

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KEUANGAN PADA PDAM TERTA MUSE
PALEMBANG TAHUN 2001-2011**



Skripsi Oleh:

CICILIA PAULUS

01091003086

Akuntansi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2013

S
657.307
Cic
a
2013

Record : 216 68
Reg : 82132

**ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA
KEUANGAN PADA PDAM TIRTA MUSI
PALEMBANG TAHUN 2001-2011**



Skripsi Oleh:

CICILIA PAULUS

01091003086

Akuntansi

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih
Gelar Sarjana Ekonomi*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI**

2013

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF

**Analisis Hubungan Pelayanan dengan Kinerja Keuangan pada PDAM Tirta
Musi Palembang 2001-2011**

Disusun oleh:

Nama : Cicilia Paulus
NIM : 01091003086
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing



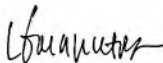
Tanggal

Ketua :

Abukosim, S.E., M.M., Ak.

NIP. 196205071995121001

Tanggal



Anggota :

H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak.

NIP. 196312271992031004

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG TAHUN 2001-2011

Disusun Oleh:

Nama Mahasiswa : Cicilia Paulus
NIM : 01091003086
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Akuntansi Manajemen

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 26 Juni dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitia Ujian Komprehensif
Palembang, 28 Juni 2013

Ketua

Anggota

Anggota



Abukosim, S.E., M.M., Ak
NIP 1966205071995121001



H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak
NIP 196312271992031004

Dra. Hj. Kencana Dewi, M.Sc., Ak
NIP. 195707081987032006

Mengetahui,
Ketua Jurusan



Armad Subeki, SE, MM, Ak
NIP. 196508161995121002

SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Cicilia Paulus
NIM : 01091003086
Jurusan : Akuntansi
Bidang Kajian : Akuntansi Manajemen
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :
Analisis Hubungan Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan PDAM Tirta Musi
Palembang Tahun 2001-2011

Pembimbing :
Ketua : Abukosim, S.E., M.M., Ak.
Anggota : H. Dewa Saputra, S.E. M.M., Ak.
Tanggal Ujian : 26 Juni 2013

adalah benar hasil karya Saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.
Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Palembang, 28 Juni 2013

Pembuat Pernyataan,



Cicilia Paulus

NIM. 01091003086

SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa

Nama : Cicilia Paulus

NIM : 01091003086

Judul : Analisis Hubungan Pelayanan dan Kinerja Keuangan PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2001-2011

Telah kami periksa cara penulisan, *grammar*, maupun susunan *tensesnya* dan kami setuju untuk ditempatkan pada lembar abstrak.

Indralaya, 27 Juni 2013

Pembimbing Skripsi,

Ketua



Abukosim, S.E, M.M, Ak
NIP 1966205071995121001

Anggota

H. Dewa Saputra, S.E, M.M, Ak
NIP 196312271992031004

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

"Jadi sekarang, hai kamu yang berkata: "Hari ini atau besok kami berangkat ke kota itu, dan di sana kami akan tinggal setahun dan berdagang serta mendapat untung", sedang kamu tidak tahu apa yang akan terjadi besok. Apakah arti hidupmu? Hidupmu itu sama seperti asap yang sebentar saja kelihatan lalu lenyap."

(Yakobus 4:13-14)

"Aku tidak gagal. Aku hanya menemukan 10.000 cara yang tidak berhasil"

(Thomas Alva Edison)

"Jika kamu berpikir kamu bisa, maka kamu akan bisa."

(Penulis)

Skripsi ini kupersembahkan kepada:

- Tuhan Yesus
- Papa dan Mama
- Kakak
- Sahabat-sahabat
- Almamater

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul “Analisis Hubungan Pelayanan Terhadap Kinerja Keuangan PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2001-2011”. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini menganalisa apakah terdapat hubungan antara pelayanan yang diberikan perusahaan kepada masyarakat dengan kinerja keuangan perusahaan. Skripsi ini terdiri atas lima bab, yaitu Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metodologi Penelitian, Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hanya satu variabel dependen yang memiliki hubungan dengan variabel independen, yaitu *Return on Asset (ROA)*.

Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Dosen Pembimbing Abukosim, S.E., M.M., Ak dan H. Dewa Saputra, S.E., M.M., Ak yang telah meluangkan waktu serta memberikan petunjuk, bimbingan dan saran dalam penulisan skripsi ini.
2. Ketua Jurusan
3. Sekretaris Jurusan
4. Para dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
5. Orang tua tercinta beserta kakak, terimakasih untuk doa, semangat, nasihat, dan pengorbanan yang telah diberikan baik moril maupun materiil.
6. Sahabat-sahabatku yang telah memberikan dukungan.
7. Pimpinan beserta karyawan PDAM Tirta Musi Palembang Kantor Pusat.

Inderalaya, Juni 2013

Penulis

Cicilia Paulus

ABSTRAK

ANALISIS HUBUNGAN PELAYANAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN PADA PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG TAHUN 2001-2011

Oleh:
Cicilia Paulus

Dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu mendapatkan laba, perusahaan perlu meningkatkan pelayanannya kepada konsumen. Secara logika, pelayanan yang baik kepada konsumen dapat meningkatkan kinerja keuangan perusahaan, khususnya laba.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara pelayanan terhadap kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang. Objek penelitian ini adalah perusahaan yang memiliki pengaruh penting bagi kehidupan masyarakat Palembang, yaitu PDAM Tirta Musi Palembang untuk periode 2001-2011. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis korelasi Kendall's Tau yang didukung dengan penjelasan kualitatif. Variabel independennya adalah pelayanan (*coverage area*), dan variabel dependennya adalah *net profit margin*, *return on asset*, dan *working capital turn over* (kinerja keuangan).

Melalui penelitian ini ditemukan bahwa hanya ROA yang memiliki hubungan terhadap pelayanan pada PDAM Tirta Musi Palembang. Hal ini disebabkan karena hanya satu perusahaan yang dijadikan sampel serta hanya tiga variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja keuangan. Oleh karena itu diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat menggunakan variabel lain dan sampel perusahaan lain karena kondisi yang berbeda pula untuk setiap perusahaan.

Kata kunci : *pelayanan (coverage area), kinerja keuangan, net profit margin (NPM), return on asset (ROA), working capital turn over (WCTA)*

ABSTRACT

THE ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN SERVICE AND FINANCIAL PERFORMANCE IN PDAM TIRTA MUSI PALEMBANG IN 2001-2011

By:

**Cicilia Paulus, Mr. Abukosim S.E., M.M., Ak and Mr. H. Dewa Saputra,
S.E., M.M., Ak**

In order to reach company's purpose, like getting high profit, the company has to increase the service to consumers. In logic, good service can increase company's financial performance, especially profit.

This research is aimed to analyze the relationship between service (coverage area) to PDAM Tirta Musi Palembang's financial performance. This research object is a company that has important role for Palembang people, namely PDAM Tirta Musi Palembang in 2001-2011. Hypothesis is tested by Kendall's Tau that supported by qualitative explanation. The independent variable is service (coverage area) and the dependent variables are net profit margin, return on asset, dan working capital turn over (financial performance).

The result of this research is only ROA that has relationship with service. These are caused by there is only a company that used as sample and there are only three variables used to measure financial performance. Therefore, the suggestions for the next researcher are using the other variables to measure financial performance and using the other sample because the situation each company is different.

Keywords: *service (coverage area), financial performance, net profit margin (NPM), return on asset (ROA), working capital turn over (WCTA)*

RIWAYAT HIDUP

Nama Mahasiswa : Cicilia Paulus
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang / 6 Februari 1992
Agama : Katolik
Status : Belum Menikah
Alamat Rumah (Orangtua) : Komplek kebon sirih satelit blok E no.7
Palembang 30114
Alamat Email : cl_cicillia@yahoo.com

Pendidikan Formal :

Sekolah Dasar : SD Indriasana Palembang
SMP : SMP Xaverius 1 Palembang
SMA : SMA Xaverius 1 Palembang

