BAB IV
HASIL PENELITIAN

A. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

1. Profil Perusahaan[1]

Perusahaan Daerah Air Minum Tulungagung mulai beroperasi pada tahun 1987 berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 1984 tentang Pendirian PDAM "Tulungagung" Kabupaten Dati II Tulungagung sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tulungagung, pada saat ini penyebutan nama PDAM "Tulungagung" berubah menjadi PDAM "TIRTA CAHYA AGUNG" Kabupaten Tulungagung berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum "TIRTA CAHYA AGUNG" Kabupaten Tulungagung, tempat kedudukan PDAM Tulunggagung berada di Jl. Panglima Jendral Sudirman Nomor 12 Tulungagung, sedangkan 12 cabangnya berkedudukan di wilayah kecamatan antara lain:

1. PDAM Pusat Tulungagung
2. PDAM Cabang Ngunut
3. PDAM Cabang Sendang
4. PDAM Cabang Rejotangan

[1] Profil perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, 2017

5. PDAM Cabang Sumbergempol
6. PDAM Cabang Karangrejo
7. PDAM Cabang Campurdarat
8. PDAM Cabang Pagerwojo
9. PDAM Cabang Bandung
10. PDAM Cabang Kauman
11. PDAM Cabang Gondang
12. PDAM Cabang Gambiran
13. PDAM Cabang Boyolangu

2. Dasar Hukum

a. Bentuk Hukum

Bentuk Badan Hukum Perusahaan Daerah Air Minum "TIRTA CAHYA AGUNG" Kabupaten Tulungagung adalah Perusahaan Daerah (PD).

b. Dasar Hukum Pendirian

1. Undang Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2004 Tentang Sumber Daya Air.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2005 Tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum.
3. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Pekerjaan Umum Nomor : 3 Tahun 1984 tanggal 23 Januari 1984 , 26/KPTS / 1984, tentang

Prosedur Pengusulan Pengadaan Proyek Air Bersih pengelolaan sementara dan penyerahan pengelolanya.

4. Peraturan Daerah No. 19 tahun 2012 Tentang Perusahaan Daerah Air Minum “TIRTA CAHYA AGUNG” Kabupaten Tulungagung, junto No. 3 tahun 2008 Tentang : Perusahaan Daerah Air Minum Tulungagung , junto Perda No. 1 tahun 1984 tentang Pendirian PDAM “Tulungagung” Kab. Dati II Tulungagung.

3. Maksud dan Tujuan

Bahwa berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor: 19 Tahun 2012 Bahwa Pendirian PDAM “Tirta Cahya Agung” Kabupaten Tulungagung bertujuan untuk:

a. Menunjang pelaksanaan pembangunan Nasional dan khusunya pembangunan daerah
b. Menyelenggarakan kemanfaatan umum
c. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya
d. Memberikan kontribusi pada pendapatan asli daerah
e. Turut serta meningkatkan perekonomian daerah.

4. Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan Daerah Air Minum memiliki visi dan misi yang digunakan sebagai tujuan dalam menjalankan usaha. Berikut adalah visi dan misi dari PDAM Tirta Cahya Agung:

Visi:

Visi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum “TIRTA CAHYA AGUNG” Kabupaten Tulungagung adalah: “Mensejahterakan masyarakat melalui pelayanan air bersih”. Visi bersama ini diartikulasikan dalam uraian prinsip dan wawasan sebagai berikut :

a. Kepuasan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM.
b. Untuk mencapai kinerja yang maksimal PDAM dengan bijak akan memanfaatkan kemajuan teknologi.
c. Kwalitas dan kreatifitas karyawan adalah kata kunci bagi keberhasilan Perusahaan.
d. Keseluruhan masyarakat adalah sasaran pelayanan PDAM, kepuasan masyarakat dan pelanggan adalah tujuan utama dan kebanggaan PDAM.
e. Dengan segala upaya pelayanan terhadap masyarakat.

