

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Semakin berkembangnya suatu perusahaan menuntut pula perkembangan di bidang pemeriksaan. Pemeriksaan yang dilakukan tidak hanya pemeriksaan keuangan saja tetapi juga pemeriksaan yang menekankan penilaian sistematis dan objektif serta berorientasi pada tujuan untuk memperoleh keyakinan tentang keefektifan dan memberikan pendapat atas kewajaran laporan keuangan yang diperiksa. Pimpinan perusahaan memerlukan audit operasional yang menyajikan informasi mengenai aktivitas operasional perusahaan dan tidak terbatas pada informasi keuangan dan akuntansi saja. Dalam suatu organisasi yang dikendalikan dengan efektif terletak pada sikap manajemen. Manajemen adalah pihak yang mengelola serta mengendalikan perusahaan.

Audit operasional merupakan proses yang sistematis untuk mengevaluasi efisiensi dan efektivitas kegiatan suatu organisasi dalam prosesnya untuk mencapai tujuan organisasi tersebut, dan keekonomisan operasi organisasi yang berada dalam pengendalian manajemen serta melaporkan kepada orang-orang yang tepat atas hasil-hasil evaluasi tersebut beserta rekomendasi untuk perbaikan.

Salah satu faktor dilakukannya audit operasional adalah untuk menilai efisiensi, efektivitas dan keekonomisan dalam organisasi serta pengendalian intern perusahaan. Pengendalian intern berperan untuk melindungi kekayaan perusahaan

dan menjamin kecermatan serta keandalan laporan keuangan. Adapun pengendalian intern pada perusahaan yang diaudit besar sekali pengaruhnya atas kelayakan pelaporan keuangan yang disajikan, sehingga dengan adanya pengendalian tersebut dapat mengorganisir atau menyusun, mengumpulkan dan mengikhtisarkan keterangan-keterangan yang menyangkut seluruh transaksi perusahaan.

**Tabel 1.1**  
**Kinerja PDAM di Seluruh Indonesia**  
**Periode 2006 s/d 2013**

<b>Kategori PDAM</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>
Sehat	18 %	26 %	27 %	31 %	41 %	41 %	52 %	50 %
Kurang Sehat	43 %	37 %	37 %	34 %	38 %	38 %	31 %	30 %
Sakit	39 %	37%	36 %	35 %	21 %	21 %	17 %	20 %

**Sumber : <http://www.bppspam.com/>**

Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa kinerja PDAM di seluruh Indonesia dari tahun 2006 sampai dengan 2013 mengalami fluktuasi. Dimana pada kategori PDAM yaitu kinerja yang sehat dari tahun 2006 sampai dengan 2013 mengalami peningkatan yang cukup signifikan, dan kinerja PDAM yang kurang sehat dari tahun 2006 sampai dengan 2013 mengalami penurunan yang signifikan, hal ini berarti kinerja PDAM di beberapa kota dimana kinerjanya kurang sehat semakin berkurang. Pada kinerja PDAM dengan kategori sakit pun dapat dilihat semakin menurun, hal ini sangat bagus itu berarti bahwa kinerja PDAM di beberapa kota semakin sehat.

Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Bandung. Perusahaan yang bergerak di bidang pengolahan air minum dan air kotor tersebut sedang terlibat kasus kebocoran air, sehingga banyak warga yang kehilangan air bersih dan terjadi kerugian pada banyak pihak yaitu konsumen dan pihak PDAM itu sendiri. Tingkat terjadinya kebocoran air tersebut berkisar di angka 36,3 persen dari total 3,4 juta meter kubik pengaliran. Penyebab terjadinya kebocoran air pada perusahaan tersebut dikarenakan adanya pencurian air, kesalahan administrasi pencatatan, kondisi teknis pipa yang rusak, dan rekayasa meteran yang dilakukan oleh oknum internal. (<http://ekbis.sindonews.com>)

Kebocoran Air PDAM masih tinggi, tingkat kehilangan air PDAM Kota Bandung dinilai masih tinggi, menurut *Bussiness Plan* (dalam *Pikiran Rakyat Online*, 2011:1), bahwa “Seharusnya bisa menekan hingga 26% tetapi kenyataannya masih diatas 36%. Kemudian cakupan pelayanan air bersih di Kota Bandung juga masih dibawah harapan dari seharusnya 80%, kini baru 67%”.