Pendidikan Non Formal : - LBPP LIA Palembang

Pengalaman Organisasi : -

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN PERNYATAAN GRAMMAR	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Tinjauan Pustaka	9
2.1.1. Teori Agensi	9
2.1.2. Kinerja Pelayanan Publik	10
2.1.3. Kinerja Perusahaan	13
2.1.4. Rasio Keuangan	14
2.2. Penelitian Sebelumnya	18
2.3. Kerangka Pemikiran	19
2.4. Hipotesis	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.2. Rancangan Penelitian.....	23
3.3. Sumber Data.....	23
3.4. Populasi dan Sampel	24
3.5. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	24
3.6. Teknik Analisis	25
3.6.1. Uji Kendall's Tau.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1. Hasil Penelitian.....	27
4.1.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.2. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	32
4.1.3. Gambaran Variabel.....	42
4.1.4. Rasio Keuangan.....	45
4.1.5 Uji Kendall's Tau	57
4.2. Pembahasan	61
4.2.1. Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan.....	61
4.2.2. Hasil Korelasi Kendall's Tau	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
5.3. Keterbatasan Penelitian	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Cakupan Pelayanan (<i>Coverage Area</i>) PDAM Tirta Musi Palembang untuk tahun 2001-2011	42
Tabel 4.2. Unsur-unsur Rasio Keuangan PDAM Tirta Musi Palembang untuk tahun 2001-2011	43
Tabel 4.3. Nilai Pelayanan, NPM, ROA, dan WCTA.....	57
Tabel 4.4. Hasil Uji Kendall's Tau Antara Variabel pelayanan (x) terhadap NPM (y ₁).....	58
Tabel 4.5. Hasil Uji Kendall's Tau Antara Variabel pelayanan (x) terhadap ROA (y ₂).....	59
Tabel 4.6. Hasil Uji Kendall's Tau antara Variabel pelayanan (x) terhadap WCTA (y ₃).....	59
Tabel 4.7. Penyisihan Piutang Usaha PDAM Tirta Musi Palembang untuk Tahun 2001-2008.....	61
Tabel 4.8. Perbandingan Hutang Lancar terhadap Aset Lancar pada PDAM Tirta Musi Palembang untuk Tahun 2001-2011	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Grafik Kinerja Keuangan PDAM Tirta Musi Palembang	4
Gambar 4.1. Struktur Organisasi	33
Gambar 4.2. Grafik Pelayanan dan NPM	58
Gambar 4.3. Grafik Pelayanan dan ROA	58
Gambar 4.4. Grafik Pelayanan dan WCTA	59

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2002 dan 2001....	70
Lampiran 2 : Laporan Laba/Rugi PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2002 dan 2001.....	71
Lampiran 3 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2003 dan 2002....	72
Lampiran 4 : Laporan Laba/Rugi PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2003 dan 2002.....	73
Lampiran 5 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2004 dan 2003....	74
Lampiran 6 : Laporan Laba/Rugi PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2004 dan 2003.....	75
Lampiran 7 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2005 dan 2004....	76
Lampiran 8 : Laporan Laba/Rugi PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2005 dan 2004.....	77
Lampiran 9 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2006 dan 2005....	78
Lampiran 10 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2007 dan 2006..	79
Lampiran 11 : Data Aspek Keuangan Tahun 2007 dan 2006	80
Lampiran 12 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2008 dan 2007..	81
Lampiran 13 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2009 dan 2008..	82
Lampiran 14 Data Aspek Keuangan 2009 dan 2008.....	84
Lampiran 15 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2010 dan 2009..	85
Lampiran 16 Data Aspek Keuangan Tahun 2010 dan 2009	87
Lampiran 17 : Neraca PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2011 dan 2010..	88
Lampiran 18 : Data Aspek Keuangan 2011 dan 2010	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Jenis kepemilikan suatu perusahaan di Indonesia terbagi atas milik swasta dan milik pemerintah. Perusahaan milik swasta atau badan usaha milik swasta merupakan badan usaha yang modalnya berasal dari perseorangan atau kelompok, sedangkan perusahaan milik pemerintah adalah badan usaha milik negara atau yang kita kenal dengan nama BUMN. Berdasarkan Undang-undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara, BUMN (Badan Usaha Milik Negara) merupakan badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh negara melalui penyertaan secara langsung yang berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan.

