

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi penelitian adalah suatu teknis atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun sekunder yang digunakan untuk keperluan penyusunan suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan terdapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:29) metode deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

3.2. Unit Analisis Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada fungsi distribusi di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi yang terletak di Jalan KH Noer Ali Kav.1 (Perum Masnaga), Bekasi.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Bhagasasi Bekasi didirikan pada tahun 1979 dan merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang terleteak di Jawa Barat. Aktivitas utama PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi adalah melayani kebutuhan air bersih masyarakat Kabupaten Bekasi dan sebagian Kota Bekasi. PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi senantiasa berupaya memberikan pelayanan terbaik berupa jasa penyedia kebutuhan air yang terjamin kualitas dan kuantitasnya.

3.3. Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer

Data primer yang diperoleh adalah data yang berkaitan dengan fungsi distribusi yang dilakukan perusahaan dari pihak yang bersangkutan dan observasi langsung pada obyek yang diteliti.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari perusahaan berupa sejarah perusahaan, struktur organisasi dan data-data perusahaan (obyek penelitian) yang berkaitan dengan audit operasional atas fungsi distribusi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan penelitian ini peneliti membutuhkan data yang memadai dan untuk mendapat informasi yang sesuai ada beberapa cara yang digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

1. Riset Perpustakaan (*Library Research*)

Riset perpustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang berasal dari buku-buku dan informasi yang dikutip langsung dari literatur-literatur lainnya yang sifatnya ilmiah dan berhubungan dengan audit operasional pada fungsi distribusi.

2. Riset Lapangan (*Field Research*)

a. Teknik Observasi (Pengamatan)

Teknik pengamatan yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.

b. Teknik Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka, mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

c. Kuesioner

Kuesioner yaitu dengan menyebarkan angket atau daftar pertanyaan tertulis yang disusun secara sistematis untuk memperoleh informasi dari responden.

d. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari catatan-catatan, laporan-laporan, serta dokumen-dokumen yang terdapat di perusahaan

3.5. Metoda Analisis Data

Metode yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu analisis yang didasarkan pada pernyataan keadaan dan ukuran kualitas. Analisis kualitatif diberikan dalam bentuk uraian atas data kualitatif yang dikaitkan dengan data lainnya untuk mendapatkan kejelasan terhadap suatu kebenaran atau memperoleh gambaran baru, menguatkan gambaran yang sudah ada atau sebaliknya.

Dalam penelitian ini, peneliti mengolah data dengan menggunakan komputer, program yang digunakan adalah Microsoft office untuk penelitian penelitian dan dikarenakan data yang didapat disajikan dalam bentuk flowchart atau diagram maka peneliti menggunakan Microsoft visio untuk membuat flowchart atau diagram tersebut. Peneliti juga menggunakan Microsoft excel untuk mengolah data *water audit*.

Adapun langkah-langkah dalam analisis data untuk menjawab permasalahan nomor satu yaitu peneliti melakukan tahap pemeriksaan pendahuluan di PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi untuk mendapatkan informasi latar belakang. Dalam tahap ini peneliti mengumpulkan dan mempelajari data dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian serta menemukan informasi latar belakang dan gambaran umum mengenai program audit yang dilaksanakan, dimana informasi tersebut diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada Bapak Dessy Lontaan selaku Kepala Bagian Distribusi, Bapak Suharno selaku Kepala Bagian Hubungan Langganan dan beberapa staff distribusi. Selain itu, peneliti juga melakukan penelaahan terhadap berbagai literature seperti buku-

buku dan jurnal-jurnal yang berhubungan mengenai audit, peraturan, ketentuan dan kebijakan berkaitan dengan aktivitas yang diperiksa serta menganalisa informasi-informasi yang diperoleh untuk mengidentifikasi hal-hal yang nantinya berpotensi menimbulkan masalah maupun kelemahan dalam perusahaan. Beberapa informasi yang diperoleh antara lain : :

- a. Gambaran umum PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi berupa sejarah, visi, misi, lokasi, struktur organisasi dan beberapa informasi mendasar lainnya.
- b. Pelaksanaan produksi dan distribusi, peneliti menemukan informasi mengenai proses mulai dari air pertama diolah sampai dengan air didistribusikan ke pelanggan. Pelaksanaan distribusi, yang meliputi : pendistribusian air ke pelanggan, pengendalian dan penanggulangan kebocoran, pengelolaan *water meter pelanggan* dan pemeliharaan pipa transmisi.

Dalam informasi yang telah diperoleh peneliti melakukan observasi lapangan untuk meyakinkan bahwa data yang didapatkan dari perusahaan memang benar adanya. Pada saat observasi peneliti melakukan beberapa kegiatan sebagai berikut :

