

## PENGARUH BIAYA DIKLAT PEGAWAI, EFISIENSI PRODUKSI DAN PERTUMBUHAN PELANGGAN TERHADAP KINERJA KEUANGAN

(Studi Kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021)

## THE INFLUENCE OF EMPLOYEE TRAINING COSTS, PRODUCTION EFFICIENCY AND CUSTOMER GROWTH ON FINANCIAL PERFORMANCE

(Case Study on Regional Drinking Water Companies in Region II throughout Java in 2021)

Lola Imanda Putri<sup>1</sup>, Darno<sup>2</sup>

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi S1 Akuntansi, Universitas Maarif Hasyim Latif  
Jl. Ngelom Megare, Taman, Sidoarjo 61257, Jawa Timur, Indonesia

Email: [lolaimanda29@gmail.com](mailto:lolaimanda29@gmail.com), [darno@dosen.umaha.ac.id](mailto:darno@dosen.umaha.ac.id)

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Biaya Diklat Pegawai, Efisiensi Produksi dan Pertumbuhan Pelanggan Terhadap Kinerja Keuangan PDAM di Wilayah II se-Jawa. Objek penelitian ini merupakan perusahaan Daerah Air Minum Wilayah II se-Jawa pada tahun 2021. Dengan itu penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini merupakan 108 perusahaan daerah air minum di Wilayah II se-Jawa. Sampel yang terdapat pada penelitian ini sebanyak 108 daerah. Sumber data penelitian ini yang digunakan adalah data sekunder dengan teknik pengumpulan data menggunakan data sekunder yang sudah diolah. Teknik analisis penelitian ini dengan menggunakan beberapa uji. Hasil dari penelitian menjelaskan bahwa uji t (parsial) pada biaya diklat pegawai sebesar 2,530, efisiensi produksi sebesar 1,944 sedangkan pada pertumbuhan pelanggan sebesar -0,623. Berdasarkan hasil uji F (simultan) menunjukkan nilai sebesar 4,178 yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen yaitu biaya diklat pegawai, efisiensi produksi dan pertumbuhan pelanggan terhadap variabel dependen yaitu kinerja keuangan.

**Kata kunci :** Biaya Diklat Pegawai, Efisiensi Produksi dan Pertumbuhan Pelanggan

**Abstract:** The purpose of this study was to determine the effect of Employee Training Costs, Production Efficiency and Customer Growth on the Financial Performance of PDAM in Region II throughout Java. The object of this study is the Regional Drinking Water Companies in Region II throughout Java in 2021. Therefore, this study uses a quantitative descriptive method. The population in this study was 108 regional drinking water companies in Region II throughout Java. The sample in this study was 108 regions. The data source used in this study was secondary data with data collection techniques using secondary data that had been processed. The analysis technique for this study used several tests. The results of the study explain that the t-test (partial) on employee training costs was 2.530, production efficiency was 1.944 while customer growth was -0.623. Based on the results of the F test (simultaneous) shows a value of 4.178 which means that there is a simultaneous influence between the independent variables, namely employee training

### Article history

Received: Agustus 2025

Reviewed: Agustus 2025

Published: Agustus 2025

Plagirism checker no 948

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

*costs, production efficiency and customer growth on the dependent variable, namely financial performance.*

*Keywords: Employee Training Costs, Production Efficiency and Customer Growth*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Air bersih menjadi sumber daya mendasar untuk eksistensi manusia. Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) bertanggung jawab memastikan bahwa air bersih tersedia bagi masyarakat. Dengan meningkatnya populasi dan urbanisasi akan mengakibatkan kebutuhan air bersih juga meningkat, PDAM dituntut untuk beroperasi secara efisien dan efektif untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Kinerja keuangan yang baik merupakan salah satu parameter bagi PDAM untuk menilai keberhasilan operasional dalam memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat serta mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.

Menurut penelitian Chamalinda & Faisol (2022) tiga indikator utama menentukan keberhasilan kinerja keuangan PDAM antara lain rentabilitas, likuiditas, dan solvabilitas. Kinerja keuangan PDAM terpengaruh oleh berbagai faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor-faktor ini termasuk biaya pendidikan dan pelatihan (diklat) pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan dimana faktor-faktor tersebut berperan penting untuk menentukan sejauh mana PDAM mampu memenuhi kebutuhan air bersih masyarakat dan mencapai sasaran operasionalnya.