Misi:

Misi yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum “TIRTA CAHYA AGUNG” Kabupaten Tulungagung adalah “Memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat baik kualitas, kuantitas maupun kontinuitas”

5. Moto Perusahaan

“KEPUASAN PELANGGAN DAN MASYARAKAT ADALAH TUJUANKU”

6. Maksud dan Tujuan Perusahaan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor : 19 Tahun 2012 Bahwa Pendirian PDAM Tulungagung bertujuan untuk:

a. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ruang lingkup usahanya;
b. Memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah;
c. Turut serta meningkatkan perekonomian Daerah.

7. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

Tugas pokok PDAM adalah mengusahakan dan menyelenggarakan pengelolaan air minum bagi penduduk di wilayah Kabupaten Tulungagung dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek sosial, kesehatan masyarakat dan pelayanan umum.

b. Fungsi

1) Perencanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk merencanakan, mempersiapkan, mengolah, menelaah / membahas dan menyusun non teknis serta program kerja.
2) Pelaksanaan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menyelenggarakan kegiatan teknis dan non teknis.

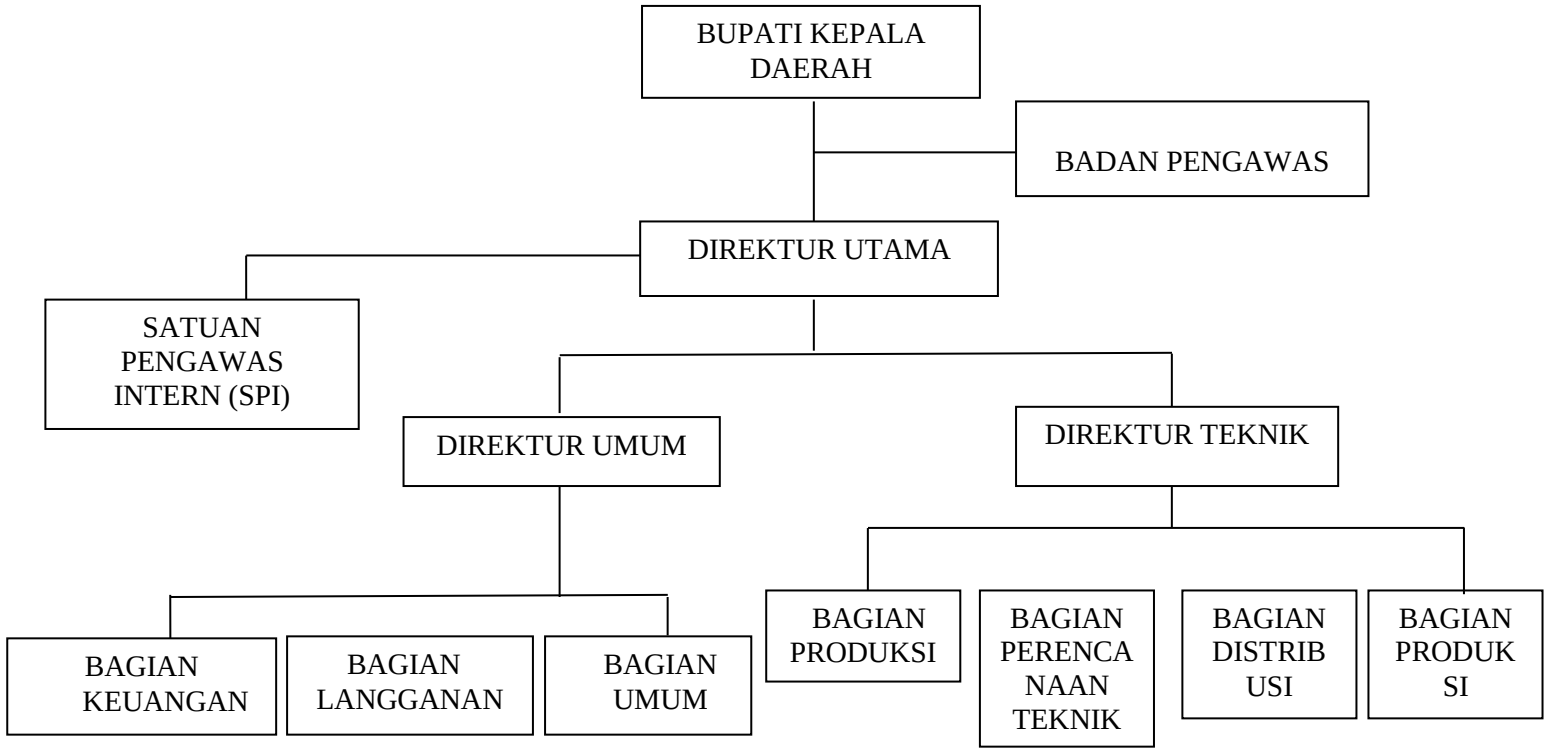
3) Koordinasi yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk menciptakan kesatuan dan keserasian langkah dalam rangka peningkatan perkembangan dibidang air minum.
4) Pengawasan yang meliputi segala usaha dan kegiatan untuk melaksanakan pengamanan terhadap segala pelaksanaan tugas – tugas baik dibidang teknis dan non teknis sesuai kebijaksanaan yang di tetapkan oleh Kepala Daerah serta peraturan perundang-undangan yang berlaku.[2]

