

**PENGARUH JUMLAH PELANGGAN DAN TARIF TAGIHAN TERHADAP
TINGKAT PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) KOTA
BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

OLEH :

**MANNA WASSALWA
NPM : 1702110202**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
BANDA ACEH
2021**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 25 Agustus 2021

TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

MANNA WASSALWA
NPM : 1702110202

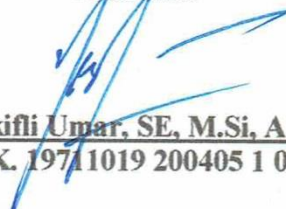
Dengan judul:

**PENGARUH JUMLAH PELANGGAN DAN TARIF TAGIHAN
TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero)
KOTA BANDA ACEH**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

Ketua Program Studi
Akuntansi


Zulkifli Umar, SE, M.Si, Ak, CA.
NIK. 19711019 200405 1 001

Pembimbing I


Irmawati, SE, M.Si, Ak, CA.
NIK. 19750211 200406 2 001

Pembimbing II


Budi Safatul Anam, SE, M.Si.
NIK. 19790607 201709 2 001

Mengetahui,
Dekan,


Drs. Tarmizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
FAKULTAS EKONOMI
(TERAKREDITASI)

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 25 Agustus 2021

TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

MANNA WASSALWA
NPM : 1702110202

Dengan judul:

**PENGARUH JUMLAH PELANGGAN DAN TARIF TAGIHAN
TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero)
KOTA BANDA ACEH**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 17 Juli 2021

Menyetujui / Mengesahkan :
Komisi Ujian

Ketua

Drs. Tarnizi Gadeng, SE, M.Si, MM.
NIK. 19700408 199401 1 001

Sekretaris

H. Zulkifli Umar, SE, M.Si, Ak, CA.
NIK. 19711019 200405 1 001

Anggota

Irmawati, SE, M.Si, Ak, CA.
NIK. 19750211 200406 2 001

Anggota

Budi Safatul Anam, SE, M.Si.
NIK. 19790607 201709 2 001

Mengetahui
Ketua Program Studi Akuntansi



H. Zulkifli Umar, SE, M.Si, Ak, CA.
NIK. 19711019 200405 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“SAYA YANG BERTANDA TANGAN DI BAWAH INI MENYATAKAN BAHWA SKRIPSI INI TELAH DITULIS DENGAN SESUNGGUH-SUNGGUHNYA DAN TIDAK ADA BAGIAN YANG MERUPAKAN PENJIPLAKAN KARYA ORANG LAIN DI PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH, APABILA DI KEMUDIAN HARI TERBUKTI BAHWA PERNYATAAN INI TIDAK BENAR MAKA SAYA SANGGUP MENERIMA HUKUMAN/SANKSI SESUAI PERATURAN YANG BERLAKU”

Banda Aceh, 25 Agustus 2021
Yang Menyatakan



MANNA WASSALWA

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MANNA WASSALWA
NPM : 1702110202
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh **Hak Bebas Royalty Non Eklusif (Non-Exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

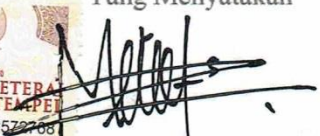
PENGARUH JUMLAH PELANGGAN DAN TARIF TAGIHAN TERHADAP PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PT. PLN (Persero) KOTA BANDA ACEH

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan) dengan Hak Royalty Non-Eksklusif ini Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 25 Agustus 2021

Yang Menyatakan



MANNA WASSALWA

KATA PENGANTAR

BISMILLAHIRRAHMANIRRAHIM

Alhamdulillah Rabbil ‘alamiin, puji syukur penulis persembahkan kepada Allah SWT yang senantiasa mencurahkan taufiq, dan hidayah-Nya, serta Shalawat beriring salam kepada Rasulullah Muhammad SAW yang telah menuntun perjalanan kehidupan manusia menuju alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan sehingga tugas akhir yang berjudul **“Pengaruh Jumlah Pelanggan dan Tarif Tagihan Terhadap Tingkat Profitabilitas pada Perusahaan PT. PLN (Persero) Kota Banda Aceh ”** ini dapat diselesaikan pada waktunya. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada program sarjana, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Pada proses penyelesaian tugas akhir ini penulis banyak menerima bantuan dan dukungan baik secara material maupun spiritual dari berbagai pihak. Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih sebesar-besarnya kepada keluarga dan teman-teman dalam meluangkan waktu dan pikiran di tengah kesibukannya, memberikan arahan dan dukungan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya, dan selanjutnya ucapan terimakasih juga penulis ucapkan kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Kedua Orang tua penulis, Ayahanda Darmawan dan Ibunda Sri Rezeki Haryanti, yang selalu mendoakan dan membimbing penulis sejak kecil hingga saat ini.
3. Kedua Adik Penulis, Salsabilana dan Zahwa Sandra Nariswa yang selama ini turut menemani, membantu dan memberi semangatnya kepada penulis dari kecil, besar bersama, tumbuh kembang bersama dalam satu keluarga yang utuh, sehingga sampai penulis bias seperti sekarang ini.
4. Bapak Drs. Tarmizi Gadeng, SE,M.Si.MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Bapak Zulkifli Umar, SE,M.Si, AK, CA. Selaku Ketua Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
6. Ibu Irmawati, SE. M.Si. dan Bapak Budi Safatul Anam, SE. M.Si Selaku pembimbing yang telah memberikan begitu banyak waktu luang, arahan, bimbingan dan nasehat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh khususnya staf pengajar pada jurusan Akuntansi yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
8. Kepada General Manager PT. PLN (Persero) UIW Aceh yang telah memberi arahan dan membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada diri sendiri karena telah berjuang sampai sejauh ini dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

10. Dan terima kasih kepada kerabat saya Gea Septa Adinda, Maulida, dan kerabat-kerabat lainnya yang tidak bisa saya tuliskan satu persatu yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan kemuliaan yang setimpal atas jasa dan budi baik kepada semua pihak yang telah terlibat dalam penulisan tugas akhir ini. Dengan segala kerendahan hati, penulis memohon maaf atas ketidak sempurnaan dan keterbatasan dalam penyajian tugas akhir ini. Amin Yarabbal'amin.

Banda Aceh, 06 Agustus 2021
Penulis,

Manna Wassalwa
1702110092

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Daftar Isi	iv
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Abstrak	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Pengertian Tarif Tenaga Listrik (TTL)	7
2.1.2 Dasar Tarif Tenaga Listrik (TTL)	8
2.2 Analisis Profitabilitas	12
2.2.1 Pengertian Profitabilitas	12
2.2.2 Tujuan dan Manfaat Rasio Profitabilitas	14
2.2.3 Rasio Profitabilitas	15
2.2.3.1 <i>Gross Profit Margin (Margin Laba Kotor)</i>	16
2.2.3.2 <i>Net Profit Margin(NPM)</i>	17
2.2.3.3 <i>Retrun on Invesment(ROI)</i>	17
2.2.3.4 <i>Retrun on Equity(ROE)</i>	18
2.2.4 Pengertian Laporan Keuangan	18
2.2.5 Tujuan Laporan Keuangan	19
2.2.6 Jumlah Pelanggan.....	19
2.2.6.1 Pengertian Jumlah Pelanggan	19
2.2.6.2 Kualitas Pelayanan	21
2.3 Penelitian Sebelumnya	23
2.4 Kerangka Pikiran	27
2.5 Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Desain Penelitian	31
3.1.1 Jenis Penelitian	32
3.1.2 Horizon Waktu	33
3.1.3 Unit Analisis.....	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	34
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	35

3.4	Defini dan Operasionalisasi Variabel.....	
3.5	Teknik Analisis Data.....	
3.6	Rancangan Pengujian Hipotesis	
DAFTAR PUSTAKA		37

Daftar Tabel

Table 2.3 Penelitian sebelumnya	26
Table 3.1 data Pelanggan pada PT. PLN (Persero) UIW Aceh	33
Table 3.2 Definisi Operasional Variabel	34

Daftar Gambar

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran	29
-------------------------------------	----

**PENGARAH JUMLAH PELANGGAN DAN TARIF TAGIHAN
TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PADA PERUSAHAAN PT.
PLN (Persero) KOTA BANDA ACEH**

MANNA WASSALWA
NPM : 1702110202

Pembimbing :1) Irmawati, SE, M.Si
2) Budi Safatul Anam, SE, M.Si

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh jumlah pelanggan dan tarif tagihan terhadap tingkat profitabilitas pada PT. PLN (Persero) kota Banda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Terdapat 10 PT PLN kota Banda Aceh yang dijadikan sampel. Pengambilan sampel ini, dilakukan dengan teknik pengambilan sampel jenuh (sensus). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa variabel jumlah pelanggan dan tarif anggaran berpengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas dimana nilai beta tidak sama dengan nol ($\beta \neq 0$). Jumlah pelanggan berpengaruh positif terhadap tingkat profitabilitas dengan nilai beta tidak sama dengan nol ($\beta \neq 0$), dimana nilai koefisien beta sebesar 6.208. Tarif anggaran berpengaruh negative terhadap tingkat profitabilitas dengan nilai beta tidak sama dengan nol ($\beta \neq 0$) dimana nilai koefisien beta tarif tagihan sebesar -4.775.