Pengukuran kinerja keuangan yang baik menurut Brigham Houston yang dikutip dalam penelitian Nugroho & Sunarya (2024) menyebutkan beberapa analisis yaitu analisis rasio likuiditas, rasio manajemen utang (**leverage**), rasio manajemen aset, dan rasio rentabilitas.

Menurut Darno & Cahyani (2022) pelayanan yang optimal dapat terwujud dengan menerapkan strategi yang selaras dengan tujuan perusahaan, serta mendukung visi dan misi yang telah ditetapkan. Dalam perusahaan, penerapan strategi harus mengikuti prosedur yang telah ditentukan oleh manajemen, agar perusahaan memiliki patokan untuk menilai kinerja berdasarkan strategi yang diimplementasikan.

Dalam buku kinerja BUMD air minum tahun 2022, menurut penilaian Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat tingkat ROE tahun 2021 mengalami penurunan sebesar 0,20%, begitu pula dengan pertumbuhan pelanggan mengalami penurunan sebesar 0,69% sedangkan efisiensi produksi tetap dan biaya diklat pegawai mengalami peningkatan sebesar 0,38%.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Landasan Teori

### Penilaian Kinerja

Menurut Rivai dalam penelitian Hairudin & Oktaria (2022) kinerja merupakan tingkat keberhasilan seorang pegawai secara menyeluruh dalam menjalankan tugas dalam jangka waktu tertentu, yang kemudian dibandingkan dengan berbagai parameter. Kemudian menurut Murti & Srimulyani dalam penelitian Maita & Fahrani (2020) kinerja adalah hasil kerja yang dilakukan pegawai, mencakup sejauh mana kontribusi yang diberikan kepada perusahaan serta kemampuan pegawai dalam menuntaskan tugas dan tanggung jawab yang diemban.

## Penilaian Kinerja Keuangan

Menurut Manik *et al.* (2023) Penilaian kinerja keuangan merupakan evaluasi kinerja perusahaan yang berkaitan dengan kinerja perusahaan dalam memperoleh profit dalam jangka waktu tertentu. Penilaian kinerja keuangan meliputi sejauh mana PDAM mampu menciptakan laba dan meningkatkan efisiensi operasionalnya. Sedangkan menurut Fahmi dalam penelitian Manona *et al.* (2022) kinerja keuangan merujuk pada pencapaian yang dihasilkan melalui penerapan aturanaturan keuangan yang tepat dan benar, atau bisa juga diartikan sebagai gambaran dari hasil yang telah diraih melalui aktivitas yang telah dilaksanakan.

## Aspek Keuangan

Terdapat 3 (tiga) indikator aspek keuangan utama antara lain:

1. Rentabilitas  
Indikator untuk mengukur sejauh mana PDAM mampu menghasilkan keuntungan serta memastikan kelangsungan operasional (*going concern*)
2. Likuiditas  
Menurut Harfani & Nurdiansyah (2021) rasio likuiditas digunakan untuk menilai sejauh mana perusahaan mampu memenuhi kewajiban yang telah jatuh tempo
3. Solvabilitas  
Menurut Kasmir dalam penelitian Sulastri *et al.* (2020) Solvabilitas adalah rasio yang digunakan untuk mengukur seberapa besar perusahaan membiayai asetnya dengan utang.

## Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam penelitian Burhanudin (2021) SDM didefinisikan sebagai aset utama dan vital yang berperan pada pengembangan dan pertumbuhan. Menurut Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat (2021) terdapat beberapa indikator penilaian dalam aspek sumber daya manusia, sebagai berikut:

1. Rasio pegawai  
Mencerminkan seberapa efisien dan efektif tenaga kerja dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
2. Rasio diklat pegawai  
Indikator untuk mengukur perhatian perusahaan dalam meningkatkan efektivitas pegawai.
3. Beban diklat pegawai  
Indikator untuk menilai upaya perusahaan dalam meningkatkan kompetensi pegawai.

