BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat PDAM

Sejarah pendirian PDAM Kota Bandung dimulai sejak zaman penjajahan Belanda di Indonesia. Pembentukan PDAM Kota Bandung sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) berdasarkan peraturan Daerah (Perda) Kotamadya Bandung Nomor 7/PD/1974 jo Perda Nomor 22/1981 jo Perda Nomor 08/1987 yang telah diubah untuk terakhir kalinya dengan Perda nomor 15 Tahun 2009.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung bergerak dibidang pengelolaan air minum dan air kotor, untuk meningkatkan kesejateraan masyarakat yang mencangkup aspek sosial, kesehatan dan pelayanan umum. Dalam melakasanakan tugas pokok tersebut diatas. Perusahaan daerah air minum (PDAM) kota bandung bertujuan untuk :

1. Mewujudkan dan meningkatkan pelayanan umum dalam memenuhi kebutuhan air minum diwilayah Kota bandung.
2. Memperoleh pendapatan yang wajar agar perusahaan mampu mengembangkan diri sesuai dengan fungsinya.
3. Menyelenggarakan pemanfaatan umum yang dapat dirasakan oleh masyarakat

Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan dapat melakukan hubungan kerjasama dengan pihak lain yang berkepentingan serta tidak merugikan, sesuai dengan pihak kedudukan dan tujuan perusahaan, aktivitas antara lain.

1. Meneliti, merencanakan, memebangun dan memelihara air serta menjalankan oprasi sumber-sumber air, pipa transisi/distribusi termasuk reservoir dan instansi lainnya.
2. Mengkoordinir pembangunan instansi air minum secara integral sejalan dengan pelaksana pembangunan di kota bandung.
3. Melaksanakan pengawasan efektif terhadap sambungan lainnya dan pemborosan dalam pemakaian air
4. Melakukan perbaikan, pengujian dan kelegrasi meter air.
5. Penyediaan dan penyaluran air yang cukup kepada konsumen langganan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota bandung.
6. Serta pada tempat-tempat sistem pelangganan kebakaran dan penyediaan air bersih untuk umum.
7. Mengadakan kontrak kerja dengan perusahaan swasta di daerah untuk pengawasan air minum, meningkatkan pula pengawasan serta menyelenggarakan dan pemeliharaanya.

Dalam melaksanakan oprasinya, Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung lebih mengutamakan nilai sosial dari pada keuntungan perusahaan sesuai dengan tujuan dan fungsinya. Dalam melaksanakan perananya, Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota

Bandung membagi wilayah bandung menjadi empat bagian pelayanan, yaitu Bandung Tengah, Timur, Barat, dan Utara

3.1.2 Visi dan Misi PDAM

3.1.2.1 Visi

Visi Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung adalah“Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air bersih dan air kotor,melalui pengelolaan yang berwawasan lingkungan, serta berorientasi pada penyempurnaan pelayanan terhadap pelanggan”. Adapun Moto dari PDAM adalah “Selamatkan Air Milik Kita”.

