruhi volume penjualan antara lain kualitas barang, selera konsumen, servis terhadap pelanggan, Persaingan menurunkan harga jual (Kotler, Philip, 1993:143).

Pendapatan adalah peningkatan jumlah yang diterima dalam bentuk uang tunai, timbulnya piutang atau aktiva lainnya dalam suatu periode atau pendapatan adalah hasil uang yang diterima oleh perusahaan atau perorangan dari penjualan barang-barang dan jasa yang dihasilkannya. Lebih lanjut, pendapatan juga dapat didefinisikan aliran masuk atau kenaikan aktiva suatu entitas atau penurunan hutang suatu entitas atau (kombinasi keduanya) selama suatu periode yang berasal dari pengiriman suatu barang, penyerahan jasa, atau kegiatan lainnya yang merupakan kegiatan utama perusahaan secara terus menerus (Soemarso, 2003:45). Pada perusahaan air minum pendapatan yang berasal dari kegiatan utamanya adalah berasal dari pendapatan penjualan air dan pendapatan non air. Pendapatan non air (aktivitas operasional) meliputi sambungan baru, sewa instalasi, pendapatan denda, pemeriksaan instalasi pelanggan. Sedangkan pendapatan yang diperoleh dari luar operasi perusahaan antara lain penyambungan kembali, upah pemeriksaan, atau perbaikan test meter, bunga deposito dan pendapatan giro.

Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil

perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan. Salah satu hal yang diperlukan dalam mencapai loyalitas pelanggan adalah kepuasan. Komunikasi antara karyawan dengan pelanggan pada saat apabila pelanggan mengalami kesulitan atau keluhan dalam melakukan kegiatan transaksi, karyawan dapat langsung melakukan respon terhadap keluhan tersebut. Oleh karena itu, semakin baik hubungan antara pihak perusahaan dengan pelanggannya akan menunjang tingkat kepuasan pelanggan (Tjiptono, 2007:192).

Atas dasar hal tersebut, dirumuskan masalah diantaranya (2) Bagaimanakah profil jumlah biaya, volume penjualan, pendapatan, jumlah pelanggan, dan kepuasan pelanggan PDAM cabang Ungaran? (2) Bagaimanakah profil jumlah biaya, volume penjualan, pendapatan, jumlah pelanggan, dan kepuasan pelanggan PDAM cabang Ambarawa? (3) Bagaimanakah profil jumlah biaya, volume penjualan, pendapatan, jumlah pelanggan, dan kepuasan pelanggan PDAM cabang Salatiga ?

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini kuantitatif yaitu suatu pendekatan ilmiah yang berangkat dari data terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi (Kuncoro, 2011:3). Sumber data dalam penelitian adalah data sekunder tahun 2008-2011, yang diperoleh dari PDAM Kabupaten Semarang, yang terdiri dari cabang Ungaran, cabang Ambarawa, dan cabang Salatiga. Data tersebut terdiri dari jumlah biaya, jumlah pelanggan, volume penjualan, pendapatan, dan kepuasan pelanggan yang diukur dari jumlah keluhan pelanggan.

Objek dalam penelitian ini adalah PDAM Kabupaten Semarang, yang mempunyai tiga cabang yaitu Ungaran, Ambarawa, dan Salatiga. Cabang Ungaran beralamat dekat alun-alun Ungaran, yang mempunyai tiga wilayah kerja, yaitu kecamatan Ungaran Barat, kecamatan Ungaran Timur, dan kecamatan Bergas. Cabang Ambarawa berlokasi di dekat kantor Kawedanan, yang mempunyai empat wilayah kerja, yaitu kecamatan Ambarawa, kecamatan Sumowono, kecamatan Banyubiru,

dan kecamatan Bawen. Cabang Salatiga berlokasi di Tapen, yang mempunyai tujuh wilayah kerja, yaitu kecamatan Beringin, kecamatan Tuntang, kecamatan Pabelan, kecamatan Suruh, kecamatan Susukan, kecamatan Getasan, dan kecamatan Tengaran.