[2] Profil perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, 2017

8. Struktur Organisasi Perusahaan

Gambar 4.1

Struktur PDAM Tirta Cahya Agung



Sumber: Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Tulungagung, di olah oleh Peneliti, 2020

9. Data Informan

Peneliti datang ke Perusaahaan Daerah Air Minum(PDAM) Tirta Cahya Agung untuk melakukan wawancara kepada bagian hubungan pelanggan, bagian keuangan, bagian auditor internal, dan pelanggan. Berikut adalah data informan:

a. Nama : Joni (Hubungan Pelanggan PDAM Tirta Cahya Agung)
   Alamat : Bago, Tulungagung
   Usia : 47 tahun
b. Nama : Agung (Keuangan PDAM Tirta Cahya Agung)
   Alamat : Tulungagung
   Usia : 50 tahun
c. Nama : Irwan (Ketua Satuan Pengawas Intern PDAM Tirta Cahya Agung)
   Alamat: : Boyolangu, Tulungagung
   Usia : 53 tahun
d. Nama : Ana (Pelanggan PDAM Tulungagung)
   Alamat : Campurdarat
   Usia : 38 Tahun
e. Nama : Sugeng
   Alamat : Surabaya
   Usia : 40 Tahun

10. Lokasi perusahaan

PDAM Tirta Cahya Agung berlokasi di Jl. Panglima Sudirman Gg. V No. 12, Kenayan, Kec. Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur. Meskipun tidak berada dijalan utama, tapi cukup mudah untuk menemukan lokasi tersebut.

11. Pemasaran

Sistem pemasaran yang digunakan oleh PDAM Tirta Cahya Agung ini yaitu melalui media sosial seperti facebook, dan mengadakan promo setiap hari jadi Tulungagung, HUT RI, dan Ulang Tahun PDAM.

B. TEMUAN PENELTIAN

Temuan hasil penelitian ini disajikan oleh peneliti sesuai dengan fokus penelitian:

1. Pelaksananaan Audit Operasional atas Penjualan pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung.

Sebelum peneliti menyinggung tentang pelaksanaan audit operasional, peneliti akan bertanya kepada hubungan langganan mengenai sistem penjualan yang diterapkan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung, peneliti bertanya kepada Joni bagian Hubungan Langganan, berikut penyampaian Joni[3]:

> "Sistem penjualan air bersih yaitu dengan penyaluran pipa dan penjualan tangki. Sistem yang perusahaan buat yaitu dengan meningkatkan sosialisasi dan promosi kepada

[3] Joni, Hubungan Langganan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 15 Desember 2020.

> masyarakat akan keunggulan air PDAM dibandingkan dengan air sumur dangkal atau air sungai, perusahaan juga memberikan keringanan biaya penyambung baru pada periode tertentu, seperti Hari Ulang Tahun PDAM Kabupaten Tulungagung, Hari Ulang Tahun Kabupaten Tulungagung, dan Hari Ulang Tahun Kemerdekaan Republik Indonesia."