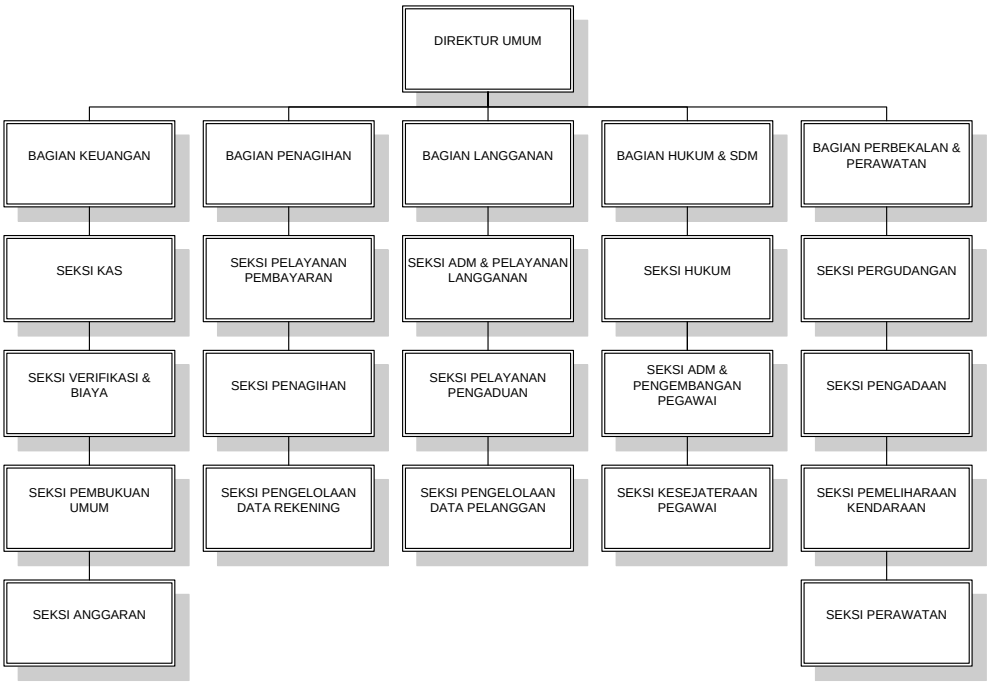
3.1.2.2 Misi

Misi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung adalah :

1. memberikan pelayanan dan pemanfaatan umum kepada seluruh masyarakat, melalui pelayanan air bersih dan air kotor yang berwawasan lingkungan.
2. Mewujudkan pengelolaan keuangan perusahaan secara mandiri, melalui pendapatan yang diperoleh dimasyarakat dan dikembangkan lagi kepada masyarakat, guna peningkatan pelayanan dan penyediaan air bersih maupun sarana air kotor.
3. Meningkatkan pengolahan air besrish dan air kotor yang sesuai dengan standar kesehatan dan lingkungan.

4. Mewujudkan penambahan cakupan pelayanan air bersih dan air kotor yang disesuaikan dengan pertambahan penduduk / masyarakat kota bandung.

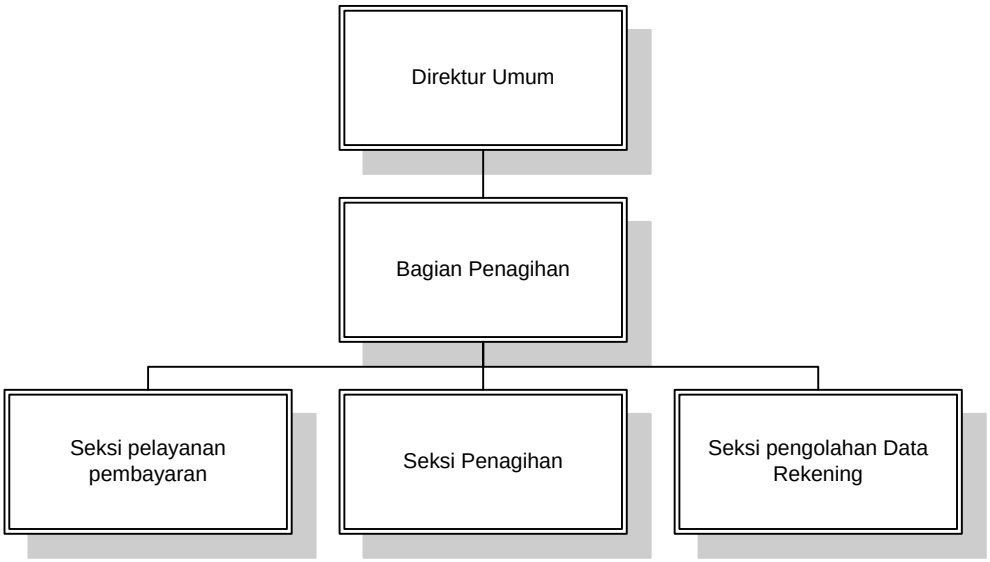
3.1.3 Struktur Organisai PDAM



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung

Sesuai dengan objek penelitian yang penulis lakukan dalam menguraikan struktur organisasi perusahan ini tidak seluruhnya, tetapi hanya akan menguraikan bagian-bagian yang ada hubungannya dengan pembayaran rekening air. Adapun bagian-bagian yang terkait adalah :

