

**EFEKTIVITAS FUNGSI OPERASIONAL PERUSAHAAN DAERAH**

**AIR MINUM TIRTA OGAN KABUPATEN OGAN ILIR**



**Skripsi Oleh:**

**Kencana Putri**

**01101003018**

**Akuntansi**

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih***

***Gelar Sarjana Ekonomi***

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

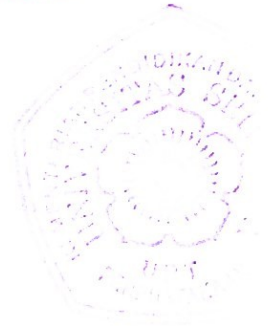
**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**



S  
658.154 of  
Ken  
e  
2014

27410 / 27992

**EFEKTIVITAS FUNGSI OPERASIONAL PERUSAHAAN DAERAH  
AIR MINUM TIRTA OGAN KABUPATEN OGAN ILIR**



**Skripsi Oleh:**

**Kencana Putri**

**01101003018**

**Akuntansi**

***Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Meraih***

***Gelar Sarjana Ekonomi***

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF**

**Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan  
Kabupaten Ogan Ilir**

Disusun oleh:

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

Disetujui untuk digunakan dalam ujian komprehensif

**Tanggal Persetujuan**

**Dosen Pembimbing**

Tanggal : 13/10/2014

Ketua

Drs. Burhanudin M.Acc.Ak

NIP 195808281988101001

Tanggal : \_\_\_\_\_

Anggota

Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak

NIP 19720606 200003 2 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN RI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
INDRALAYA

LEMBAR PERSETUJUAN BAB I

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen  
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Tirta Ogan

Tanggal Persetujuan

Tanggal : 1-07-2014

Dosen Pembimbing

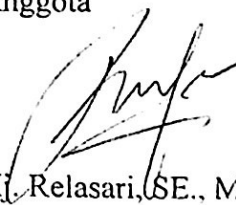
Ketua



Drs. Burhanudin M. Acc. Ak

NIP 195808281988101001

Anggota



H. Relasari, SE., M.Si., Ak.  
NIP. 197206062000032001

Tanggal: \_\_\_\_\_



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

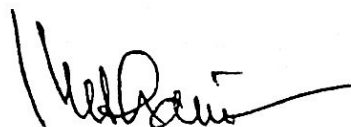
**LEMBAR PERSETUJUAN BAB II**

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen  
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Tirta Ogan

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Drs. Burhanudin M. Acc. Ak

NIP 195808281988101001

Tanggal : 6-07-2014

Anggota



Hj. Relasari, SE., M.Si., Ak.

NIP. 197206062000032001

Tanggal : \_\_\_\_\_

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

**LEMBAR PERSETUJUAN BAB III**

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen  
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Tirta Ogan

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

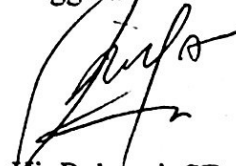


Drs. Burhanudin M. Acc. Ak

NIP 195808281988101001

Tanggal : 11 - 08 - 2019

Anggota



Hj. Relasari, SE., M.Si., Ak.  
NIP. 197206062000032001

Tanggal : \_\_\_\_\_



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

**LEMBAR PERSETUJUAN BAB IV**

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen  
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Tirta Ogan

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua



Drs. Burhanudin M.Acc.Ak

NIP 195808281988101001

Tanggal : 10-09-2014

Anggota



Hj. Relasari, SE., M.Si., Ak.  
NIP. 197206062000032001

Tanggal : \_\_\_\_\_

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

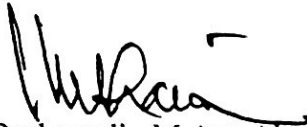
**LEMBAR PERSETUJUAN BAB V**

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian/ Konsentrasi : Pengauditan Manajemen  
Judul Skripsi : Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah  
Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Tirta Ogan

Tanggal Persetujuan

Dosen Pembimbing

Ketua

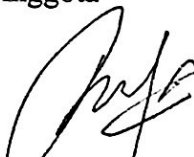


Drs. Burhanudin M.Acc.Ak

NIP 195808281988101001

Tanggal : 10-09-2014

Anggota



Hj. Relasari, SE., M.Si., Ak.  
NIP. 197206062000032001

Tanggal : \_\_\_\_\_



## SURAT PERNYATAAN

Kami dosen pembimbing skripsi menyatakan bahwa abstraksi skripsi dari mahasiswa :