**Kata kunci : Jumlah Pelanggan, Tarif Tagihan, Tingkat Profitabilitas
PT PLN (Persero).**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang jasa dituntut untuk mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Karena setiap perusahaan jasa memiliki cara tersendiri untuk dapat mempertahankan pelanggannya. Pada perusahaan jasa tidak hanya menawarkan produk akan tetapi mereka pun menawarkan jasa, maka perusahaan jasa harus mengutamakan yang namanya kualitas, karena kualitas merupakan salah satu faktor yang menentukan pemilihan produk dan jasa bagi konsumen. Disamping itu, kondisi konsumen sekarang ini, sebagian telah atau sedang beralih menjadi konsumen yang berbasis pengetahuan (*knowledge economy and society*) sehingga menuntut tawaran-tawaran yang lebih berkualitas, selain itu bagi perusahaan, kunci kearah profitabilitas bukan lagi volume penjualan melainkan untuk melahirkan kepuasan pelanggan untuk jangka waktu yang panjang.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang ada di Indonesia sangat berpengaruh dalam perkembangan dunia usaha dan masyarakat dalam menjalankan usahanya karena kebanyakan dari perusahaan milik pemerintah tersebut telah memonopoli beberapa bidang usaha yang mengatur kehidupan dan kebutuhan hidup masyarakat banyak. Oleh karena itu, dalam mengatur dan menjalankan usahanya,

BUMN diatur dan dikelola oleh pemerintah karena sangat berhubungan dengan nasib masyarakat Indonesia.

Berdasarkan survey awal pada tanggal 05 Januari 2021 PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan salah satu Perusahaan Milik Negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan penjualan tenaga listrik satu-satunya di Indonesia. Peningkatan kebutuhan listrik melonjak dengan tinggi dan cepat, khususnya kebutuhan bagi industri dan diiringi pula dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi lebih tinggi lagi sebagai akibat dari meningkatnya pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam melakukan kegiatannya PLN menyediakan bagian pelayanan pelanggan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan.

PT. PLN yang berstatus Persero merupakan badan usaha yang bergerak dalam bidang penyediaan tenaga listrik. Penyediaan tenaga listrik tersebut meliputi kegiatan pembangkitan, penyaluran, dan distribusi serta melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik serta pengembangan penyediaan listrik sesuai perundang-undangan yang berlaku. Menurut catatan dan data yang ada, dilihat dari kenaikan jumlah pelanggan dan kapasitas pembangkitnya, sejak 30 tahun terakhir PLN berkembang sangat pesat. Setelah melewati masa krisis dari 1998 sampai 2003, kedepannya PLN kembali tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan dan dinamika masyarakat.

Pemenuhan kebutuhan energi listrik di Kota Banda Aceh sebagian besar dipenuhi oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) Distribusi Aceh-Sumatra Utara. Jumlah pelanggan PLN dan distribusi listrik PLN kepada pelanggan setiap tahunnya cenderung mengalami peningkatan seiring dengan bertambahnya penduduk dan berbagai fasilitas serta infrastruktur.

PT. PLN (Persero) memiliki suatu falsafah perusahaan, yaitu menerangi Indonesi, memajukan Bangsa, falsafah tersebut melandasi keyakinan perusahaan, bahwa perusahaan bukan sekedar penyedia energi listrik akan tetapi juga berkontribusi pada pengembangan masyarakat produktif dan peningkatan kualitas. Merumuskan tujuan memaksimalkan kebutuhan konsumen, perusahaan yang bergerak di bidang penyedia listrik ini perlu memberikan kebijakan- kebijakan dari segi sistem penagihan rekening listrik. Sebagaimana yang diketahui saat ini sistem perhitungan rekening listrik di Indonesia saat ini masih menggunakan sistem manual, yaitu dengan kilowatt-hour (kWh) meter analog (jarum yang bergerak pada skala yang mengindikasikan pengukuran) sehingga perlu petugas pembaca meter untuk melakukan pencatatan data dan tranfer ke database perusahaan penyedia energi listrik yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN). Sistem perhitungan yang masih manual ini sering menghasilkan masalah, di beberapa tempat yang jaraknya jauh atau pelosok, pada beberapa kasus rumah-rumah tersebut sering tidak ditangani oleh petugas. Petugas tersebut biasanya datang 3 bulan sekali sehingga biasanya biaya rekening listrik akan membengkak pada akhir bulan ke-3. Meski sudah ada beberapa

konsumen besar terutama golongan industri dan bisnis besar yang sudah menggunakan AMR (Automatic Meter Reading).

AMR atau *Automatic Meter Reading* merupakan suatu alat pengukur konsumsi daya listrik yang dapat secara otomatis dan real time 2 mentransfer data berupa banyaknya konsumsi daya yang dikonsumsi oleh pelanggan tersebut ke dalam database PLN. Dengan AMR (*Automatic Meter Reading*) ini PLN bisa mengamati konsumsi listrik pelanggan secara langsung atau real time sehingga mempermudah untuk perhitungan biaya konsumsi listrik pada saat LWBP (Luar Waktu Beban Puncak) dan WBP (Waktu beban Puncak). Dengan AMR (*Automatic Meter Reading*) ini, PLN juga dapat mengetahui tingkah laku konsumsi listrik pada suatu perusahaan atau industri sehingga mempermudah dalam penentuan profil beban dari perusahaan tersebut. Dengan demikian PLN akan lebih mudah melakukan kontrol dan pengawasan konsumsi energi listrik dan dapat mencegah terjadinya pencurian ataupun kecurangan pada konsumen. PT. PLN (Persero) harus menyesuaikan tingkat kekuatan finansial dan sumber daya manusia pada masyarakat dari berbagai aspek. Dari hal tersebut di atas maka penulis mencoba untuk mengetahui **”Pengaruh jumlah pelanggan dan tarif tagihan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan PT. PLN (persero) Unit Induk Wilayah Aceh”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, penulis mendapatkan beberapa masalah dalam penelitiannya, yaitu :

1. Apakah jumlah pelanggan dan tarif tagihan secara simultan berpengaruh terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh
2. Apakah jumlah pelanggan secara parsial berpengaruh terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh
3. Apakah tarif tagihan berpengaruh secara parsial terhadap Tingkat Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh

1.3 Tujuan penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah jumlah pelanggan dan tarif tagihan berpengaruh terhadap Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero)
2. Untuk mengetahui apakah jumlah pelanggan berpengaruh terhadap Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero)
3. Untuk mengetahui apakah tarif tagihan berpengaruh terhadap Profitabilitas Perusahaan PT. PLN (persero).

1.4 Manfaat penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Untuk memberi pengetahuan tentang bagaimana sistem kerja pada PT. PLN (Persero) UIW Aceh khususnya mengenai jumlah pelanggan dan biaya tagihan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan tersebut.

2. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan yang selanjutnya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja khususnya dalam bidang keuangan.

3. Bagi Akademis dan Masyarakat

Hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan tentang bagaimana sistem kerja pada PT. PLN (Persero) UIWAceh khususnya mengenai jumlah pelanggan dan biaya tagihan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan tersebut. Dan diharapkan dapat bermanfaat untuk melakukan penelitian lebih mendalam, sebagai bahan referensi dan sebagai penambah wawasan bagi para pembaca pada khususnya.Dan bagi masyarakat yaitu meningkatkan kesejahteraan khususnya dibidang kelistrikan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Tarif tenaga listrik (TTL)

Berdasarkan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 dalam pasal 1 (satu) menerangkan bahwa Tarif Tenaga Listrik adalah tarif tenaga listrik untuk konsumen yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara. Sedangkan tenaga listrik dihasilkan di pusat- pusat pembangkit listrik seperti PLTA, PLTU, PLTG, PLTGU, PLTP dan PLTD dengan tegangan yang biasanya merupakan tegangan menengah 20 kV. Pada umumnya pusat pembangkit tenaga listrik berada jauh dari pengguna tenaga listrik, untuk mentransmisikan tenaga listrik dari pembangkit ini, maka diperlukan penggunaan saluran tegangan tinggi (STET) 150/70 kV, atau saluran tegangan ekstra tinggi (STET) 500 kV.

Tegangan yang lebih tinggi ini diperoleh dengan transformator penaik tegangan (*step up transformer*). Pemakaian tegangan tinggi ini diperlukan untuk berbagai alasan efisiensi, antara lain, penggunaan penampang penghantar menjadi efisien, karena arus yang mengalir akan menjadi lebih kecil, ketika tegangan tinggi diterapkan. Setelah saluran transmisi mendekati pusat pemakaian tenaga listrik, yang dapat merupakan suatu daerah industri atau suatu kota, tegangan melalui gardu induk (GI) diturunkan menjadi tegangan menengah (TM) 20 kV.

Setiap gardu induk (GI) sesungguhnya merupakan pusat beban (PB) untuk suatu daerah pelanggan tertentu, bebannya berubah-ubah sepanjang 7 waktu sehingga daya yang dibangkitkan dalam pusat-pusat listrik harus selalu berubah. Perubahan daya yang dilakukan di pusat pembangkit ini bertujuan untuk mempertahankan tenaga listrik tetap pada frekuensi 60 Hz. Proses perubahan ini dikoordinasikan dengan Pusat Pengaturan Beban (P3B). Tegangan menengah dari gardu induk (GI) ini melalui saluran distribusi primer disalurkan ke gardu-gardu distribusi (GD) atau pemakai tegangan menengah. Dari saluran distribusi primer, tegangan menengah (TM) diturunkan menjadi tegangan rendah (TR) 220/380 V melalui gardu distribusi (GD). Disimpulkan bahwa tarif tenaga listrik (TTL) adalah besarnya biaya yang harus dikeluarkan dikarenakan pemakaian jasa pelayanan berupa listrik.