Selain BUMN kita juga mengenal sebutan BUMD. BUMD (Badan Usaha Milik Daerah) adalah perusahaan yang didirikan dan dimiliki oleh pemerintah daerah. Kewenangan pemerintah daerah membentuk dan mengelola BUMD ditegaskan dalam Peraturan Pemerintah No. 25 Tahun 2000 tentang kewenangan pemerintah dan kewenangan provinsi sebagai daerah otonom. BUMN dan BUMD merupakan wujud nyata dari investasi negara dalam dunia usaha yang tujuannya adalah untuk mendorong dan mengembangkan aktivitas perekonomian nasional.. Oleh karena itu peranan BUMD ini sangat signifikan terhadap perkembangan perekonomian daerah dan juga nasional. Terdapat beberapa BUMD di Indonesia yang memiliki kinerja yang baik, BUMD di provinsi Sumatera Selatan yang

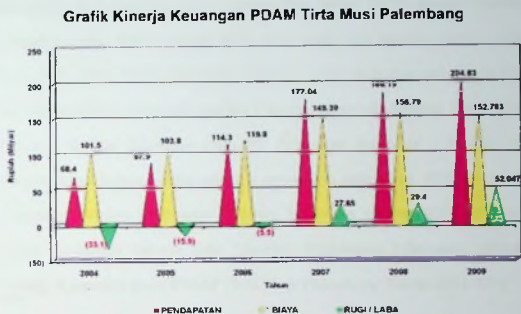


kinerjanya cukup memuaskan. Asisten II Setda Sumsel Bidang Ekonomi, Keuangan, dan Pembangunan Eddy Hermanto mengatakan, Perusahaan Daerah Pertambangan dan Energi (PDPDE) memiliki kinerja yang baik. PDPDE yang bergerak di bidang pertambangan dan gas ini memberikan sumbangsih PAD Provinsi Sumsel sebesar Rp12 miliar/tahun secara langsung. Perusahaan daerah ini juga telah merangsang perekonomian di daerah sekitar untuk terus berkembang. Inilah yang dinamakan sebagai tugas badan usaha milik pemerintah. BUMN dan BUMD bertugas untuk mewujudkan kesejahteraan ekonomi masyarakat Indonesia sehingga mereka harus mengalokasikan, mengatur, dan mengelola sumber daya dan faktor-faktor produksi yang ada di negara.

Oleh karena itu pelayanan BUMN dan BUMD menjadi perhatian masyarakat. Untuk mewujudkan tugas tersebut mereka harus dapat melayani kebutuhan masyarakat dengan sebaik-baiknya. Apalagi BUMD terus dituntut untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat agar dapat memuaskan publik. Hal ini merupakan suatu kebutuhan bagi instansi penyelenggara. Munculnya tuntutan telah ada sejak jaman reformasi dan ketika tumbangnya rezim Orde Baru. Seperti yang kita ketahui, kinerja pelayanan publik di Indonesia masih belum baik dan tidak memuaskan. Hal ini bisa dihubungkan dengan kondisi keuangan BUMN atau BUMD yang dikenal sebagai sarang inefisiensi, sumber kebocoran dana, dan institusi yang selalu merugi. Padahal seperti yang kita ketahui dan seperti yang telah tercantum dalam UUD 1945 pasal 33 tentang pendirian badan usaha negara hanya untuk bidang-bidang yang kegiatan operasinya memiliki peranan penting terhadap hajat hidup orang banyak. Salah satu contoh kasus dapat dilihat dari performa PDAM Tirta Musi Palembang yang sudah berdiri sejak pada masa

kolonial. Berdasarkan data dari PDAM Tirta Musi pada masa itu kapasitas produksi air bersih di Palembang hanya 100 liter per detik saja. Zaman makin berkembang, tetapi hingga tahun 2004 kinerja PDAM Tirta Musi Palembang masih belum dikatakan maksimal. Perusahaan baru bisa melayani sekitar 43% dari penduduk Palembang. Pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang yang masih belum optimal dengan adanya keluhan dari masyarakat yang merasakan krisis air bersih. Hal itu diakibatkan karena saat itu PDAM hanya memiliki enam instalasi pengolah air bersih dengan total produksi 2.870 liter per detik yang mana pipa saluran air sepanjang sekitar 120 kilometer rusak dan bocor. Pipa yang telah digunakan sejak tahun 1928 tersebut memang sudah sangat usang. Akibatnya air bersih pun terbuang percuma. Padahal air merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan oleh setiap manusia. Air memiliki peranan yang sangat penting bagi kehidupan manusia. Manusia sendiri di dalam tubuhnya memiliki cairan yang menempati porsi terbesar dalam tubuh, yaitu sekitar 50-60%. Akibatnya pelayanan yang tidak optimal ini pun berdampak pada kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang yang terwakili dalam laba rugi bahwa PDAM yang selalu rugi dan tidak pernah merasakan keuntungan, bahkan PDAM Tirta Musi Palembang pernah mempunyai hutang pokok sampai Rp 180 milyar, ditambah bunga dengan denda total Rp 180 milyar, sehingga total hutang keseluruhan ada Rp 360 milyar. Melalui grafik di bawah ini dapat dilihat kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang dari tahun ke tahun.