Peneliti kemudian melakukan wawancara dengan auditor eksternal mengenai bagaimana pelaksanaan audit operasional atas penjualan, berikut penyampaian Sugeng[4]:

> "Pelaksanaan audit dilaksanakan satu tahun sekali sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Proses audit operasional dilakukan untuk menilai apakah kinerja dari manajemen sudah dilaksanakan dengan kebijakan yang telah ditetapkan dan juga untuk menilai apakah fungsi tersebut sudah digunakan secara efektif. Proses pelaksanaan audit operasional dilaksanakan sesuai dengan tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut."

Berikut penjelasan tahapan audit operasional:

a. Audit pendahuluan

   Audit pendahuluan dilakukan untuk mengetahui informasi latar belakang objek, penelaahan peraturan, ketentuan dan kebijakan, penemuan objek yang memiliki potensial kelemahan, dan menentukan audit sementara.

[4] Sugeng, Auditor Eksternal Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 6 November 2021.

b. Review dan pengujian pengendalian manajemen dilakukan untuk menilai efektivitas pengendalian manajemen, memahami pengendalian yang berlaku mengetahui potensi kelemahan aktivitas, mendukung audit sementara dan menjadikannya audit yang sesungguhnya.
c. Audit rinci/ lanjutan dilakukan untuk pengumpulan bukti yang cukup, relevan dan kompeten, pengembangan temuan yang berkaitan dengan keterkaitan temuan satu dengan temuan yang lain.
d. Pelaporan dilakukan untuk mengkomunikasikan hasil audit termasuk rekomendasi pihak yang berkepentingan kemudian menyajikan temuan penting hasil audit untuk mendukung kesimpulan audit dan rekomendasi.
e. Tindak lanjut dilakukan untuk mendorong pihak yang berwenang untuk melaksanakan tindak lanjut (perbaikan) sesuai dengan rekomendasi yang diberikan.

Peneliti juga mencari informasi terkait data penjualan tahun 2019.[5] Dari jumlah volume air yang diproduksi sebesar 5.457.064 M^3 telah didistribusikan sebesar 5.270.284,00 M^3 sehingga terdapat NRW

[5] Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Laporan Evaluasi Kinerja, 2019.

produksi sebesar 186.780 M^3 atau 3.42% dari volume produksi riil. NRW di unit produksi disebabkan:

1) Pencucian filter air
2) Tingkat kekeruhan air baku pada musim hujan yang tinggi menyebabkan semakin banyak air baku yang tidak dapat diolah.
3) Pengurasan air pada pipa-pipa transmisi.

NRW produksi pada tahun 2019 sebesar 10,08% sehingga terdapat penurunan NRW produksi sebesar 6,66% disebabkan PDAM Tulungagung telah melakukan pembelian meter air induk dan penggantian meter air induk yang rusak pada instalasi produksi.

Air bersih yang didistribusikan ke pelanggan sebesar 5.270.284 M^3, telah dijual ke pelanggan sebesar 4.031.567 $M^{3,}$ sehingga terdapat NRW distribusi sebesar 1.238.717 M^3 atau 23,50% dari air yang didistribusikan. NRW distribusi pada tahun 2019 sebesar 21,24%, sehingga terdapat peningkatan NRW sebesar 2,27% disebabkan oleh:

1) PDAM memiliki meter air induk di instalasi distribusi yang kondisinya sudah rusak
2) Meter air pelanggan yang mati/rusak
3) Kerusakan/kebocoran pipa transmisi dan distribusi

Upaya-upaya yang dilakukan dalam rangka menekankan NRW distribusi PDAM Kabupaten Tulungan sebagai berikut:

1) Melakukan pemasangan meter air induk pada instalasi distribusi per zona pelayanan secara bertahap

2) Penggantiaan water meter pelanggan yang rusak atau telah mencapai umur teknis
3) Penanganan dengan segera setiap terjadi kebocoran jaringan perpipaan