2.1.2 Dasar tarif tenaga listrik (TTL)

Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2016 Tentang Tarif Tenaga Listrik Yang Disediakan Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero). Dalam Pasal 1 peraturan Menteri ini yang dimaksud dengan Tarif tenaga listrik adalah tariff tenaga listrik untuk konsumen yang disediakan oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Dalam Pasal 2 Tarif tenaga listrik ditetapkan berdasarkan golongan tarif yaitu :

1. Tarif Tenaga Listrik ditetapkan berdasarkan golongan tariff
2. Tarif Tenaga Listrik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
 - a. Tarif tenaga listrik regular; dan
 - b. Tarif tenaga listrik prabayar.

3. Tarif tenaga listrik regular sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a merupakan tarif tenaga listrik yang dibayarkan setelah pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.
4. Tarif tenaga listrik prabayar sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) huruf b merupakan tarif tenaga listrik yang dibayarkan sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen.

Dalam pasal 3 Tarif tenaga listrik prabayar yaitu merupakan tarif tenaga listrik sebelum pemakaian tenaga listrik oleh konsumen. Terdapat beberapa tarif tenaga listrik yaitu sebagai berikut :

1. Tarif tenaga listrik untuk keperluan pelayanan sosial terdiri atas :
 - a. Golongan tarif untuk keperluan pemakaian sangat kecil pada tegangan rendah dengan daya 220 VA (S-1/TR);
 - b. Golongan tarif untuk keperluan pelayanan sosial kecil sampai dengan sedang pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA sampai dengan 200 kVA (S-2/TR);
 - c. Golongan tarif untuk keperluan pelayanan sosial besar pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (S-3/TM);
2. Tarif tenaga listrik untuk keperluan rumah tangga, terdiri atas :
 - a. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga kecil pada tegangan rendah, dengan daya sampai dengan 450 VA, 900 VA, 1.300 VA dan 2.200 VA (R-2/TR);
 - b. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga menengah pada tegangan rendah, dengan daya 3.500 sampai dengan 5.500 VA (R-2/TR);
 - c. Golongan tarif untuk keperluan rumah tangga besar pada tegangan rendah, dengan daya 6.600 VA ke atas (R-3/TR);
Rp1.467,28 /kWh untuk pelanggan tegangan rendah, yaitu R-1 Rumah tangga kecil dengan daya 1300 VA, R-1 Rumah tangga kecil dengan daya 2200 VA, R-1 Rumah Tangga menengah dengan daya 3.500-5.500 VA, R-1 Rumah tangga besar dengan daya 6.600 VA ke atas.
3. Tarif tenaga listrik untuk keperluan bisnis, terdiri atas ;
 - a. Golongan tarif untuk keperluan bisnis kecil pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA sampai dengan 5.500 VA (B-1/TR);
 - b. Golongan tarif untuk keperluan bisnis menengah pada tegangan rendah, dengan daya 6.600 VA sampai dengan 200 kVA (B-2/TR);
 - c. Golongan tarif untuk keperluan bisnis besar pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (B-3/TM);
 1. Golongan tarif keperluan bisnis :
 - a. B-1/TR 250 VA s.d. 2.200 VA Golongan tarif untuk keperluan bisnis kecil.

- b. B-2/TR di atas 2.200 VA s.d. 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan bisnis menengah.
 - c. B-3/TM di atas 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan bisnis besar.
 - d. P-1/TR 250 VA s.d. 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan kantor pemerintah kecil dan sedang.
 - e. P-2/TM di atas 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan kantor pemerintah besar.
 - f. P-3/TR Golongan tarif untuk keperluan penerangan jalan umum.
 - g. T/TM di atas 200 kVA Golongan tarif untuk traksi diperuntukkan bagi Perusahaan Perseroan (PERSERO) PT Kereta Api Indonesia.
 - h. C/TM di atas 200 kVA Golongan tarif curah (bulk) untuk keperluan penjualan secara curah (bulk) kepada Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan untuk Kepentingan Umum (PIUKU).
 - i. M/TR, TM, TT Golongan tarif multiguna diperuntukkan hanya bagi pengguna listrik yang memerlukan pelayanan dengan kualitas khusus dan yang karena berbagai hal tidak termasuk dalam ketentuan golongan tarif S, R, B, I dan P.
4. Tarif tenaga listrik untuk keperluan industri, terdiri atas ;
- a. Golongan tarif untuk keperluan industri kecil/industri rumah tangga pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA sampai dengan 14 kVA (I- 1/TR);
 - b. Golongan tarif untuk keperluan industri sedang pada tegangan rendah, dengan daya di atas 14 kVA sampai dengan 200 kVA (I-2/TR); 11
 - c. Golongan tarif untuk keperluan industri menengah pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (I-3/TM); d. Golongan tarif untuk keperluan industri besar pada tegangan tinggi, dengan daya 30.000 kVA ke atas (I-4/TT);
1. Golongan tariff untuk industri :
- a. I-1/TR 450 VA s.d. 14 kVA Golongan tarif untuk keperluan industri kecil/rumah tangga.
 - b. I-2/TR di atas 14 kVA s.d. 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan industri sedang.

- c. I-3/TM di atas 200 kVA Golongan tarif untuk keperluan industri menengah.
 - d. I-4/TT 30.000 kVA ke atas Golongan tarif untuk keperluan industri besar.
- 5. Tarif tenaga listrik untuk keperluan Kantor Pemerintah dan Penerangan Jalan Umum, terdiri atas ;
 - a. Golongan tarif untuk keperluan Kantor Pemerintah kecil pada tegangan rendah, dengan daya 450 VA sampai dengan 5.500 VA (P-1/TR);
 - b. Golongan tarif untuk keperluan Kantor Pemerintah sedang pada tegangan rendah, dengan daya 6.600 VA sampai dengan 200 kVA (P- 1/TR); 12
- 6. Tarif tenaga listrik untuk keperluan Traksi pada tegangan menengah,dengan daya di atas 200 kVA (T/TM) diperuntukkan bagi perusahaan kereta listrik,
- 7. Tarif tenaga listrik untuk keperluan penjualan Curah pada tegangan menengah, dengan daya di atas 200 kVA (C/TM) diperuntukkan bagi pemegang izin Usaha Penyediaan Tenaga Listrik,
- 8. Tarif tenaga listrik untuk keperluan Layanan Khusus pada tegangan
- 9. Rendah, tegangan menengah, dan tegangan tinggi (L/TR, TM, TT),
- 10. Diperuntukkan hanya bagi pengguna listrik yang memerlukan pelayanan dengan kualitas khusus dan karena berbagai hal yang tidak termasuk dalam ketentuan golongan tarif sosial, rumah tangga, bisnis, industri, kantor pemerintah, dan penerangan jalan umum, traksi dan curah.

Ketentuan mengenai teknis pelaksanaan tarif tenaga listrik reguler dan tarif tenaga listrik prabayar ditetapkan oleh Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN). Faktor untuk penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment) menggunakan data realisasi 1 (satu) bulan pada bulan kedua sebelum pelaksanaan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjusment). Penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment) berpedoman pada ketentuan dan formula yang merupakan bagian tak terpisahkan dari Peraturan Menteri. Direksi Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN)

melaporkan penyesuaian tarif tenaga listrik (tariff adjustment) kepada Menteri setiap bulan.

Pada pasal 7 Direktur Jenderal melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan Peraturan Menteri ini, termasuk pembinaan dan pengawasan terhadap peningkatan ;

1. Efisiensi perusahaan,
2. Mutu, keandalan, dan keamanan penyediaan tenaga listrik, dan
3. Pelayanan kepada konsumen.

Ketika Peraturan Menteri ini mulai berlaku, Peraturan Menteri energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 09 Tahun 2014 tentang Tarif Tenaga Listrik yang disediakan oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya mineral Nomor 19 Tahun 2014, dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Menteri ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

2.2 Analisis Profitabilitas

2.2.1 Pengertian Profitabilitas

Profit dalam kegiatan operasional perusahaan merupakan elemen penting untuk menjamin kelangsungan hidup perusahaan pada masa yang akan datang. Keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari kemampuan perusahaan untuk dapat bersaing dipasar. Profitabilitas ataupun keuntungan pada perusahaan dapat diukur

dengan *profit*. Setiap perusahaan mengharapkan profit yang maksimal. Laba merupakan alat ukur utama kesuksesan suatu perusahaan. Profitabilitas adalah hasil akhir dari sejumlah kebijakan dan keputusan yang oleh perusahaan atau kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba, (Harahap, 2011:300).

Menurut Sartono (2010:122) menyatakan bahwa profitabilitas adalah kemampuan perusahaan memperoleh laba dalam hubungannya dengan penjualan, total aktiva maupun modal sendiri. Keuntungan atau profitability ratios adalah rasio yang digunakan untuk mengukur efisiensi pengguna aktiva perusahaan atau merupakan kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu (biasanya semesteran, triwulanan dan lain-lain) untuk melihat kemampuan perusahaan dalam beroperasi secara efisien.

Yulia dkk (2018:40) menjelaskan bahwa penilaian profitabilitas keuangan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan oleh pihak manajemen agar dapat memenuhi kewajibannya terhadap para penyandang dana dan juga untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satu alat yang dipakai untuk mengetahui kondisi keuangan, dalam hal ini tingkat kesehatan suatu perusahaan adalah berwujud laporan keuangan yang disusun pada setiap akhir periode yang berisi pertanggungjawaban dalam bidang keuangan atas berjalannya suatu usaha.