Nama : Kencana Putri

NIM : 01101003018

Judul : **Efektivitas fungsi operasional perusahaan daerah air minum tirta ogan kabupaten ogan ilir**

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

Inderalaya, 30 Oktober 2014

Pembimbing Skripsi

Ketua ,

Anggota,

**Drs. Burhanudin M.Acc.Ak**

**NIP 195808281988101001**

**Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak**

**NIP 19720606 200003 2 001**

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Jurusan : Akuntansi  
Bidang Kajian : Pengauditan Manajemen  
Fakultas : Ekonomi

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi yang berjudul :  
Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten  
Ogan Ilir

Pembimbing  
Ketua : Drs. Burhanudin M.Acc.Ak  
Anggota : Hj. Relasari, SE., M.Si., Ak  
Tanggal Ujian : 29 Oktober 2014

adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam skripsi ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain  
yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan Saya ini tidak  
benar dikemudian hari, Saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaaan.

Inderalaya, 29 Oktober 2014

Pembuat Pernyataan,



01101003018



## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten  
Ogan Ilir**


disusun oleh :

Nama : Kencana Putri  
NIM : 01101003018  
Jurusan : Ekonomi  
Konsentrasi : Akuntansi  
Bidang Kajian/Konsentrasi : Pengauditan Manajemen

telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 29 September 2014 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

Panitian Ujian Komprehensif  
Inderalaya, 29 Oktober 2014


Ketua

  
Burhanuddin M.Acc, Ak, CA  
NIP 19580828198810 1 001

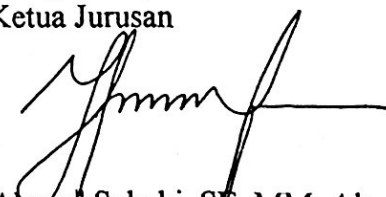
Anggota

  
Hj. Relasari, SE, M.Si, Ak  
NIP 19720606200003 2 001

Anggota

  
Drs. H. Ubaidillah, MM, Ak  
NIP 19570828198703 1 001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan

  
Ahmad Subeki, SE, MM, Ak, CA  
NIP 19650816 199512 1 001

## **MOTTO**

*"Kegagalan hanya bisa terjadi bila kita menyerah"*

*"Hiduplah seperti kamu akan mati esok dan berbakagialah seperti kamu akan hidup selamanya"(B.J Habibie)*

*Di persembahkan kepada:*

*Allah SWT*

*Nabi Muhammad SAW*

*Almamateku*

*Ayahanda dan Ibundaku*

**(ROEMSY DAN YESI MONICA)**

*Keluarga Besar*

*Semua Sahabat*

*Dan Kamu Atif Fajrin*

## ABSTRAK

### EFEKTIVITAS FUNGSI OPERASIONAL PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM TIRTA OGAN KABUPATEN OGAN ILIR

Oleh:

**Kencana Putri**

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas pelaksanaan fungsi operasional dari Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir untuk mengidentifikasi kelemahan apa saja yang ditemukan serta memberikan rekomendasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara studi lapangan yaitu melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan kuisioner. Proses analisis data menggunakan metode analisis kualitatif dengan membandingkan tiga elemen dalam audit manajemen yaitu kriteria, sebab, dan akibat untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan manajemen dalam mengelola fungsi operasional. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah penilaian efektivitas pada fungsi operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan yang mencakup bagian teknik dan bagian administrasi. Berdasarkan hasil penelitian ada beberapa yang menjadi kelemahan dan menjadi tidak efektifnya fungsi operasional yaitu cakupan pelayanan, kapasitas produksi, kualitas, kuantitas dan kontinuitas (3k) air, air tanpa rekening/ *non revenue water* (NRW), perhitungan tarif air dan harga pokok air, dan ketersediaan sumber air baku. Berdasarkan kelemahan yang ditemukan dalam fungsi fungsi operasional PDAM Tirta Ogan, maka penulis memberikan beberapa rekomendasi dan alternatif perbaikan untuk dijadikan pertimbangan PDAM sebagai umpan balik dalam pengelolaan fungsi operasional dimasa yang akan datang.

