

PENGARUH PENENTUAN TARIF TERHADAP KINERJA KEUANGAN DAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PDAM TIRTA ARDHIA RINJANI

SITI ZARA OZWINA^{1)*}, ELIN ERLINA SASANTI²⁾, INDRI PUSPITASARI³⁾

Universits Mataram, NTB, Indoensia

sitizaraozwina@gmail.com (corresponding)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh penentuan tarif air PDAM terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kabupaten Lombok Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori *stakeholder* yang menggambarkan tentang hubungan individu atau kelompok yang terpengaruh oleh kegiatan perusahaan ataupun dapat mempengaruhi kegiatan suatu perusahaan. Penelitian ini memiliki sampel sebanyak 100 responden yang sebagai pelanggan aktif PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kab. Lombok Tengah. Pada analisa datanya menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji t, uji F dan koefisien determinasi serta bantuan alat analisis SPSS 25. Hasil penelitian dengan analisis regresi linear sederhana menunjukkan variabel penentuan tarif (X) tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan (Y1) dan kepuasan pelanggan (Y2) pada PDAM tirta ardhia rinjani Kab. Lombok Tengah.

Kata kunci: *penentuan tarif, kinerja keuangan, kepuasan pelanggan*

ABSTRACT

This research aims to examine the effect of determining PDAM water tariffs on financial performance and customer satisfaction at PDAM Tirta Ardhia Rinjani, Central Lombok Regency. The theory used in the research is stakeholder theory which describes the relationships between individuals or groups who are affected by company activities or can influence the activities of a company. This research has a sample of 100 respondents who are active customers of PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kab. Central Lombok. The data analysis uses descriptive statistical tests, classical assumption tests, t tests, F tests and coefficients of determination as well as the help of SPSS 25 analysis tools. The results of research using simple linear regression analysis show that the tariff determination variable (X) does not have a positive effect on financial performance (Y1) and customer satisfaction (Y2) at PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kab. Central Lombok.

Keywords: *tariff determination, financial performarnce, customer satisfaction*

PENDAHULUAN

Layanan air ditawarkan oleh PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum), sebuah badan usaha milik daerah. Kemampuan menyalurkan air bersih yang memenuhi standar kuantitas, kualitas, dan kontinuitas merupakan kebutuhan PDAM dalam kapasitasnya sebagai pengelola dan penyedia layanan air. Suatu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) harus mampu menghidupi perusahaannya sendiri secara finansial dan menghasilkan keuangan bagi Daerah.

Permasalahan yang masih terjadi pada PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah antara lain, cakupan pelayanan rendah, tingkat kehilangan air tinggi, meningkatkan komponen biaya produksi, masalah sumber air baku, masalah jaringan pipa *transmisi* dan *distribusi*, WTP, pompa, ME penujak dan tarif air.

Dalam melakukan penentuan atau penyesuaian tarif, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah akan menggunakan metode “kenaikan tarif untuk pelanggan” yang akan berlaku mulai 1 Juli 2022. Tarif yang berlaku saat ini sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) No. 21 Tahun 2020 tentang perubahan atas Permendagri No. 71 tahun 2016 tentang Perhitungan dan Penyesuaian Tarif Air Minum.

Tarif yang menutup biaya sepenuhnya identik dengan tarif biaya dasar yang mencakup semua biaya, baik tetap maupun variabel. Sistem penentuan tarif sangat bergantung pada gagasan biaya, yaitu keseluruhan pengeluaran yang dikeluarkan oleh bisnis. Eksternalitas sumber daya air dapat menyebabkan ketidaksesuaian antara manfaat dan biaya yang dinilai oleh masyarakat (sosial) dan dunia usaha (swasta). Putu Artama Wiguna and Ali Masduqi (2018).

Kinerja keuangan mengukur kemampuan perusahaan untuk mengumpulkan dan mendistribusikan modal selama periode waktu tertentu dalam setahun. Kesuksesan finansial suatu perusahaan sangat penting karena merupakan indikator paling akurat dari keberlangsungan suatu perusahaan. Kemampuan ini biasanya diukur dengan menggunakan kecukupan modal, likuiditas dan profitabilitas.