Laporan finansial merupakan hasil dari proses akuntansi yang dapat digunakan sebagai alat berkomunikasi antara data finansial atau aktivitas suatu perusahaan dengan pihak-pihak lain yang berkepentingan dengan data atau aktivitas tersebut. Pada dasarnya profitabilitas seharusnya mendapat perhatian penting karena

untuk melangsungkan hidupnya suatu perusahaan harus berada dalam keadaan yang menguntungkan. Tanpa adanya keuntungan (*profit*) maka akan sulit bagi perusahaan untuk menarik modal dari luar (Kasmir, 2014:196).

Untuk mendapatkan laba (*profit*) suatu perusahaan tinggi harus memperhatikan unsur yang terkait dengan laba, adapun unsur-unsur laba diantaranya pendapatan, beban dan biaya. Profitabilitas merupakan rasio yang digunakan untuk menghitung nilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan rasio ukuran tingkat efektivitas manajemen suatu perusahaan yang ditunjukkan lewat laba penjualan dan pendapatan investasi. Intinya adalah penggunaan rasio ini menggunakan efisiensi perusahaan Profitabilitas dapat menunjukkan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu. Profitabilitas juga merupakan tingkat keuntungan bersih yang mampu diraih oleh perusahaan pada saat menjalankan operasinya (Sudarsi dkk, 2018:145).

ROA merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam memperoleh keuntungan (laba) secara keseluruhan. Semakin besar ROA suatu bank, semakin besar pula tingkat keuntungan yang dicapai bank tersebut dan semakin baik pula posisi bank tersebut dari segi penggunaan asset (Amalia, 2016:9).

2.2.2 Tujuan dan Manfaat Rasio Profitabilitas

Kasmir (2014:196) menjelaskan bahwa rasio profitabilitas memiliki tujuan dan manfaat, tidak hanya bagi pihak pemilik usaha dan manajemen, tetapi juga bagi

pihak di luar perusahaan, terutama pihak- pihak yang memiliki hubungan atau kepentingan dengan perusahaan. Tujuan penggunaan rasio profitabilitas bagi perusahaan, maupun bagi pihak luar perusahaan, yaitu:

1. Untuk mengukur atau menghitung laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode tertentu.
2. Untuk menilai posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
3. Untuk menilai perkembangan laba dari waktu ke waktu.
4. Untuk menilai besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri.
5. Untuk mengukur produktivitas seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri dan tujuan lainnya.

Lebih lanjut Kasmir (2014:199) menjelaskan manfaat yang diperoleh adalah untuk :

1. Mengetahui besarnya tingkat laba yang diperoleh perusahaan dalam satu periode.
2. Mengetahui posisi laba perusahaan tahun sebelumnya dengan tahun sekarang.
3. Mengetahui perkembangan laba dari waktu ke waktu.
4. Mengetahui besarnya laba bersih sesudah pajak dengan modal sendiri.
5. Mengetahui produktivitas dari seluruh dana perusahaan yang digunakan baik modal pinjaman maupun modal sendiri dan manfaat lainnya.

2.2.3 Rasio Profitabilitas

Tujuan akhir yang ingin dicapai suatu perusahaan yang terpenting adalah memperoleh laba atau keuntungan yang maksimal. Untuk mengukur tingkat keuntungan suatu perusahaan digunakan rasio profitabilitas. Menurut Kasmir (2014:190) Rasio Profitabilitas merupakan rasio untuk menilai kemampuan perusahaan dalam mencari keuntungan. Lebih lanjut Brigham dan Houston (2015:107) menjelaskan bahwa sekelompok rasio yang menunjukkan gabungan efek-efek dari likuiditas, manajemen aktiva, dan utang pada hasil operasi. Rasio ini

meliputi margin laba atas penjualan, rasio kemampuan dasar untuk menghasilkan laba, tingkat pengembalian atas total aktiva, dan tingkat pengembalian ekuitas saham biasa.

Rasio profitabilitas menurut Weston dan Thomas (2010:237) adalah mengukur efektivitas manajemen berdasarkan hasil pengembalian yang dihasilkan dari penjualan dan investasi. Rasio profitabilitas menurut Sutrisno (2014:222) adalah rasio untuk mengukur seberapa besar tingkat keuntungan yang dapat diperoleh oleh perusahaan. Rasio profitabilitas ini yang biasanya dijadikan bahan pertimbangan investor dalam menanamkan sahamnya disuatu perusahaan, bila suatu perusahaan memiliki tingkat profitabilitas yang tinggi terhadap pengembalian saham, maka seorang investor akan memilih perusahaan tersebut untuk menanamkan sahamnya.

Sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, terdapat beberapa jenis rasio profitabilitas yang dapat digunakan. Masing-masing jenis rasio profitabilitas digunakan untuk menilai serta mengukur posisi keuangan perusahaan dalam suatu periode tertentu atau untuk beberapa periode. Menurut Irham Fahmi dalam bukunya Analisis Laporan Keuangan (2012 :135), “Rasio profitabilitas secara umum ada 4 (empat), yaitu *gross profit margin*, *net profit margin*, *return on investment (ROI)*, dan *return on network*”.

2.2.3.1 Gross Profit Margin (Margin Laba Kotor)

Rasio *gross profit margin* merupakan margin laba kotor. Mengenai *gross profit margin*, Irham Fahmi dalam bukunya Analisis Laporan Keuangan, (2012:136)

memberikan pendapatnya yaitu “Margin laba kotor, yang memperlihatkan hubungan antara penjualan dan beban pokok penjualan, mengukur kemampuan sebuah perusahaan untuk mengendalikan biaya persediaan atau biaya operasi barang maupun untuk meneruskan kenaikan harga lewat penjualan kepada pelanggan”. Atau lebih jauh Irham Fahmi dalam bukunya Analisis Laporan Keuangan, (2012:136) mengatakan bahwa, “Persentase dari sisa penjualan setelah sebuah perusahaan membayar barangnya; juga disebut margin keuntungan kotor (*gross profit margin*)”. Persentase ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{GPM} = \frac{\text{Penjualan} - \text{Harga Pokok Penjualan}}{\text{Penjualan}}$$

2.2.3.2 Net Profit Margin

Rasio *net profit margin* disebut juga dengan rasio pendapatan terhadap penjualan. Mengenai profit margin ini, Irham Fahmi dalam bukunya Analisis Laporan Keuangan, (2012:136) mengatakan, ‘Margin laba bersih sama dengan laba bersih dibagi dengan penjualan bersih’. Ini menunjukkan kestabilan kesatuan untuk menghasilkan perolehan pada tingkat penjualan khusus. Dengan memeriksa margin laba dan norma industri sebuah perusahaan pada tahun-tahun sebelumnya, kita dapat menilai efisiensi operasi dan strategi penetapan harga serta status persaingan perusahaan dengan perusahaan lain dalam industri tersebut. Margin laba kotor sama dengan laba kotor dibagi laba bersih. Margin laba yang tinggi lebih disukai karena menunjukkan bahwa perusahaan mendapat hasil yang baik

yang melebihi harga pokok penjualan. Persentase ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{NPM} = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Penjualan}}$$

2.2.3.3 *Return on Investment (ROI)*

Rasio *Return on Investment (ROI)* atau pengembalian investasi, bahwa dibeberapa referensi, rasio ini ditulis dengan *return on total asset (ROA)*. Rasio ini melihat sejauh mana investasi yang telah ditanamkan mampu memberikan pengembalian keuntungan sesuai dengan yang diharapkan. Dan investasi tersebut sebenarnya sama dengan asset perusahaan yang ditanamkan atau ditempatkan. Adapun rumus *return on invesment (ROI)*. Persentase ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Total Aktiva}}$$

2.2.3.4 *Return On Equity (ROE)*

Rasio *Return on Equity (ROE)* disebut juga dengan laba atas *equity*. Dibeberapa referensi disebut juga dengan rasio *total asset turnover* atau perputaran total aset. Rasio ini mengkaji sejauh mana suatu perusahaan mempergunakan sumber daya yang dimiliki untuk mampu memberikan laba atas ekuitas. Persentase ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}}$$

2.2.4 Pengertian Laporan Keuangan

Laporan keuangan tahunan dalam suatu industri adalah suatu laporan yang memiliki tingkat yang paling tinggi, dikomparasikan atas sumber data yang lain. Contohnya media massa, berita dari pihak manajemen, maupun laporan keuangan interen. Dalam menentukan suatu tindakan untuk menanamkan aktiva, oleh penanam modal, harus mendapatkan berita yang sangat penting yang didapatkan dari laporan keuangan yang diterbitkan oleh industry untuk publik. Laporan keuangan merupakan sebuah laporan yang menunjukkan kondisi keuangan suatu perusahaan. Menurut Kasmir (2013:17) Laporan keuangan adalah laporan yang memperlihatkan keadaan keuangan perusahaan sekarang atau di masa yang akan datang dan menulis atau mencatat sebuah bisnis yang tidak bisa dihitung atas jumlah modal. Oleh sebab itu laporan keuangan adalah berita yang berhubungan dengan masa yang lampau, akan tetapi dapat kita gunakan untuk memenuhi analisa di masa yang akan datang untuk suatu industry dan berita yang lainnya , tapi saling berkaitan.

