

**PENILAIAN KINERJA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN PASURUAN DENGAN
MENGUNAKAN PERSPEKTIF FINANSIAL DAN NON
FINANSIAL**

SKRIPSI



Oleh

**PRILIA HERDIYANI MANAFE
NIM: 10520097**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2015

**PENILAIAN KINERJA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN PASURUAN DENGAN
MENGUNAKAN PERSPEKTIF FINANSIAL DAN NON
FINANSIAL**

SKRIPSI

Diajukan kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**PRILIA HERDIYANI MANAFE
NIM: 10520097**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

2015

LEMBAR PERSETUJUAN
PENILAIAN KINERJA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN PASURUAN DENGAN
MENGGUNAKAN PERSPEKTIF FINANSIAL DAN NON
FINANSIAL

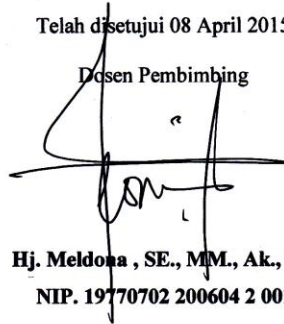
SKRIPSI

Oleh

PRILIA HERDIYANI MANAFE
NIM: 10520097

Telah disetujui 08 April 2015

Dosen Pembimbing



Hj. Meldona , SE., MM., Ak., CA
NIP. 19770702 200604 2 001

Mengetahui :

Ketua Jurusan,



Nanik Wahyuni, SE., MSi., Ak., CA
NIP. 19720322 200801 2 005

LEMBAR PENGESAHAN
PENILAIAN KINERJA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR
MINUM (PDAM) KABUPATEN PASURUAN DENGAN
MENGGUNAKAN PERSPEKTIF FINANSIAL DAN NON
FINANSIAL

SKRIPSI

Oleh

PRILIA HERDIYANI MANAFE


NIM : 10520097

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Diterima Sebagai
Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE) Pada 28
April 2015

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1. Ketua Penguji
Sri. Andriani, SE., M.Si
NIP. 19750313 200912 2 001
2. Dosen Pembimbing/ Sekretaris
Hi. Meldona, SE., MM., Ak., CA
NIP. 19770702 200604 2 001
3. Penguji Utama
Niken Nindya Hapsari, SE., MSA., Ak

()
()
()

Disahkan Oleh:

Ketua Jurusan,



Nanik Wahyuni, SE., MSi., Ak., CA
NIP. 19720322 200801 2 005

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Prilia Herdiyani Manafe
Nim : 10520097
Fakultas/ Jurusan : Ekonomi/ Akuntansi

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

PENILAIAN KINERJA DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN PASURUAN DENGAN MENGGUNAKAN PERSPEKTIF FINANSIAL DAN NON FINANSIAL

adalah hasil karya saya sendiri bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Selanjutnya apabila dikemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 10 April 2015

Hormat saya



Prilia Herdiyani Manafe

NIM: 10520097

HALAMAN PERSEMBAHAN

KARYAKU INI KUPERSEMBAHKAN UNTUK:

Ayah tersayang Arnold Manafe Dan Ibu Tercinta Fatimah

Yang selalu mendoakan untuk keberhasilanku, Atas Curahan Kasih Sayang
Serta Doa Tiada Henti dan Dukungan Baik Moril Maupun Materil serta
pengorbanannya yang begitu besar yang memberiku semangat untuk meraih
masa depan

Kakakku Lilies Angreyani Manafe dan Desriyani Wulandari Manafe serta Keponakanku dan Keluarga Besarku

Yang Menjadi Penyemangatku Untuk Segera Lulus

Dosen Pembimbingku (Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA)

Yang telah sangat sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan
nasehat serta motivasi

Eko. Hendra. Wibowo

Yang selalu memberikan semangat dan dorongan sehingga saya dapat
menyelesaikan penelitian ini