Beberapa penelitian sebelumnya juga menganalisis kinerja keuangan pada Perusahaan Daerah Air Minum di kabupaten Purworejo yang dilakukan oleh, (Hernako, 2012; Supriyanti, 2009; Nurul, 2013) Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja keuangan dan perkembangan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Purworejo. Beberapa penelitian lain, khusus untuk menilai kinerja keuangan pada PDAM di kota Makassar (Wahyuni, 2018; Tangdialla et al. 2020; Sugianto, Zainal, and Malik, 2021) Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kinerja keuangan Perusahaan Daerah Air Minum kota Makassar berdasarkan Kepmendagri Nomor 47 Tahun 1999. Dan beberapa penelitian lain yang menganalisis kinerja keuangan pada Perusahaan Daerah Air Minum di Kota Surabaya (Amrillah, Hariyadi, and Fatihudin, 2014; Puspayana, 2015; Johansyah and Rirahjo, 2017) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja keuangan Perusahaan Daerah Air Minum kota Surabaya. Penelitian-penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis dalam hal memperdalam pengetahuan di bidang akuntansi keuangan khususnya menganalisis kinerja keuangan perusahaan.

Dalam menjalankan suatu aktivitas, setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini merupakan salah satu elemen yang krusial dalam memaksimalkan tingkat kebahagiaan pelanggan dalam setiap tindakan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, baik berupa waktu penyelesaian yang cepat, keramahan karyawan, informasi yang akurat dan faktor lainnya. Menurut Ratminto dan Winarsih (2015:2)

Kepuasan pelanggan merupakan komponen dan kunci dalam menentukan apakah tujuan PDAM TIARA Lombok Tengah tercapai. Meskipun saat ini belum ada saingan bisnis serupa, PDAM TIARA harus mengutamakan kebutuhan pelanggannya. Pelanggan sangat penting dalam menentukan seberapa puas pelanggan suatu perusahaan terhadap barang dan jasanya. Strategi penentuan tarif harus diperhatikan karena dapat berdampak pada kepuasan pelanggan. Pendekatan penentuan tarif harus diperhitungkan dalam tiga keadaan yang berbeda: ketika menentukan harga atau tarif barang atau jasa baru, ketika merencanakan perubahan jangka panjang pada barang atau jasa yang sudah ada, dan ketika merencanakan perubahan biaya jangka pendek atau modifikasi tarif.

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, perusahaan harus mampu menentukan apa saja hal yang diharapkan oleh pelanggan untuk memenuhi kepuasan pelanggannya. Tjipto (2018) menegaskan bahwa ada beberapa indikator kepuasan pelanggan antara lain yaitu, *Reability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *empaty* (empati) dan *Responsive* (daya tanggap).

PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah dipilih sebagai subjek penelitian karena merupakan satu-satunya perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan air bersih bagi masyarakat Lombok Tengah. Guna memenuhi kebutuhan masyarakat, PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah telah berupaya memberikan pelayanan terbaiknya, namun dalam perjalanannya sering mendapat keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Pemerintah Daerah dan PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kabupaten Lombok Tengah tampaknya masih menghadapi tantangan terkait dengan kekhawatiran pelanggan terhadap mahalnya tarif dan semakin sulitnya mendapatkan air bersih.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu : 1) apakah terdapat pengaruh penentuan tarif air terhadap kinerja keuangan?, 2) apakah terdapat pengaruh penentuan tarif air terhadap kepuasan pelanggan?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian ini antara lain : 1) untuk menguji pengaruh penentuan tarif terhadap kinerja keuangan, 2) untuk menguji pengaruh penentuan tarif terhadap kepuasan pelanggan. Adapun manfaat dari penelitian sebagai pertimbangan untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan penetapan tarif Perusahaan Daerah Air Minum yang sesuai dengan kemampuan sosial ekonomi masyarakat khususnya untuk pelanggan PDAM Lombok Tengah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian asosiatif. Hubungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah hubungan kausal, hubungan yang bersifat sebab akibat. Penelitian ini dilakukan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM Tirta Ardhia Rinjani Jl. No. Yani No. 11 Praya Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *teknik random sampling*. Seluruh jumlah populasi sebesar 51.781 pelanggan aktif terhitung dari tahun 2019-2021. Dari hasil perhitungan menggunakan rumus slovin terdapat jumlah responden sebanyak 99,80725 dan dibulatkan menjadi minimal 100 responden pada penelitian ini.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan oleh peneliti. Kuesioner dibagi menjadi pernyataan terbuka dan pernyataan tertutup, dengan pernyataan terbuka menanyakan tentang identitas diri sendiri dan pertanyaan tertutup menanyakan tentang indikator variabel penelitian dan memberikan pilihan alternatif jawaban kepada responden.