Dari hasil wawancara auditor eksternal tentang pelasanaan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan peneliti mengambil kesimpulan bahwasanya pelaksanaan audit dilakukan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Proses pelaksanaan audit dilakukan sesuai dengan tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut. Peneliti juga mencari informasi mengenai pelaksanaan audit operasional dalam meningkatkan efektivitas penjualan dan peneliti mengambil kesimpulan bahwa penjualan air atau distribusi air belum mengalami keefektifan yaitu masih mengalami NRW distribusi yang artinya masih ada jumlah produksi tetapi tidak memberikan penghasilan sebesar 23,50% tahun 2019 dan dibanding sebelumnya 21,24% sehingga terdapat peningkatan NRW sebesar 2,27%.

Disini peneliti melakukan wawancara kepada Satuan Pengawas Internal (SPI) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung yaitu

Irwan mengenai pelaksanaan audit operasional atas penjualan, berikut penyampaian Irwan[6]:

> "Bahwasanya proses pelaksanaan sudah berjalan lancar, sudah sistematis dalam audit operasional menyangkut serangkaian langkah atau prosedur yang logis, tersetruktur, dan terorganisasi. Aspek ini meliputi perencanaan yang baik, serta perolehan dan evaluasi secara objektif. Pengauditan dilakukan satu tahun sekali untuk melakukan evaluasi terhadap berbagai aktivitas yang telah dan sedang dilaksanakan, sehingga dapat memberikan masukan ke depan untuk bagaimana aktivitas operasi dapat dilaksanakan lebih efektif dan efisien. Sehingga dapat meminimalkan kemungkinan timbulnya hambatan atau gangguan serta akan lebih mempermudah organisasi dalam mencapai tujuannya. Pelaksanaan audit ini juga bisa mengidektifikasi risiko dan hambatan. Misalnya anggaran tidak sesuai dengan hasilnya maka dengan adanya audit operasional ini bisa mencari dari masalah tersebut, kenapa kok tidak sesuai harapan, maka auditor akan mengevaluasi, mencari tahu penyebab, serta auditor bisa memonitoring kegiatan kinerja yang mungkin harus ditingkatkan atau diperbaiki. Kegiatan auditor juga bisa membantu serta memberikan solusi kapada manajemen dalam hal menilai keefektifan."

Perusahaan dalam melakukan audit operasional, Satuan Pengawas Internal (SPI) melakukan semua fungsi audit operasional, yaitu:

1. *Compliance* berarti bahwa audit operasional telah melaksanakan aktivitas dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan penjualan sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan mengenai penjualan.

[6] Irwan, Satuan Pengawas Internal, Perusahaan Daerah Air Tirta Cahya Agung, 6 Januari 2021.

2. *Verification*, berarti bahwa audit operasional telah melaksanakan aktivitas pemeriksaan terhadap kebenaran data dan informasi yang telah dihasilkan.
3. *Evaluation*, berarti bahwa audit operasional telah melakukan aktivitas pemeriksaan secara menyeluruh atas penjualan hal ini merupakan suatu cara untuk memperoleh kesimpulan yang menyeluruh dari kegiatan perusahaan yang berhubungan dengan aktivitas penjualan.

Dari penjelasan Satuan Pengawas Internal (SPI) peneliti menyimpulkan bahwasanya pelaksanaan audit di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung sudah dilaksanakan dengan sangat baik yaitu satu tahun sekali. Pelaksanaan audit operasional bisa menidentifikasi hambatan, dan meminimalkan kemungkinan timbulnya hambatan atau gangguan.

2. Pelaksanaan Audit Operasional atas Pelayanan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Disini peneliti bertanya kepada pak Joni beliau bagian Hubungan Langganan, peneliti bertanya mengenai pelayanan konsumen seperti sistem pelayanan konsumen, dan kendala yang dihadapi dalam pelayanan konsumen, berikut penyampaian Joni[7]:

[7] Joni, Hubungan Langganan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 15 Desember 2020.