2.2.5 Tujuan Laporan Keuangan

Untuk menyajikan suatu laporan keuangan yang memang menyajikan suatu informasi keuangan, yang berfungsi dan masuk akal untuk suatu pihak-pihak yang sangat penting. Adapun beberapa tujuan umum dari laporan keuangan dalam PSAK (2015:1) yaitu :

1. Untuk membagikan suatu berita tentang posisi laporan keuangan yang menghasilkan dari suatu kinerja dan aset perusahaan yang sangat dibutuhkan oleh pengguna laporan keuangan, baik sebagai bahan referensi maupun sebagai bahan perbandingan untuk melihat dampak dari keuangan yang dapat menimbulkan keputusan ekonomis yang dapat kita ambil.
2. Untuk memberikan informasi keuangan suatu perusahaan yang diperlukan untuk menilai dan memperkirakan perusahaan dimasa saat ini dan masa yang akan datang apakah mampu menghasilkan keuntungan baik ataupun lebih menguntungkan.
3. Untuk memberikan informasi perubahan posisi keuangan perusahaan yang bermanfaat dalam menilai aktivitas pendanaan dan operasi suatu perusahaan dalam selama periode tertentu, sebagian kemampuan perusahaan atau laporan keuangan dalam bahan mempertimbangkan pengambilan keputusan.

2.2.6 Jumlah Pelanggan

2.2.6.1 Pengertian Jumlah Pelanggan

Menurut Greenberg dalam Mashuri dan Mardianis (2020:86) Pelanggan merupakan seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri. Dalam hal ini pelanggan merupakan banyaknya suatu pembeli yang menetap atau disebut pelanggan yang mampu menghasilkan keuntungan bagi perusahaan yang menciptakan produksi agar produksi tersebut mampu memberikan ketertarikan bagi pembeli.

Lebih lanjut Mashuri dan Mardianis (2020:86) menyatakan pada Umumnya terdapat 3 (tiga) jenis Pelanggan yaitu Pelanggan *Internal*, *Eksternal* dan *Antara*.

1. Pada pelanggan eksternal merupakan kelompok ataupun orang yang berada diluar perusahaan yang menerima produk. Pelanggan eksternal pada setiap perusahaan merupakan masyarakat umum yang menerima produk atau jasa dari perusahaan. Adapun beberapa hal yang di perhatikan Pelanggan

eksternal di antaranya: kesesuaian dengan kebutuhan produk atau jasa, kualitas produk atau jasa, harganya yang kompetitif, pengiriman yang tepat waktu dan pelayanan.

2. Pada pelanggan *internal* merupakan kelompok ataupun orang dalam perusahaan yang memiliki pengaruh pada performa pekerjaan. Adapun hal-hal yang di perlukan pada pelanggan *internal* di antaranya seperti: kerjasama, kerja kelompok, sistem dan struktur kerja yang efisien, pekerjaan yang berkualitas serta pengiriman yang tepat waktu.
3. Pada pelanggan antara merupakan kelompok atau orang yang bertindak sebagai perantara produk, akan tetapi bukan sebagai pemakai akhir dari produk perusahaan. Misalnya seperti agen atau seperti distributor yang bertindak dalam mendistribusikan produk-produk perusahaan.

Irawan (2013,5) menyatakan kepuasan pelanggan adalah strategi defensif dan ofensif. Dikatakan sebagai strategi defensif karena kepuasan pelanggan adalah cara yang terbaik untuk menahan pelanggan dari gempuran pesaing. Dengan puasnya pelanggan, mereka tetap loyal yang pada akhirnya mempengaruhi profitabilitas dalam jangka panjang.

Dikatakan pelanggan defensif karenan jumlah pelanggan sangat berpengaruh bagi keuntungan perusahaan itu sendiri, semakin banyak konsumen yang puas akan pelayanan, hasil produksi itu sendiri, maka konsumen akan menjadi konsumen yang tetap atau disebut juga pelanggan. Jika banyaknya pelanggan tetapi tidak semua pelanggan tersebut membayar tagihannya, maka perusahaan tersebut akan mengalami defisit atau kekurangan dalam kas keuangan.

Untuk menghindari hal tersebut, perusahaan akan lebih memaksimalkan terutama pelayanan maupun kualitas produksi itu sendiri dan dikatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah strategi yang ofensif karena pelanggan yang puas akan

menyebarkan *word of mouth* dan mampu menarik pelanggan baru. Kepuasan pelanggan bukan hanya hasil kerja keras tetapi berhubungan dengan kultur perusahaan. *Topmanagement*-lah yang paling bertanggung jawab terhadap pembentukan kultur budaya perusahaan yang beraspirasi terhadap kepuasan pelanggan. Menambah jumlah budget untuk meningkatkan kualitas adalah hal yang mudah. Jauh lebih sulit adalah mengubah *mind-set* karyawan karena ini berhubungan dengan *attitude* yang sudah lama terbentuk (Irawan 2013:5).

Hubungan antara indeks kepuasan dengan profitabilitas perusahaan dan industri terlihat nyata. Bila tingkat kepuasan pelanggan menurun, maka profitabilitas jangka panjang akan terpengaruh. Demikian juga, daya tarik industri akan melemah karena penurunan terhadap kepuasan pelanggan. Penurunan kepuasan pelanggan ini akan mengakibatkan tekanan yang besar kepada setiap perusahaan untuk menurunkan harga. Faktor harga adalah respon paling cepat yang biasa dilakukan oleh perusahaan saat menghadapi situasi dimana pelanggan tidak puas dengan kualitas (Irawan 2013:18).

2.2.6.2 Kualitas Pelayanan

Tujuan pemasaran pada umumnya adalah memuaskan konsumen dengan cara berusaha semaksimal mungkin memenuhi segala kebutuhan dan keinginan konsumen. Maka suatu perusahaan harus selalu memperhatikan bagaimana tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan selama ini kepada konsumen dan kualitas pelayanan diukur dari variabel *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangible*, (Wahab, 2017).

Kualitas atau mutu pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku ditempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. berdasarkan definisi di atas bahwa kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan nasabah dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan, dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pelanggan.

Lebih lanjut Tjiptono (2014) menjelaskan pada umumnya program kepuasan konsumen terdiri dari :

1. Barang dan jasa berkualitas
Kepuasan konsumen akan terpenuhi jika produk atau jasa yang ditawarkan berkualitas baik serta layanan prima dari suatu perusahaan.
2. *Relationship marketing*
Relasi yang kokoh dan saling menguntungkan antara pihak perusahaan dan pelanggan dapat membangun bisnis ulangan dan menciptakan loyalitas.
3. Program promosi loyalitas
Program promosi membantu perusahaan untuk menyalurkan produk perusahaan ini merupakan semacam penghargaan khusus terhadap konsumen agar tetap loyal pada perusahaan .
4. Penanganan komplain secara efektif.
Setiap perusahaan atau organisasi pelayanan harus dimiliki sikap penanganan komplain secara efektif untuk membantu konsumen memecahkan masalah yang berkaitan dengan beberapa jenis produk atau layanan.

5. Fokus pada pelanggan terbaik.
Sekalipun program promosi loyalitas pelanggan beragam bentuknya, namun hal tersebut lebih baik fokus pada pelanggan yang paling berharga.
6. Program *pay-for-performance*.
Program kepuasan konsumen tidak dapat terlaksanakan tanpa adanya dukungan dari sumber daya manusia, hal ini karyawan juga harus dipuaskan diutamakan.

2.7 Penelitian Sebelumnya

Pada studi literatur penulis melakukan penelitian terdahulu yang bertujuan untuk mengkaji teori yang relevan dengan kasus atau permasalahan. Adapun penelitian sebelumnya dilakukan oleh Ismi dkk (2017) dengan judul penelitian Analisis Pengaruh Biaya (Pelanggan) Terhadap Profitabilitas Kantor PLN Kabupaten Enrekang dan hasil penelitian menyatakan bahwa Analisis kebijakan 5 C maka dapat diketahui bahwa pihak PT PLN Lakawan Kabupaten Enrekang dari awal telah melakukan pendataan dan memberikan penjelasan mengenai aturan dari PLN sebelum memberikan pelayanannya terhadap calon pelanggan sehingga apabila terjadi penunggakan dikemudian hari maka pelanggan harus siap bertanggung jawab. Dari hasil analisis kebijakan piutang di dapat diketahui rata-rata pengumpulan piutang dan perputaran piutang pada PT PLN Lakawan Kabupaten Enrekang selama lima tahun. Harga jual perusahaan relatif lebih tinggi. Maka dapat diketahui bahwa kinerja perusahaan ini baik karena *gross profit marginnya* selama lima tahun lebih tinggi dari pada tahun.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Yulia dkk (2018) dengan judul Antecedent profitabilitas PDAM dan hasil penelitian menyatakan bahwa secara

bersama-sama variabel jumlah pelanggan, distribusi air, kebutuhan air dan pendapatan air berpengaruh secara signifikan terhadap profitabilitas PDAM Tirta Mahakam Tenggarong. Kedua, variabel jumlah pelanggan, variabel distribusi air, variabel kebutuhan air dan variabel pendapatan air terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel profitabilitas PDAM Tirta Mahakam Tenggarong. Ketiga, variabel yang berpengaruh dominan terhadap profitabilitas PDAM Tirta Mahakam Tenggarong adalah variabel kebutuhan air, ini terbukti dari besarnya nilai Standardized Coefficient Beta variabel kebutuhan air yang mana lebih besar dari koefisien variabel independent yang lain.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Marlina dan Utami (2019) dengan judul penelitian Analisis Perputaran Piutang, Piutang Rata-Rata Dan Rasio Piutang Atas Pendapatan Terhadap Profitabilitas Pada Pdam Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen dan hasil penelitian menyatakan bahwa Untuk mengelola piutang yang semakin besar perusahaan memberikan kebijakan kredit yaitu dengan memberikan jangka waktu kredit yang mengharuskan pelanggan membayar piutangnya kepada perusahaan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Pengelolaan piutang pada PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen belum efektif sehingga berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan yang kurang baik. Pengelolaan piutang berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Apabila piutang tidak efektif maka profitabilitas kurang baik. Hal ini karena perusahaan mendapatkan pendapatan dari penjualan air bersih tersebut