Tabel 1. Scoring Kuesioner

Pernyataan	Jawaban
Sangat Puas	5
Puas	4
Netral	3
Kurang Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber : Data primer, diolah penulis (2023)

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Pengukuran kesehatan berdasarkan indikator kementerian PUPR berdasarkan surat Dirjen Cipta Karya, kementerian PUPR No. CK.0506-DC/165 tanggal 24 Februari 2021, indikator ukuran kinerja PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kab. Lombok Tengah menggunakan buku petunjuk teknis penilaian kinerja PDAM berdasarkan keputusan ketua BPPSPAM No. 002/KPTS/K-6/IV/2010 :

1. *Return On Equity*

$$\frac{\text{Laba (rugi) bersih setelah pajak}}{\text{Jumlah Ekuitas}} \times 100\%$$
2. Rasio operasional

$$\frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan operasional}} \times 100\%$$
3. Rasio Kas

$$\frac{\text{Kas dan Setara Kas}}{\text{Utang Lancar}} \times 100\%$$
4. Efektivitas Penagihan

$$\frac{\text{Jumlah Penerimaan Air}}{\text{Jumlah Rek. Air}} \times 100\%$$
5. Solvabilitas

$$\frac{\text{Total Aktiva}}{\text{Total Utang}} \times 100\%$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan penelitian ialah untuk menguji pengaruh penentuan tarif air terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan. Hasil pengujian statistik deskriptif dari semua variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil Uji Statistik Deskriptif

No	Variabel	Mean	Maximum	Minimum	Std Deviasi
1.	Penentuan Tarif	2,18	4	1	0,87
2.	Kinerja Keuangan	28,41	32	25	3,77
3.	Kepuasan Pelanggan	81,59	49	105	11,69

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Hasil analisis statistik deskriptif variabel penentuan tarif, kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan memiliki nilai terendah dan tertinggi yang positif menggambarkan adanya peningkatan yang dijadikan sampel penelitian. Semua nilai standar deviasi yang lebih kecil dari nilai rata-rata menggambarkan keinginan besar yang dimiliki perusahaan untuk meningkatkan nilai-nilai variabel tersebut pada perusahaannya dalam penelitian ini.

Pengujian asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas data dan uji heteroskedastisitas, uji normalitas disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Data

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N	88	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	11,51026434
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.054
Kolmogorov-Smirnov Z		.058
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Pada pengujian heteroskedastisitas disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	8,808	2.007		4,389	.000
Penentuan Tarif	,142	,854	,018	,167	,868

a. Dependent Variable: ABSRES

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Hasil pengujian asumsi klasik memberikan gambaran terhadap uji normalitas data bernilai signifikan asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,833 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan uji normalitas dapat disimpulkan dan diasumsikan normal.

Demikian pula uji heteroskedastisitas dengan nilai sig pada penentuan tarif dan kinerja keuangan > dari 0,005 maka sesuai dengan pengambilan keputusan dalam uji glejser, dapat disimpulkan tidak terjadi gejala *Heteroskedastisitas*.

Pengujian hipotesis berdasarkan H_1 dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut :

Tabel 5. Hasil Pengujian H_1

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	29,346	1,083		27,105	.000
Penentuan Tarif	-.427	.461	-.099	-.926	.357

a. Dependent Variable

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Pengujian hipotesis berdasarkan H_2 disajikan pada tabel berikut :

Tabel 6. Hasil Pengujian H_2

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	86,776	3,322		26,125	.000
Penentuan Tarif	-2.377	1.413	-.178	-1,682	.096

a. Dependent Variable

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Hasil analisis hipotesis satu menyatakan nilai signifikan dari penentuan tarif lebih besar daripada 0,05. Maka hipotesis ditolak yang artinya variabel penentuan tarif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan.