## Aspek Operasional

Penilaian kinerja pada aspek operasional bertujuan untuk mengevaluasi berbagai hal terkait operasional, indikator penilaian aspek operasional adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi produksi  
Indikator untuk menilai seberapa efisien sistem produksi beroperasi.
2. Tingkat Kehilangan Air Rata-rata  
Selisih jumlah air yang masuk ke unit distribusi dengan jumlah air yang tercatat selama periode penilaian.
3. Jam Operasi Layanan
4. Tekanan Air Pada Sambungan Pelanggan
5. Penggantian/Kalibrasi Meter Pelanggan

## Aspek Pelayanan

Penilaian kinerja pada aspek pelayanan bertujuan untuk mengukur berbagai perspektif pelayanan yang mencerminkan kemampuan PDAM dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. indikator penilaian aspek operasional adalah sebagai berikut:

1. Cakupan Pelayanan Teknis
2. Pertumbuhan Pelanggan  
Indikator guna mengukur persentase kenaikan jumlah pelanggan PDAM dalam suatu periode tertentu
3. Tingkat Penyelesaian Pengaduan  
Menggambarkan sejauh mana manajemen PDAM aktif dalam
4. Uji Kualitas Air
5. Konsumsi Air Domestik

## METODE PENELITIAN

### Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang ada di Wilayah II Se-Jawa meliputi (Provinsi Jawa Timur, Jawa Barat, Jawa Tengah, Banten, DKI Jakarta, D.I Yogyakarta). Sedangkan indikator yang akan diteliti yaitu biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan terhadap kinerja keuangan PDAM pada indikator *Return on Equity* (ROE) yang diambil pada periode tahun buku 2021 yang dikeluarkan pada tahun 2022.

### Metode Penelitian

Menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Menurut Aziza (2023) penelitian deskriptif kuantitatif merupakan analisis statistik yang digunakan untuk menggambarkan, merangkum, dan menganalisis data kuantitatif.

### Definisi Operasional Variabel

Variabel Independen (variabel bebas) yang meliputi biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan. Sedangkan variabel dependen (variabel terikat) yaitu kinerja keuangan yang berfokus pada *Return On Equity* (ROE).

### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Perusahaan Daerah Air Minum Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021 sebanyak 108 daerah dengan sampel sebanyak 106 daerah PDAM.

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data sekunder berupa dokumen laporan tahunan.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan beberapa uji yang meliputi uji analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

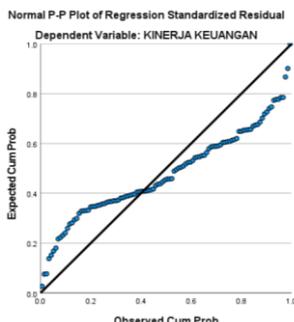
### Hasil Penelitian

#### 1. Uji Analisis Statistik Deskriptif

Dari hasil pengujian diketahui nilai minimum biaya diklat pegawai ( $X_1$ ) sebesar 0,02 dan nilai maksimum sebesar 8,18. Dengan nilai mean sebesar 1,8343 pada dasar standar deviasi 1,71321. Sedangkan pada efisiensi produksi ( $X_2$ ) nilai minimum sebesar 1,00 dan nilai maksimum sebesar 96,76 dengan nilai mean sebesar 68,9039 pada dasar standar deviasi 17,6068. Kemudian nilai minimum pertumbuhan pelanggan ( $X_3$ ) sebesar -9,00 dan nilai maksimum sebesar 38,53 dengan nilai mean lebih kecil daripada dasar standar deviasi yaitu  $5,8652 < 7,04739$ . Untuk kinerja keuangan ( $Y$ ) yang berfokus pada *Return On Equity* memiliki nilai minimum sebesar -14,24 dan nilai maksimum sebesar 90,39 dengan nilai rata-rata (mean) lebih kecil daripada dasar standar deviasi yaitu  $5,3047 < 9,72326$ . Yang

menggambarkan bahwa  $X_1$  dan  $X_2$  memiliki nilai sebaran yang baik sedangkan  $X_3$  dan  $Y$  memiliki sebaran data yang bervariasi.

## 2. Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas P-P plot awal



Berdasarkan hasil pada gambar di atas, terlihat titik-titik menyebar cukup jauh dan tidak mengikuti arah garis diagonal. Oleh karena itu, hasil uji normalitas data menggunakan grafik Normal P-P-Plot of Regression Standard menunjukkan bahwa data tidak berdistribusi normal.