Pada penelitian yang dilakukan oleh Mashuri dan Mardianis (2020) dengan judul penelitian pengaruh jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan daerah air minum di Kota Bengkalis dan hasil penelitian menyatakan bahwa jumlah pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas pada PDAM Kota Bengkalis.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Munthe dan Harefa (2020) dengan judul pengaruh variabel makro ekonomi terhadap harga saham dengan profitabilitas sebagai variabel *intervening* pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia dan hasil penelitian menyatakan bahwa nilai tukar berpengaruh negatif terhadap profitabilitas *Return on Assets* suku bunga SBI, inflasi dan PDRB secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap profitabilitas *Return on Assets*. Variabel nilai tukar, suku bunga SBI, inflasi dan PDB secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap *Return on Assets*, nilai tukar dan suku bunga SBI secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap harga saham, inflasi, PDRB dan *Return on Asset* berpengaruh positif terhadap harga saham, dan variabel nilai tukar, suku bunga SBI, inflasi, PDB dan ROA secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap *Return on Assets*. Untuk lebih jelas penulis memaparkan penelitian sebelumnya pada Tabel 2.1 ini:

Tabel 2.3
Penelitian Sebelumnya

NO	Judul dan Nama Penelitiannya (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Penelitian Analisis Pengaruh Biaya (Pelanggan) Terhadap Profitabilitas Kantor PLN Kabupaten Enrekang. Ismi dkk (2017)	Penelitian analisa kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa kebijakan piutang di dapat diketahui rata-rata pengumpulan piutang dan perputaran piutang selama lima tahun. Harga jual perusahaan relatif lebih tinggi. Maka dapat diketahui bahwa kinerja perusahaan ini baik karena <i>gross profit marginnya</i> selama lima tahun lebih tinggi dari pada tahun.	▪ Variabel Profitabilitas	▪ Variabel biaya pelanggan
2	Anteseden profitabilitas PDAM. Yulia dkk (2018)	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa secara simultan jumlah pelanggan, distribusi air, kebutuhan air dan pendapatan air berpengaruh terhadap profitabilitas. Jumlah pelanggan, distribusi air, kebutuhan air dan pendapatan air terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap profitabilitas.	▪ Variabel Profitabilitas ▪ Variabel jumlah pelanggan	▪ Variabel Distribusi air ▪ Variabel Kebutuhan air
3	Analisis Perputaran Piutang, Piutang Rata-Rata Dan Rasio Piutang Atas Pendapatan Terhadap Profitabilitas Pada Pdam Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. Marlini dan Utami (2019)	Penelitian analisa kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa untuk mengelola piutang yang semakin besar perusahaan memberikan kebijakan kredit. Pengelolaan piutang pada PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen belum efektif sehingga berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan yang kurang baik. Pengelolaan piutang berpengaruh terhadap profitabilitas perusahaan. Apabila piutang tidak efektif maka profitabilitas kurang baik.	▪ Variabel Profitabilitas	▪ Variabel perputaran piutang, piutang rata-rata dan rasio piutang.

NO	Judul dan Nama Penelitiannya (Tahun)	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
4	Pengaruh jumlah pelanggan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan daerah air minum di Kota Bengkalis. Mashuri dan Mardianis (2020)	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa jumlah pelanggan secara signifikan berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas pada PDAM Kota Bengkalis.	▪ Variabel Profitabilitas ▪ Variabel jumlah pelanggan ▪ Metode analisis regresi sederhana	▪ Tahun penelitian ▪ Waktu penelitian
5	Pengaruh variabel makro ekonomi terhadap harga saham dengan profitabilitas sebagai variabel <i>intervening</i> pada perusahaan manufaktur di Bursa Efek Indonesia, Munthe dan Harefa (2020)	Penelitian deskriptif kuantitatif	Hasil penelitian menyatakan bahwa nilai tukar berpengaruh negatif terhadap ROA suku bunga SBI, inflasi dan PDRB secara parsial berpengaruh positif terhadap ROA. Nilai tukar, suku bunga SBI, inflasi dan PDB secara simultan berpengaruh terhadap ROA, nilai tukar dan suku bunga SBI secara parsial berpengaruh negatif harga saham, inflasi, PDRB dan ROA berpengaruh positif harga saham, dan nilai tukar, suku bunga SBI, inflasi, PDB dan ROA secara simultan berpengaruh terhadap ROA.	▪ Variabel Profitabilitas	▪ Variabel nilai tukar ▪ Variabel Suku bunga SBI ▪ Variabel Inflasi ▪ Variabel PDB ▪ Variabel Harga saham

2.8 Kerangka Pikiran

Customer value merupakan fokus utama karena perusahaan dapat menciptakan *competitive advantage* melalui penawaran *value* yang sama atau lebih bagi konsumen dengan harga yang lebih rendah dari yang ditawarkan oleh pesaing. *Customer value* merupakan perbedaan antara apa yang konsumen terima (*customer realization*) dan apa yang konsumen korbankan (*customer sacrifices*). *Customer realization* meliputi produk atau jasa itu sendiri, kualitas, brandname dan petunjuk

penggunaan dan lain sebagainya, sedangkan *customer sacrifices* meliputi harga yang harus dibayar konsumen, waktu untuk memahami penggunaannya dan layanan setelah penjualan. Apabila *customer realization* melebihi *customer sacrifices*, maka pelanggan akan merasa puas terhadap produk atau jasa yang berikan sehingga peluang perusahaan untuk mempertahankan pelanggan akan semakin besar. Namun untuk mempertahankan pelanggan saja tidak cukup karena hanya pelanggan yang menguntungkan bagi perusahaan yang berkontribusi terhadap keuntungan jangka panjang perusahaan. Kondisi ini menuntut perusahaan untuk dapat mengelola pelanggannya dengan baik dan tepat agar pelanggan tidak hanya loyal terhadap perusahaan tetapi sekaligus memberikan kontribusi laba yang tinggi. Pengelolaan pelanggan dalam hal ini adalah memperlakukan pelanggan sesuai dengan kontribusinya terhadap kelangsungan hidup perusahaan yaitu penciptaan laba. Untuk mengetahui kontribusi laba dari setiap pelanggan, perusahaan membutuhkan informasi yang lengkap mengenai aktivitas dan biaya yang dikonsumsi oleh setiap pelanggan. Informasi tersebut dapat diperoleh melalui laporan segmen yang dimiliki perusahaan. Adapun Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini :

”Pengaruh jumlah pelanggan dan tarif tagihan terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh”



Gambar 2.4

Kerangka Pemikiran

2.9 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya maka penulis mengambil hipotesis sebagai berikut :

“Diduga besaran jumlah Pelanggan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap tingkat profitabilitas di tinjau dari Net profit Margin yang diperoleh PT.PLN (Persero) Cabang Area UIW Aceh”.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini berawal dari masalah yang bersifat kualitatif dan membatasi permasalahan yang ada pada rumusan masalah. Rumusan masalah dinyatakan dalam kalimat pertanyaan, selanjutnya peneliti menggunakan teori untuk menjawabnya. Sugiyono (2014:23) menyatakan bahwa desain penelitian harus spesifik, jelas dan rinci, ditentukan secara mantap sejak awal, menjadi pegangan langkah demi langkah. Sedangkan Nazir (2014:84) menjelaskan desain penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian. Desain penelitian atau rancangan suatu penelitian harus memiliki enam aspek sebagaimana diungkapkan oleh Sekaran (2017:52), yaitu terdiri dari sifat studi, jenis investigasi, tingkat intervensi peneliti, situasi studi, unit analisis dan horizon waktu.

Berdasarkan uraian pendapat ahli desain penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis besar pengaruh dari variabel X terhadap variabel Y. Adapun langkah yang dilakukan oleh peneliti dengan dua tahap, yang pertama yaitu perencanaan yang mencakup identifikasi masalah, rumus masalah, dan landasan teori dan pelaksanaan yang mencakup pengumpulan data, pengujian instrumen, analisis data serta kesimpulan dan saran.

Peneliti ini mengacu pada rancangan penelitian yang telah dikemukakan oleh Sekaran (2017:52) tersebut dengan berpedoman pada aspek yang harus terpenuhi. Masing-masing aspek dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Sifat Studi
Sifat Studi dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis. Studi yang termasuk dalam pengujian hipotesis biasanya bersifat menjelaskan hubungan tertentu, atau menentukan perbedaan antar kelompok atau kebebasan dua atau lebih faktor dalam situasi (Sekaran, 2017:62). Pengujian hipotesis yang dilakukan adalah menguji variabel bebas yaitu, jumlah pelanggan terhadap variabel profitabilitas.
- 2) Jenis Investigasi
Penelitian ini ingin menentukan penyebab atas permasalahan yang terjadi. Jenis investigasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah studi kausal. Studi kausal adalah studi dimana peneliti ingin menemukan penyebab dari satu atau lebih masalah (Sekaran, 2017:64). Masalah yang terjadi dalam penelitian ini adalah jumlah pelanggan terhadap profitabilitas PT. PLN (persero).
- 3) Tingkat Intervensi Peneliti terhadap Studi
Tingkat intervensi peneliti dalam penelitian ini adalah intervensi minimal. Peneliti tidak ikut mempengaruhi kondisi jumlah pelanggan terhadap profitabilitas PT. PLN (persero) saat diperoleh maupun saat pengupayaan profitabilitas pada perusahaan tersebut. Oleh Karena itu tingkat intervensi peneliti rendah, peneliti hanya mengumpulkan data berupa laporan keuangan yang telah di audit dan selanjutnya menganalisis data tersebut.
- 4) Situasi Studi
Situasi studi dalam penelitian ini adalah tidak diatur. Peneliti ingin mengetahui pengaruh jumlah pelanggan terhadap profitabilitas PT. PLN persero). Oleh karena itu situasi studi berjalan dengan normal tanpa ada desakan atau pengaturan dari peneliti terhadap data dilapangan.

