BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

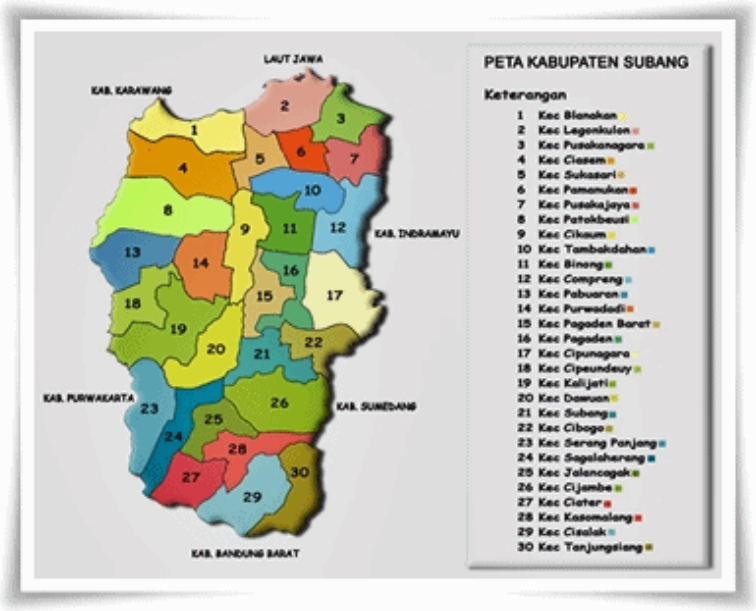
3.1 Objek Penelitian

3.1.1.Keadaan Geografis Kabupaten Subang

Kabupaten Subang sebagai salah satu kabupaten di kawasan utara Provinsi Jawa Barat meliputi wilayah seluas 205.176,95 ha atau 6,34 % dari luas Provinsi Jawa Barat. Wilayah ini terletak di antara 107º 31' sampai dengan 107º 54' Bujur Timur dan 6º 11' sampai dengan 6º 49' Lintang Selatan.

Secara administratif, Kabupaten Subang terbagi atas 253 desa dan kelurahan yang tergabung dalam 22 kecamatan. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 3 Tahun 2007 tentang Pembentukan Wilayah Kerja Camat, jumlah kecamatan yang semula 22 kecamatan berubah menjadi 30 kecamatan.

Gambar 3.1
Peta Kabupaten Subang



Batas-batas wilayah administratif Kabupaten Subang adalah sebagai berikut :

1. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat,
2. Sebelah barat dengan Kabupaten Purwakarta dan Karawang,
3. Sebelah timur dengan Kabupaten Sumedang dan Indramayu
4. Dan Laut Jawa yang menjadi batas di sebelah utara

3.1.2 Gambaran Umum PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang

Air adalah kebutuhan vital dan air itu adalah masa depan. Manusia membutuhkan air bersih untuk berbagai keperluan hidup, untuk minum, memasak, mandi dan berbagai keperluan lainnya. Tingkat kebutuhan akan air bersih juga bergantung kepada perkembangan peradabannya. Makin tinggi tingkat perkembangan peradaban manusia maka makin kompleks juga kebutuhan akan air bersih.

Kabupaten Subang merupakan sebuah kota yang terus berkembang dari kota kecil menuju kota menengah dengan dinamika penduduk yang makin berkembang artinya kebutuhan penduduk Kabupaten Subang akan air bersih juga turut meningkat.

Dalam Rangka memenuhi kebutuhan air bersih untuk Kabupaten Subang, maka PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang akan terus berperan secara konsisten dengan semangat memberikan pelayanan yang terbaik Tujuan utama didirikannya Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagaimana Pembentukan PDAM melalui Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 6 Tahun 2009, adalah sebagai berikut :

a) Meningkatkan Pelayanan Umum kepada masyarakat dalam hal memenuhi kebutuhan pelayanan air bersih dan atau air minum yang sesuai dengan standar kesehatan untuk mendorong masyarakat yang lebih sehat dan sejahtera, serta untuk menunjang kebutuhan badan hukum baik pemerintah maupun swasta
b) Sebagai salah satu penunjang Sumber Pendapatan Asli Daerah dalam rangka pengembangan dan pembangunan Daerah.

3.1.3. Gambaran Umum Sistem Informasi *Billing system* di PDAM

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah berkembang semakin pesat pada saat ini dan dengan meningkatnya kebutuhan akan teknologi maka kebutuhan akan teknologi mutlak diperlukan oleh lembaga maupun institusi untuk menghasilkan suatu sistem yang lebih baik dan efisien dalam pelaksanaan tugas untuk pelayanan maupun untuk meraih profit yang setinggi-tingginya, dimana dengan teknologi, informasi menjadi lebih cepat dan akurat.

Dalam rangka mencapai derajat pelayanan yang optimal perlu adanya peningkatan mutu dan pelayanan kepada masyarakat luas pada umumnya dan khususnya pada pelanggan, dengan terlaksananya penyelenggaraan sistem informasi *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang.

Sejak tahun 2005 aplikasi *Billing* sudah mulai diterapkan di cabang-cabang PDAM Tirta Rangga Subang, dalam perjalanannya aplikasi *Billing system* telah banyak membawa perubahan terhadap kinerja perusahaan dan pelayanan terhadap masyarakat hal ini didasari dari kemudahan yang ditawarkan oleh

aplikasi *Billing system* yang lebih efisien dibandingkan dengan cara kerja sebelumnya.

Implementasi dari *Billing system* ini membutuhkan dana yang tidak sedikit selain alokasi anggaran yang cukup besar untuk pengadaan perangkat dan jaringannya, peningkatan mutu sumber daya manusia juga mendapat perhatian yang lebih pada tahap awal implementasi sistem infomasi *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Subang.