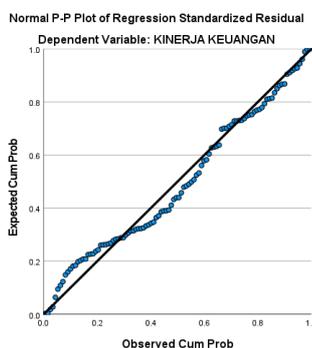
## Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov awal

Sig	A	Keterangan
0,000	5% (0,05)	Distribusi tidak normal

Dari hasil penelitian besarnya nilai signifikan adalah 0,000. Nilai signifikan tersebut kurang dari 0,05 Maka data residual mengindikasikan distribusi yang tidak normal. Dengan demikian, model regresi yang diperoleh dalam penelitian ini memiliki data yang tidak berdistribusi normal dan belum memenuhi ketentuan untuk analisis berikutnya.

Menurut Ghozali dalam penelitian Hayati et al. (2021), data yang tidak terdistribusi normal dapat dilakukan *outlier* data agar menjadi normal dengan menggunakan metode *casewise diagnostic*. *Outlier* data merupakan masalah yang terjadi pada data yang memiliki kandungan nilai dengan karakteristik yang unik dibandingkan dengan data lainnya dan terlihat sangat berbeda dari data lainya serta terbentuk dalam nilai yang sangat ekstrem.

## Uji Normalitas P-P plot setelah data *outlier* dihapus



Berdasarkan hasil pada gambar diatas setelah dilakukan penghapusan data outlier pada data awal memperlihatkan titik-titik menyebar di sekitar dari garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal. Maka dari itu grafik P-P Plot of Regression Standard mengindikasikan bahwa data berdistribusi normal.

## Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov setelah data outlier dihapus

Sig	A	Keterangan
0,087	5% (0,05)	Distribusi normal

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Dari hasil pengujian diatas besar nilai signifikan adalah 0,087. Nilai signifikan tersebut lebih besar dari 0,05 maka data residual berdistribusi normal dan layak untuk dilakukan analisis selanjutnya.

### 3. Uji Multikolinieritas Awal

Variabel	Tolerance	VIF
Biaya Diklat Pegawai	.978	1.023
Efisiensi Produksi	.970	1.031
Pertumbuhan Pelanggan	.989	1.011

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Hasil pengujian diatas menunjukkan semua variabel independen memiliki nilai tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Dengan demikian, dalam model regresi ini tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen. Artinya, variabel-variabel bebas dalam model dapat digunakan secara bersama-sama tanpa menimbulkan masalah korelasi ganda yang kuat.

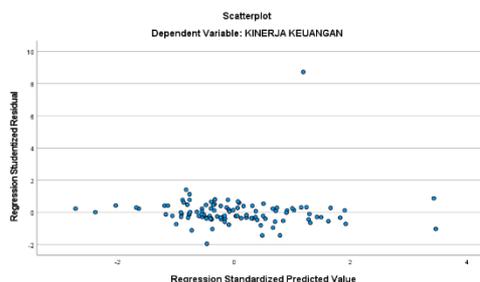
### Setelah Data Outlier dihapus

Variabel	Tolerance	VIF
Biaya Diklat Pegawai	.972	1.029
Efisiensi Produksi	.967	1.034
Pertumbuhan Pelanggan	.989	1.011

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

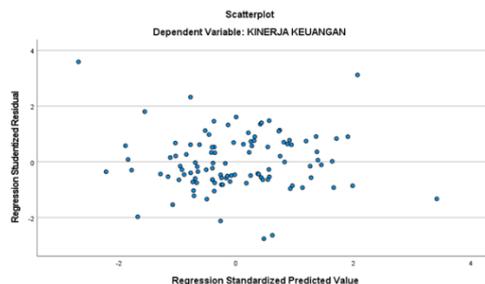
Setelah data outlier dihapus, diperoleh bahwa semua variabel bebas memiliki nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10 sehingga dapat diartikan bahwa dalam model regresi ini tidak terdapat gejala multikolinieritas antar variabel independen.