3.1.1 Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu karya ilmiah yang disusun menggunakan jenis tertentu, sehingga dapat dipertanggung jawabkan kebenaran data yang diperoleh. Sugiyono (2014:6) menjelaskan metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan,

dan dibuktikan, suatu pengetahuan tertentu sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Selanjutnya Cresweek (2014:24) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari objek atau sampel untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang dihitung dan diukur secara langsung, berupa penjelasan informasi dalam bentuk angka.

3.1.2 Horizon Waktu

Menurut Indriantoro dan Supomo (2013:94) menyatakan data penelitian dapat dikumpulkan sekaligus pada periode tertentu atau dikumpulkan secara bertahap dalam beberapa periode waktu yang relatif lebih lama, tergantung pada karakteristik masalah penelitian yang akan di jawab. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan horizon waktu *one shot study* yang merupakan penelitian yang datanya dikumpulkan sekaligus dan mulai melakukan penelitian pada bulan Desember 2020 sampai selesai.

3.1.3 Unit Analisis

Unit analisis adalah merupakan sesuatu yang berkaitan dengan fokus yang diteliti. Arikunto (2013:149) menjelaskan unit analisis merupakan suatu penelitian yang dapat berupa benda, individu, kelompok, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus penelitiannya. Pada penelitian kuantitatif pada dasarnya analisis data

mempergunakan informasi tentang gejala yang ada, didefinisikan dengan jelas tujuan yang akan dicapai, merencanakan cara pendekatan, mengumpulkan data sebagai bahan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan uji data statistik. Dalam penelitian ini unit analisisnya yakni laporan keuangan perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh Tahun 2010-2020.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014:80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun populasi dalam penelitian ini merupakan data pelanggan perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh Tahun 2010-2020 sebagai berikut :

Tabel 3.1
Data Pelanggan Pada
PT. PLN (persero) UIW Aceh

Tahun	Aktif
2020	1.556.984
2019	1.493.368
2018	1.426.423
2017	1.359.132
2016	1.296.302
2015	1.245.644
2014	1.186.899
2013	1.127.469
2012	1.082.218
2011	1.014.128
2010	987.027

Berdasarkan Tabel 3.1 terlihat jumlah populasi dalam penelitian ini merupakan data pelanggan semenjak tahun 2010-2020. Selanjutnya data pelanggan

diolah datanya untuk menguji hipotesis penelitian. Hasil dari pengujian hipotesis tersebut akan menjawab rumusan masalah penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder berupa laporan keuangan perusahaan perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh Tahun 2010-2020. Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui sumber yang sudah ada dan tidak perlu lagi dikumpulkan dari responden langsung. Data tersebut seperti bulletin statistic, publikasi pemerintah dan informasi lain yang dipublikasikan disebut sekunder (Sekaran, 2017:77).

Data sekunder dalam penelitian ini adalah perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh Tahun 2010-2020 yang telah diaudit. Laporan tersebut yaitu laporam laba rugi untuk mengetahui Profitabilitas dan laporan posisi keuangan untuk mengetahui aset tetap. Teknik perngumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara dokumentasi, yaitu mengumpulkan data yang telah disediakan oleh perusahaan PT. PLN (persero) UIW Aceh Tahun 2010-2020.

3.4 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Defenisi dan operasional variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.2 berikut ini :

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Ukur
1	Keuntungan atau Profitabilitas (Y)	Profitabilitas adalah hasil akhir dari sejumlah kebijakan dan keputusan yang oleh perusahaan atau kemampuan suatu perusahaan untuk menghasilkan laba, (Sofyan, 2011:300).	$NPM = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Penjualan}}$	Rasio
2	Jumlah Pelanggan (X)	Pelanggan merupakan seorang individu atau kelompok yang membeli produk fisik ataupun jasa dengan mempertimbangkan berbagai macam faktor seperti harga, kualitas, tempat, pelayanan dan sebagainya berdasarkan keputusan mereka sendiri, Mashuri dan Mardianis (2020:86).	Jumlah Pelanggan Tahun 2010-2020	Nominal

3.5 Teknik Analisis Data

Data penelitian analisis dengan menggunakan model regresi linier sederhana dan diolah dengan menggunakan data yang sudah ada. Adapun persamaan model regresi sederhana dalam penelitian ini dapat diformulasikan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan :

Y = Profitabilitas

- a = konstanta
- b = parameter regresi sederhana
- X = Jumlah Pelanggan
- e = *error term*

Analisi regresi ini dilakukan sebagai uji statistic untuk mengetahui hubungan variabel X terhadap Y.

3.6 Rancangan Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan pengukuran variabel dalam penelitian ini maka dilakukan pengujian hipotesis. Untuk menentukan menerima atau menolak hipotesis yang diajukan, maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut ini:

- Ho : $\beta=0$, Jumlah pelanggan tidak berpengaruh terhadap profitabilitas pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) UIW Aceh.
- Ha : $\beta \neq 0$ Jumlah pelanggan berpengaruh terhadap profitabilitas pada Perusahaan Listrik Negara (PLN) UIW Aceh.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Banda Aceh

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan PT. PLN (Persero)

Sejarah PT. PLN (Persero) berawal di akhir abad ke-19 perkembangan ketenagalistrikan saat beberapa perusahaan asal belanda yang bergerak dibidang pabrik gula dan pabrik teh mendirikan pembangkit listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942–1945 terjadi pengalihan pengelolaan perusahaan-perusahaan belanda tersebut oleh jepang setelah belanda menyerahkan kepada tentara jepang di awal perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Kesempatan ini dimanfaatkan oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delegasi Buruh/Pegawai Listrik dan Gas yang bersama-sama dengan Pimpinan KNI Pusat berinisiatif menghadap Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi BPU-PLN (Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak di bidang

listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan. Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No.17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum.

Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang. PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh sebagai salah satu unit PT PLN (Persero) memiliki kewajiban dan tujuan untuk memenuhi kewajiban listrik masyarakat provinsi Aceh dalam rangka mendukung UU No.30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Organisasi PLN ditetapkan dengan keputusan Direksi No.335.K/DIR/2012 tentang Organisasi PT. PLN (Persero) Wilayah Aceh tanggal 04 Juli 2012.

Enam Kantor Cabang yang berada di bawah PT PLN (Persero) Wilayah Aceh yaitu :

1. UP3 Banda Aceh
 - ULP Merduati Kota

- ULP keudee Bieng
- ULP Lambaro
- ULP Jantho
- ULP Sabang

2. UP3 Sigli

- ULP Sigli Kota
- ULP Bereunun
- ULP Mereudu

3. UP3 Lhokseumawe

- ULP Lhokseumawe Kota
- ULP Samalanga
- ULP Bireun
- ULP Gandapura
- ULP Takengon
- ULP Janarata
- ULP Labu
- ULP Lhoksukon
- ULP Geudong
- ULP Kreung Geukueh
- ULP Ayanan

4. UP3 Langsa

- ULP Langsa Kota
- ULP Pereulak
- ULP Idi
- ULP Kuala Simpang
- ULP Kutacane
- ULP Blang Kejeren
- ULPLTD Kuning

5. UP3 Meulaboh

- ULP Meulaboh Kota
- ULP Calang
- ULP Jeuram
- ULP Sinabang
- ULP Teumom
- ULPLTD Seunebok

6. UP3 Subulussalam

- ULP Subulussalam Kota
- ULP Blangpidie
- ULP Tapaktuan
- ULP Kota Fajar
- ULP Singkil

- ULP Rimo
- ULP Labuhan Haji
- ULPLTD Suak

4.2 Visi dan Misi Perusahaan PT. PLN (Persero)

4.2.1 Visi Perusahaan

“ Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.”

4.2.2 Misi Perusahaan

- Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.3 Filosofi Logo PT.PLN

Menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.



Gambar 4.1 Logo PT. PLN (Persero)

4.3.1 Elemen – elemen Dalam Logo

1. Bidang Persegi Panjang Vertikal



Gambar 4.2 Persegi Panjang Vertikal

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2. Petir



Gambar 4.3 Petir

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Jumlah pelanggan berpengaruh positif terhadap profitabilitas.
2. Tarif tagihan berpengaruh negative terhadap profitabilitas

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat direkomendasikan untuk penelitian selanjutnya berdasarkan keterbatasan yang ada dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti selanjutnya dapat menambah variabel independent berupa rasio keuangan ataupun faktor-faktor lainnya yang dapat mempengaruhi nilai perusahaan.
2. Memahami perusahaan lainnya. Seperti PT.Pegadaian dan perusahaan lainnya.
3. Profitabilitas PT.PLN (Persero) Aceh harus ditingkatkan karena apabila mengalami penurunan secara terus menerus, maka pada saat nanti perusahaan akan mengalami kebangkrutan.