> "Sistem pelayanan konsumen air bersih ini dilakukan dengan konsumen datang langsung ke kantor PDAM juga bisa melalui telepon, kemudian bisa mengisi formulir pendaftaran yang sudah disediakan, kalau sudah diisi pihak kantor langsung melakukan survey lapangan, dan kalau sudah pihak pelanggan datang ke kantor melakukan pembayaran dan yang terakhir kami melakukan pemasangan. Perusahaan juga melayani pengaduan 24 jam, namanya gangguan gak bisa diprediksi kapan dan jam berapa, jadi kalau ada pengaduan misal mengenai airnya gak jernih, gak mengalir atau apa itu macam pengauditan perusahaan langsung mendatangi tempatnya saat itu juga, gak boleh ditunda, itu yang perusahaan terapkan. Jadi pelanggan itu bisa puas dengan pelayanan perusahaan dan perusahaan pun juga puas. Perusahaan juga sudah meyediakan pelayanan dalam pembayaran, yaitu dalam memudahkan pelanggan membayar yaitu bisa bayar lewat Bank, ATM, Shoope, Tokopedia tujuannya supaya memudahkan pelanggan jadi tidak harus datang ke kantor sudah bisa bayar, misal kalau pas ke luar kota atau kemana kan bisa bayar dimana pun tempatnya atau bahkan minta tolong anaknya untuk membayarkan. PDAM sekarang bisa, PDAM yang sekarang beda dengan yang dulu."

Peneliti kemudian melakukan wawancara kepada salah satu pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung yang bernama Ana yaitu mengenai pelayanan konsumen, berikut penyampaian Ana[8]:

> "Pelayanan PDAM ini diakui Ana sangat baik, seperti kalau ada masalah dengan air seperti tidak nyala airnya, PDAM melayani 24 jam. Jadi ketika air mati lalu pelanggan telpon pihak petugasmya langsung mengecek bahkan bisa saat itu langsung datang ketempat yang melakukan pengaduan."

[8] Ana, Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 5 Juli 2021.

Selanjutnya peneliti bertanya lagi kepada Ana yaitu mengenai kemudahan dalam proses pendaftaran menjadi pelanggan baru, berikut penyampaian Ana[9]:

> "Begini ya, pendaftaran pelanggan baru juga sangat mudah dilakukan, pelanggan daftar kemarin ya sudah lama sebetulnya kurang lebih 6 bulanan. Pelanggan langsung datang ke kantor PDAM kemudian langsung mengisi formulir pendaftaran pelanggan baru. Setelah diisi besoknya langsung disamperin ke rumah, jadi pihak petugasnya langsung melakukan pengecekan lokasi. Terus besoknya lagi pelanggan ke kantor PDAM untuk melakukan pembayaran, dan saat itu juga pihak PDAM langsung melakukan pemasangan pipanya."

Peneliti juga bertanya lagi kepada Ana yaitu mengenai kemudahan dalam pembayaran, berikut penyampaian Ana[10]:

> "Kalau pembayaran juga mudah, lebih enak juga yaitu bisa melalui BANK, ATM, Shopee, Tokopedia juga bisa. Jadi lebih mudah tidak bingung lagi harus banyar ke kantor."

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Hubungan Langganan mengenai kendala yang dihadapi dalam layanan pelanggan. Sebelum memaparkan penyampaian beliau peneliti akan menjelaskan dulu dari maksud kendala. Kendala merupakan suatu keadaan yang membatasi dalam melakukan suatu kegiatan usaha. Kegiatan

---

[9] Ana, Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 5 Juli 2021.

[10] Ana, Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 5 Juli 2021.

pelayanan konsumen pasti terdapat kendala, berikut penjelasan Joni mengenai kendala yang dihadapi dalam pelayanan konsumen[11]:

> "Kendala itu pasti ada ya, ya namanya pelanggan setiap orang beda-beda, kendalanya itu dalam pembayaran yang nunggak-nunggak itu, perusahaan saat ini telah genjotkan tindakan itu, ada yang tiga bulan bahkan lebih nunggak perusahaan langsung copot salurannya. Ada juga pelanggan itu datang marah-marah komplin katanya pembayaran sama pemakaian air tidak sesuai. Lalu perusahaan berusaha menenangkan menjelaskan dan akhirnya jelas juga, ya itu beberapa kendala yang perusahaan hadapi dan itu bisa jadi setiap hari."