### 4. Uji Heteroskedastisitas Awal



Berdasarkan gambar diatas tampak titik-titik mengumpul di angka 0 dan tidak menyebar sehingga penyebaran titik-titik berpola, maka ini menandakan terjadi heteroskedastisitas.

## Setelah Data Outlier dihapus



Berdasarkan gambar diatas titik-titik menyebar diatas atau dibawah angka 0 dengan itu penyebaran titik-titik tidak berpola sehingga dari grafik Scatterplot tersebut tidak terjadi heterokedastisitas.

## 5. Uji Autokorelasi Awal

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.247 <sup>a</sup>	.061	.034	9.55705	1.995

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan gambar diatas nilai Durbin-Watson sebesar 1,995 dimana nilai DW berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$  sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi pada model regresi ini

Setelah data *outlier* dihapus

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.331 <sup>a</sup>	.109	.083	4.62876	1.853

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan gambar diatas nilai Durbin-Watson sebesar 1,853 dimana nilai DW berada di antara -2 dan +2 atau  $-2 < DW < +2$  sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi autokorelasi pada model regresi ini.

## 6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda Awal

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std. Error
(Constan)	3.200	3.924
Biaya Dikat Pegawai	1.253	.545
Efisiensi produksi	.010	.053
Pertumbuhan pelanggan	-.154	.134

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel 4.9 dapat dihitung koefisien persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + BX_1 + BX_2 + BX_3 + e$$

$$Y = 3,200 + 1,253X_1 + 0,10X_2 + -0,154X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) 3,200 yang mengindikasikan apabila variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  dianggap bernilai 0 maka nilai  $Y$  adalah 3,200.

- Nilai koefesien regresi variable biaya diklat pegawai ( $X_1$ ) sebesar 1,253 dengan tanda positif menyatakan jika tingkat biaya diklat pegawai naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan menaik sebesar 1,253.
- Nilai koefesien regresi variable efisiensi produksi ( $X_2$ ) sebesar 0,10 dengan tanda positif menyatakan jika tingkat efisiensi produksi naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan menaik sebesar 0,10.
- Nilai koefesien regresi variable pertumbuhan pelanggan ( $X_3$ ) -0,154 (negatif) menyatakan jika tingkat pertumbuhan pelanggan tidak naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan turun sebesar -0,154.

## Setelah Data Outlier dihapus

Model	Unstandardized Coefficients	
	B	Std.Error
(Constan)	.205	1.902
Biaya Dikat Pegawai	.675	.267
Efisiensi produksi	.051	.026
Pertumbuhan pelanggan	-.040	.064

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan persamaan dapat dijabarkan tersebut adalah:

- Nilai konstanta ( $\alpha$ ) 0,205 yang menandakan apabila variabel  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$  dianggap bernilai 0 maka nilai  $Y$  adalah 0,205..
- Nilai koefesien regresi biaya diklat pegawai ( $X_1$ ) 0.675 (positif) menyatakan apabila tingkat biaya diklat pegawai naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan menaik sebesar 0,675.
- Nilai koefesien regresi variable efisiensi produksi ( $X_2$ ) sebesar 0,051 (positif) menyatakan apabila tingkat efisiensi produksi naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan menaik sebesar 0,051.
- Nilai koefesien regresi pertumbuhan pelanggan ( $X_3$ ) -0,040 dengan tanda negatif bahwa menyatakan apabila tingkat pertumbuhan pelanggan tidak naik satu satuan asumsi variable bebas lainnya konstan maka kinerja keuangan akan turun sebesar -0,040.

## 7. Uji Hipotesis Uji t (Parsial)

Awal

Model	t	Sig
(Constan)	.815	.417
Biaya Dikat Pegawai	2.297	.024
Efisiensi produksi	.196	.845
Pertumbuhan pelanggan	-1.147	.254

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Uji t mengindikasikan biaya diklat pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan t hitung 2,297 > t tabel 1,660 dan signifikansi 0,024 < 0,05. Oleh karena itu, hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

- Hasil uji t mengindikasikan efisiensi produksi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan t hitung  $0,196 < t$  tabel  $1,660$  dan signifikansi  $0,845 > 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) ditolak.
- Uji t mengindikasikan pertumbuhan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan t hitung  $-1,147 < t$  tabel  $1,660$  dan signifikansi  $0,254 > 0,05$ . Maka, hipotesis ketiga (H3) ditolak.