Tabel 3.1
Perbandingan sebelum & sesudah
Implementasi Sistem Informasi *Billing system*

No	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
1	Pembayaran rekening harus di cabang tempat pelanggan berdomisili	Proses pembayaran rekening dapat dimana saja, selama cabang tersebut online
2	Mengecek jumlah yang dibayar harus melihat angka yang dicatat di buku kontrol meter	Pengecekan Jumlah yang harus dibayar dalam hitungan detik
3	Menggunakan kartu sederhana yang berisi identitas & no pelanggan	Menggunakan kartu Identitas pelanggan berbacode
4	Membuat rekap harus secara manual	Menampilkan berbagai jenis rekap dalam hitungan detik
5	Beresiko terjadi penyimpangan dalam pencatatan transaksi keuangan (manual)	Lebih aman dan hanya pegawai yang memiliki akses yang dapat menggunakan *Billing*
6	Data pelanggan harus dirubah secara manual dan memakan waktu lebih lama	Data pelanggan dapat dengan lengkap diisi, dan dirubah secara cepat
7	Tidak dapat secara cepat mengetahui tanggal pembayaran pelanggan	Mengetahui tanggal pembayaran dengan hitungan detik
8	Membutuhkan banyak kertas kerja	Tidak banyak membutuhkan kertas kerja
9	Proses pembuatan laporan membutuhkan waktu	Penyampaian laporan secara real time.

Sumber : Hasil penelitian, 2012

Berdasarkan tabel perbandingan diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses implementasi *Billing system* mampu untuk mengefisienkan waktu dan biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan.

Tidak dapat dipungkiri saat ini *Billing system* telah menjadibagian yang penting dan memiliki kaitan yang erat dengan kinerja dan image positif PDAM di mata masyarakat, sehingga dapat dipastikan jika *Billing system* yang terintegrasi dengan pusat ini terputus maka akan membawa dampak yang besar terhadap efisiensi kinerja PDAM.

3.1.4 Landasan Hukum

Berdasarkan Landasan hukum berdirinya PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang sebagai berikut:

a) Undang-undang Nomor 5 tahun 1962 jo 3 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1969 tentang Perusahaan Daerah ;
b) Undang-undang Nomor 4 tahun 1968 tentang pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang
c) Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah;
d) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor I tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat;
e) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 1 tahun 1984 tentang Tata Cara Pembinaan dan Pengawasan Perusahaan Daerah Air Minum di Lingkungan Pemerintah Daerah ;

f) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum ;

g) Peraturan Menteri Dalam negeri Nomor 1 tahun 1997 tentang Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum ;

h) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 1998 tentang Kepengurusan Perusahaan Daerah Air Minum ;

i) Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 4 tahun 1998 dan Nomor 27/KPTS/1984 tentang Pembinaan Perusahaan Daerah Air Minum;

j) Surat Keputusan Bersama Menteri Dalam Negeri dan Menteri Pekerjaan Umum Nomor 5 tahun 1984 dan Nomor 28/KPTS/1984 tentang Pedoman-Pedoman Organisasi, Sistim Akuntansi, Teknik Operasi dan Pemeliharaan , Teknik Perawatan Struktur dan Perhitungan Biaya untuk menentukan tariff air minum, Pelayanan Air Minum pada pelanggan, Pengelolaan Air Bersih Ibu Kota Kecamatan dan Pengelolaan Kran Umum Air Bersih bagi Perusahaan Daerah Air Minum dan Badan Pengelola Air Minum

k) Peraturan Daerah Kabupaten Subang Nomor 6 Tahun 2009, tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Subang

l) Keputusan Bupati Subang Nomor : 15 Tahun 2000 tentang Organisasi dan tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Subang

3.1.5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Daerah PDAM Kabupaten Subang Nomor : 6 Tahun 2009 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Rangga Subang memiliki kedudukan, tugas dan fungsi sebagai berikut:

1. Kedudukan:
   a. PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang adalah Badan Usaha Milik Daerah yang berhak melakukan usahanya berdasarkan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
   b. PDAM berkedudukan secara tetap di Kabupaten Subang dan dapat membuka cabang/ Unit Pelayanan di seluruh wilayah Kabupaten Subang
2. Tugas Pokok

PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan pelayanan pemenuhan kebutuhan Air Minum yang memenuhi standar kesehatan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas pokoknya, PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang mempunyai fungsi :

   a. Penyediaan Air Minum kepada pelanggan dan Masyarakat pada umumnya di dalam wilayah Kabupaten Subang
   b. Pemberian Jasa pelayanan teknik kepada masyarakat yang berhubungan dengan bidang air minum.
   c. Peningkatan Pendapatan Asli Daerah

3.1.6 Visi, Misi PDAM Tirta Rangga Subang

Keberadaan PDAM Tirta Rangga sebagai institusi penyedia layanan air bersih memiliki visi, misi, sebagai berikut:

1. Visi

   "Menjadi Perusahaan Yang Handal Dalam Pekerjaan, Dan Prima Dalam Pelayanan"

2. Misi

Misi PDAM Tirta Rangga dibagi menjadi 2 bagian yaitu dilihat dari aspek internal dan aspek eksternal :

a. Aspek Internal :

Memberikan kepuasan pelayanan air minum secara berkesinambungan kepada masyarakat sesuai dengan standar kesehatan yang ada melalui peningkatan cakupan pelayanan kapasitas, SDM, efisiensi dan menjadikan sarana penunjang sumber pendapatan daerah.

b. Aspek Eksternal :

Menetapkan peluang-peluang melalui peningkatan kemitraan dengan Instansi Pusat, Swasta, Negara Donor dari Luar Negeri.

3.1.7 Struktur Organisasi Tenaga Kerja (SOTK) PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang

3.1.7.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Rangga

Berdasarkan Keputusan Bupati Subang Nomor : 15 Tahun 2000 tentang Organisasi dan tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Subang, Susunan Organisasi PDAM adalah sebagai berikut :

a. Badan Pengawas
b. Direktur Utama
c. Direktur Bidang umum yang terdiri atas :
    1. Bagian Keuangan, membawahi :
        1. 1. Sub. Bagian Kas dan Pajak
        1.2. Sub. Bagian Pembukuan dan Jurnal
        1.3. Sub. Bagian Perencanaan Keuangan dan Rekening
    2. Bagian Hubungan Langganan, membawahi :
        2.1. Sub. Bagian Penyuluhan
        2.2. Sub. Bagian Pengaduan dan Meter Air.
    3. Bagian Administrasi Umum, membawahi :
        3.1. Sub. Bagian Pergudangan.
        3.2. Sub. Bagian Pengadaan Pembelian.
        3.3. Sub. Bagian Tata Usaha dan Rumah Tangga.
    4. Bagian Kepegawaian, membawahi :
        4.1. Sub. Bagian Administrasi Kepegawaian
        4.2. Sub. Bagian Pembinaan dan Pengembangan Kepegawaian