1. Melakukan pengamatan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan bagian distribusi setiap harinya untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan distribusi.
2. Melakukan wawancara kepada kepala bagian distribusi dan beberapa karyawan pelaksana.
3. Dalam tahap pemeriksaan pendahuluan, peneliti juga memperoleh temuan sementara pada fungsi distribusi yang telah dijalankan, antara lain yaitu terjadinya kebocoran pipa yang tidak terdeteksi oleh petugas lapangan, kemudian *water meter* pelanggan yang tidak normal, Terdapat jaringan *illegal* yang tidak terdeteksi, Pemakaian pelanggan yang tidak sesuai dengan *water meter*, keterlambatan bagian distribusi dalam mendeteksi kebocoran karena tidak dilakukannya pengecekan secara *continue* serta terjadi keterlambatan dalam menyelesaikan perbaikan kebocoran, berita acara pemasangan baru sering terlambat sehingga membuat rekening pelanggan tidak muncul, pelaksanaan pencabutan pelanggan yang sudah menunggak sering terjadi keterlambatan, pelaksanaan pencabutan pelanggan yang sudah menunggak sering terjadi keterlambatan, peta jaringan yang tidak tergambar secara jelas

sehingga menyebabkan kendala dalam perbaikan kebocoran, masih banyak keluhan air keruh, air mati, air berbau dan kecilnya volume air yang mengalir dari pelanggan namun tidak cepat ditangani, penggantian *water meter* yang sudah melebihi usia teknisnya tidak berjalan secara terstruktur, keterlambatan dalam melaksanakan pemasangan sambungan langganan baru pada pelanggan, keterlambatan dalam melaksanakan penyambungan kembali pelanggan yang sudah non aktif, dan kurangnya koordinasi antara pihak hubungan langganan dengan pihak distribusi mengenai keluhan pelanggan.

Sedangkan untuk menjawab permasalahan nomor dua dan tiga, peneliti melakukan beberapa tahapan :

1. *Review* dan Pengujian Atas Sistem Pengendalian Manajemen

Sistem pengendalian yang dimiliki entitas menjadi pedoman yang digunakan oleh para manajer dan supervisor untuk mengendalikan proses yang berjalan agar sesuai dengan tujuan entitas. Peneliti perlu melakukan peninjauan terhadap sistem pengendalian manajemen entitas untuk memahami kondisi yang sebenarnya terjadi dan apakah sistem pengendalian manajemen telah mampu menciptakan efektivitas dalam fungsi distribusi. Dengan pengujian ini, peneliti dapat memberikan penilaian terhadap bagian-bagian yang berpotensi lemah dan dapat menimbulkan masalah pada perusahaan. Selanjutnya, tujuan audit dapat ditetapkan sebagai dasar dalam pemeriksaan selanjutnya.

2. Audit Terinci

Peneliti menganalisis temuan-temuan data dengan menggunakan *criteria*, *causes*, dan *effect* yang diperoleh selama melaksanakan audit distribusi pada PDAM Tirta Bhagasasi. Analisis tersebut berupa :

- a. Kriteria atau *criteria*, merupakan standar atau norma yang harus dipatuhi oleh setiap bagian dalam entitas. Kriteria digunakan sebagai bahan pembandingan yang dapat disamakan dengan tolak ukur. Dengan kriteria, peneliti dapat menetapkan apakah suatu kondisi itu menyimpang atau tidak. Kriteria yang dijadikan standar dalam penelitian adalah :

- 1) Berbagai kebijakan dan prosedur distribusi perusahaan secara tertulis maupun lisan.

- 2) *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dimiliki PDAM Tirta Bhagasasi Bekasi.
- b. Penyebab atau *causes*, merupakan pelaksanaan proses distribusi dalam organisasi yang menyebabkan terjadinya kondisipenyalaran produk yang ada saat ini, termasuk tindakan-tindakan yang seharusnya dilakukan untuk memenuhi kriteria tetapi tidak dilakukan oleh manajemen atau karyawan entitas.
 - c. Akibat atau *effect*, merupakan perbandingan antara penyebab dengan kriteria yang berhubungan dengan penyebab tersebut. Akibat negatif menunjukkan program/kegiatan berjalan dengan tingkat pencapaian yang lebih rendah dari kriteria yang ditetapkan. Sedangkan akibat positif menunjukkan bahwa program/kegiatan telah terselenggara secara baik dengan tingkat pencapaian yang lebih tinggi dari kriteria yang ditetapkan.
 - d. Rekomendasi, merupakan tindakan korektif atas kelemahan signifikan yang ditemukan maupun kelemahan potensial yang terdapat pada fungsi spesifik distribusi sehingga diharapkan dapat meningkatkan aktivitas distribusi lebih efektif.
 - e. Menghitung tingkat kebocoran dengan *water audit*. Melakukan perhitungan mulai dari air diproduksi, jumlah air yang dijual ke pelanggan, serta jumlah kehilangan air dengan jenis kehilangan air yang dapat didekteksi dan yang tidak dapat terdekteksi.

Dari elemen-elemen diatas, maka dapat diketahui sejauh mana keberhasilan manajemen dalam mengelola fungsi distribusi.

3. Penyusunan Rekomendasi dan Laporan Audit

Peneliti membuat rekomendasi yaitu berupa tindakan korektif atas kelemahan signifikan yang ditemukan maupun kelemahan potensial yang terdapat pada fungsi spesifik distribusi sehingga diharapkan dapat meningkatkan aktivitas distribusi lebih efektif. Rekomendasi termuat dalam laporan audit. Laporan audit memuat tentang informasi latar belakang, kesimpulan audit dan disertai dengan temuan-temuan audit sebagai bukti

pendukung kesimpulan tersebut, serta ruang lingkup dari audit yang dilakukan. Pengukuran efektivitas fungsi distribusi dilakukan dengan membandingkan output dari program/kegiatan dengan tujuan organisasi maupun tujuan dari program/kegiatan itu sendiri. Apabila output dari program/kegiatan memberikan kontribusi besar pada tujuan organisasi atau program/kegiatan dapat dikatakan efektif. Sedangkan apabila output dari program/kegiatan tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap tujuan organisasi atau program/kegiatan tersebut maka dapat dikatakan tidak efektif.