1. Direktur Umum
2. Bagian Penagihan
3. Seksi Pelayanan Pembayaran
4. Seksi Penagihan
5. Seksi Pengolahan Data Rekening



Gambar 3.2. Struktur Organisasi pada Bagian Penagihan

3.1.4 Deskripsi Tugas pada Bagian Penagihan

Deskripsi tugas merupakan suatu rincian yang menunjukan posisi, tanggungjawab, wewenang, fungsi dan tugas-tugas yang harus dikerjakan oleh seorang personil dalam suatu organisasi. Deskripsi tugas ini perlu dibuat supaya masing-masing personil mengerti kedudukannya dalam organisasi.

Secara lebih terperinci dapat dijelaskan pada masing-masing unit kerja. Untuk lebih jelas akan diuraikan satu persatu.

1. Direktur Umum

Direktur Umum mempunyai tugas membantu dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Utama dalam hal :

a. Membantu Direktur Utama dalam bidang tugasnya
b. Mengadakan kerja sama yang erat dengan Direktur Air Bersih dan Direktur Air Kotor dalam mengatur, mengawasi, menyediakan fasilitas dan material yang dibutuhkan untuk kelancaran kegiatan dalam bidang operasional
c. Merencanakan, mengkoordinasi dan mengawasi kegiatan Bagian Keuangan, Pembukuan, Hubungan Langganan, Perbekalan dan Perawatan, Tata Usaha dan Personalia, Pengolahan Data
d. Mengawasi penyusunan Anggaran Belanja/menetapkan besarnya modal kerja Perusahaaan, merumuskan dan menetapkan kebijaksanaan mengenai penggunaan Keuangan lebih efektif bersama dengan Direktur lainnya
e. Membuat penilaian dan persetujuan semua pembelian untuk keperluan operasional melalui atau tanpa melalui atau tanpa melalui tender, meninjau kembali dan menyetujui transaksi besar berdasarkan koordinasi dengan Direktur Air Bersih dan Air Kotor

f. Mengawasi dan menilai pengaman seluruh aktivitas Perusahaan Daerah sesuai dengan bidangnya, menetapkan kebijaksanaan mengenai pemeliharaan dan penggunaan secara efektif dari gedung, kendaraan, mesin peralatan kantor dan fasilitas kantor lainnya

g. Mengadakan penyelenggarakan pembukuan yang up to date dan menilai laporan keuangan untuk mengusulkan perbaikan pada posisi keuangan dan persediaan barang kepada Direktur Utama

h. Mengawasi dan mengusahakan penagihan uang dari langganan secara insentif dan efektif. Menetapkan sumber-sumber dan cara lain untuk mendapatkan modal dengan syarat ringan bila diperlukan

i. Menetapkan kebijaksanaan dan menandatangani Surat Edaran dan Pengumuman mengenai tata tertib Perusahaan Daerah dan Kepegawaian yang dapat memperlancar kegiatan dan meningkatkan efisiensi kerja para karyawan atas persetujuan Direktur Utama

j. Mengusulkan kepada Direktur Utama penyesuaian tarif air dan kebijaksanaan perubahaan dalam bidang kepegawaian, pembelian dan sebagainya sesuai dengan perkembangan dan keadaan Perusahaan

k. Memelihara hubungan baik dengan berbagai pihak dan mewakili Perusahaan Daerah keluar dengan sepengetahuan Direktur Utama

l. Mengadakan pengumpulan, penyimpanan dan pengolahan baik data teknik maupun data administrasi yang dilakukan dengan proses komputer

m. Mengatur cara pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat calon langganan maupun para langganan

n. Memberikan laporan dan bertanggungjawab kepada Direktur Utama

o. Melakasanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Direktur Utama sesuai dengan bidang tugasnya

