

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Saat ini Indonesia sudah mengalami globalisasi di bidang ekonomi. Hal ini dapat dilihat dengan banyaknya bermunculan perusahaan-perusahaan besar maupun kecil, perusahaan dalam maupun luar negeri. Perusahaan-perusahaan tersebut juga mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mencari keuntungan. Hal ini tentu akan menimbulkan persaingan yang sangat ketat diantara perusahaan-perusahaan tersebut sehingga perusahaan yang bergerak di bidang yang sama untuk mencari strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja perusahaan. Sebagaimana diketahui bahwa ada dua faktor yang sangat berpengaruh dalam perusahaan, yaitu faktor yang bersumber dari luar perusahaan (ekstern) seperti pengaruh lingkungan, perubahan, peraturan pemerintah, pengaruh ekonomi, perubahan sosial dan budaya. Faktor yang bersumber dari dalam perusahaan itu sendiri (intern) seperti produktivitas karyawan rendah, manajemen yang belum mengelola perusahaan secara efisien dan sebagainya.

Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) secara umum menurut UUD No 5 tahun 1962 tentang pemerintah daerah bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian, kemanfaatan umum berupa penyedia barang atau jasa untuk memenuhi hidup masyarakat sesuai kondisi, karakteristik, dan potensi daerah yang bersangkutan dengan tata kelola perusahaan yang baik dan memperoleh laba. Struktur pengendalian yang baik dapat mencegah setiap kesalahan dan penyimpangan sehingga akan mengurangi

resiko dengan tingkat resiko terendah yang dapat diterima. Sistem pengendalian yang ada di perusahaan bukanlah dimaksudkan untuk meniadakan semua penyelewengan dan kesalahan, namun untuk menekankan terjadinya kesalahan dan penyelewengan dalam batas-batas yang layak dan wajar sehingga dapat diatasi dengan dengan cepat dan tepat.

Pasal 33 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Mengingat pentingnya kebutuhan akan air bersih, sangat wajar jika sektor air bersih mendapatkan prioritas utama dalam penanganannya. Pemerintah menghadirkan solusi bagi masyarakat dengan membuat perusahaan yang menyediakan air bersih untuk masyarakat dengan yaitu Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).

Pasal 10 UU No. 22 Tahun 1999 tentang pemerintah daerah menyatakan bahwa daerah berwenang untuk mengelola sumber regional yang tersedia di wilayahnya dan bertanggung jawab memelihara kelestarian lingkungan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagai bentuk penyerahan urusan pemerintah di bidang pekerjaan umum kepada daerah, maka pelayanan air minum diserahkan kepada seluruh instansi. Dalam hal ini instansi yang mengenai instansi tersebut adalah Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), dimana PDAM merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Menurut Kementrian Dalam Negeri RI (Permendagri No. 2 Tahun 2007) PDAM adalah badan usaha milik daerah yang bertugas untuk mengelola air minum guna memenuhi kebutuhan masyarakat di wilayah kerjanya, dengan tetap menjaga prinsip kelestarian sumber daya air. Sebagai badan usaha, maka pengelolaan yang

sehat berdasarkan prinsip-prinsip ekonomi untuk dapat memenuhi fungsi ekonominya yaitu optimalisasi laba sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang sehingga PDAM Kabupaten Belu dapat mempertahankan kelangsung hidupnya.

Wulandari (2018), penerapan pengendalian internal yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan afektivitas operasional perusahaan.

Sistem pengendalian internal adalah kerangka yang dirancang untuk memastikan efisiensi operasional, keandalan laporan keuangan, dan kepatuhan terhadap peraturan. Sistem ini terdiri dari lima komponen utama menurut (COSO) Committee Of Sponsoring Organization Of The Treadway Commission . Observasi pada tanggal 28 Oktober 2024 dan wawancara awal dengan ibu Gisela selaku Kasie Personalia diketahui bahwa terdapat beberapa masalah yakni pada Lingkungan Pengendalian PDAM Kab. Belu terdapat kurangnya kesadaran pegawai akan pentingnya pengendalian internal. Selain itu beliau juga menyatakan bahwa pada PDAM Kab. Belu, terdapat kurangnya pelatihan dan pengembangan SDM. Data ini juga diperkuat dengan catatan BPKP pada tanggal 9 Juni 2024, tim BPKP perwakilan Nusa Tenggara Timur mengevaluasi kinerja PDAM Kab. Belu, berdasarkan hasil audit internal atau pemeriksaan dari Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) yang sering menemukan kelemahan dalam Prosedur Operasional Standar (SOP), tidak adanya pemisahan tugas yang memadai, serta lemahnya sistem pencatatan dan pelaporan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pegawai belum memahami secara menyeluruh pentingnya pengendalian internal dalam menjaga efektivitas, dan akuntabilitas organisasi. Selain itu, berdasarkan wawancara awal

dengan Bapak Ir. Fridolinus Siribein selaku Kepala PDAM Kab. Belu bahwa absennya program pelatihan yang berkelanjutan serta kurangnya dokumentasi terkait perkembangan kapasitas pegawai menjadi indikasi kuat bahwa aspek peningkatan SDM belum menjadi prioritas dalam manajemen organisasi. Hal ini menunjukkan lemahnya komitmen terhadap peningkatan kapasitas dan efektivitas sistem pengendalian internal.