*Kata Kunci: Efektivitas, Fungsi Operasional, Kriteria, Sebab, Akibat, Rekomendasi*

Ketua,

Anggota,

Drs. Burhanudin M.Acc.AK.CA  
NIP. 195808281988101001

Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197206062000032001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

Ahmad Subeki, S.E, MM, Ak, CA  
NIP 1965081619951210001

## ABSTRACT

### THE EFFECTIVENESS OF FUNCTIONAL OPERATION OF WATER COMPANY ON TIRTA OGAN KABUPATEN OGAN ILIR

By:

Kencana Putri

Drs. Burhanudin M.Acc.AK., CA

Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak

*This Study aims to assess the effectiveness of the operational functions of the Regional Water Company Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir to identify any weaknesses to founded and give some recommendation. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The data in this study were obtained by means of field studies is through interview, observation, documentation, and questionnaires. The process of data analysis using methods of qualitative analysis by comparing the three elements in the managements audit criteria, cause, and effect to determine the extent to which the success of management in managing operational functions. Boundary problem in this study is the assessment of the effectiveness of the regional Water Company Tirta Ogan which includes the engineering and administration. Based on the results on the research there are some weaknesses and become ineffective operational functions of the scope of services, production capacity, quality, and continuity kauntitas (3k) water, water without account/non revenue water (NRW), Water rates and the calculation of the cost of water, and availability of raw water sources. Based on the weaknesses found in the operational functional of PDAM Tirta Ogan, the authors provide some recommendations and options for improvement to be considered as a feedback taps in the management of operational functions in the future.*

**Keyword:** *Effectiveness, Operational Functions, Criteria, Cause, Effect, Recommendation*

First Adviser,

Member,

Drs. Burhanudin M.Acc.AK.CA  
NIP. 195808281988101001

Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak  
NIP. 197206062000032001

Known by,  
Ketua Jurusan Akuntansi

Ahmad Subeki, S.E, MM, Ak, CA  
NIP 1965081619951210001

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Fungsi Operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir”**. Skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana Ekonomi program Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Skripsi ini membahas efektivitas fungsi operasional Perusahaan Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir yang disesuaikan dengan ketentuan pemerintah. Selama penelitian dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Badia Perizade, M.B.A., Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Siwijaya.
3. Drs. Burhanudin M.Acc.Ak. CA selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Relasari, S.E., M.Si., Ak. selaku Pembimbing II yang telah mengorbankan waktu, tenaga, pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Ahmad Subeki, S.E., M.M., Ak., CA Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Mukhtaruddin, S.E.,M.Si., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
6. Ibu Yulia Saftiana, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Bapak/Ibu dosen penguji yang telah membantu memberikan kritik dan saran.
8. Kak Adi selaku staf di jurusan Akuntansi yang telah banyak membantu saya dari awal hingga akhir perkuliahan.
9. Keluarga Besar dari PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir terima kasih atas keterbukaannya kepada saya sehingga saya dapat diterima dengan baik di kantor ini dan dapat melakukan penelitian, terima kasih atas bantuan yang sudah diberikan.
10. Kedua orang tua ayah dan ibu tercinta: Roemsy dan Yesi Monica yang telah mengorbankan waktu dan biaya serta selalu memberikan ridho dan doa untuk mendukung kelancaran pendidikan saya. Perjuangan ini demi kalian dan keberhasilan ini untuk kalian dan Terima kasih buat keluarga besar baik di Martapura maupun di Palembang



11. Atif Fajrin,S.T. Yang telah senantiasa memberikan waktunya untuk memberi Doa, dukungan dan semangat. Sehingga saya mampu bertahan dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
12. Sahabatku Halimah, S.Si, Lusy Handayani, S.E dan Sri Yuliani,S.E yang telah memberikan saya semangat, keceriaan, keterbukaan dan kepercayaan yang telah mengajakku untuk tinggal bersama dan menjaga rahasia bersama. Terima kasih kawan atas kebaikannya yang tak mungkin terbalas lagi, jangan sampai hilang komunikasi. *Semoga kita sukses.*
13. Adik-adik Tingkatku dan Mbak-mbak yang sudah seperti adik dan mbak sendiri selama disini: Ade Tamaris, Dina Rahmi Islami, Dwi Syahrani, Keli Puta Hera, mbak Ocha dan mbak Rika terima kasih atas motivasi dan keceriaan serta semangat yang kalian berikan kepadaku
14. Teman belajarku yang sangat membantu dalam menyelesaikan kuliah ini selalu berbagi dalam suka maupun duka, Yesi Karmila, S.E, Chairani Adelina, Hartati, Riski Emilia Sari, Astri dwi putri, Suryani, Meiriza, Febrinawati, Endang, Veronica utami, Yulen, Septi, Lupita, Zatin. *Semoga Allah S.W.T membalas setiap kebaikan yang kalian berikan dan Sukses untuk kita semua.*