Metode analisis dalam penelitian ini analisis deskriptif, yaitu digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Analisis ini dapat digunakan apabila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel, dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi di mana sampel diambil. Pada statistik deskriptif tidak ada uji signifikansi, tidak ada taraf kesalahan (Sugiyono, 2009:142-143).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Profil PDAM Cabang Ungaran

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Ungaran periode tahun 2008-2011 berfluktuasi. Jumlah biaya pada periode 2009 mengalami penurunan 7%, dimana biaya semula Rp. 8.963.293.104,- di tahun 2009 turun menjadi Rp. 8.332.075.173,-. Penurunan jumlah biaya juga terjadi di periode 2010 yaitu 2%, dimana biaya semula Rp. 8.332.075.173,- di tahun 2010 turun menjadi Rp. 8.164.233.219,-. Penurunan biaya ini dikarenakan adanya penurunan biaya listrik PLN, dan biaya rupa-rupa. Namun, pada periode 2011 jumlah biaya meningkat 5%, dimana biaya sebelumnya hanya Rp. 8.164.233.219,- di tahun 2010 turun menjadi Rp. 8.571.148.614,-. Peningkatan biaya ini dikarenakan adanya peningkatan biaya penyusutan sumber air, peningkatan biaya bahan bakar solar dan pelumas.

Volume penjualan pada tahun 2008 sebesar 2.711.468 M3 pada tahun 2009 meningkat hingga 9% atau 2.946.682 M3. Peningkatan yang cukup besar ini disebabkan adanya peningkatan jumlah pemakaian pelanggan golongan INK (Industri Kecil), RSS (Rumah Sakit Swasta), dan ABRI (TNI). Pada periode 2010 mencapai 3.035.513 M3 atau meningkat hanya 3% yaitu pemakaian oleh

Lembaga Pendidikan Umum (LPU). Volume penjualan pada tahun 2011 meningkat 6% atau 3.210.443 M3. Peningkatan ini disebabkan pemakaian pelanggan Industri Besar (INB), Industri Kecil (INK), dan Rumah Semi Menengah (RSM).

Selama kurun waktu penelitian, peningkatan pendapatan berfluktuasi. Peningkatan terbesar terjadi pada periode 2008-2009 yaitu 22%. Kondisi ini ditunjukkan dengan pendapatan tahun 2008 sebesar Rp. 7.330.710.320,- kemudian di tahun 2009 menjadi Rp. 8.954.489.835,-. Peningkatan yang cukup tinggi ini disebabkan adanya penurunan biaya ini dikarenakan adanya penurunan biaya listrik PLN, biaya administrasi umum, dan biaya rupa-rupa. Disisi lain, terjadi peningkatan volume penjualan pada pelanggan golongan INK (Industri Kecil), RSS (Rumah Sakit Swasta), dan ABRI (TNI), Lembaga Pendidikan Umum (LPU), Industri Besar (INB), Industri Kecil (INK), dan Rumah Semi Menengah (RSM).

Jumlah pelanggan meningkat secara fluktuatif. Pada tahun 2008, jumlah pelanggan sebanyak 10.398 KK, di tahun 2009 meningkat 6% atau menjadi 11.020 KK. Pada periode berikutnya juga terjadi peningkatan sebanyak 6%. Periode 2010-2011 jumlah pelanggan PDAM Cabang Ungaran meningkat cukup tinggi yaitu 11%. Hal ini disebabkan adanya pelanggan baru kelompok Sosial Umum (SUM) sebanyak 1 pelanggan, Sosial Khusus (SKS) tiga pelanggan, Rumah Sederhana (RSD) yang cukup banyak yaitu 80 pelanggan, Rumah Semi Menengah (RSM) 236 pelanggan, Rumah Menengah (RMN) 560 pelanggan, Rumah Mewah (RMW) 56 pelanggan, Niaga Kecil (NK) 104 pelanggan, Niaga Menengah (NM) 8 pelanggan, dan Lembaga Pendidikan Umum (LPU) 2 pelanggan.