Setelah Data Outlier dihapus

Model	t	Sig
(Constan)	.108	.914
Biaya Dikat Pegawai	2.530	.013
Efisiensi produksi	1.944	.055
Pertumbuhan pelanggan	-.623	.534

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel diatas setelah data *outlier* dihapus dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Hasil uji t mengindikasikan biaya diklat pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan t hitung  $2,530 > t$  tabel  $1,659$  dan signifikansi  $0,013 < 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis pertama (H1) diterima.
- Uji t mengindikasikan efisiensi produksi tidak berpengaruh signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan t hitung  $1,944 > t$  tabel  $1,659$  dan signifikansi  $0,055 > 0,05$ . Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) ditolak.
- Hasil uji t mengindikasikan pertumbuhan pelanggan tidak berpengaruh signifikan terhadap *Return on Equity*, dengan nilai t hitung  $-0,623 < t$  tabel  $1,659$  dan signifikansi  $0,534 > 0,05$ . Oleh karena itu, hipotesis ketiga (H3) ditolak.

Uji F (Simultan)

Awal

Model	F	Sig
<i>Regression</i>	2.251	.087

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel diatas diperoleh nilai Fhitung < Ftabel sebesar  $2,251 < 2,69$  dan signifikan sebesar  $0,087$ . Ini menegaskan bahwa uji F sig >  $0,05$ , sehingga secara bersama-sama variabel independennya yaitu biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan tidakberpengaruh terhadap variabel dependennya yaitu kinerja keuangan.

Setelah data outlier dihapus

Model	F	Sig
<i>Regression</i>	4.178	.008 <sup>b</sup>

Sumber data : Output IBM SPSS Versi 27

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai Fhitung > Ftabel sebesar  $4.178 > 2,69$  dan signifikan sebesar  $0,008$ . Ini menegaskan bahwa uji F sig <  $0,05$  sehingga secara bersama-sama variabel bebas yaitu biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja keuangan.

## 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

### Awal

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.247 <sup>a</sup>	.061	.034	9.55705

Sumber Data: Hasil Output IBM SPSS versi 27

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai Adjusted R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,034 = 3,4% ini berarti variabel independen biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja keuangan sebesar 3,4% (Adjusted R Square). Sedangkan selebihnya 96,6% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang diajukan dalam penelitian.

### Setelah data outlier dihapus

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.331 <sup>a</sup>	.109	.083	4.62876

Sumber Data: Hasil Output IBM SPSS versi 27

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan nilai  $R^2$  sebesar 0,083 = 8,3% ini berarti variabel independen biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja keuangan sebesar 8,3% (Adjusted R Square). Sedangkan selebihnya 91,7% dijelaskan oleh variabel lain selain variabel yang diajukan dalam penelitian.

## Pembahasan

- Pengaruh Biaya Diklat Pegawai terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian uji t (Parsial) awal, variabel biaya diklat pegawai memiliki nilai t hitung 2,297 > t tabel 1,660 serta nilai koefisien regresi signifikan 0,024 < 0,05 sehingga biaya diklat pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, sedangkan hasil penelitian uji t (Parsial) setelah data *outlier* dihapus variabel biaya diklat pegawai memiliki nilai t hitung 2,530 > t tabel 1,659 serta nilai koefisien regresi signifikan sebesar 0,013 < 0,05 sehingga biaya diklat pegawai memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan sehingga hipotesis diterima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021.

- Pengaruh Efisiensi Produksi terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian uji t (Parsial) Awal, variabel efisiensi produksi memiliki nilai t hitung 0,196 > t tabel 1,660 serta nilai koefisien regresi signifikan 0,845 > 0,05 sehingga efisiensi produksi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, sedangkan hasil penelitian uji t (Parsial) setelah data *outlier* dihapus variabel efisiensi produksi memiliki nilai t hitung 1,944 > t tabel 1,659 serta nilai koefisien regresi signifikan sebesar 0,055 > 0,05 sehingga ini menegaskan variabel efisiensi produksi memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja keuangan, sehingga hipotesis ditolak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021.

- Pengaruh Pertumbuhan Pelanggan terhadap Kinerja Keuangan

Berdasarkan hasil penelitian uji t (Parsial) awal, variabel pertumbuhan pelanggan memiliki nilai t hitung -1,147 < t tabel 1,660 serta nilai koefisien regresi signifikan sebesar 0,254 > 0,05 sehingga pertumbuhan pelanggan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan, sedangkan setelah data outlier dihapus, variabel pertumbuhan pelanggan memiliki nilai t hitung -0,623 < t tabel 1,659 serta nilai koefisien regresi signifikan 0,534 > 0,05 sehingga ini menegaskan pertumbuhan pelanggan memiliki pengaruh negatif dan tidak

signifikan terhadap kinerja keuangan, sehingga hipotesis ditolak pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021.

- Pengaruh Biaya Diklat Pegawai, Efisiensi Produksi, Pertumbuhan Pelanggan terhadap Kinerja Keuangan

Hasil penelitian uji F (simultan), variabel biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, pertumbuhan pelanggan terhadap kinerja keuangan memiliki nilai Fhitung > Ftabel sebesar  $4.178 > 2,69$  serta nilai signifikan  $0,008 < 0,05$  sehingga secara bersama-sama biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan. Dengan demikian, hipotesis diterima pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Wilayah II Se-Jawa tahun 2021.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan hasil analisis data dan pembahasan, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil:

1. Biaya diklat pegawai berpengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan PDAM Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021 berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung > t tabel sebesar  $2,530 > 1,659$  serta nilai signifikan sebesar  $0,013 < 0,05$  sehingga hipotesis ( $H_1$ ) diterima karena pelatihan pada pegawai dapat meningkatkan produktivitas dan lebih kompeten yang akan meningkatkan kinerja keuangan perusahaan.
2. Efisiensi produksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja keuangan PDAM Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021 berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung > t tabel sebesar  $1,944 > 1,659$  serta nilai signifikan sebesar  $0,055 > 0,05$  sehingga hipotesis ( $H_2$ ) ditolak karena pada penilaian kinerja PDAM untuk menilai tingkat efisiensi produksi dihitung berdasarkan teknis pengelolaan air bukan pada kinerja keuangan, sehingga peningkatan efisiensi produksi tidak sepenuhnya berkorelasi dengan peningkatan ROE.
3. Pertumbuhan pelanggan berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja keuangan PDAM Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021 berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung < t tabel sebesar  $-0,623 < 1,659$  serta nilai signifikan sebesar  $0,534 > 0,05$  sehingga hipotesis ( $H_3$ ) ditolak karena penilaian kinerja PDAM untuk menilai ROE dihitung berdasarkan laba bersih setelah pajak dan jumlah *equity*. Dengan demikian, pertumbuhan pelanggan bukan indikator satu-satunya yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam meningkatkan ekuitas.
4. Biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja keuangan PDAM Wilayah II Se-Jawa Tahun 2021 berdasarkan nilai uji F (simultan) dengan nilai Fhitung > Ftabel sebesar  $4.178 > 2,69$  serta nilai signifikan  $0,008 < 0,05$  sehingga hipotesis ( $H_4$ ) diterima karena biaya diklat pegawai berfungsi sebagai investasi yang meningkatkan produktivitas kerja yang selanjutnya memperkuat efektivitas produksi sehingga mendorong peningkatan keuntungan, sementara itu pertumbuhan jumlah pelanggan memperluas sumber pendapatan dan meningkatkan volume penjualan. Dengan meningkatnya pendapatan dan menurunnya biaya secara bersama-sama, laba bersih perusahaan akan mengalami peningkatan, yang pada akhirnya meningkatkan *Return On Equity*.

### Saran

Berdasarkan simpulan diatas dan hasil penelitian, terdapat saran yang diberikan adalah:

1. Bagi Perusahaan, sebaiknya dapat mengoptimalkan alokasi biaya diklat pegawai dengan mempertimbangkan efektivitas dan dampaknya terhadap peningkatan kinerja keuangan.

Peningkatan efektivitas produksi juga harus menjadi prioritas sehingga pertumbuhan pelanggan tetap terjaga agar dapat memperluas basis pendapatan perusahaan.