Inderalaya, Oktober 2014

Kencana Putri



## RIWAYAT HIDUP



**Nama Mahasiswa** : Kencana Putri  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Tempat, Tanggal Lahir** : Negeri Agung, 21 Mei 1992  
**Agama** : Islam  
**Status** : Belum Kawin  
**Alamat Rumah (Orang Tua)** : Ds II Desa Negeri Agung Kecamatan Buay  
Pemuka Peliung Kabupaten Oku Timur  
**Alamat E-mail** : romsi.yesi@yahoo.com  
**Pendidikan Formal:**  
**Sekolah Dasar** : SD Negeri 126 Martapura  
**SLTP** : SMP Negeri 1 Martapura  
**SMU** : SMA Negeri 2 Martapura  
**Pendidikan Non Formal** :  
**Pengalaman Organisasi** : - Bendahara Umum HIMAPURA  
- Anggota BEM FE  
**Penghargaan Prestasi** : -



DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	6
1.3. Tujuan dan manfaat penelitian .....	6
1.4. Metodologi penelitian .....	7
1.4.1. Lokasi Penelitian .....	8
1.4.2. Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.4.3. Jenis Penelitian .....	9
1.4.4. Objek Penelitian.....	9
1.4.5. Jenis Data dan Sumber Data .....	9
1.4.6. Metode Pengumpulan Data .....	10
1.4.7. Metode Analisis Data .....	11
1.5. Sistematika penulisan.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1. Landasan Teori .....	15
2.1.1 Pengertian Efektivitas .....	15
2.1.2 Pengertian Fungsi Operasional .....	16
2.1.3 Perusahaan Daerah Air Minum .....	27

2.1.3.1 Pengertian Perusahaan Daerah Air Minum .....	27
2.1.3.2 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan .....	27
2.1.4. Pengertian Pengauditan Manajemen.....	29
2.2. Penelitian Terdahulu .....	36
2.3. Kerangka Pemikiran .....	40
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>41</b>
3.1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	41
3.2. Permodalan dan Kepemilikan .....	45
3.3. Visi dan Misi .....	45
3.4. Maksud dan Tujuan Pendirian PDAM Tirta Ogan.....	46
3.5. Tugas dan Fungsi Pokok PDAM Tirta Ogan .....	47
3.6. Produk dari PDAM Tirta Ogan .....	47
3.7. Uraian Tugas dan Struktur Organisasi .....	48
3.8. Pelaksanaan Fungsi-fungsi Operasional .....	56
3.8.1 Pelaksanaan Teknik .....	56
3.8.2 Pelaksanaan Administrasi .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4.1. Analisis Pelaksanaan Fungsi Operasional.....	63
4.2. Pelaksanaan Pemeriksaan Terdahulu.....	63
4.3. Review dan Pengujian Pengendalian Manajemen.....	66
4.4. Pemeriksaan Terperinci .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>82</b>
5.1. Kesimpulan.....	82
5.2. Saran .....	83
 Daftar Pustaka .....	 89
Lampiran-Lampiran .....	92

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.1 Tipe Audit, Pelaksana, Tujuan Dan Penerima Laporrannya.....	31
Tabel 3.1 Perkembangan Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum.....	44
Tabel 4.1 Hasil Review dan Pengujian Pengendalian Manjemen.....	68



## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	41
-------------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Anggaran Penjualan PDAM.....	4
Lampiran 1 Data Perusahaan.....	42
Lampiran 2 Struktur Organisasi Perusahaan.....	55
Lampiran 3 Program usulan pembangunan PDAM .....	57

## BAB I

### PENDAHULUAN

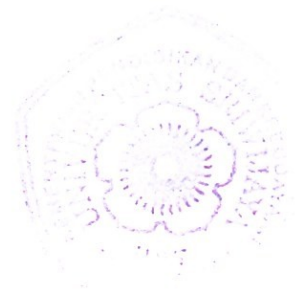
#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Berkembangnya kondisi ekonomi dan bisnis dalam era globalisasi, mengharuskan perusahaan untuk dapat menyesuaikan diri terhadap keinginan masyarakat. Oleh karena itu, perusahaan harus melakukan pengorganisasian yang tepat untuk memenuhi kebutuhan tersebut agar dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi dalam mencapai tujuannya.