Prosentase pengaduan terhadap jumlah pelanggan tahun 2008-2011. Jumlah pelanggan pada kurun waktu ini sebanyak 46.039 pelanggan, jumlah pengaduan 2.172 pelanggan, sehingga prosentase pengaduan hanya 5%. Hasil ini mengindikasikan meskipun masih terdapat keluhan pelanggan namun prosentasenya bisa dibilang kecil. Apabila dikaitkan dengan

kepuasan pelanggan, maka pelanggan pada PDAM Cabang Ungaran bisa dikategorikan puas atas pelayanan yang diberikan.

Profil PDAM Cabang Ambarawa

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Ambarawa periode tahun 2008-2011 berfluktuasi. Pada periode 2009 mengalami penurunan 7%, dimana biaya semula Rp. 5.975.528.736,- di tahun 2009 turun menjadi 5.554.716.782,-. Penurunan jumlah biaya juga terjadi di periode 2010 yaitu 2%, dimana biaya semula Rp. 5.554.716.782,- menjadi Rp. 5.442.822.146,-. Penurunan biaya ini dikarenakan adanya penurunan biaya bahan pembantu, biaya listrik PLN, dan biaya rupa-rupa, biaya pemeliharaan sumber air yaitu pemeliharaan sungai dan danau. Pada periode 2011 jumlah biaya meningkat 5%, dimana biaya sebelumnya hanya Rp. 5.442.822.146,- kemudian di tahun 2011 naik menjadi Rp. 5.714.099.076,-. Peningkatan biaya ini dikarenakan adanya peningkatan biaya peningkatan biaya bahan bakar solar dan pelumas, tunjangan pakaian dinas, dan biaya rupa-rupa operasi.

Volume penjualan pada tahun 2008 sebesar 996.723 M3 pada tahun 2009 meningkat 7% atau 1.068.771 M3. Peningkatan yang cukup besar ini disebabkan adanya peningkatan jumlah pemakaian pelanggan golongan INK (Industri Kecil), RSS (Rumah Sakit Swasta), Lembaga Pendidikan Tinggi (LPT). Pada periode 2010 mencapai 1.156.167 M3 atau meningkat hanya 8% yaitu pemakaian oleh Lembaga Pendidikan Umum (LPU), Industri Menengah (INM), Rumah Menengah (RMN), Sosial Umum (SUM). Volume penjualan pada tahun 2011 meningkat 5% atau 1.216.659 M3. Peningkatan ini disebabkan pemakaian pelanggan Industri Besar (INB), Industri Kecil (INK), dan Rumah Semi Menengah (RSM), Niaga Kecil (NIK), Niaga Menengah (NIM).

Selama kurun waktu penelitian, peningkatan pendapatan berfluktuasi. Peningkatan terbesar terjadi pada periode 2008-2009 yaitu 12%. Periode 2009-2010 terjadi peningkatan pendapatan yang cukup signifikan yaitu 24%, dimana pendapatan semula Rp. 3.268.773.785,- kemudian menjadi Rp.

4.055.968.505,-. Pada tahun 2010-2011 terjadi peningkatan pendapatan 14%, dimana pendapatan semula Rp. 4.055.968.505,- kemudian menjadi Rp. 4.628.849.172,-. Kondisi ini disebabkan peningkatan pemakaian air pada ABRI (TNI), Rumah Menengah (RMN), Rumah Mewah (RMW), Niaga Menengah (NIM), Sosial Umum (SUM), Industri Kecil (NIK). Disisi lain terjadi penurunan biaya listrik, biaya pengadaan air curah, biaya penyusutan pengolahan air, biaya tunjangan, dan biaya bahan bakar.