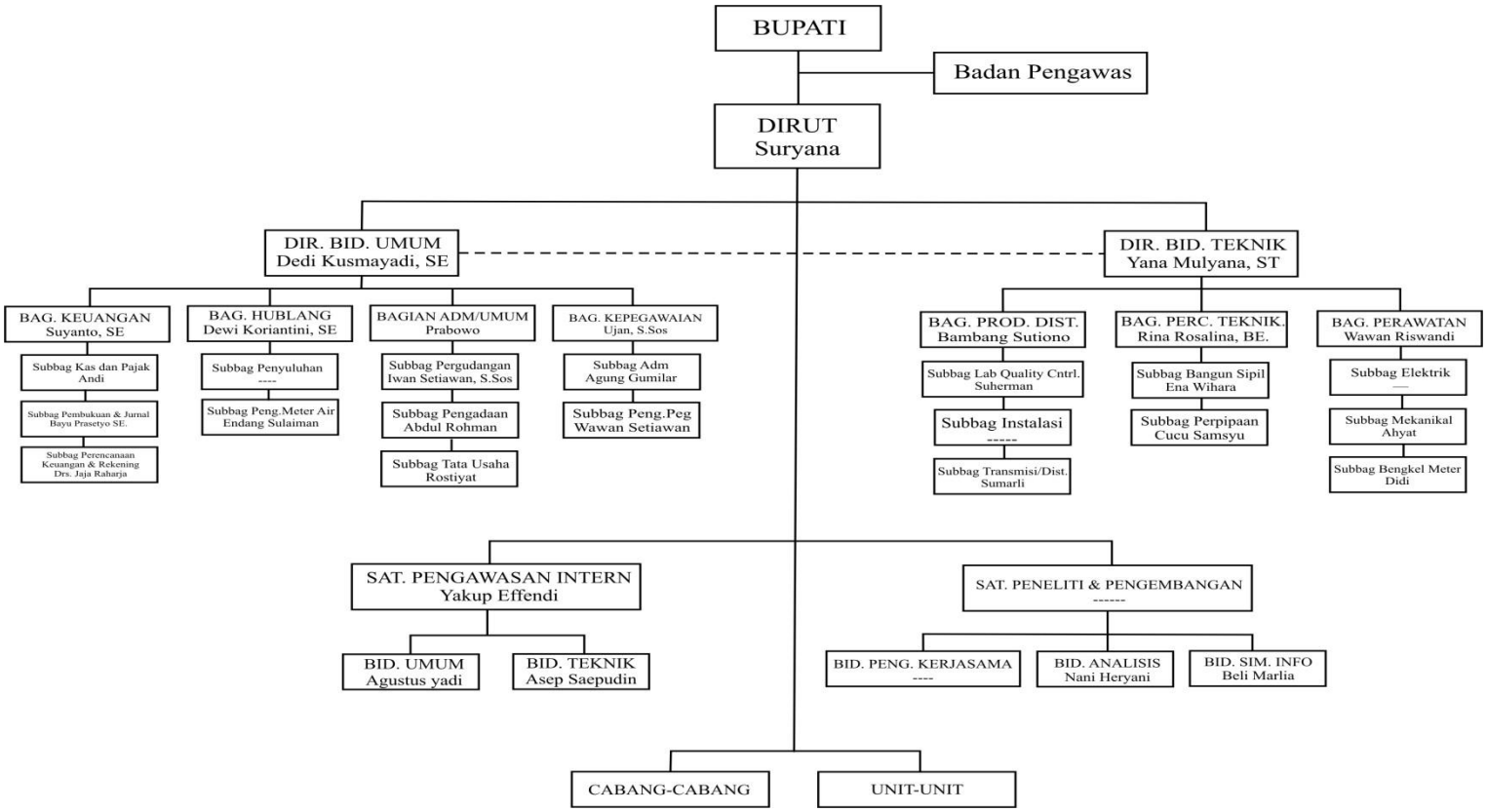
d. Direktur Teknik yang terdiri atas :
    1. Bagian Produksi Distribusi, yang membawahi :
        1.1. Sub. Bagian Transmisi Distribusi
        1.2. Sub. Bagian Laboratorium Quality Control
        1.3. Sub. Bagian Instalasi-instalasi
    2. Bagian Perencanaan Teknik, yang membawahi :
        2.1. Sub. Bagian Bangunan Sipil
        2.2. Sub. Bagian Perpipaan
    3. Bagian Perawatan, yang membawahi :
        3.1. Sub. Bagian Elektrikal
        3.2. Sub. Bagian Mekanikal
e. Satuan Pengawas Intern (SPI)
f. Satuan Penelitian dan Pengembangan
g. Cabang-Cabang
h. Unit-Unit

Suatu organisasi merupakan bentuk formal dan merupakan wadah dimana sistem Kerjasama yang dilakukan dalam melaksanakan berbagai aktifitas untuk mencapai suatu tujuan dan sasaran yang diharapkansecara umum tujuan dan sasaran yang diharapkan dapat tercapaiAgar tujuan organisasi dapat terwujud maka pimpinan harus harus memberi motivasi yang serius terhadap pegawai serta dapat menciptakan suatu kondisi kerja yang dapat meningkatkan semangat bekerja.dengan ini dapat disimpulkan bahwa Organisasi merupakan sekumpulan

atau sekelompok orang yang bekerjasama dalam struktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan.

Struktur organisasi merupakan susunan komponen-komponen (unit-unit kerja) dalam organisasi. Struktur organisasi menunjukkan adanya pembagian kerja dan menunjukkan bagaimana fungsi-fungsi atau kegiatan-kegiatan yang berbeda-beda tersebut diintegrasikan (koordinasi). Selain daripada itu struktur organisasi juga menunjukkan spesialisasi-spesialisasi pekerjaan, saluran perintah dan penyampaian laporan.