Efektivitas lebih menitik beratkan pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Dengan kata lain, penilaian efektivitas didasarkan atas sejauh mana tujuan organisasi dapat tercapai (Divianto, 2012). Efektivitas sebuah organisasi sangat tergantung pada baik dan buruknya pengembangan fungsi operasional di dalam organisasi itu sendiri.

Fungsi operasional merupakan fungsi yang berkaitan dengan seluruh aktivitas untuk mengatur dan mengkoordinir faktor – faktor produksi secara efektif dan efisien dalam menciptakan nilai dari produk (barang atau jasa) yang dihasilkan. Fungsi operasional yang baik adalah yang mampu menjalankan sumber daya yang ada secara ekonomis, efektif dan efisien sehingga tercapai tujuan yang diinginkan perusahaan.

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan badan usaha yang memiliki fungsi dan tugas untuk menunjang perkembangan ekonomi dalam mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal. Melalui perintisan usaha dan



pembinaan pengusaha golongan ekonomi lemah dan koperasi, untuk menunjang terselenggaranya rencana pembangunan Badan Usaha Milik Daerah.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) merupakan badan usaha yang dibiayai oleh pemerintah, salah satu badan usaha milik daerah yang mengemban amanat dan peran strategis di daerah adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). PDAM memiliki fungsi melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dengan cara:

1. Pengadaan air bersih
2. Melakukan pelayanan yang sebaik mungkin untuk pelanggan salah satunya adalah mendengarkan keluhan-keluhan yang disampaikan masyarakat terkait dengan penyediaan air
3. Melakukan pemeliharaan terhadap sarana dan pra sarana yang ada sehingga tetap terjaga kualitas dan kuantitas air
4. Pengadaan pengaliran air tepat waktu
5. Menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya untuk digunakan kembali dalam membangun sarana dan prasarana yang diperlukan oleh masyarakat.

Ketentuan Keputusan Menteri Dalam Negeri No.690-069 tahun 1992 tentang pola Petunjuk Teknis Pengelolaan PDAM, di sana ditegaskan bahwa PDAM mempunyai tugas pokok pelayanan umum kepada masyarakat, di mana dalam menjalankan fungsinya PDAM diharapkan mampu membiayai dirinya sendiri (*self financing*) dan harus berusaha mengembangkan tingkat pelayanannya. Di

samping itu PDAM juga diharapkan mampu memberikan sumbangan pembangunan kepada Pemerintah Daerah.

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999, tentang Pedoman Penilaian Kinerja PDAM dinyatakan bahwa tujuan pendirian PDAM adalah untuk memenuhi pelayanan dan kebutuhan akan air bersih bagi masyarakat serta sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). PAD merupakan sumber pendapatan daerah dengan mengelola dan memanfaatkan potensial daerahnya dan untuk mencapai tujuan di atas maka pengorganisasian terhadap PDAM harus berdasarkan kepada prinsip-prinsip dan azas ekonomi perusahaan yang sehat.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan adalah Badan Usaha Milik Daerah Kabupaten Ogan Ilir di dirikan pada tahun 2005 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 29 Tahun 2005 Tentang Pembentukan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Dalam Kabupaten Ogan Ilir. Kemudian di dirikan Perusahaan Daerah Air Minum pada tahun 2006 yang merupakan pemantapan PDAM yang sudah ada eks Pemerintah Kabupaten OKI. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 28 Tahun 2006 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan Ilir, yakni membentuk Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Ilir yang berkedudukan di Kota Indralaya.

Kepengurusan PDAM Tirta Ogan mengalami perubahan sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 2 TAHUN 2010 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Ogan Ilir Nomor 28 TAHUN 2006 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan Ilir. Tujuan PDAM dalam rangka Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan Ilir



secara profesional, berdaya guna dan berhasil guna dimasa yang akan datang. Perlu adanya organisasi dan tata kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Ogan Ilir yang maju, mandiri dan dapat di pertanggung jawabkan dalam pengelolaannya untuk mendukung penyelenggaraan Otonomi Daerah. Pengelolaan dan pendistribusian air bersih merupakan salah satu objek dari pendapatan daerah yang dikelola melalui Perusahaan Daerah Air Minum.

Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan mencatat dari tahun 2010-2012 terus merugi dengan pencapaian pendapatan rata-rata hanya Rp 150 juta per bulan. Sementara idealnya biaya Operasional PDAM mencapai Rp 200 juta per bulan dengan anggaran penjualan sebagai berikut:

**Anggaran Penjualan Air PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir  
Tahun 2010-2012**

Tahun	Anggaran	Realisasi	Menaik (menurun)	
			jumlah	%
2010	1.569.475.062,62	1.119.348.300,00	450.126.762,62	71,32
2011	1.357.965.145,96	1.284.346.150,00	73.618.995,96	94,58
2012	2.066.938.641,75	1.390.986.600,00	675.952.041,75	67,30

Akibat terus meruginya perusahaan daerah tersebut, maka berdampak pada 30 karyawan PDAM Tirta Ogan yang hingga kini tidak memiliki jamsostek (sumber: IDRESS SUMSEL, Selasa 01 Oktober 2013).

Pembangunan Pipa Gas Rumah Tangga Rugikan PDAM Tirta Ogan, karena proyek ini maka pihak dari PDAM Tirta Ogan merasa sangat dirugikan, pasalnya pembangunan pipa gas kerumah tangga berdampak pada kerusakan sepanjang titik pipa PDAM yang sudah tertanam (sumber: Supriyadi, Sriwijaya Post, rabu 04 Desember 2013 pukul 16:59). Berdasarkan laporan masyarakat banyaknya laporan keluhan karena adanya kebocoran pipa PDAM yang sudah tua dengan usia 15-20 (sumber: Jurnal Sumatera.com, 21 Februari 2012 Pukul 16:04).

Oknum tertentu melakukan sambungan Ilegal, PDAM temukan 32 Sambungan Ilegal dari masyarakat, sehingga menyebabkan kerugian besar pada PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir (sumber: Indralaya, Palembang Post, minggu 19 mei 2013 pukul 16:36).

Berdasarkan artikel yang sudah disebutkan sebelumnya timbul pertanyaan dari permasalahan yang ada difungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, fungsi operasional di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir ini mencakup bagian instalansi pengolahan air yang beroperasi dan distribusi secara teknis, dan dibagian administrasi yang mencakup seluruh biaya operasional, kecuali bank. Sehingga diperlukannya audit manajemen untuk mengevaluasi permasalahan tersebut.

Audit manajemen adalah metode yang dilakukan untuk pengevaluasian terhadap efisiensi dan efektivitas dari operasi yang dilaksanakan oleh suatu perusahaan, melaporkan hasil dari penilaian yang dilakukan dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan apabila ditemukan berbagai kelemahan dan kekurangan dalam pengelolaan perusahaan (Randi Maipan, 2012).

Berdasarkan fenomena diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian pada bidang fungsi operasional yang ada di perusahaan Daerah Air minum Kabupaten Ogan Ilir (OI) untuk mengetahui letak kesalahan yang terjadi di perusahaan ini dengan menggunakan metode Audit manajemen dengan mengangkat judul **“Efektivitas Fungsi Operasional Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir”**.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan tersebut, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas fungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir.

## **1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang sudah disebutkan diatas maka tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk menilai efektivitas pelaksanaan fungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir.

### **1.3.2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, manfaat dari penelitian ini antara lain:

#### **1. Manfaat Teoritis:**

Penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai bahan penelitian berikutnya, dan dapat menjadi tambahan referensi untuk menambah pengetahuan khususnya di bidang pengauditan manajemen.

## 2. Manfaat Praktis:

### a. Bagi Penulis

Manfaat yang dapat di ambil dari penulisan ilmiah ini adalah dapat menambah pengetahuan mengenai audit manajemen khususnya pada ruang lingkup fungsi operasional perusahaan daerah air minum.

### b. Bagi Universitas

Penulisan ilmiah ini diharapkan menjadi suatu bahan pustaka, referensi, serta dapat membantu pembaca, khususnya mahasiswa yang mempunyai minat untuk meneliti audit manajemen terhadap efektivitas fungsi operasional perusahaan daerah air minum.

### c. Bagi pihak manajemen Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan

Hasil penelitian ini digunakan sebagai bahan masukan, informasi tambahan, dan pertimbangan perusahaan untuk peningkatan kinerja perusahaan agar menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan serta dapat meningkatkan kinerja operasional dimasa mendatang.