Jumlah pelanggan selalu meningkat. Pada tahun 2008, jumlah pelanggan sebanyak 4.172, di tahun 2009 meningkat 6% atau menjadi 4.263. Pada periode berikutnya juga terjadi peningkatan sebanyak 7%, dimana tahun 2009 sebanyak 4.263 pelanggan, kemudian di tahun 2010 menjadi 4.515 pelanggan. Periode 2010-2011 jumlah pelanggan PDAM Cabang Ambarawa meningkat cukup tinggi yaitu 22% (4.515 – 4.808 pelanggan). Hal ini disebabkan adanya pelanggan baru kelompok Rumah Menengah (RMN) 299 pelanggan, Instansi Pemerintah (IP) menikat 3 pelanggan, Niaga Menengah (NM) 5 pelanggan, ABRI (TNI) bertambah 1 pelanggan.

Prosentase pengaduan terhadap jumlah pelanggan PDAM Cabang Ambarawa tahun 2008-2011. Jumlah pelanggan pada kurun waktu 4 tahun ini sebanyak 22.563 pelanggan, jumlah pengaduan 2.463 pelanggan, sehingga prosentase pengaduan 11%. Meskipun masih terdapat pengaduan-pengaduan pelanggan namun, prosentasenya bisa dibilang kecil. Apabila dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, maka dapat simpulkan bahwa para pelanggan dapat dikategorikan puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Ambarawa.

Profil PDAM Cabang Salatiga

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Salatiga periode tahun 2008-2011 berfluktuasi. Jumlah biaya pada periode 2009 mengalami penurunan 7%, dimana biaya semula Rp. 4.979.607.280,- di tahun 2009 turun menjadi Rp. 4.628.930.652,-. Penurunan jumlah biaya juga terjadi di periode 2010 yaitu 2%, dimana biaya semula Rp.

4.628.930.652,- di tahun 2010 turun menjadi Rp. 4.535.685.122,-. Penurunan biaya ini dikarenakan adanya penurunan biaya pemeliharaan instalasi pompa, biaya tunjangan, biaya bahan bakar, biaya pemeliharaan meter air, dan biaya rupa-rupa. Namun, pada periode 2011 jumlah biaya meningkat 5%, dimana biaya sebelumnya hanya Rp. 4.535.685.122,- di tahun 2011 turun menjadi Rp. 4.761.749.230,-. Peningkatan biaya ini dikarenakan pengadaan air curah, penambahan biaya bahan bakar solar, pelumas, pemakaian bahan kimia.

Profil volume penjualan PDAM Cabang Salatiga periode tahun 2008-2011. Volume penjualan pada tahun 2008 sebesar 1.968.600 M3 pada tahun 2009 meningkat hingga 5% atau 2.073.279 M3. Peningkatan yang cukup besar ini disebabkan adanya peningkatan jumlah pemakaian pelanggan golongan Industri Menengah (INM), ABRI (TNI), RSS (Rumah Sakit Swasta), dan INK (Industri Kecil). Pada periode 2010 mencapai 2.124.171 M3 atau meningkat meskipun hanya 2%. Peningkatan ini disebabkan pemakaian di Rumah Menengah (RMN), Rumah Kecil (MK), Volume penjualan pada tahun 2011 meningkat 5% atau 2.228.492 M3. Peningkatan ini disebabkan pemakaian pelanggan Biaga Kecil (NIK), Rumah Semi Menengah (RSM), dan Industri Kecil (INK).