Pengujian signifikan parsial (uji statistik t) pada penentuan tarif terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Penentuan Tarif Terhadap Kinerja Keuangan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	29,346	1.083		27.105	.000
	Penentuan Tarif	-.427	.461	-,099	-,926	.357

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Tabel 8. Penentuan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	86,776	3,322		27.105	.000
	Penentuan Tarif	-2,377	1,413	-,178	-,682	.096

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 4.7 dan tabel 4.8 Nilai signifikan dari Penentuan Tarif > 0,05. Maka hipotesis ditolak yang artinya variabel Penentuan Tarif tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Keuangan dan Kepuasan Pelanggan.

Pengujian kelayakan model (uji statistik f) pada penentuan tarif terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 9. Hasil Uji f

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	12.233	1	12.223	.858	.357 ^b
Residual	1224,638	86	14.240		
Total	1236,861	87			

a. Dependent Variable: Kinerja Keuangan

b. Predictors: (Constant), Penentuan Tarif

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	378,975	1	378,975	2.828	.096 ^b
Residual	11526,298	86	134.027		
Total	11905,273	87			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Penentuan Tarif

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel 4.9 dan tabel 4.10 diatas uji f dapat ditarik kesimpulan dari nilai signifikan lebih kecil dari pada nilai signifikan 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa penentuan tarif tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan. diketahui nilai F hitung lebih kecil daripada F table 3,12 maka dalam uji F dapat disimpulkan bahwa penentuan tarif tidak berpengaruh terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan.

Pengujian koefisien determinasi (R^2) pada penentuan tarif terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan disajikan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 10. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.099 ^a	.010	-.002	3.774

a. Predictors : (Constant), Penentuan Tarif

B. Dependent Variable : Kinerja Keuangan

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Tabel 11. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.0178 ^a	.032	.021	11.577
a. Predictors : (Constant), Penentuan Tarif				
B. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan				

Sumber : Hasil Pengolahan SPSS 25, diolah penulis (2023)

Berdasarkan tabel “model summary” diatas, diketahui nilai koefisien determinasi atau R Square adalah sebesar 0,010 dan sebesar 0,32, artinya bahwa variabel-variabel independen memiliki keterbatasan dalam menjelaskan variasi dependen.

1. H1 : Pengaruh penentuan tarif terhadap kinerja keuangan.

Berdasarkan dari hasil uji signifikan parsial (Uji t) variabel jumlah penentuan tarif memiliki signifikan sebesar 0,000, t hitung sebesar 0,357 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,10. Oleh karena itu nilai signifikan penentuan tarif > dari pada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa penentuan tarif tidak berpengaruh positif terhadap kinerja keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis satu (H_1) yang menyatakan bahwa penentuan tarif air berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan ditolak. Hasil yang tidak signifikan dari penentuan tarif terhadap kinerja keuangan dapat disebabkan karena penentuan tarif tidak bisa menutupi biaya-biaya operasional maka semakin menurun kinerja keuangan perusahaan.

Hal ini bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khuluk (2017) Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh tarif terhadap kinerja perusahaan, teori yang digunakan pada teori ini adalah teori *stakeholder*. Penelitian juga dilakukan oleh, Juheri (2008) Tarif air minum dari sisi produsen diperoleh berdasarkan seluruh biaya operasional dengan pendekatan pemulihan biaya operasional (*cost recovery*), yaitu besaran tarif air minum dalam rupiah yang mana pendapatan dari penjualan air dapat menutupi biaya operasional.