Bagan 3.1
Struktur Organisasi PDAM Tirta Rangga Subang



Sumber : Keputusan Bupati Subang Nomor : 15 Tahun 2000 tentang Organisasi dan tata Kerja Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Subang

3.1.7.2 Struktur Organisasi Cabang PDAM

Untuk melayani masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan akan air bersih dan sesuai amanat Peraturan Bupati Subang mengenai fungsi penyediaan Air Minum kepada pelanggan dan masyarakat di dalam wilayah Kabupaten Subang, maka keberadaan kantor cabang atau kantor pelayanan PDAM mutlak diperlukan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan layanan air bersih PDAM kepada Masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari PDAM Tirta Rangga Subang, dapat diketahui di wilayah Kabupaten Subang, PDAM Tirta Rangga telah membuka setidaknya 15 Kantor cabang/ unit.

Tabel 3.2
Data Kantor Cabang / UnitPDAM Tirta Rangga Subang
Di Kabupaten Subang

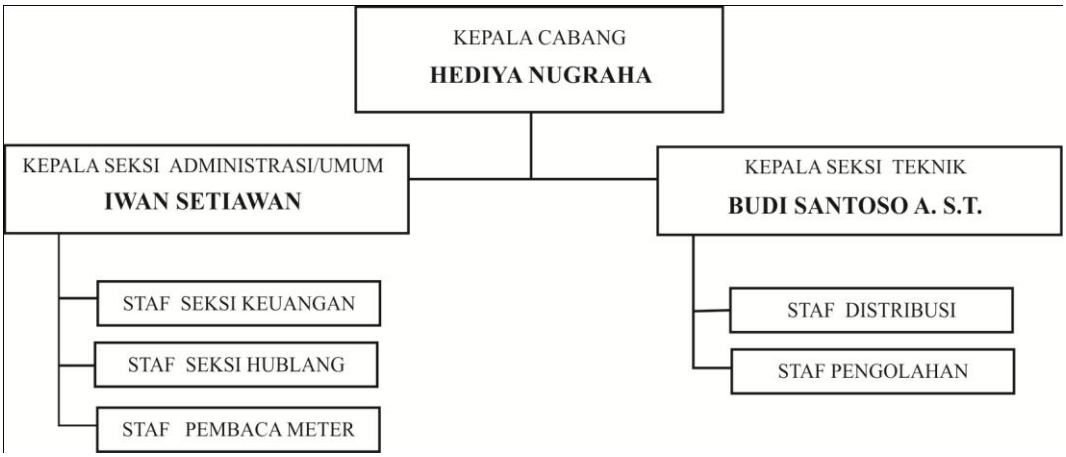
NO	KANTOR	STATUS
1	CABANG KOTA SUBANG	Online
2	CABANG PAMANUKAN	Online
3	CABANG BINONG	Online
4	CABANG PURWADADI	Online
5	CABANG KALIJATI	Online
6	CABANG PAGADEN	Online
7	CABANG CIPUNAGARA	Online
8	CABANG COMPRENG	Online
9	CABANG PUSAKANAGARA	Online
10	CABANG JALANCAGAK	Online
11	CABANG CISALAK	Online
12	CABANG SAGALAHERANG	Online
13	CABANG CIASEM	Online
14	CABANG BLANAKAN	Online
15	CABANG PABUARAN	Online

Sumber : Bag. HublangPDAM Tirta Rangga Subang Tahun 2011

Pada kantor cabang PDAM Tirta Rangga Subang, terdapat struktur organisasi yang dibentuk untuk melaksanakan fungsi pelayanan teknis kepada masyarakat.

Susunan organisasi cabang terdiri dari Kepala Cabang, Kasi Administrasi/Umum yang membawahi staff seksihubungan langganan, staff seksi keuangan, dan staff pembaca meter, Kasi Teknik yang membawahi staff seksi distribusi dan pengolahan.

Bagan 3.2
Struktur Organisasi Cabang PDAM Tirta Rangga Subang



Sumber : Bag. Hublang PDAM Tirta Rangga Subang Tahun 2011

Sedangkan deskripsi tugas umum dari aparatur PDAM pada tingkat cabang sebagai berikut :

1. Kepala Cabang
   a. Membantu Direktur Utama dalam mengelola Badan Usaha Milik Daerah PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pengelolaan PDAM Tirta Rangga di tingkat cabang
   b. Merencanakan, mengorganisasikan dan mengendalikan seluruh kegiatan PDAM Tirta Rangga di tingkat cabang sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

c. Melakukan ikatan perjanjian kerja sama dengan PDAM pusat.

2. Kepala Sie. Administrasi
   a. Membantu Kepala Cabang dalam proses administasi untuk pelaporan ke kantor pusat.
   b. Mengawasi seluruh kegiatan staf keuangan, staf hubungan langganan, staf pembaca meter.
3. Kepala Seksi Teknik
   a. Bertanggung jawab terhadap tugas di bagian teknik.
   b. Mengawasi seluruh kegiatan Staf Operator dan Staf Distribusi.
4. Staf Sie. Keuangan
   a. Mengatur proses keluar masuknya keuangan di kantor cabang PDAM Tirta Rangga, dengan mempergunakan aplikasi billing system.
   b. Membuat laporan keuangan yang nantinya diserahkan ke kepala seksi administrasi untuk dilaporkan ke kepala cabang.
5. Staf Seksi Hubungan Langganan
   a. Melakukan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan pelanggan, dan berkoordinasi dengan aparatur lain berkaitan dengan kepelangganan
   b. Menerima pengaduan pelanggan PDAM
6. Staf Pembaca Meter
   a. Penanggung jawab lapangan tim pembaca meter
   b. Melakukan pembacaan meter pelanggan
   c. Melaporkan pemakaian air perpelanggan perbulan
7. Staf Distribusi

a. Penanggung jawab lapangan jalurdistribusi air di Cabang yang menjadi wilayahnya

b. Mengontrol jalur distribusi air di wilayahnya

3.1.8 Layanan PDAM Tirta Rangga Subang

Pengenaan tarif layanan air bersih PDAM kepada masyarakat berdasarkan golongan atau Jenis Pelanggan, dengan pengenaan tarif ini maka tiap golongan memiliki harga dasar yang berbeda untuk setiap m^3 air yang dipergunakan oleh tiap pelanggan.