Gambar 1.1. Grafik Kinerja Keuangan PDAM Tirta Musi Palembang



Sumber : PDAM Tirta Musi Palembang

Melalui grafik dapat dilihat bahwa kinerja keuangan PDAM Tirta Musi Palembang sudah mulai membaik. Hal ini terjadi bersamaan dengan meningkatnya kinerja pelayanan PDAM Tirta Musi Palembang. Pada tahun 2012 ini, PDAM telah berhasil melayani lebih dari 90% masyarakat kota Palembang. PDAM Tirta Musi Palembang sendiri telah menjadi BUMD yang masuk kategori sehat kerjanya. Bahkan PDAM menjadi tiga BUMD yang berhasil melakukan pelayanan air minum kepada masyarakat lebih dari 90%. PDAM Tirta Musi pun kini telah merasakan dampaknya dengan mendapatkan laba sebesar Rp 61,8 milyar tahun 2012 ini.

Analisis kinerja keuangan, khususnya rasio keuangan telah diteliti sebelumnya oleh beberapa orang, seperti penelitian yang dilakukan oleh

Prasnugraha (2007) mengenai Analisis Pengaruh Rasio-rasio Keuangan Terhadap Kinerja Bank Umum di Indonesia (Studi Empiris Bank-bank Umum Yang Beroperasi Di Indonesia) yang menyimpulkan bahwa 86,9% kinerja keuangan perusahaan yang diukur melalui ROA dipengaruhi oleh keenam variabel bebas CAR, NPL, LDR, BOPO dan NIM. Penelitian yang dilakukan oleh Pangaribuan dan Yahya (2010) mengenai Analisis Laporan Keuangan Sebagai Dasar dalam Penilaian Kinerja Keuangan pada PT Pelabuhan Indonesia I Medan yang menyimpulkan bahwa kurang sehatnya perusahaan pada tahun 2005, akan tetapi perusahaan menjadi lebih sehat di tahun berikutnya (tahun 2006-2007). Oleh karena itu penulis menarik judul “**Analisis Hubungan Pelayanan terhadap Kinerja Keuangan pada PDAM Tirta Musi Palembang Tahun 2001-2011**”

1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh hubungan pelayanan terhadap *net profit margin* PDAM?
2. Bagaimana pengaruh hubungan pelayanan terhadap *return on asset* PDAM?
3. Bagaimana pengaruh hubungan pelayanan terhadap *working capital turnover* PDAM?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap *net profit margin* PDAM?
2. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap *return on asset* PDAM?
3. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap *working capital turnover* PDAM?

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

1. Pemerintah

Membantu pemerintah dalam memahami pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap kinerja keuangan sehingga dapat membantu pemerintah untuk terus memperbaiki pelayanan dan kinerja keuangan PDAM.

2. Penulis dan Pembaca

Menambah pengetahuan mengenai pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap kinerja keuangan khususnya pada BUMD PDAM Tirta Musi Palembang.

3. Peneliti Lain (Mahasiswa)

Memberikan informasi dan menambah wawasan mengenai pengaruh atau hubungan antara pelayanan terhadap kinerja keuangan serta sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti pokok bahasan yang sama.