Menurut Pian Sopian (dalam *Pikiran On Line*, 2011:1), bahwa “Pelayanan PDAM memang belum menjangkau seluruh wilayah Kota Bandung. Berdasarkan data, PDAM baru menjangkau 68% (153.653 saluran) dari seluruh warga Kota Bandung. Itu pun masih banyak problem yang harus dibenahi agar air bisa sampai ke pelanggan dengan baik”. Dititik dari durasi, saat ini baru empat puluh persen pelanggan yang dapat menikmati aliran air selama 24 jam. Porsi terbesar pelanggan dipaksa memperoleh air dalam durasi yang berbeda-beda, bahkan ada yang hanya dua jam sehari.

Problem lain yang dihadapi PDAM adalah tingginya tingkat kehilangan air, yakni mencapai 36 persen. Secara umum, hal itu terjadi karena dua faktor, yaitu teknis (pipa bocor, pecah) dan administrasi (pencurian air, ketidakakuratan pencatatan meteran, dan human error). Pian Sopian (dalam Pikiran On Line, 2011:1) mengatakan “Faktor teknis bisa dideteksi karena kasat mata, tetapi faktor administrasi sulit sekali”. Celaknya, faktor administrasi justru menyumbang porsi besar dalam tingkat kehilangan air.

Selain itu pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor dimana dapat dilakukan pengevaluasian. Tujuan penilaian kinerja adalah untuk memotivasi personel mencapai sasaran organisasi dan mematuhi standar perilaku yang telah ditetapkan sebelumnya, agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan oleh organisasi.

Pada umumnya kinerja organisasi perusahaan hanya ditekankan pada sudut pandang keuangan, hal ini menghilangkan sudut pandang lain yaitu pengukuran kinerja non keuangan. Pengukuran kinerja non keuangan dipercaya bisa digunakan untuk melengkapi figur pengukuran kinerja keuangan jangka pendek dan sebagai indikator kinerja jangka panjang. Kinerja non keuangan didesain untuk menilai seberapa baik aktivitas yang berhasil dicapai dan dipusatkan pada tiga dimensi utama yaitu efisiensi, kualitas dan waktu.

Melihat fenomena tersebut dapat disimpulkan bahwa, Audit Operasional merupakan suatu tinjauan terhadap setiap bagian secara prosedur dalam organisasi dengan tujuan untuk menilai efisiensi, efektifitas dan keekonomisan suatu prosedur atau kegiatan suatu organisasi/perusahaan, selain itu pengendalian intern

merupakan sistem dan prosedur secara otomatis dapat saling memeriksa pencatatan akuntansi yang dilakukan oleh suatu bagian atau fungsi lainnya didalam suatu organisasi/perusahaan. Sedangkan Kinerja non Keuangan yakni didesain untuk menilai seberapa baik aktivitas yang berhasil dicapai dan dipusatkan pada tiga dimensi utama yaitu efisiensi, kualitas dan waktu, termasuk didalamnya mengenai kinerja manajemen perusahaan itu sendiri.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Audit Operasional Terhadap Kinerja Non Keuangan Pada PDAM Kota Bandung”**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Bagaimana audit operasional dilaksanakan pada PDAM Kota Bandung.
2. Bagaimana kinerja non keuangan pada PDAM Kota Bandung.
3. Seberapa besar pengaruh audit operasional terhadap kinerja non keuangan pada PDAM Kota Bandung.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan yang diuraikan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh audit operasional dilaksanakan pada PDAM Kota Bandung.

2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kinerja non keuangan pada PDAM Kota Bandung.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh audit operasional terhadap kinerja non keuangan pada PDAM Kota Bandung.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Dalam kegunaan teoritis merupakan pemahaman yang nyata dari teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktik lapangan, sehingga dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan, khususnya dalam mengetahui audit operasional.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Adapun hasil dari kegunaan penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat antara lain sebagai berikut :

#### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, wawasan dan pemahaman mengenai Pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Non Keuangan. Serta untuk melengkapi salah satu syarat dalam menempuh sidang skripsi guna memperoleh gelar sarjana ekonomi program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.

#### **2. Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pihak perusahaan yang diteliti, sebagai bahan masukan atau sumbangan pemikiran. Penelitian ini

diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai Pengaruh Audit Operasional terhadap Kinerja Non Keuangan.

3. Bagi Pihak-pihak lainnya

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi para pembaca dan juga dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih dimasa yang akan datang.