Adapun jenis pelanggan PDAM dibagi kedalam 8 golongan, diantaranya Rumah Tangga A, Rumah Tangga B, Pemerintah, Sosial, Niaga Kecil, Niaga Besar, Kran Umum dan Industri. Khusus untuk jenis pelanggan Sosial dan Kran umum, tidak dikenakan biaya atau gratis sebagai bentuk pelayanan publik PDAM kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Bagian Hubungan Langganan, saat ini PDAM Tirta Rangga Subang memiliki setidaknya 27.660 pelanggan tetap PDAM yang setiap bulannya jumlah tersebut terus bertambah, walaupun memang ada pencabutan atau penutupan sambungan air PDAM bagi pelanggan yang tidak memenuhi kewajiban atau menunggak pembayaran air. Jumlah sambungan dan jenis pelanggan secara rinci sebagai berikut :

Tabel 3.3
Data Jumlah Sambungan Aktif PDAM Tirta Rangga Subang
Berdasarkan Kantor Cabang dan Jenis Pelanggan

No	Cabang	Sambungan Langganan Aktif								Jumlah
		RT.A	RT.B	Pem	Sos	N.K	NB	KU	IND	
1.	SUBANG	7.314	1	86	107	63	9	13	-	7.593
2.	PAMANUKAN	3.294	-	16	54	112	1	33	-	3.510
3.	PAGADEN	391	-	8	11	1	-	2	1	414
4.	PURWADADI	258	-	12	6	-	-	-	-	276
5.	BINONG	431	-	6	7	-	-	2	-	446
6.	KALIJATI	935	-	11	23	-	-	6	-	975
7.	COMPRENG	1673	-	8	9	-	-	12	-	1.702
8.	CIPUNAGARA	578	-	2	8	-	-	8	-	596
9.	JALANCAGAK	2706	-	15	44	-	-	1	3	2.769
10.	CISALAK	3174	-	11	71	-	-	21	10	3.287
11.	SAGALAHERANG	1366	-	12	29	-	-	17	-	1.424
12.	CIASEM	2014	-	15	34	3	-	31	1	2.098
13.	BLANAKAN	1385	-	9	22	-	-	14	-	1.430
14.	PUSAKANAGARA	484	-	2	4	-	-	1	-	491
15.	PABUARAN	611	-	10	13	-	-	15	-	649
Jumlah		**26.614**	**1**	**223**	**442**	**179**	**10**	**176**	**15**	**27.660**

Sumber : Bag. HublangPDAM Tirta Rangga Subang Tahun 2011

3.1.9 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia yang kompeten dibidangnya merupakan modal penting dalam kelangsungan hidup organisasi atau perusahaan. Dengan adanya SDM yang mumpuni merupakan jaminan tercapainya tujuan organisasi.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2009, tentang PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang, PDAM Tirta Rangga Subang telah melaksanakan sistem karier melalui penjenjangan yang dilakukan secara terarah sesuai dengan klasifikasi kebutuhan. Jenis sistem karir pegawai PDAM adalah sistem penentuan terhadap pegawai PDAM dalam rangka peningkatan prestasi. Selain itu sistem karir tersebut dimaksudkan untuk peningkatan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas SDM

Setiap pegawai mendapatkan penghasilan yang terdiri dari Gaji Pokok, tunjangan-tunjangan, dan penghasilan lainnya yang sah.

Besarnya pendapatan yang diterima sangat bergantung dari Pangkat dan Golongan Ruang gaji yang ditentukan sebagai berikut :

1. Pegawai Dasar Muda : Golongan A ruang 1
2. Pegawai Dasar Muda I : Golongan A ruang 2
3. Pegawai Dasar : Golongan A ruang 3
4. Pegawai Dasar I : Golongan A ruang 4
5. Pelaksana Muda : Golongan B ruang 1
6. Pelaksana Muda I : Golongan B ruang 2
7. Pelaksana : Golongan B ruang 3
8. Pelaksana I : Golongan B ruang 4
9. Staf Muda : Golongan C ruang 1
10. Staf Muda I : Golongan C ruang 2
11. Staf : Golongan C ruang 3
12. Staf I : Golongan C ruang 4
13. Staf Madya : Golongan D ruang 1
14. Staf Madya I : Golongan D ruang 2
15. Staf Utama Madya : Golongan D ruang 3
16. Staf Utama : Golongan D ruang 4

Berdasarkan data dari Bag. Kepegawaian Data pegawai PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang berdasarkan jumlah & status pegawai dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.4
Data Pegawai PDAM Tirta Rangga Subang
Berdasarkan Jumlah & Status Pegawai

NO	KANTOR	STATUS PEGAWAI		
		TETAP	KONTRAK	JUMLAH
1	PUSAT	71	-	71
2	CABANG KOTA SUBANG	29	4	33
3	CABANG PAMANUKAN	19	2	21
4	CABANG BINONG	6	5	11
5	CABANG PURWADADI	6	4	10
6	CABANG KALIJATI	6	4	10
7	CABANG PAGADEN	5	6	11
8	CABANG CIPUNAGARA	6	5	11
9	CABANG COMPRENG	8	5	13
10	CABANG PUSAKANAGARA	3	5	8
11	CABANG JALANCAGAK	10	3	13
12	CABANG CISALAK	7	5	12
13	CABANG SAGALAHERANG	5	4	9
14	CABANG CIASEM	8	4	12
15	CABANG BLANAKAN	3	3	6
16	CABANG PABUARAN	11	3	14
JUMLAH		203	62	265

Sumber : Bag. Kepegawaian PDAM Tirta Rangga Subang Tahun 2011

Sedangkan data kepegawaian berdasarkan tingkat pendidikan pegawai di PDAM Tirta Rangga Subang dapat dilihat pada tabel 3.4 sebagai berikut:

Tabel 3.5
Data Pegawai PDAM Tirta Rangga Subang
Berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI		
		TETAP	KONTRAK	JUMLAH
1	SD	3	2	5
2	SLTP	5	13	18
3	SLTA/SMA	64	17	81
4	S1	115	30	145
5	S2	16	-	16
Jumlah		203	62	265

Sumber : Bag. Kepegawaian PDAM Tirta Rangga Subang Tahun 2011

3.1.10 Tampilan *Billing system* di Loket Pembayaran PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang.

Gambar 3.2 adalah Tampilan *Biiling System*, *Billing system* disini merupakan bagian yang berdiri sendiri dan merupakan sistem yang dibangun untuk melaksanakan pelayanan tagihan atau *Billing* pada masyarakat di loket pembayaran.

Gambar 3.2
Tampilan Depan Biling System



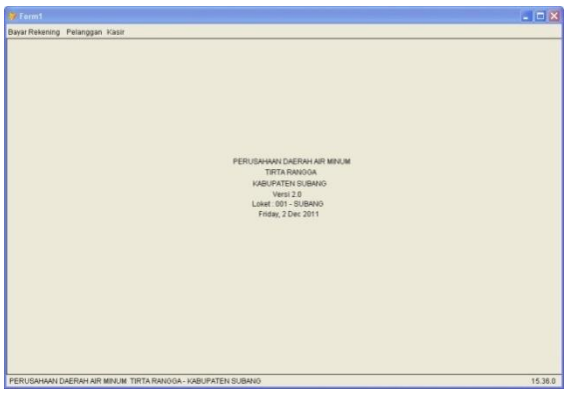
Sumber : *screencapture Billing system* Tahun 2012

Pada tampilan Gambar 3.2 ditunjukan bahwa untuk mempergunakan aplikasi *Billing system* dibutuhkan kode akses yang telah divalidasi untuk dapat mengoperasikan atau melihat data dari *Billing system*. *Type user* atau pengguna ada 2 jenis, Admin dan Operator. Admin memiliki kewenangan ataupun berhak untuk mengakses keseluruhan sistem yang ada sedangkan operator memiliki kewenangan yang terbatas.

Form pengguna dan kata sandi diisi dengan *Username* dan *Pasword* masing-masing operator ataupun kasir, lalu pengguna dapat menggunakan tombol login untuk masuk kedalam program atau menekan tombol Batal untuk membatalkan akses aplikasi *billing*.

Sistem akan menanyakan pertanyaan yang akan mengaktifkan denda setelah tanggal 15 dari bulan berjalan, pengguna memekan tombol *Yes* apabila yakin untuk mengenakan denda dan menekan tombol *No* apabila tidak. Program juga akan menanyakan konformasi tanggal apabila tanggal telah melewati 2 hari sejak tanggal terakhir program diaktifkan. Pengguna menekan tombol *yes* apabila yakin untuk melanjutkan dan menekan tombol *No* apabila tidak.

Gambar 3.3
Tampilan Depan Biiling System



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

Apabila proses login sesuai prosedur, maka menu yang muncul adalah menu pembuka dari program *Billing system* yang ditunjukan Pada gambar 3.3 yang mana disebelah pojok kiri atas terdapat 3 menu utama diantaranya: Bayar Rekening, Pelanggan dan Menu Kasir, sedangkan pada kanan bawah menunjukan penunjuk waktu dan kiri bawah identitas perusahaan yang dikelola oleh *Billing system* .

Menu program pada *Billing system* PDAM Tirta Rangga Subang juga dapat diakses melalui *shortkey* diantaranya :

F2 : Pembayaran Rekening

F3 : Pembuatan Copy Rekening

F4 : Pembatalan Rekening (khusus supervisor dan admin)

F5 : Melihat data Pelanggan dan tunggakan

F6 : Mengecek Tanggal Pembayaran Rekening

F7 : Mengecek No Kontrol Lembar rekening (berfungsi untuk memvalidasi keabsahan bukti pembayaran rekening)

F10 : Keluar dari Program *Billing system* PDAM

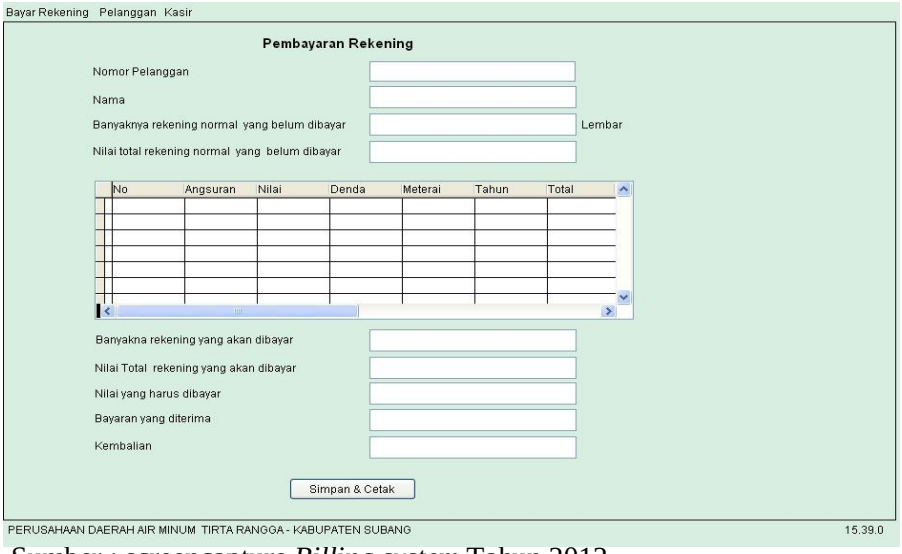
F11 : Mencetak Laporan Penerimaan Kasir (LPP)

Menu LPP Loket : mencetak Laporan Penerimaan per Loket.

Pada menu halaman pembayaran rekening, pengguna atau petugas loket hanya perlu untuk memasukan Nomor pelanggan PDAM atau dengan cara membaca barcode dari kartu pelanggan dengan menggunakan scanner. Program akan menampilkan data pelanggan dan jumlah tagihan maupun tunggakan yang belum dibayar dilayar, pengguna memilih rekening yang akan dibayar dengan cara mencentang kolom paling kiri dari tabel tunggakan rekening.

Pengguna selanjutnya dapat memasukan besaran uang kembalian yang harus dikembalikan. Langkah terakhir adalah menekan tombol simpan dan cetak untuk menyimpan data pembayaran dan mencetak bukti pembayaran rekening yang harus diberikan ke pelanggan. Secara visual tampilan menu pembayaran rekening dapat dilihat pada gambar 3.4

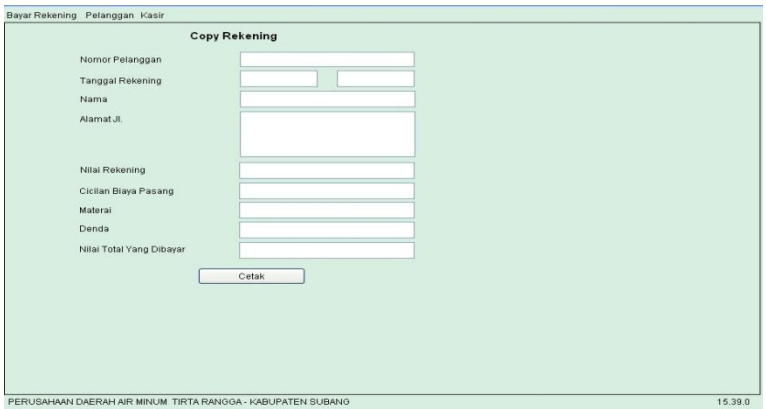
Gambar 3.4
Tampilan Halaman Pembayaran Rekening
Biiling System



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

Pada halaman copy rekening, pengguna harus memasukan Nomor pelanggan, tahun dan bulan rekening dari rekening bersangkutan yang akan dicetak kembali, lalu menekan tombol cetak. Program akan mencetak copy dari bukti pembayaran yang asli. Tampilan halaman ditunjukan pada gambar berikut :

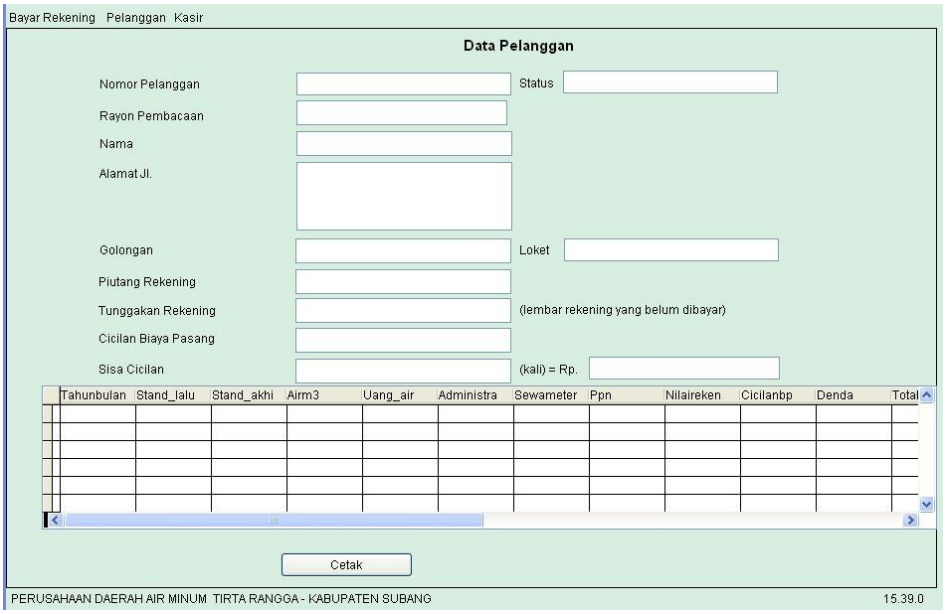
Gambar 3.5
Tampilan Halaman Copy Rekening
Biiling System



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

Pada Halaman Data Pelanggan, pengguna dapat memasukan Nomor pelanggan atau memasukan nama pelanggan, dan program akan mencari data pelanggan yang bersangkutan. Apabila data pelanggan yang dicari telah ditemukan, program akan menampilkan data lengkap pelanggan dan juga tunggakan-tunggakan yang masih dimiliki oleh pelanggan tersebut. Pengguna dapat menekan tombol cetak, dan program akan mencetak lembaran penagihan yang dapat diberikan kepada pelanggan. Tampilan dari halaman data pelanggan ditunjukan pada gambar berikut :

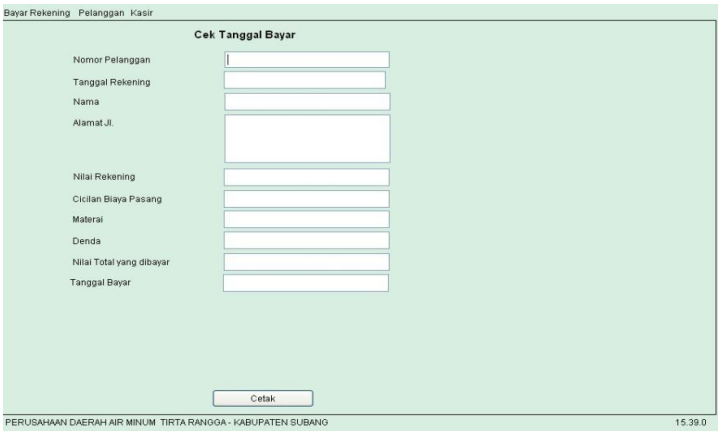
Gambar 3.6
Tampilan Halaman Data Pelanggan
Biiling System



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

Pada halaman pengecekan tanggal pembayaran, pengguna harus memasukan Nomor pelanggan, tahun, dan bulan rekening dari rekening bersangkutan yang akan diperiksa, lalu program akan menampilkan tanggal pembayaran rekening tersebut. Apabila rekening yang bersangkutan belum dibayar, program akan menampilkan pesan bahwa rekening yang bersangkutan belum dibayar. Tampilan dari halaman pengecekan tanggal pembayaran ditunjukan pada gambar 3.7

Gambar 3.7
Tampilan Halaman Pengecekan Tanggal Pembayaran
Biiling System



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

Untuk mengecek Nomor kontrol, pengguna hanya harus memasukan Nomor kontrol yang dapat dilihat di lembaran bukti pembayaran rekening dibagian kiri bawah. Apabila bukti pembayaran yang bersangkutan sah, program akan menampilkan data rekening berikut data tanggal rekening tersebut dibayar. Secara jelas tampilan menu ditunjukan pada gambar berikut :

Gambar 3.8
Tampilan Halaman Pengecekan Nomor Kontrol



Sumber : screencapture *Billing system* Tahun 2012

3.2 Metode Penelitian

3.2.1Desain Penelitian

Desain penelitian yang penulis gunakan adalah metode deskriptif yaitu menggambarkan dan menganalisa data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data berdasarkan keadaan yang nyata. Hal ini sejalan dengan pendapat Mohammad Nazir dalam bukunya *Metode Penelitian Sosial* yang mendefinisikan metode deskriptif, sebagai suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat deskriptif, gambaran, atau lukisan secara sistematis faktual dan akurat mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Nazir, 1998:63).

Berdasarkan pengertian di atas, metode penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis mengenai faktor-faktor, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif, karena pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*. (Sugiyono, 2005:1).

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (Sugiyono, 2005:3).

Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada *generalisasi*, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

3.2.2Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1 Studi Pustaka

Studi Pustaka yaitu Penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan membandingkan sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang bersifat teoritis. Disamping itu dengan menggunakan studi pustaka peneliti dapat memperoleh informasi tentang teknik-teknik penelitian yang diharapkan, sehingga pekerjaan peneliti tidak merupakan duplikasi.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Memperoleh data dengan cara studi lapangan (*field research*) dengan cara terjun langsung ke lapangan yang menjadi objek penelitian untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan metode seperti :

1. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan untuk informan atau narasumber mengenai penerapan sistem informasi *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang.
2. Observasi Non partisipan, yaitu peneliti tidak terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dengan obervasi non partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak.

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Soehartono teknik pengambilan *Purposive sampling* adalah merupakan teknik penentuan sampel yang akan diambil sebagai anggota sampel diserahkan pada pertimbangan pengambil data yang menurut dia sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian(Soehartono, 2002 : 62).

Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Rencananya informan yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah informan yang memang memiliki kaitan langsung dengan penerapan kebijakan system informasi *Billing system* di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang yang terdiri dari:

1. Direktur PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang dipilih karena dianggap sebagai orang yang mengetahui keseluruhan kondisi pada PDAM Tirta Rangga Subang
2. Kepala Bidang Sistem Informasi dengan pertimbangan bahwa Kabid Sistem informasi merupakan pimpinan yang melaksanakan proses implementasi sehingga peneliti anggap mengetahui mengenai kebijakan-kebijakan umum mengenai system informasi *(Billing system)*.
3. Kepala Subbag Perencanaan Keuangan & Rekening dengan pertimbangan bahwa Kasubbag merupakan pimpinan di unit perencanaan yang peneliti anggapmengetahui teknis kebijakan-kebijakan system informasi *(Billing system)*.
4. Kepala PDAM Cabang Subang dengan pertimbangan Kepala cabang peneliti anggap mengetahui proses pelayanan, standar operasional prosedur serta teknis implementasi *Billing* system.
5. Aparatur di Seksi Keuangan dan Hublang PDAM cabang Subang sebanyak 3 (tiga) orang, dengan pertimbangan bahwa aparatur tersebut merupakan orang yang mengetahui tentang teknis *Billing system* dan pelayanan langsung kepada masyarakat.

6. Masyarakat pengguna layanan PDAM ataupun pengguna layanan *Billing system*, dengan pertimbangan bahwa masyarakat tersebut merupakan yang merasakan langsung manfaat dari kegiatan implementasi *billing system*. Peneliti melakukan wanwancara dengan masyarakat (Bapak Agus Muharam, Ibu Santi Setiawati, Ibu Nunung, Bapak Viky Samsubar, Bapak Opik Taopik, Ibu Kokom Komalasari, Bapak Nunu Nugraha, Ibu Iis Mintarsih) pada saat mereka melakukan pembayaran rekening air di loket pembayaran.

3.2.4 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang sesuai dengan penelitian ini adalah analisa deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana *(setting)* tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Teori muncul dari pengalaman kerja lapangan dan berakar *(grounded)* dalam data (Bagong Suyatno, 2005:183).

Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono dalam bukunya *Memahami Penelitian Kualitatif* menyebutkan ada tiga unsur dalam kegiatan proses analisa data, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data), yaitu bagian dari proses analisis dengan bentuk analisis untuk mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal yang tidak penting dan mengatur data sehingga dapat disimpulkan.
2. *Data Display* (penyajian data), yaitu susunan informasi yang memungkinkan dapat ditariknya suatu kesimpulan, sehingga memudahkan untuk memahami apa yang terjadi.

3. *Conclusion Verification* (penarikan kesimpulan), yaitu suatu kesimpulan yang diverifikasi dengan cara melihat dan mempertanyakan kembali, dengan meninjau kembali secara sepintas pada catatan lapangan untuk memperoleh pemahaman yang lebih cepat.
   (Sugiyono, 2005:92-99).

Peneliti menggunakan analisis ini supaya dapat mengklasifikasikan secara efektif dan efisien mengenai data-data yang terkumpul, sehingga siap untuk diinterpretasikan.

Pada Bab III kegiatan proses analisa data baru pada tahap analisa reduksi data sedangkan penyajian data dan penarikan kesimpulan dilaksanakan pada pembahasan Bab IV(empat) dan V (lima).

3.2.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PDAM Tirta Rangga Kabupaten Subang Jalan Darmodiharjo No.2 Kode Pos 41251 Telepon (0260) 412052 Fax 412301 Penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 3.6
Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2011				Tahun 2012			
		Mei	Juni	Juli	Ags	Mei	Juni	Juli	Ags
1	Observasi awal	■							
2	Studi Pustaka	■	■	■	■	■	■	■	
3	Pengajuan Judul U.P		■						
4	Penyusunan U.P		■	■	■				
5	Seminar U.P				■				
6	Pelaksanaan penelitian					■	■	■	
7	Pengumpulan data	■	■	■	■	■	■	■	
8	Penulisan Skripsi					■	■	■	
9	Sidang Skripsi								■