1.5. Sistematika Skripsi

Adapun sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini akan disajikan kedalam lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai alasan apa yang melandasi penulis untuk melakukan penelitian ini, yang terdiri dari latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai teori-teori yang berhubungan penelitian ini, seperti teori agensi dan konsep mengenai pelayanan publik serta kinerja keuangan perusahaan. Dalam bab ini juga dijelaskan mengenai model kerangka pemikiran beserta perumusan hipotesisnya.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini penulis akan menjelaskan mengenai ruang lingkup penelitian, rancangan penelitian, sumber data, populasi dan sampel, definisi operasional dan pengukuran variabel, dan teknik analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis menguraikan mengenai hasil penelitian dengan menguraikan terlebih dahulu sejarah singkat perusahaan; struktur organisasi perusahaan; pembagian tugas dan tanggung jawab; misi dan tujuan perusahaan; gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, aktivitas perusahaan, struktur organisasi perusahaan, uraian tugas dan tanggung jawab pada masing-masing jabatan pada PDAM Tirta Musi Palembang, yang kemudian dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian berupa hubungan antarvariabel melalui uji Kendall's Tau

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan memberikan suatu kesimpulan yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas di dalam penelitian ini dan juga memberikan saran-saran sebagai masukan kepada objek penelitian yang dapat berguna bagi pihak perusahaan, serta keterbatasan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Almilia, Luciana Spica dan Emanuel Kristijadi. 2003. "Analisis Rasio Keuangan untuk Memprediksi Financial Distress Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta". *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, Vol 7 No.2 Desember 2003.
- Elqorni. 2010. *Mengenal Teori Keagenan*. Diambil pada tanggal 15 Desember 2012 dari <http://elqorni.wordpress.com/2009/02/26/mengenal-teori-keagenan/>
- Ermayanti, Dwi. *Kinerja Keuangan Perusahaan*. Diambil pada tanggal 15 Desember 2012 dari <http://dwiermayanti.wordpress.com/2009/10/15/kinerja-keuangan-perusahaan/>
- Hapsari, Ayu Epri. 2007. *Analisis Rasio Keuangan untuk Memprediksi Pertumbuhan Laba (Studi Kasus Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Jakarta 2001-2005)*
- Helmi, Syafrizal. *Rasio-rasio Keuangan Perusahaan*. Diambil pada tanggal 15 Desember 2012 dari <http://shelmi.wordpress.com/2009/03/04/rasio-%E2%80%93-rasio-keuangan-perusahaan/>
- Indrasakti, Mochamad. 2005. *Analisis Laporan Keuangan Publik untuk Mengukur Kinerja Pemerintah Daerah*.
- Juniarti dan Evelyne. 2003. "Hubungan Karakteristik Informasi yang Dihasilkan Oleh Sistem Informasi Akuntansi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial pada Perusahaan Manufaktur di Jawa Timur". *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, Vol.5. No.2, November: 110-122.
- Muqorobin, Agus dan Moech. Nasir. 2009. "Penerapan Rasio keuangan Sebagai Alat Ukur Kinerja Perusahaan". *BENEFIT Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Volume 13, Nomor 1, Juni 2009, hlm.1-13

- Orniati, Yuli. 2009. "Laporan Keuangan sebagai Alat untuk Menilai Kinerja Perusahaan". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Tahun 14 No.3 November 2009.
- Pangaribuan, Farida dan Idar Yahya. 2010. "Analisis Laporan Keuangan Sebagai Dasar dalam Penilaian Kinerja Keuangan pada PT Pelabuhan Indonesia I Medan". *Jurnal Akuntansi 2 Fakultas Ekonomi Universitas Sumatera Utara*.
- Prasetyani, Nurul. 2009. Analisis Kinerja Pelayanan Publik Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Demak.
- Prasnanugraha, Pontie. 2007. Analisis Pengaruh Rasio-Rasio Keuangan Terhadap Kinerja Umum Bank di Indonesia.
- Prastowo dan Julianty. 2010. *Analisis Laporan Keuangan*. Edisi 3. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Riadi, Muchlisin. Pelayanan Publik. Diambil pada tanggal 13 Desember 2012 dari <http://www.kajianpustaka.com/2013/01/pelayanan-publik.html#Uax9J9fwWPI>.
- Semil, Nurmah, Susi Sulandari dan Y. Warella. 2005. "Analisis Kinerja Pelayanan Publik Instansi Pemerintah (Studi Kasus pada Kantor Pertanahan Kota Semarang)".