Daftar Pustaka

- Agnes Sawir. (2014), *Analisis Kinerja Keuangan dan Perencanaan Keuangan Perusahaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Arkunto, S. (2013), *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Amalia, Fina Nur. (2016). Analisis Faktor-faktor yang Memengaruhi Struktur Modal Perusahaan Lq 45 yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Skripsi . Yogyakarta: Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
- Brigham, F. E, & Houston, F. J. (2015). *Fundamental Of Financial Management*, Buku Satu, Edisi Kesepuluh, Alih Bahasa Ali Akbar Yulianto. Jakarta: Salemba Empat.
- Fahmi, Irham. 2012. *Analisa Laporan Keuangan*. Penerbit CV. Alfabeta, Bandung.
- Fahmi, Irham, 2011. *Manajemen Keuangan*, Penerbit PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Ismi, Mane A, da Suriani S, (2017) Analisis pengaruh kualitas produk terhadap Profitabilitas Kotor PLN Kabupaten Enrekang. *Jurnal Manajemen Universitas Bosowo*. Vol, 3, No. 009, hlm. 135-144
- Irawan, Deny dan Japrianto Edwin, 2013. Analisis pengaruh kualitas produk terhadap loyalitas melalui kepuasan sebagai variable intervening pada pelanggan restoran por kee Surabaya. *Jurnal manajemen pemasaran*, VOL. 1, No. 2, (2013)1-8. Universitas Kristen Petra.
- Kasmir, 2014. *Analisis Laporan Keuangan*, Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmiyanti, S. Masdar, M. dan Suryanti, S (2019). Analisis pengaruh Current Ratio, Debt To Equity Ratio, Total Asset Turnover melalui harga saham terhadap Return On Investment. *Jurnal Center Of Economic Student Universitas Muslim Indonesia*. Vol, 2. No. 3, hlm 88-103.
- Kusumasari, B. Dwiputriati, S dan Allo E (2015) *Akuntabilitas, Modul Pendidikan dan*

Pelatihan Prajabatan Golongann III. Lembaga Administrasi Negara Indonesia, ISBN: 978-602-7594-12-8.

Kuriniasih, Linda Butar-Butar da Sri Sudarsih. 2012. *Pengaruh Ukuran Perusahaan, Profitabilitas, leverage, dan kepemilikan Institusional Terhadap Perataan Laba*. Dinamika Akuntansi, Keuangan dan Perbankan. November, ISSN: 1979-4878, hal 143-158.

Mardiasmo (2014), Reformasi pengelolaan keuangan public menuju Akuntabilitas public, makalah yang di sampaikan dalam Kongres Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISES), Makasar 21-23 April 2000 Hal 248-265 No. 12.

Marlini dan Utami (2019), Analisis perputara piutang, piutang rata-rata da rasio piutang atas pendapatan terhadap Profitabilitas pada PDAM Tirta Bumi Sentosa Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-BIS Politeknik Dharma Patria Kebumen*. Vol. 3, No. 1, hlm 84-95

Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, 2014. *Tarif Tenaga Listrik yang Disediakan Oleh Perusahaan Perseroan (Persero) PT. Perusahaan Listrik Negara*. Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia, Jakarta.

Muthe dan Mardianis (2020) Pengaruh jumlah penlanggan terhadap tingkat Profitabilitas pada perusahaan daerah air minum di Kota Bengkalis. *Jurnal Akuntansi Syariah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Syariah Bengkalis*. Vol. 4 No. 1, hlm: 83-94

Mudzakir (2019), Penjualan Terhadap Return On Investment (ROI) Pada Perusahaan Manufaktur Subsektor Plastik dan Kemasan yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Akademi Akuntansi Keuangan dan Perbankan Indonesia Vol 6, No. 1*.

Muliana dan Syamsuddin (2020) Analisis Penggaruh Curent Ratio, Debt Ratio, Debt To Equity Ratio Terhadap Return On Invesment pada Perusahaan Pertambangan Di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal AAOS, E-ISSN 2716-2125*. Vol, 1. No. 2. Hlm 201-2013.

Nur, Indriantoro, dan Bambang, Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, BPFE, Yogyakarta.

Niko, Sora. 2015. *Ringkasan Pengertian Pelanggan dan Jenis Pelanggan Terjelas*.

Diakses dari
[:https://www.pengertianku.net/2015/11/pengertianpelanggan-dan-jenis-pelanggan.html](https://www.pengertianku.net/2015/11/pengertianpelanggan-dan-jenis-pelanggan.html), tanggal 24 Januari 2018.

Novatiani A. Kusumah, W dan Vabiani D(2019) Pengaruh Transparasi dan Akuntabilitas Terhadap kinerja Instansi Pemerintah.*Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Pasca Sarjana universitas Widyatama Bandung Indonesia*.Vol 10.Hlm : 51-61.

Sugiyono, (2014) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sofyan Safri Harahap (2011), *Anlitis Kristis Atas Laporan Keuangan. Edisi 1-10, Cetakan ke 10*. Jakarta: Rajawali Pers h 300.

Sartono, R. Agus, 2010 *Manajemen Keuangan*, Yokyakarta: BPPE, H 122.
 Sugiyono, (2014) *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*.Bandung: Alfabeta

Sutrisno, (2014), *Manajemen Keuangan Teori, Konsep dan Aplikasi*, Edisi Pertama, cetakan ke 7, Penerbit Ekosnisia, Yogyakarta.

Sukmadinata, Nana Syaodih. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan*.Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.

Supriyanto, S. (2015) pengaruh Kinerja keuangan Terhadap Pendapatan saham Perbankan di Bursa Efek Indonesia.*Jurnal Bis-A: Jurnal Bisnis Administrasi*, Vol. 2 (1), 39-53.

Singgih Santoso, (2010). *Statistik Non Parametrik konsep dan aplikasi dengan SPSS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Rachmawati, I. Suryana A. dan Pratiwi Y (2020).*Production Costs, Sales, Volume danworking capital terhadap Net Profits Perusahaan Food and Beverage yang tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) Periode tahun 2014-2018. Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Universitas Boyolali*, Vol. 8, No: Desember, hlm:61-72.

Tjiptono, Fandy. (2014), *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.

Toto Prihadi. 2013. *Analisis laporan Keuangan Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PPM. Cetakan 1. Jakarta: PPM.

- Weston, J. Feed dan Thomas E. Copeland. 2010. *Manajemen Keuangan*. Jakarta:binarupa Aksara.
- Yulia, M. Mintarti, S dan Ulfah, Y (2018) Antecedent Profitabilitas PDAM. *Jurnal Manajemen fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mulawarman, Samarinda*. Vol, 10. No, 1. Hlm 38-49.
- Yulianto dan Mulyanto (2020). Analisa Tingkat Elemen Modal Kerja Terhadap Return On Investment PT. Petrokimia Gresik Periode 2014-2017. *Jurnal E-Bis Politeknik Dharma Patria kebumen, indonesia*, 55431. Vol,4 no. 2, hlm 203-211.

Lampiran 1

Data Jumlah Pelanggan PT. PLN (Persero) Kota Banda Aceh

No	Tahun	Jumlah Pelanggan
1	2010	987,027
2	2011	1,014,128
3	2012	1,082,218
4	2013	1,127,469
5	2014	1,186,889
6	2015	1,245,644
7	2016	1,296,302
8	2017	1,359,132
9	2018	1,426,423
10	2019	1,493,368
11	2020	1,556,984

Lampiran : 2

Data Tarif Tagihan PT. PLN (Persero) Banda Aceh

No	Tahun	Tarif Tagihan
1	2010	615,550
2	2011	714,240
3	2012	728,320
4	2013	818,410
5	2014	939,240
6	2015	1,034,500
7	2016	991,320
8	2017	1,105,110
9	2018	1,123,010
10	2019	1,129,590
11	2020	1,144,600

Lampiran : 3

Data Net Profit Margin (NPM) PT. PLN (Persero) Banda Aceh Tahun 2010-2020

No	Tahun	Laba Setelah Pajak	Penjualan	NPM
1	2010	1,406,192,000,000	102,973,531,000,000	0.0137
2	2011	7,872,410,000,000	112,844,853,000,000	0.0698
3	2012	6,541,939,000,000	237,105,010,000,000	0.0276
4	2013	26,235,615,000,000	261,847,042,000,000	0.1002
5	2014	11,069,370,000,000	186,634,484,000,000	0.0593
6	2015	6,026,507,000,000	209,844,541,000,000	0.0287
7	2016	8,150,383,000,000	214,139,834,000,000	0.0381
8	2017	4,428,117,000,000	246,586,865,000,000	0.0180
9	2018	26,539,000,000	272,897,742,000,000	0.0001
10	2019	58,962,808,000,000	276,061,925,000,000	0.2136
11	2020	44,407,472,000,000	274,898,464,000,000	0.1615

Lampiran : 4

Hasil Pengujian Statistik

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean
Profitabilitas	11	.00	.21	.0664
Jumlah Pelanggan	11	987027.00	1556984.00	1252325.8182
Tarif Tagihan	11	615550.00	1144600.00	940353.6364
Valid N (listwise)	11			

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.642 ^a	.412	.265	.05763

a. Predictors: (Constant), Tarif Tagihan, Jumlah Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.019	2	.009	2.798	.120 ^b
	Residual	.027	8	.003		
	Total	.045	10			

a. Dependent Variable: Profitabilitas

b. Predictors: (Constant), Tarif Tagihan, Jumlah Pelanggan

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.262	.141		-1.852	.101
	Jumlah Pelanggan	6.208E-7	.000	1.778	2.025	.077
	Tarif Tagihan	-4.775E-7	.000	-1.359	-1.548	.160

a. Dependent Variable: Profitabilitas