Wilayah Kab. Belu mengalami keterbatasan sumber air yang diperparah dengan curah hujan yang minim hujan hanya terjadi 3-4 bulan dalam setahun. Kondisi ini menyebabkan krisis air bersih yang memerlukan pemantauan ketat terhadap ketersediaan dan sumber daya air. Selain itu, Riot Trisna Wilda Pah, 2022 menyatakan bahwa sistem distribusi air bersih di Kecamatan Atambua Selatan mengalami masalah tingkat kebocoran yang tinggi, kurangnya pemeliharaan, dan perawatan pipa distribusi, yang tentu saja kondisi-kondisi tersebut menunjukkan kurangnya pemantauan terhadap kondisi infrastruktur distribusi air.

Menurut Tjiptono (2007), penyediaan layanan publik termasuk PDAM, harus berfokus pada kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Kepercayaan pelanggan hanya dapat dijaga jika perusahaan memahami dan memenuhi kebutuhan mereka secara otomatis. PDAM merupakan BUMN dalam bidang jasa air yang melayani pelanggan calon pelanggan dan masyarakat dalam tata kehidupan sehari-hari. PDAM mempunyai kegiatan pelayanan sendiri dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan sesuai dengan kebutuhan perusahaan untuk memuaskan pelanggan dan memperoleh citra yang baik

di masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang jelas maka akan memberikan kemudahan bagi pelanggan.

PDAM harus menyadari perlunya manajemen yang baik dengan menerapkan sistem pengendalian internal memadai agar tercapainya pengelolaan yang lebih baik efektif dalam seluruh bidang kegiatan perusahaan.

Akan tetapi, wawancara awal dengan Bapak Y.E Lainurak selaku Kepala SPI menegaskan bahwa memang ada beberapa tantangan dalam penerapan SPI pada PDAM Kab. Belu. Permasalahan mendasar ialah pegawai kurang menyadari pentingnya SPI, sehingga seringkali pegawai tidak konsisten dalam pelaksanaan SOP. Selain itu, kurangnya pelatihan dan pengembangan SDM, seperti kurangnya evaluasi dan audit internal, ketidakterlibatan dalam pengawasan, tidak ada sistem monitoring, dan budaya kerja yang tidak disiplin, ikut menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Menurut Tjiptono (2012), salah satu pendukung penerapan SPI yang baik adalah adanya Pelayanan Pengaduan. Kualitas layanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen. Loyalitas pelanggan menghasilkan jumlah pelanggan, pendapatan dan pada akhirnya profitabilitas perusahaan. Dalam konteks PDAM, jika pelayanan air bersih ditingkatkan melalui kecepatan tanggap keluhan, ketersediaan air yang konsisten, atau kualitas air yang lebih baik, maka pelanggan akan merasa puas, bertahan menggunakan layanan, dan bahkan merekomendasikan layanan PDAM kepada orang lain, dengan demikian Penerapan SPI juga menjadi baik.

Kusuma (2020), menunjukkan bahwa pelayanan pengaduan pelanggan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap perusahaan.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai keseluruhan ciri dan karakteristik sifat suatu produk atau jasa yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang di terimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang di berikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama. Oleh karena itu perusahaan yang memulai memikirkan pentingnya pelayanan pelanggan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan (kepuasan pelanggan) merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Berdasarkan wawancara awal dengan pelanggan PDAM di Atambua mengungkapkan adanya ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Keluhan utama yang sering terjadi adalah kualitas air yang buruk (airnya keruh dan berbau), dan keluhan kedua yang sering sekali terjadi adalah gangguan pasokan air.

Berikut ini tabel penyelesaian pengaduan PDAM Kab. Belu Tahun 2021-2023

Tabel 1.1
Data Penyelesaian Pengaduan PDAM Kab. Belu Tahun 2021-2023

Tahun	Jumlah Pengaduan (Jumlah Jiwa)	Penyelesaian Pengaduan (Jumlah Jiwa)	Presentase
2021	385	385	100%
2022	473	466	98%
2023	373	361	96%

Sumber : Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Belu, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 data pengaduan pada PDAM Kab. Belu tahun 2021-2023 terlihat mengalami penurunan setiap tahunnya. Angka itu menunjukkan bahwa pelayanan menurun. Secara rincian pada tahun 2021 Penyelesaian Pengaduan Layanan berada pada angka 100%, pada tahun 2022 Penyelesaian pengaduan layanan PDAM mengalami penurunan sebesar 98%, pada tahun 2023 penyelesaian pengaduan pelayanan PDAM terus mengalami penurunan sebesar 96%.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERNAL DAN PELAYANAN PENGADUAN PELANGGAN PADA PDAM KABUPATEN BELU”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Sistem Pengendalian Internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Belu?
2. Bagaimana prosedur penanganan pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Belu

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Sistem Pengendalian Internal pada Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Belu
2. Untuk mengetahui prosedur pengaduan pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum Kab. Belu

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yakni manfaat teoritis dan praktis yang diurutkan sebagai berikut:

1. Bagi Akademisi

Manfaat akademis dalam penelitian ini adalah sebagai media referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya menggunakan konsep dan dasar penelitian yang sama, yaitu pada PDAM Kabupaten Belu.

2. Bagi PDAM Kabupaten Belu

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Belu dalam hal ini Sistem Pengendalian Internal, dan Pelayanan Pengaduan Pelanggan.

3. Bagi Peneliti

Dengan penelitian ini di harapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti, baik secara teori maupun empiris tentang Sistem Pengendalian Internal Pelayanan Pengaduan Pelanggan pada PDAM Kabupaten Belu.

4. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan bagi pemerintah PDAM Kab. Belu, mengenai Sistem Pengelolaan PDAM.