Sahabat-sahabat tercinta kosan gapika "Anys, Lida, Retno, Arik, Hikmah, Ela, Vinas, Pita, Rofi, Nurul"

Teman-Teman Akuntansi Angkatan 2010 Dan 2011

Yang Senantiasa Menemani, membantu, Menyemangati dan membawa
keceriaan dalam segala hal

Almamater Fakultas Ekonomi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

**Terima kasih untuk cinta dan kasih dari kalian semua hidupku menjadi
sangat berarti**

MOTTO

Kemajuan mustahil terjadi tanpa perubahan, dan mereka yang tak bisa mengubah pemikirannya takkan bisa mengubah apapun
(George Bernard Shaw)

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.
Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain
Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap”
(QS Al-Insyiroh: 6-8)

Sesuatu hal yang paling utama adalah kesabaran disaat
menghadapi masalah, dan selalu bersikap bijaksana dalam
menyelesaikan berbagai masalah

KATA PENGANTAR



Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Penilaian Kinerja Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pasuruan Dengan Menggunakan Perspektif Finansial Dan Non Finansial.

Shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari jaman kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din Al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudji Rahardjo, M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. Salim Al Idrus, MM., M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Nanik Wahyuni SE, M.Si., Ak, CA selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Ibu Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Orang tua saya tercinta Arnold Manafe dan Ibu Fatimah terima kasih atas kasih sayang dan do’a yang tiada henti dipanjatkan untuk keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan serta dukungan secara moril dan

materil. Kakakku tersayang (Lilies dan Desi), serta keluarga besar yang telah memberikan semangat serta bantuan kepada penulis.

7. Bapak Yoyok Widoyoko, SE selaku Direktur Utama PDAM Kabupaten Pasuruan.
8. Bapak Nurhadi, SH selaku Kepala Bagian Umum.
9. Bapak Muhammad Rusdji, SH selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan.
10. Bapak Herry Sudibyo selaku staf Public Relations.
11. Ibu Eny Kusmayanti selaku Staf Pembukuan.
12. Seluruh karyawan PDAM Kabupaten Pasuruan yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
13. Teman-teman akuntansi angkatan 2010 dan 2011 serta teman-teman kosan gapika yang selama ini memberikan semangat, do'a serta dukungan dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
14. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan ikhlas membantu proses penyelesaian skripsi.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat berterima kasih apabila pembaca bersedia memberikan kritik dan saran yang membangun guna kesempurnaan penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.

Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal' Alamin.

Malang, 10 April 2015

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK (Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Arab)	xiii

BAB. I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Batasan Penelitian	7

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Indikator Dan Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3.2 Indikator Dan Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Karyawan	58
Tabel 4.1 Pembobotan Keempat Perspektif Balanced Scorecard	89
Tabel 4.2 KPI Untuk Masing-Masing Perspektif Balanced Scorecard.....	91
Tabel 4.3 Return On Equity (ROE)	92
Tabel 4.4 Return On Investment (ROI)	93
Tabel 4.5 Rasio Beban Operasional.....	93
Tabel 4.6 Net Profit Margin (NPM).....	93
Tabel 4.7 Cash Ratio.....	97
Tabel 4.8 Current Ratio.....	97
Tabel 4.9 Quick Ratio	97
Tabel 4.10 Total Debt To Assets Ratio.....	100
Tabel 4.11 Total Debt To Equity Ratio.....	100
Tabel 4.12 Pencapaian Sasaran Strategi Pada Perspektif Keuangan	103
Tabel 4.13 Data Pelanggan PDAM Kab. Pasuruan	104
Tabel 4.14 Jumlah Pelangan Baru	104
Tabel 4.15 Jumlah Pelangan Lama	105
Tabel 4.16 Jumlah Pelangan Komplain	106
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Validitas Pelanggan	108
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Reliabilitas Pelanggan	109
Tabel 4.19 Deskripsi Jawaban Responden Pada Variabel Fasilitas Fisik Dan Peralatan Di Perusahaan	112