Pendapatan PDAM Cabang Salatiga periode tahun 2008-2011. Selama kurun waktu penelitian berfluktuasi. Peningkatan terjadi pada periode 2008-2009 yaitu 18%. Kondisi ini ditunjukkan dengan pendapatan tahun 2008 sebesar Rp. 14.612.199.250,- kemudian di tahun 2009 menjadi Rp. 17.194.138.800,-. Periode 2009-2010 juga mengalami peningkatan pendapatan sebesar 13%, yang ditunjukkan dengan nominal tahun 2009 sebesar Rp. 17.194.138.800,- tahun 2010 menjadi Rp. 19.447.096.155. Peningkatan pendapatan yang lebih besar terjadi pada periode 2010-2011 yaitu 20%, dengan nominal Rp. 19.447.096.155,- menjadi Rp. 23.295.095.622,-. Hal ini dikarenakan adanya peningkatan konsumsi air untuk Lembaga Pendidikan Umum (LPU), Niaga Besar (NIB), Rumah Sakit Swasta (RSS), dan sumber dari denda keterlambatan pembayaran pelanggan. Dari sisi biaya, terjadi

penurunan biaya tunjangan, biaya pemeliharaan meter air, biaya hidrat, dan biaya pelumas.

Profil jumlah pelanggan PDAM Cabang Salatiga periode tahun 2008-2011. Selama periode tersebut bisa dikatakan bahwa jumlah pelanggan sangat berfluktuatif. Pada tahun 2008, jumlah pelanggan sebanyak 22.995, di tahun 2009 meningkat 8% atau menjadi 24.939. Pada periode berikutnya turun hingga 20%, dimana tahun 2009 sebanyak 24.939 pelanggan, kemudian di tahun 2010 menjadi 193.869 pelanggan. Periode 2010-2011 jumlah pelanggan PDAM Cabang Salatiga meningkat signifikan yaitu 51% (193.869 – 30.015 pelanggan). Hal ini disebabkan adanya karena pada tahun 2011 PDAM Cabang Salatiga memberikan promo pemasangan sambungan baru dengan cara pembayaran melalui angsuran, yang mana periode-periode sebelumnya pembayaran dilakukan secara tunai. Promo ini membuat daya taktik sendiri bagi masyarakat di Salatiga untuk mendaftar sebagai pelanggan PDAM. Peningkatan yang signifikan ini terutama adanya penambahan pelanggan baru kelompok Rumah Semi Menengah (RSM), Rumah Menengah (RMN), Niaga Kecil (NK), dan Lembaga Pendidikan Umum (LPU).

Prosentase pengaduan terhadap jumlah pelanggan PDAM Cabang Salatiga tahun 2008-2011. Jumlah pelanggan pada kurun waktu 4 tahun ini sebanyak 97.815 pelanggan, jumlah pengaduan 1.801 pelanggan, sehingga prosentase pengaduan hanya 2%. Meskipun masih terdapat pengaduan-pengaduan pelanggan namun, prosentasenya bisa dibilang sangat kecil. Apabila dikaitkan dengan kepuasan pelanggan, maka dapat simpulkan bahwa para pelanggan dapat dikategorikan puas atas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Cabang Salatiga.

SIMPULAN

Berdasarkan berbagai hasil analisis deskriptif yang telah di paparkan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Ungaran periode tahun 2008-2011 berfluktuasi. Volume penjualan, jumlah pendapatan, dan jumlah

pelanggan mengalami peningkatan. Dilihat dari sisi kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa para pelanggan bisa dikatakan puas dibuktikan dengan prosentase pengaduan yang sangat kecil (5%).

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Ambarawa periode tahun 2010-2011 meningkat. Meskipun demikian diimbangi dengan volume penjualan, jumlah pendapatan, dan jumlah pelanggan yang meningkat. Demikian juga dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa para pelanggan bisa dikatakan puas dibuktikan dengan prosentase pengaduan yang kecil (11%).

Jumlah biaya operasional yang dikeluarkan oleh PDAM Cabang Salatiga periode tahun 2010-2011 juga meningkat. Meskipun demikian diimbangi dengan volume penjualan, dan jumlah pendapatan. Namun, jumlah pelanggan tahun 2010 turun, meskipun demikian di tahun 2011 meningkat cukup signifikan. Demikian juga dengan kepuasan pelanggan menunjukkan hasil bahwa para pelanggan bisa dikatakan puas dibuktikan dengan prosentase pengaduan yang sangat kecil (2%).