## 1.4. Metodologi Penelitian

### 1.4.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, yang berlokasi di Jalan Tasik Indralaya Kabupaten Ogan Ilir sebagai kantor pusat, dan di Tanjung Seteko sebagai instalansi pengambilan air PDAM Tirta Ogan.

#### **1.4.2. Ruang Lingkup Penelitian**

Sehubungan dengan fokus yang diambil dalam penelitian ini dan untuk menghindari analisis dan pembahasan dalam skripsi yang terlalu luas, penelitian ini membahas tentang penilaian efektivitas fungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir. Metode penelitian merupakan cara utama memperoleh data secara lengkap dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah, sehingga tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

#### **1.4.3. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan yang berhubungan dengan permasalahan yang sudah dijelaskan yang mengacu pada fungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir, maka jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Metode deskriptif adalah metode dengan cara mengumpulkan dan menyajikan data yang disertai analisis yang dapat memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Data yang berhasil diperoleh, dikumpulkan selama penelitian kemudian diproses untuk dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan dasar-dasar teori yang ada sehingga dapat memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti. Tanpa melakukan pengujian hipotesis (Divianto: 2012).

Studi kasus yaitu pengumpulan data dengan menggunakan beberapa elemen diselidiki secara mendalam. Menurut Mustikawat (2012) Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan gambaran secara fakta dan aktual terhadap fenomena yang diteliti yaitu bidang audit manajemen yang difokuskan pada penerapan penilaian kinerja pada fungsi



operasional. Metode penelitian deskriptif meliputi kegiatan pengumpulan data, penyusunan data, dan analisis data.

#### **1.4.4. Objek Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan dengan objek fungsi operasional Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir.

#### **1.4.5. Jenis Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif adalah data yang menggambarkan suatu informasi atau keadaan dalam wujud angka-angka. Sedangkan data kualitatif merupakan data yang tidak berbentuk angka yang merupakan landasan pemikiran teoritis dan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Data primer**

Data primer adalah data lapangan yang diperoleh langsung dari orang-orang atau pelaku yang menjadi subjek dalam penelitian ini seperti melalui hasil wawancara. Hasil wawancara tersebut kemudian akan diolah, yaitu wawancara yang dilakukan dengan staf bagian terkait fungsi operasional.

##### **2. Data skunder**

Data sekunder berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer, yang berupa formulir, catatan, bukti, dokumen-dokumen yang berhubungan tentang fungsi operasional dari PDAM Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir. Data sekunder yang digunakan untuk penelitian ini adalah:

- a. Sejarah perusahaan daerah air minum tirta ogan
- b. Visi dan misi perusahaan daerah air minum tirta ogan
- c. Struktur organisasi perusahaan daerah air minum tirta ogan
- d. Kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan daerah air minum tirta ogan
- e. Produk jasa perusahaan daerah air minum tirta ogan
- f. Data-data mengenai pelaksanaan fungsi operasional yang meliputi:
  1. Pelaksanaan dibagian teknik
  2. Pelaksanaan dibagian administrasi

#### **1.4.6. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

##### **1. Survei Pendahuluan**

Survei pendahuluan dimaksudkan untuk mendapat informasi mengenai gambaran awal perusahaan dan permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Peneliti melakukan wawancara awal kepada Supervisor Penunjang Operasional (SPO) untuk meminta izin pelaksanaan penelitian serta memperoleh gambaran kondisi perusahaan saat ini.

##### **2. Survei Lapangan**

Pada survei ini peneliti melakukan dua metode yaitu:

###### **a. Wawancara (*Interview*)**

Dalam melakukan wawancara sebagai salah satu metode pengumpulan data ini, peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber atau staf-staf yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Ilir.

b. Pengamatan (*observation*)

Observasi atau pengamatan merupakan peninjauan secara langsung untuk mengetahui aktivitas yang berhubungan dengan fungsi operasional yang dilakukan oleh perusahaan daerah tirta ogan ilir.

c. Dokumentasi

Dokumen-dokumen yang dipelajari berupa informasi umum seperti sejarah PDAM, produk jasa, tujuan PDAM, struktur organisasi, informasi khusus yang menjadi fokus penelitian yaitu pedoman PDAM yaitu Surat Keputusan (SK) Dari pemerintah setempat.

d. Study pustaka

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data dari berbagai sumber informasi dan mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan audit manajemen khususnya difungsi operasional agar dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai objek yang akan diteliti.