DAFTAR GAMBAR

Tabel 2.1 Kerangka Berfikir	46
Tabel 4.1 Struktur Organisasi	69
Tabel 4.2 <i>Dashboard Balanced Scorecard</i>	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Laporan Neraca Komparatif PDAM Kab. Pasuruan	145
Lampiran 2 Laporan L/R Komprehensif PDAM Kab. Pasuruan	146
Lampiran 3 Kuesioner Untuk Pelanggan PDAM	147
Lampiran 4 Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Pelanggan	151
Lampiran 5 Uji Validitas Dan Reliabilitas	154
Lampiran 6 Kuesioner Untuk Karyawan Kab. Pasuruan	165
Lampiran 7 Data Kuesioner Tingkat Kepuasan Karyawan	168
Lampiran 8 Uji Validitas Dan Reliabilitas	171
Lampiran 9 Daftar Pertanyaan Wawancara	179

ABSTRAK

Prilia Herdiyani Manafe. 2015, SKRIPSI. Judul: “Penilaian Kinerja Di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Pasuruan Dengan Menggunakan Perspektif Finansial dan Non Finansial”

Pembimbing : Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA

Kata Kunci : Perspektif Finansial, Perspektif Non Finansial

PDAM merupakan perusahaan yang bertugas untuk memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat. Untuk memberikan pelayanan yang baik diperlukan suatu penilaian kinerja untuk meningkatkan kualitas kinerja perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja PDAM dengan menggunakan perspektif finansial dan non finansial.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif diskriptif. Data dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan dengan cara mengukur atas masing-masing perspektif yaitu perspektif finansial dan non finansial yang terdiri dari pelanggan, bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PDAM Kabupaten Pasuruan secara keseluruhan sudah baik, hal tersebut ditunjukkan dengan perolehan nilai yang tinggi dari masing-masing perspektif. Dari perspektif keuangan untuk mengukur rasio rentabilitas, rasio yang menunjukkan peningkatan tertinggi adalah ROI sebesar 3,72% dari pada rasio lainnya yaitu ROE, rasio beban operasional dan NPM. Rasio likuiditas yang terdiri dari *cash rasio*, *quick rasio* dan *current rasio* mengalami peningkatan pada tahun 2012 sebesar 5,54%, 9,53% dan 10,01%. Selanjutnya Rasio solvabilitas terdiri dari *debt to assets rasio* dan *debt to equity rasio* mengalami peningkatan tahun 2013 sebesar 5,24% dan 164,47%. Untuk perspektif pelanggan yang diukur menggunakan kuesioner menunjukkan nilai indeks kepuasan pelanggan yang tertinggi dengan kriteria puas yaitu 62,5%. Selain itu dilihat dari akuisisi dan retensi pelanggan menunjukkan bahwa perusahaan mampu mempertahankan pelanggannya, tetapi disisi lain terjadi peningkatan jumlah komplain pelanggan. Pada perspektif bisnis internal perusahaan telah melakukan pelayanan yang baik terhadap pelanggan. Dan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan secara keseluruhan baik, namun terjadi peningkatan jumlah karyawan yang mengundurkan diri pada tahun 2012 dan menurunnya produktifitas karyawan pada tahun 2013.

ABSTRACT

Manafe, Prilia Herdiyani. 2015, *THESIS*. Title: “*Performance Assessment on The Regional Water Utility Company (PDAM) in Pasuruan Regency Through Financial And Non-Financial Perspective*”

Advisor : Hj. Meldona, SE., MM., Ak., CA

Keywords : *Financial Perspective, Non-Financial Perspective*

PDAM is a company which is responsible to provide clean water for the society. In order to give a good service, a performance appraisal is needed to improve the company performance. This research aims to know the performance of PDAM through financial and non-financial perspective.

