

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Bandung secara geografis terletak di tengah-tengah provinsi Jawa Barat, dengan demikian sebagai ibu kota provinsi, Kota Bandung mempunyai nilai strategis terhadap daerah-daerah di sekitarnya. Kota Bandung yang berhawa sejuk dengan suhu rata-rata 25° C yang merupakan kota metropolitan baru. Kota yang semula dirancang hanya untuk 200.000 penduduk itu kini sudah dihuni oleh lebih dari 2 (dua) juta jiwa karena ada arus pendatang dari wilayah seputar Bandung. Berkembangnya jumlah penduduk dan tingginya arus urbanisasi ke kota ini menyebabkan tingginya kepadatan penduduk yang mencapai 10.899 jiwa per Km<sup>2</sup> dan selaras dengan itu diikuti pula peningkatan permintaan perumahan dengan sarana penunjang diantaranya air minum dan air limbah (pambdg.co.id, 2015).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung merupakan salah satu unit pelayanan di Kota Bandung yang bergerak dalam jasa pengelolaan air minum dan air limbah. Jenis pelayanan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening kota Bandung yaitu pelayanan pelanggan, pelayanan tehnik, jaringan air bersih, jaringan air limbah, pelayanan tangki, pelayanan air minum dalam kemasan dan LPKL (Laboratorium Pengendalian Kualitas Lingkungan). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung dalam upayanya memberikan pelayanan terhadap pelanggan masih tidak

bisa lepas dari isu-isu mengenai kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Berbagai isu pelayanan penyediaan air bersih perkotaan yang muncul senantiasa berkaitan dengan kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung dalam memberikan pelayanannya terhadap ketersediaan pasokan air bersih kepada konsumen atau pelanggan, salah satunya adalah kasus yang pernah terjadi pada konsumen di Perumahan Kopo Elok, pada Sabtu (1/8/2015) lalu menerima pasokan air yang kotor dan bau. Salah seorang konsumen Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung yang berada di daerah jalan Hj. Susana yang mengeluhkan “Bahwa air bau dan kotor, bau seperti air solokan”, diapun menambahkan “Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung harus tetap bisa menjaga kualitas air, kualitas harus sebanding dengan harga”. (Erik, galamedianews.com, 2015).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung dituntut untuk bisa memberikan layanan maksimal kepada konsumennya. Pасalnya, selama ini, masih banyak keluhan datang dari konsumen terkait pelayanan terutama layanan air bersih, pernyataan konsumen tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung masih kurang baik. (Erik, galamedianews.com, 2015).

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung sebaiknya memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat akan pelayanan air minum dan air limbah adalah salah satu tujuan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening

Kota Bandung, untuk mencapai tujuan tersebut maka perlu ada upaya untuk mencapainya, salah satunya dengan pengendalian internal. (Erik, galamedianews.com, 2015)

Pengendalian internal memainkan peranan yang penting karena dengan pengendalian internal ini diharapkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi dapat dengan mudah terlaksana (Hiro Tugiman, 2006).

Menurut Arens et al (2003: 270) adalah:

*“A system of intern control consist of policies and procedures designed to provide management with reasonable assurance that the company achieves its objective and goals”.*

Penelitian serupa mengenai pengaruh pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Haris Prasetyo (2013) dengan hasil penelitian menunjukkan terdapat peranan yang kuat dan signifikan antara sistem pengendalian intern terhadap kualitas pelayanan. Lasmanita Rajagukguk (2004) dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara pengendalian intern sistem pelayanan restoran siap saji dengan tingkat penjualan. Dalam restoran siap saji, pelaksanaan pengendalian intern yang kurang sesuai dengan prinsip pengendalian yang seharusnya dilakukan tidak berpengaruh terhadap tingkat penjualan, namun kualitas pelayanan yang kurang baik menyebabkan tingkat penjualan tidak meningkat.

Adanya gap/kesenjangan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka memungkinkan peneliti melakukan penelitian kembali dengan judul.

**“Peranan Pengendalian Internal terhadap Kualitas Pelayanan Jasa”  
(Studi Kasus pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung).**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka masalah yang akan penulis teliti adalah :

1. Bagaimana pengendalian internal pada PDAM Tirtawening Kota bandung.
2. Bagaimana kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirtawening kota Bandung.
3. Bagaimana peranan pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Maksud dan tujuan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengendalian internal pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pelaksanaan kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui besar peranan pengendalian internal terhadap kualitas pelayanan jasa pada PDAM Tirtawening Kota Bandung.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan akan memperoleh informasi yang relevan yang dapat memberikan manfaat dan berguna bagi berbagai pihak, antara lain:

### 1 Bagi Peneliti

Penelitian ini selain untuk memenuhi dan melengkapi salah satu syarat menempuh ujian Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi di Fakultas Ekonomi Universitas Widyatama, juga memberikan wawasan pengetahuan mengenai masalah yang diteliti sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara fakta dan teori yang ada.

### 2 Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung untuk menentukan kebijakan yang akan diambil di masa yang akan datang.

### 3 Bagi Pihak Lain

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai pedoman dan bahan bacaan untuk menambah informasi bagi rekan-rekan mahasiswa atau pihak lain yang membutuhkan.

## **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penulis memperoleh materi atau data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas dalam penyusunan skripsi ini dan melakukan penelitian pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirtawening Kota Bandung, Jalan Badak Singa No. 10, Jalan Badak Singa, Kota Bandung, Jawa Barat. Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dimulai sejak bulan September 2017 sampai dengan Februari 2018.