#### 1.4.7. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Jadi bentuk analisis yang dilakukan merupakan penjelasan, bukan merupakan angka-angka statistik atau bentuk angka lainnya. Langkah-langkah dalam proses analisis data terdiri dari 3 tahap yakni sebagai berikut:

1. Pemeriksaan Pendahuluan

Dalam tahap ini peneliti melakukan pengumpulan informasi mengenai latar belakang perusahaan. Selain itu, dilakukan penelaahan terhadap berbagai literatur, peraturan, ketentuan dan kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas yang diperiksa

dan mengidentifikasi hal-hal yang berpotensi menimbulkan masalah maupun kelemahan yang terdapat dalam perusahaan. Beberapa informasi yang diperoleh antara lain:

- a. Gambaran umum Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Ilir berupa sejarah, logo, visi dan misi, lokasi, struktur organisasi dan deskripsi jabatan, serta produk jasa.
- b. Penyelenggaraan fungsi produksi dan operasi yang meliputi penyusunan perencanaan produksi, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan secara umum bagian teknik mencakup bagian instalansi pengolahan air yang beroperasi dan distribusi secara teknis. Penyelenggaraan administrasi yang meliputi seluruh biaya operasional, kecuali bank.

## 2. Review dan pengujian pengendalian manajemen

Peneliti melakukan review dan pengujian terhadap pengendalian manajemen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Ogan Kabupaten Ogan Ilir yang bertujuan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan, khususnya pada fungsi operasional.

## 3. Pemeriksaan terinci

Peneliti menganalisis temuan-temuan data dengan menggunakan kriteria (*criteria*), penyebab (*causes*) dan akibat (*effect*) yang diperoleh selama melaksanakan audit fungsi operasional pada perusahaan daerah air minum tirta ogan ilir. Analisis tersebut berupa:

- a. Kriteria (*criteria*), merupakan suatu norma atau standar. Dengan kriteria, peneliti dapat menetapkan apakah suatu kondisi itu menyimpang atau tidak.

Kriteria yang dijadikan standar dalam penelitian ini adalah kebijakan manajemen yang telah ditetapkan oleh manajemen perusahaan yakni berupa Surat Keputusan (SK) atau Surat Edaran (SE) yang mengatur segala prosedur dalam fungsi Operasional.

b. Penyebab (*causes*), merupakan tindakan yang dilakukan manajemen atau staf-staf PDAM, termasuk tindakan-tindakan yang seharusnya dilakukan untuk memenuhi kriteria tetapi tidak dilaksanakan oleh manajemen atau staf-staf PDAM. Terdapat dua macam penyebab atau tindakan tersebut yaitu:

1. Penyebab positif yaitu penyebab yang bersifat positif sehingga berdampak efektif, efisien dan ekonomis.
2. Penyebab negatif yaitu penyebab yang bersifat negatif sehingga berdampak inefektif, inefisien dan pemborosan.

c. Akibat (*effect*), merupakan hasil pengukuran dan perbandingan antara kriteria dan penyebab yang menghasilkan akibat bagi perusahaan daerah air minum. Apabila kriteria yang dapat ditentukan dapat dicapai, atau dilaksanakan dalam aktivitas aktual, maka fungsi tersebut dinyatakan efektif, namun apabila ditemukan suatu kelemahan yang signifikan dalam aktivitas aktual sehingga membuat tujuan dan kebijakan di dalam kriteria tidak dapat dicapai, maka fungsi tersebut belum berjalan efektif.

#### 4. Penyusunan rekomendasi dan laporan audit

Tahap ini peneliti menarik kesimpulan audit dan pembuatan rekomendasi sebagai hasil dari audit fungsi operasional perusahaan daerah air minum. Hasil audit ini disusun dalam laporan pemeriksaan beserta informasi lain yang diperoleh

selama proses penelitian. Rekomendasi berisi saran perbaikan atas kelemahan-kelemahan yang ditemukan pada saat prosedur audit dilaksanakan. Dengan demikian diharapkan fungsi operasional dapat meningkatkan aktivitasnya secara lebih efektif.

### **1.5. Sitematika Penulisan**

Skripsi ini disusun dengan menggunakan sistematika penulisan sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, sistematika penulisan dan metodologi penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar acuan penelitian, penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian, dan kerangka pemikiran.

#### **BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Bab ini mencakup ruang lingkup penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai pembahasan dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan penulis berdasarkan metode analisis yang digunakan.

#### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan.