

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini, iklim kompetisi dalam dunia perdagangan semakin terasa. Di sisi lain perubahan lingkungan yang demikian pesat semakin mendukung kompetisi yang sedang terjadi saat ini. Semakin ketatnya persaingan ini, maka semakin berkembang pula kebutuhan dan tuntutan atas informasi yang tepat bagi pihak manajemen untuk meningkatkan kualitas jasa pelayanan (Ardias, 2007).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan BUMD yang menyediakan pasokan air bersih di perkotaan, PDAM bukan berarti menjual air tetapi dengan nilai sosial nya sangat tinggi diharapkan dapat mengembangkan kemampuan dalam meningkatkan layanan publik baik dari segi kualitas dalam arti semakin memenuhi syarat sebagai air bersih dan kuantitasnya dalam arti semakin banyak masyarakat yang dapat dilayani. Berbagai isu penyediaan air bersih perkotaan yang muncul senantiasa berkaitan dengan kemampuan PDAM memasok air bersih kepada konsumen atau pelanggan. Pada umumnya isu mengenai pasokan air bersih perkotaan oleh PDAM kepada masyarakat menyoroti kemampuan PDAM mengembangkan kualitas dan kuantitas air bersih. Sebagaimana terjadi pada umumnya di negara-negara berkembang, layanan PDAM (*Municipal Water Company*) atau perusahaan yang melayani kebutuhan air bagi penduduk umumnya kurang memuaskan dilihat

dari dua segi: (i) instalasi pasokan air yang dibangun seringkali tidak dikelola secara baik dan (ii) perluasan jaringan distribusi kepada masyarakat cenderung menurun dari waktu ke waktu (Anna, 2013).

Kunci mencapai tujuan perusahaan adalah dengan memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang di terima lebih rendah daripada yang di harapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Maka, baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten (Zeitham dan Bitner, 2002:40)

Pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen dan sistem kinerja pelanggan. Hal tersebut akhirnya menuntut peran manajemen di dalam perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pengelolaannya sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan

meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Agung, 2008).

Terdapat sejumlah masalah umum yang dihadapi perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Budi (1997) menyatakan bahwa masalah atau persoalan yang biasa dihadapi baik oleh perusahaan maupun pelanggan berkaitan dengan mutu pelayanan yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya adalah sistem layanan yang birokratis, berbelit-belit dan tidak jelas. Kedua, sumber daya manusia perusahaan yang masih belum menyadari arti pentingnya pelanggan bagi keberhasilan perusahaan, pengetahuan dan kemampuan yang kurang, sikap dan perilaku yang belum baik.

Fenomena yang terjadi pada PDAM Kota Bandung dimana pelayanan yang diberikan sangat tidak baik terkait banyaknya laporan yang masuk dari warga yang mengeluhkan soal penyaluran air secara bergilir. Selain itu banyak pula warga yang mengeluhkan air tidak mengalir tetapi meteran tetap berjalan. PDAM Tirtawening hanya mampu menghasilkan 2.700 liter air per detik, padahal kebutuhan air tanah masyarakat kota Bandung mencapai 4.000 liter per detik, PDAM terpaksa mengatur jam penyaluran air yang beredar di masyarakat (www.tempo.co/ 4 Februari 2014, 04.00 WIB).

Akibat masih rendahnya kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, dilihat dari segi kualitas air yang disalurkan kepada masyarakat serta respon yang diberikan ketika pelanggan menyampaikan keluhannya, oleh karena itu diperlukan suatu sarana yang dapat menilai aktivitas manajemen dalam kegiatan

operasi perusahaan yaitu berupa audit operasional. Audit operasional dapat digunakan untuk menilai kinerja perusahaan apakah suatu perusahaan telah menjalankan operasionalnya sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang telah ditetapkan atau tidak. Apabila suatu perusahaan menjalankan kegiatan operasionalnya tidak sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku maka akan berimbas pada menurunnya kinerja perusahaan (Icah, 2013).

Audit operasional sangat penting dilaksanakan karena hasil audit tersebut bisa berupa rekomendasi yang sangat berguna bagi pihak manajemen untuk menentukan dan menilai kebijakan – kebijakan dan kegiatan organisasi apakah sudah tepat atau memerlukan adanya perbaikan sehingga berpengaruh terhadap hasil dan kegiatan organisasi tersebut. Praktek audit operasional secara umum biasanya dilaksanakan oleh auditor internal walaupun tidak menutup kemungkinan dilakukan oleh auditor eksternal (Icah, 2013)

Audit operasional sebagai alat analisa karena lebih memfokuskan pada pengevaluasian efisiensi dan efektivitas perusahaan yang dapat mempengaruhi kinerja dari pihak perusahaan tersebut. Diterapkannya audit operasional ini, maka auditor dapat melihat sejauh mana pelayanan kepada konsumen PDAM telah beroperasi, apakah telah dilaksanakan evaluasi secara efektif dan efisien. Untuk menjamin adanya efisiensi dan efektivitas operasi-operasi PDAM, maka perlu dijalankan suatu pengendalian. Adanya pengendalian dan digunakannya pengendalian tersebut diharapkan semua aktivitas perusahaan dapat dijalankan dengan efektif dan

efisien serta sesuai dengan kebijakan atau standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan, agar dapat mencapai tujuan PDAM (Divianto, 2012).

Berdasarkan uraian di atas, penulis memandang pentingnya pelaksanaan audit operasional terhadap peningkatan kualitas jasa pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung agar terjadinya kesinambungan antara perusahaan dan para pelanggan secara efektif dan efisien dalam upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan jasa terhadap perusahaan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mengambil judul **“Pengaruh Audit Operasional terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada PDAM Kota Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka pokok permasalahan yang akan dibahas oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan audit operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung
2. Bagaimana usaha peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung
3. Apakah ada pengaruh audit operasional terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.

1.3 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang telah diidentifikasi di atas, maka tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pelaksanaan audit operasional pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.
2. Usaha peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.
3. Apakah audit operasional berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan jasa pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan dapat terkumpul data yang dapat mengungkap informasi mengenai Pengaruh Audit Operasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Jasa. Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Penulis, yaitu untuk menambah pengetahuan yang mendalam mengenai bagaimana pengaruh audit operasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa
2. Bagi Perusahaan, Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi tambahan ataupun masukan-masukan yang membangun terutama mengenai peningkatan pelayanan jasa

3. Bagi Pihak Lain, penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan sebagai ilmu pengetahuan dan wawasan di bidang audit manajemen

1.5 Sistematika Penulisan

Pembahasan akan dijabarkan antar bab sebagai berikut :

Bab I Pendahuluan

Bab ini akan membahas latar belakang permasalahan penelitian , identifikasi masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

Bab II Tinjauan Pustaka, Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang menjadi acuan utama dalam penelitian serta diuraikan hasil penelitian terdahulu yang menjadi landasan dibentuknya hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini. Selain itu terdapat kerangka pemikiran yang menjelaskan tentang penelitian.

Bab III Metode Penelitian

Bab ini membahas teknik memperoleh data dan teknik pengukuran variabel-variabel lainnya.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas pengujian hipotesis berdasarkan atas data yang diperoleh serta hasil pengujian hipotesis. Pembahasan bab ini terdiri dari gambaran unit analisis, analisis hasil penelitian, analisis pengujian hipotesis dan pembahasan.

Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini menguraikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, keterbatasan dari penelitian serta implikasi penelitian dan saran