2. Bagi penelitian selanjutnya tidak hanya memperhatikan biaya diklat pegawai, efisiensi produksi, dan pertumbuhan pelanggan tetapi aspek lainnya yang dapat berpengaruh terhadap kinerja keuangan PDAM, sehingga menjadi acuan untuk memperluas referensi dan wawasan dalam pengembangan studi selanjutnya dengan variabel yang berbeda guna menghasilkan penelitian yang lebih unggul.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aziza, N. (2023). Metodologi penelitian 1 : deskriptif kuantitatif. *ResearchGate*, July, 166-178.
- Burhanudin. (2021). Humas Capital Theory Sebagai Landasan Teoritis Dalam Humas Resource Development. *Jurnal*, February. <https://doi.org/10.33747/jurnalstiesemarang>
- Chamalinda, K. N. L., & Faisol, I. A. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Perusahaan Daerah Air Minum Pada Masa Pandemi Covid-19. *Wacana Equilibrium (Jurnal Pemikiran Penelitian Ekonomi)*, 9(02), 123-131. <https://doi.org/10.31102/equilibrium.9.02.123-131>
- Darno, & Cahyani, R. nur. (2022). Pengaruh Biaya Bahan Kimia Dan Biaya Energi Terhadap Kinerja Bidang Keuangan ( Studi Kasus Pada Perusahaan Daerah Air Minum Se-Jawa Timur Tahun 2015-2018 ). *Neraca : Jurnal Akuntansi Terapan*, 3(2), 58-68.
- Hairudin, & Oktaria, E. T. (2022). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan melalui Motivasi Kerja Internal dan Motivasi Eksternal Karyawan. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 4(1), 1-14. <https://doi.org/10.35912/jakman.v4i1.1466>
- Harfani, A. N., & Nurdiansyah, D. H. (2021). Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas, Dan Profitabilitas Terhadap Nilai Perusahaan. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 5(1), 497-505. <https://doi.org/10.31539/costing.v5i1.2818>
- Hayati, K., Tambunan, A., Sitorus, R. A., & Sitanggang, E. S. (2021). PENGARUH CURRENT RATIO, INVENTORY TURNOVER, TOTAL ASSET TURNOVER, DAN DEBT TO EQUITY RATIO TERHADAP RETURN ON ASSET PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BEI TAHUN 2016-2019. *ASSETS*, 11, 222-236.
- Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. (2021). Buku Kinerja BUMD Air Minum. *Kementerian Pekerjaan Umum Dan Perumahan Rakyat*, 79. [https://airminum.ciptakarya.pu.go.id/morphling//uploads/dokumentasi/kategori\\_4/kategori\\_4\\_20220325093143.pdf\\_20211201121014.pdf](https://airminum.ciptakarya.pu.go.id/morphling//uploads/dokumentasi/kategori_4/kategori_4_20220325093143.pdf_20211201121014.pdf)
- Maita, idria, & Fahrani, L. J. (2020). Analisis Kinerja Perusahaan Menggunakan Metode Balanced Scorecard. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 149-154.
- Manik, F. B., Gowon, M., & Jumaili, S. (2023). *Jambi Accounting Review ( JAR ) Analysis of Financial and Non-Financial Performance in The Regional Drinking Water Company For The Period 2016-2018 ( A Case Study on PDAM Tirta Mayang , Jambi City ) Analisis Kinerja Keuangan dan Non Keuangan Pada Perusaha.* 4(April), 116-127.
- Manona, K. Y., Rengga, A., & Reinildis Aek, K. (2022). Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Daerah Air Minum Wair Pu'an Maumere. *Jurnal Projemen UNIPA*, 9(1), 43-61. <https://doi.org/10.59603/projemen.v9i1.206>
- Nugroho, T. C., & Sunarya, P. A. (2024). Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Perusahaan Makanan dan Minuman di Indonesia. *Ijacc*, 5(1), 1-12. <https://doi.org/10.33050/ijacc.v5i1.3098>
- Sulastri, Andriani, S., & Salam, A. (2020). Analisis Pengaruh Likuiditas, Solvabilitas Dan Modal Kerja Terhadap Profitabilitas Pada PT Tiga PilarSejahtera Food Tbk. 05(02), 27-32.