This research employs descriptive qualitative approach. The data are collected by observation, interview, questionnaires and documentation. The data analysis is conducted by measuring each perspective, the financial and non-financial perspective, which consists of customers, internal business, learning, and growth.

The result of the research shows that, overall, the performance of PDAM in Pasuruan Regency is good. It is indicated by the high value acquisition from each perspective. Based on the financial perspective to measure the profitability ratio, the ratio indicating the highest increase is ROI, 3,72%, compared to other ratios namely ROE, operating expenses ratio, and NPM. Liquidity ratio that consists of cash, quick, and current ratio are increased in 2012 with percentage numbers of 5,54%, 9,53% and 10,01%. Meanwhile, solvency ratio which consists of debt to assets ratio and debt to equity ratio is increased to 5,24% and 164,47% in 2013. The customers perspective which is measured using questionnaires shows the index value of the highest customers satisfaction criteria that is 62,5%. In addition, as seen from customers' acquisition and retention, the company is able to retain its customers, but there is an increase in customer complaints number. Based on the company internal business perspective, the company has given good services for the customers. The learning and growth perspective show a good performance, overall. However, the number of employees who resign in 2012 and the declining productivity of employees by 2013 are increased.

مستخلص البحث

فري ليا هرديانى منافى، ٢٠١٥. تميم التكريس في شركة الماء للدولة (PDAM) باستخدام النظرية المالية وغير المالية. البحث الجامعي. قسم المحاسبة كلية الإقتصاد بجامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانق. المشرفة: الحاجة ميلدونا الماجستير.

الكلمات الرئيسية: النظرية المالية وغير المالية.

شركة الماء للدولة (PDAM) هي الشركة التي تعطي خدمة الماء الصافي للمجتمع. لذلك تحتاج الخدمة المتأخرة إلى تميم التكريس لتنمية جودة التكريس للشركة. ويهدف هذا البحث معرفة كيفية التكريس شركة الماء للدولة (PDAM) على نحو نظرية المالية وغير المالية.

واستخدم هذا البحث المدخل الكيفي والوصفي. وجمع البيانات بالملاحظة والمقابلة والإستبانة، والوثائق. أما تحليل البيانات هو التقييس على كل النظرية الثانية وهي النظرية المالية والنظرية غير المالية التي تتكون من المشتركين والشغل الداخلي، والنمية.

وتنتج هذا البحث هي على شكل عام أن تكريس شركة الماء للدولة (PDAM) في باسوروان جيد، لانه قد نال قيمة مرتفعة حول كل النظرية. وأما من ناحية المالية فالنسبة المرتفعة هي ROI وهو دل على ٣٠,٧٢% عن نسبة أخرى هو ROE، ونسبة الحمل على استعداد للعمل وNPM. أما نسبة السيولة التي تتكون عن نقد النسبة وسرعة النسبة والنسبة الجديدة كانت مرتفعة في سنة ٢٠١٢ م حول ٥,٤٥%، و ٩,٥٣% و ١٠,٠١%. والنسبة سولفى باليتاس (Solvabilitas) التي تتكون من النسبة *Debt to assets* و النسبة *debt to equity* هما مرتفعة في سنة ٢٠١٣ م حول ٥,٢٤% و ١٦٤,٤٧%. ومن ناحية المشتركين التي قيس بالاستبانة دلت على أن التميم الففهرسة جيدة ومرتفعة وهو ٦٢,٥%. من ناحية أخرى، عند ما نظرت من إختراع ودفن، يدل المشتركين على أن الشركة تستطيع أن تثبت المشتركين، ولكن الإرتفاع لاقتنع من المشتركين. ومن النظرية الشغلية الداخلية، أن خدمة الشركة على المشتركين جيدة وكذلك من النظرية التعليمية والنمية، بل هناك زيادة الموظفين الذين يخرجون في سنة ٢٠١٢ م وأيضاً انخفاض إنتاج العملاء في سنة ٢٠١٣ م.