2. Bagian Penagihan

Bagian Penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Bagian yang mempunyai tugas membantu dan bertanggungjawab langsung kepada Direktur Umum dalam hal :

a. Membantu Direktur Umum dalam bidang tugasnya

b. Melakuakan penagihan yang telah jatuh tempo

c. Mengatur invoice yang sudah jatuh tempo

d. Menerima invoice yang sudah jatuh tempo

4. Seksi Pelayanan Pembayaran

Seksi Pelayanan Pembayaran mempunyai tugas :

a. Menerima pembayaran biaya sambungan baru langganan, rekening langganan, pelanggaran beserta dendanya dan pembayaran pelanggan lainnya

5. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan mempunyai tugas :

a. Melakuakan penagihan yang telah jatuh tempo

b. Mengatur invoice yang sudah jatuh tempo

c. Menerima invoice yang sudah ditandatangani

6. Seksi Pengolahan Data

Seksi Pengolahan Data mempunyai tugas :

a. Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang penagihan dan pembukuan.
b. Pengawasan, pembinaan dan pengendalian dibidang penagihan dan pembukuan.
c. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksaan tugas
d. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga/instansi lain dibidang penagihan dan pembukuan.
e. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.
f. menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan penyajian data

3.1.5 Visi dan Misi Divisi IT

Visi dan Misi pada Divisi IT perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung adalah "Mendukung kelancaran bisnis dengan meminimalisasi *down time company*"

3.1.6 Visi dan Visi bagian penagihan

3.1.6.1 Visi

Visi bagian penagihan Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung " Ingin memudahkan pelanggan dalam

memenuhi kewajiban untuk membayar tagihan rekening air bulanan".

3.1.6.2 Misi

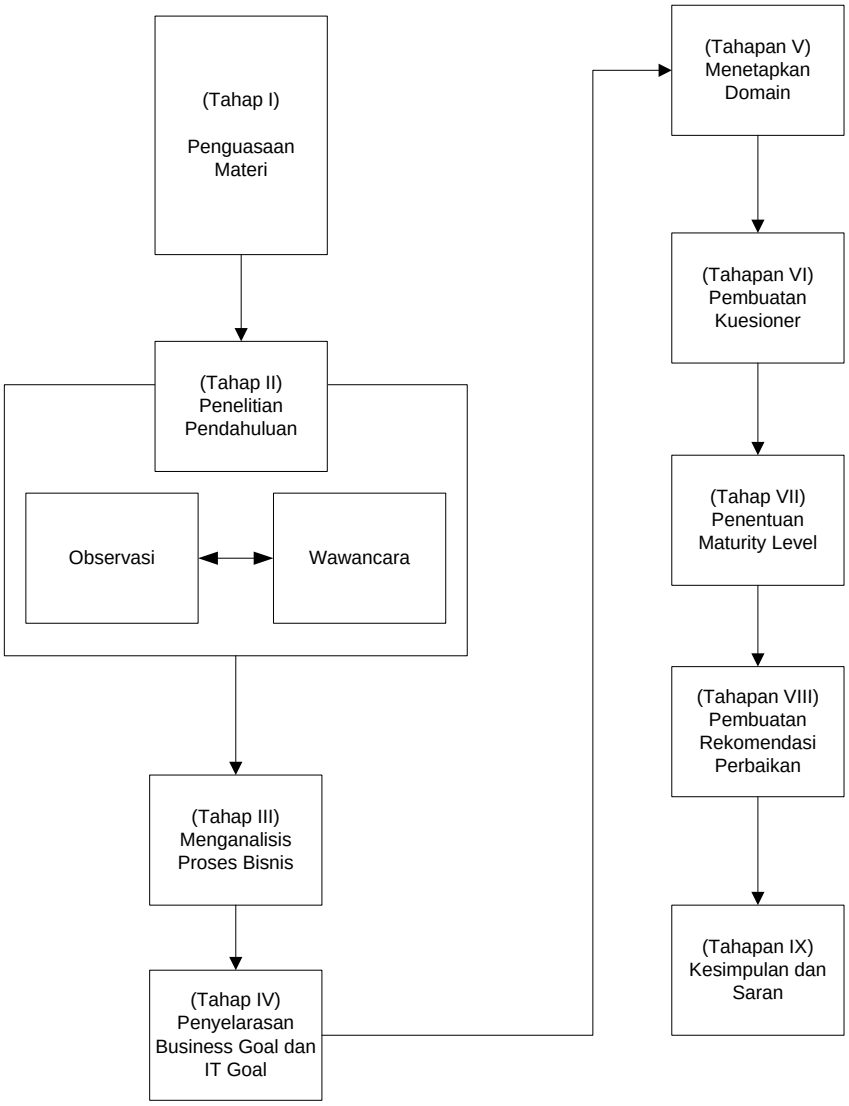
Misi bagian penagihan Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.

1. Mampu memberikan pelayanan terbaik.
2. Mampu memaksimalkan pelayanan bagi pelanggan

3.2 Metode dan Alur Penelitian

3.2.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian tentang audit sistem informasi pembayaran rekenning air minum dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1 pada Perusahaan Daerah Air Minum ini dapat di lihat pada gambar 3.3



Gambar 3.3 Tahapan Penelitian

a. **Pada Tahap I (Pertama)** Merupakan tahapan memahami dan mempelajari apa itu audit sistem informasi dan bagaimana cara menerapkannya proses audit dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1. penulis mempelajarinya dari beberapa sumber jurnal, dan media elektronik seperti internet.

b. **Pada tahapan II (Kedua)** Setelah penulis memahami materi, penulis melakuakan penelitian, dimana pada tahapa ini ada dua kajian yaitu wawancara dan observasi, sehingga penulis memiliki data untuk melakukan audit pada sistem pembayaran rekening air bulanan pada PDAM dengan menggunakan kerangka kerja COBIT 4.1.

c. **Pada tahapan III (ketiga)** Pada tahapan ini setelah penulis mengumpulkan data dengan melakuakn wawancara dan observasi, penulis melakukan analisis pada sistem yang sedang berjalan dengan menggambarkan menggunakan *tools* flowmap sehingga menghasilkan dokumen sistem yang sedang berjalan.

d. **Pada tahapan IV (keempat)** Setelah menganalisis sistem yang sedang berjalan, selanjutnya Merupakan tahapan penyelarasan Bussiness Goals terhadap IT Goals yang akan menghsilkan proses proses pada setiap domain.

e. **Pada tahapan V (kelima)** Selanjutnya pada tahapan ini ditentukan domain pada COBIT.

f. **Pada tahapan VI (keenam)** Setelah menentukan domain selanjutnya dilakuakan penilaian keadaan melalui kuesioner oleh sejumlah responden yang dibatasi pada pelanggan dan pengguna sistem informasi pembayaran tagihan rekening air bulanan pada PDAM. Tahapan ini dimulai dengan mengumpulkan data *assessment* melalui instrumen kuesioner penelitian mengenai

kepuasan pelayanan dan pengguna sistem informasi pembayaran tagihan rekening air bulanan.

g. **Pada tahapan VII (ketujuh)** Selanjutnya merupakan tahapan penentuan *maturity level*. Tahapan ini dimulai dengan menghitung hasil dari jumlah nilai jawaban dibagi pertanyaan kuesioner. Yang menghasilkan indeks yang ditentukan untuk ketingkatan *maturity*.

h. **Pada tahapan VIII (kedelapan)** Setelah menentukan maturity kemudian dilanjutkan dengan penyusunan rekomendasi perbaikan yang dilakukan untuk memperbaiki kondisi sistem dan pelayanan pada Perusahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung.

i. **Pada tahapan IX (kesembilan)** Selanjutnya menyatakan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian. Kesimpulan diberikan sesuai hasil penelitian yang telah dilaksanakan dan saran diusulkan berdasarkan kemungkinan dilaksanakannya optimalisasi penelitian yang akan dikembangkan dimasa yang akan datang.