Saran yang dapat penulis sampaikan antara lain :

Upaya untuk menekan biaya kerugian, PDAM Kabupaten Semarang dapat melakukan evaluasi rutin atau rasio kebocoran. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengontrol penggunaan pipa tua, yang rawan kebocoran. Selain itu, pemeliharaan mesin-mesin pompa air, karena instalasi pengolahan air semuanya dijalankan dengan tenaga listrik, jika tidak dikelola dengan baik terjadi ketidakefisienan biaya listrik.

Terkait volume penjualan, PDAM Kabupaten Semarang dapat meningkatkan volume produksi air. Hal ini dilakukan dengan cara menambah sumber mata air, dan membuat air dalam bentuk kemasan. Terkait dengan harga untuk meningkatkan penjualan, PDAM bisa memperpanjang jam aliran air untuk wilayah-wilayah yang strategis. Hal ini secara tidak langsung masyarakat akan terus menggunakan air, dan meter penggunaanya akan bertambah. Terkait dengan lokasi berarti terkait pula dengan saluran distribusi, supaya

berjalan lancar sering melakukan monitoring dan evaluasi. Strategi untuk promosi, dapat dilakukan dengan promosi-promosi, pertemuan-pertemuan, workshop, penyuluhan, bakti sosial, dan sebagainya.

Terkait jumlah pelanggan yang masih sedikit, PDAM Kabupaten Semarang dapat melakukan promosi yang lebih gencar akan pentingnya air yang sehat. Selain itu, memperluas jaringan ke wilayah yang belum terjangkau oleh PDAM.

PDAM Kabupaten Semarang harus mampu menekan jumlah pengaduan dari pelanggan, supaya kepuasan pelanggan meningkat. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memberikan pelayanan yang maksimal terkait sambungan pelanggan, distribusi, jangan terjadi kesalahan pencatatan rekening, dan bentuk-bentuk pelayanan lain lebih ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Beveridge, Ross. et al. 2014. From post-politics to a politics of possibility? Unravelling the privatization of the Berlin Water Company. *Geoforum*, 51. pp. 66-74.
- Basu Swastha dan Irawan. 1997. Manajemen Pemasaran Modern. Yogyakarta. Liberty.
- Hari, Pratiknyo. 2000. Analisis Kinerja PDAM Kabupaten Bengkulu. Vol. 1 No.3.
- Kotler, Philip. 1993. Manajemen Pemasaran. Jakarta. Salemba Empat.
- Kunz, N.C. & C.J. Moran. 2014. Sharing the benefits from water as a new approach to regional water targets for mining companies. *Journal of Cleaner Production*, 84. pp. 469-474.
- Kuncoro. 2011. Metode Kuantitatif, Teori & Rambat Lupiyoadi. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik. Jakarta. Salemba Empat.
- Peniwiati, Kirti & Werner Brenner. 2008. Multi-decisions rating model: Establishing rescue policies for Regional Drinking Water Companies (PDAMs) in Indonesia. *European Journal of Operational Research*, 186(3). pp. 1127-1136.
- Republika.co.id, periode 7 Februari 2009.
- Sri Minarti. 2003. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Volume Pendapatan. Vol. 2 No. 4.
- Soemarso. 2003. Akutansi Suatu Pengantar II. Jakarta. Rineka Cipta.
- Supriyono. 1999. Manajemen Produksi. Yogyakarta. Liberty.
- Sutanto. 1994. Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Penjualan. Vol. 1 No.2.

Tjiptono, Fandy.2007. Service Quality and

Satisfaction. Andi. Yogyakarta.

PDAM Kabupaten Semarang. Aplikasi Untuk Bisnis

&B Ekonomi Yogyakarta. YKPN.