Dari penjelasan informan di atas kemudian peneliti melakukan wawancara kepada Auditor Eksternal mengenai pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen, berikut penyampaian Sugeng[12]:

> "Pelaksanaan audit operasional dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Tulungagung Nomor 19 Tahun 2012 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung. Pelaksanaan audit operasional dilaksanakan sesuai dengan tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut. Auditor hanya mengecek dari adanya data di perusahaan. Auditor mengecek misalnya adanya pelayanan yang belum maksimal, adanya gangguan pelayanan, adanya aduan dsb."

Dari temuan tersebut bahwa dengan saran auditor untuk meningkatkan adanya pelayanan konsumen yaitu dengan cara pelayanan gangguan 24 jam, pembayaran yang bisa dilakukan lewat online maupun datang langsung ke kantor, dan melakukan promosi seperti

---

[11] Joni, Hubungan Langganan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 15 Desember 2020.

[12] Sugeng, Auditor Eksternal Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 6 November 2021.

pada hari ulang tahun PDAM. Jadi dengan adanya pemeriksaan atas adanya masalah kemudian mencari solusi dari masalah tersebut maka perusahaan akan mengalami peningkatan pelayanan konsumen di PDAM Tulungagung.

Dari penjelasan narasumber diatas peneliti mencari informasi lain bahwasanya perusahaan dalam pelayanan konsumen sudah efektif yang ditandai dengan meningkatnya cakupan pelayanan yang dilihat tiga tahun mulai tahun 2017, 2018, dan 2019 dengan masing-masing sebesar 2,47%, 2,33%, dan 3,72%.[13]

Dari penjelasan diatas peneliti memberi kesimpulan bahwa pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung dilaksanakan sesuai dengan tahapan audit operasional dan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang dibuat oleh Satuan Pengawas Internal (SPI) dan menunjukkan dari tiga tahun terakhir mulai tahun 2017, 2018, dan 2019 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung mengalami peningkatan pelayanan konsumen, itu berarti perusahaan mengalamai keefektifan dalam pelayanan konsumen.

[13] Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan, Laporan Evaluasi Kinerja, 2019.

Kemudian peneliti bertanya kepada Satuan Pengawas Internal mengenai pelaksanaan audit operasional atas pelayanan konsumen, berikut penyampaian Irwan[14]:

> "Pelaksanaan audit operasional telah memadai dimana audit operasional telah mengikuti standar-standar minimal yang telah ditetapkan. Pelaksanaan sesuai dengan tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut."

Penjelasannya sebagai berikut:

a. Audit pendahuluan ini tugas pemeriksa yaitu memperoleh informasi umum mengeni aktivitas yang ada di perusahaan untuk membantu perencanaan.
b. Review dan pengajuan pengendalian manajemen auditor harus mempersiapkan program atau rencana kerja audit operasional guna pelaksanaan audit operasional yang efektif dan efisien.
c. Audit rinci/ lanjutan, auditor menentukan efektivitas dari manajemen dan pengendaliannya. Tahap ini juga memiliki tujuan yaitu untuk menentukan apakah masalah pada area yang sudah ditentukan perlu adanya perbaikan atau tindak lanjut untuk menangani masalah tersebut. Kalau dalam pengembangan atas temuan maka dari area masalah yang sudah ditentukan pada tahap pemeriksaan lapangan akan dilakukan pengembangan hasil temuan.

[14] Irwan, Satuan Pengawas Internal, Perusahaan Daerah Air Tirta Cahya Agung, 6 Januari 2021

d. Pelaporan, dimana auditor mempersiapkan laporan yang berisi temuan dan rekomendasi. Ya dari adanya audit operasional ini jadi bisa melakukan pengawasan apa saja yang belum tercapai, tapi saat ini untuk pelaksanaan audit operasional ini sudah memadai.

e. Tindak lanjut, dimana auditor melakukan tindak lanjut dari hasil pemeriksaan kepada pihak manajemen.

Dari penjelasan diatas Irwan menambahkah sebagai berikut[15]:

> "Ya dari adanya audit operasional ini jadi bisa melakukan pengawasan apa saja yang belum tercapai, tapi saat ini untuk pelaksanaan audit operasional sudah dilaksanakan sesuai dengan tahapan audit operasional."

3. Audit Operasional untuk menilai Efektivitas Penjualan dan Pelayanan Konsumen pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Kabupaten Tulungagung

Audit operasional sebagai alat evaluasi atas kegiatan dan program serta untuk menilai efektivitas serta mengidentivikasi risiko dan hambatan serta memberikan rekomendasi arah kedepannya seperti apa.

Disini peneliti melakukan wawancarra kepada Auditor Eksternal mengenai bagaimana audit operasional untuk menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen, berikut penyampaian Sugeng[16]:

---

[15] Irwan, Satuan Pengawas Internal, Perusahaan Daerah Air Tirta Cahya Agung, 6 Januari 2021

[16] Sugeng, Auditor Eksternal Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 6 November 2021.

> "Melakukan tahapan audit operasional yaitu audit pendahuluan, review dan pengujian pengendalian manajemen, audit rinci/ lanjutan, pelaporan, dan tindak lanjut. Tahap tersebut auditor bisa menentukan perusahaan dalam penjualan dan pelayanan konsumen sudah efektif apa belum. Dilihat dari fokus penelitian yang pertama bahwasanya dalam menilai efektivitas penjualan auditor melakukan evaluasi dari semua kegiatan penjualan, melakukan rekomendasi dari kegiatan penjualan dari hasil wawancara bahwa penjualan belum dikatakan efektif karena perusahaan yang mengalami peningkatan NRW distribusi sebesar 2,27%. Sedangkan untuk menilai efektivitas pelayanan konsumen dilihat juga dari fokus penelitian yang kedua yaitu sesuai dengan tahapan audit operasional dan memperoleh hasil bahwa pelayanan konsumen sudah mengalami keefektifan yang ditandai dengan meningkatnya cakupan layanan pada tahun 2017, 2018, dan 2019 yang masih-masing sebesar 2,47%, 2,33%, dan 3,72%."

Disini peneliti melakukan wawancara kepada Satuan Pengawas Internal mengenai bagaimana audit operasional untuk menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen, berikut penjelasan Irwan[17]:

> "Peran audit operasional disini dalam menilai efektivitas penjualan dan pelayanan konsumen sangat berperan penting, dilihat dari tujuan audit operasional yaitu sebagai alat untuk mengevaluasi atas kegiatan, program dan metode di perusahaan untuk menilai efektivitas serta mengidentivikasi risiko dan hambatan serta memberikan rekomendasi arah kedepannya harus seperti apa. Dalam menilai efektivitasnya yaitu dengan menggunakan tahapan audit yang ada seperti yang peneliti sampaikan sebelumnya. Supaya mengetahui keefektifan fungsi penjualan maka perusahaan melakaukan evaluasi audit operasional atas penjualan, untuk melakukan penjualan agar mendapatkan hasil yang maksimal maka harus membuat perencanaan yang lebih bagus untuk kedepannya."

[17] Irwan, Satuan Pengawas Internal, Perusahaan Daerah Air Tirta Cahya Agung, 6 Januari 2021

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada Hubungan Langganan terkait perencanaan dalam penjualan dan pelayanan konsumen, berikut peenyampaian Joni[18]:

> "Perencanaan perusahaan rancang setiap tahun. Perencenaan kami rata-rata setiap tahun terlaksana sesuai harapan. Ada juga ditahun sebelumnya yang tidak sesuai dengan harapan, tapi perusahaan langsung mencari solusi atau bahkan mencari penyebab alasan kenapa tidak tercapai."

[18] Joni, Hubungan Langganan, Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung, 15 Desember 2020.