2. H2 : Pengaruh penentuan tarif terhadap kepuasan pelanggan.

Berdasarkan dari hasil uji signifikan (Uji t) variabel penentuan tarif memiliki signifikan sebesar 0,000, t hitung sebesar 0,096 dan nilai koefisien determinasi sebesar 0,32. Oleh karena itu nilai signifikan penentuan tarif tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis kedua (H_2) yang menyatakan bahwa penentuan tarif air berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan ditolak. Hal ini menyatakan bahwa penentuan tarif menjadi sebuah yang perlu diperhatikan karena dapat berdampak pada kepuasan seorang pelanggan karena untuk meningkatkan kepuasan pelanggan perusahaan harus mampu meningkatkan pelayanan dan meningkatkan kinerja sesuai dengan tarif yang diberlakukan agar para pelanggan bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Hal ini juga bertolak belakang dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh, Samsinar (2021) pada penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai jika keadaan yang timbul terhadap sebuah produk berdasarkan pada kenyataan yang diterima seperti tarif dan kualitas pelayanan di PDAM Kota Palopo. Penelitian ini juga dilakukan oleh Kurniawati (2021) hasil pengujian secara parsial menunjukkan harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Suardi and Yuliana (2019) menunjukkan hasil kebijakan tarif berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan. Penelitian juga dilakukan oleh Gofur (2019) hasil penelitian menunjukkan bahwa berpengaruh positif signifikan harga terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh, Marimas, Sepang, and Soegoto (2018) pada hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas produk, harga dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Adapun dari hasil penelitian dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut : Implikasi Teoritis terdiri dari, 1) Penentuan tarif air PDAM mempunyai pengaruh terhadap kinerja keuangan. Penentuan tarif merupakan salah satu keberhasilan suatu perusahaan karena menentukan seberapa besar keuntungan yang akan diperoleh oleh perusahaan. 2) Penentuan tarif air PDAM mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan tarif air memberikan pengaruh didalam peningkatan kepuasan pelanggan, hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai jika keadaan yang timbul terhadap sebuah produk berdasarkan pada kenyataan yang diterima seperti tarif terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya implikasi praktis terdiri dari, Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan para pelanggan PDAM. Membenahi diri sehubungan dengan penentuan tarif yang ditetapkan, kinerja keuangan yang meningkat dan kepuasan pelanggan atas sarana dan prasarana yang diberikan PDAM kepada pelanggan aktif.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, dapat ditarik simpulan bahwa penentuan tarif air tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja keuangan dan kepuasan pelanggan pada PDAM Tirta Ardhia Rinjani Kab. Lombok Tengah. Agar hasil yang diperoleh lebih luas dan lebih baik, peneliti selanjutnya dapat menggantikan variabel penentuan tarif menjadi kenaikan tarif agar dapat memiliki perbedaan variabel dan dapat berkembang.

Saran

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi perusahaan dan para pelanggan PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah untuk membenahi diri sehubungan dengan penentuan tarif yang ditetapkan, kinerja keuangan yang meningkat dan kepuasan pelanggan atas sarana dan prasarana yang diberikan PDAM Tirta Ardhia Rinjani Lombok Tengah kepada pelanggan aktif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrillah, Tahta Khilmi, Se Misrin Hariyadi, and Didin Fatihudin. (2014). *“Analisis Rasio Profitabilitas Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Surya Sembada Kota Surabaya (studi kasus tahun 2007-20011).”*
- Anandasari, Yana. (2014). *Analisis Dampak Penentuan Tarif Air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) (studi Pada PDAM Kabupaten Tulungagung dan PDAM Kabupaten Malang).*
- Jumingan. (2012). *“Pengertian Kinerja Keuangan”* 239.
- ANTIKA RINDI, RADA. 2022. *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Dhaha Kota Kediri.”*
- Budiyanto, Mawan, and Prihatiningrum RR Yulianti. (2021). *“The Effect Of Rates And Service Quality Towards The Customer Satisfaction Of Pt Pelabuhan Indonesia III (persero) Banjarmasin Branch.”* *Journal of Social Science* 2(5).
- Cahyani, Febby Gita, and Sonang Sitohang. (2006). *“Pengaruh Kualitas Produk Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen.”* *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen (jirm)* 5(3).
- Desinta, Ni Nyoman Putri, and Ni Ketut Seminari. (2014). *“Pengaruh Service Quality, Price Dan Service Value Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada New Melati Salon Denpasar-Bali.”*
- Fidela, Vania. (2016). *The Influence Of Services Quality And Percieved Of Price To Customer Satisfaction In Kinteng Pekanbaru Restaurant.*
- Gofur, Abdul. (2019). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan.”* *jurnal riset manajemen dan bisnis (jrmb) Fakultas Ekonomi Uniat* 4(1).
- Halim, Vinda. (2004). *“Analisis Hubungan Dimensi Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada PDAM Kota Purworejo Tahun 2003.”*
- Hartini, Nining. (2014). *“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa.”*
- Hernako, Shabo. (2012). *“Analisis Kinerja Keuangan Pada PDAM Di Kabupaten Purworejo.”* *Jurnal Bina Praja* 4(3).
- Hutabarat. (2020). *“Tujuan Penilaian Kinerja Keuangan.”*
- Ikatan Akuntansi Indonesia. (2014). *“Standar Akuntansi Keuangan.”*
- Johansyah, Fikhy Rahdian, and Ikhsan Budi Rirahjo. 2017. *“Pengukuran Kerja Dalam Perspektif Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada PDAM Surabaya).”* *Jurnal Ilmu Dan Riset akuntansi (jira)* 6(1).
- Kasmir. 2019. *“Analisis Laporan Keuangan”* Vol. 14.
- Khuluk, Ahmad Jamilul. (2017). *“Pengaruh Penyertaan Modal, Efisiensi, Tarif, SDM, dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Provinsi Aceh.”*
- Kurniawati, Ely. (2021). *“Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.”* 10(3).
- Kotler. (2007). *“Pengertian Kepuasan Pelanggan.”*
- Kotler, and Amstrong. (2009). *“Penjelasan Tentang Definisi Harga/Tarif.”*
- Laksono, Satria Tri. (2018). *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor Studi Kasus Daerah Cibinong”*
- Mahmudah, Henny. (2016). *“Analisis Penyesuaian Tarif Dasar Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Kabupaten Lamongan”* *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen* 1(02).

- Maramis, Freekley Steyfii, Jantje L. Sepang, and Agus S. Soegoto. 2018. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado" *jurnal riset ekonomi, manajemen, bisnis dan akuntansi* 6(3).
- Marliana, Fia Apariani. (2014). *Analisis Pengaruh Harga (Tarif) dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Jasa Transportasi Bus Transjakarta (studi kasus pada halte bus transjakarta koridor 1 tujuan blok m-kota) Perbanas Jakarta Program Studi Manajemen 2014.*
- Nurul, Aeni. (2013). "Analisis Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Perwitasari Kabupaten Purworejo."
- Puspayana, Maharani. (2015). "Pengaruh Pendaootan Melalui Pengendalian Kehilangan Air Terhadap Kinerja Keuangan PDAM Surya Sembada Kota Surabaya."
- Putu Artama Wiguna, I., and dan Ali Masduqi. 2018. *Analisis Penentuan Tarif Air Minum PDAM Kabupaten Lamongan Berdasarkan Prinsip Full Cost Recovery. Vol.33.*
- Riswandi. (2020). "Analisis Kinerja Keuangan Kantor PDAM di Kabupaten Kolaka Utara."
- Samsinar. (2021). "Analisis Dampak Penentuan Tarif Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Daerah Air Minum Kota Palopo."
- Suardi, and Yuliana. (2019). "Kualitas Pelayanan dan Kebijakan Tarif Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Tirtanadi Cabang Tuasan Medan." *jurnal bisnis corporate* 4(2).
- Sugianto, Afradianus, Abidin Zainal, and M. Ihsan Malik. (2021). "Pengaruh Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar." *Macakka Journal* 2(1).
- Supriyanti, Endah. (2009). "Analisis Kinerja Pdam Perwitasari Kabupaten Purworejo Periode Tahun 2004-2007."
- Syarif, Ade Maulana. (2016). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Toi."
- Tangdialla, Randi, Luther P. Tangdialla, Dwi Natalia, and Ade Lisa Matasik. (2020). "Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar." 3(3).
- Tjiptono. (2006). "Pengertian Tarif."
- Tjiptono. (2012). "Pengertian Kepuasan Konsumen."
- Tjiptono. (2018). "Faktor-Fakto Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan."
- Tjiptono, Fandy. (2015). "Indeks Kepuasan Kualitas Konsumen."
- Tverdokhlebova, Maria, and Aleksandr G. Rozhkov. (2019). "Customer Satisfaction Factors On The Moscow Taxi Market."
- Usman, Faqih. (2018). "Penentuan Tarif Air Bersih Di Kabupaten Sorong." *Usman Faqih.*
- Wahyuni, Sri. (2018). "Analisis Rasio Solvabilitas Dan Rasio Profitabilitas Dalam Menilai Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Makassar."
- Yuliarini, Ni Nyoman, and Putu Riyasa. (2015). "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Pdam Kota Denpasar." *Buletin Studi Ekonomi* 12(1).
- Yushar, and Sofyan Syahnur. (2017). Analisis Ekonomi Fungsi Biaya Produksi, Penetapan Tarif Dan Alokasi Air Minum Yang Efisien : Studi Kasus Di Pdam Tirta Daroy. Vol. 2. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (Jim).*