

**AUDIT INTERNAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN AIR MINUM YANG
LEBIH BAIK PADA PAM JAYA**

SKRIPSI

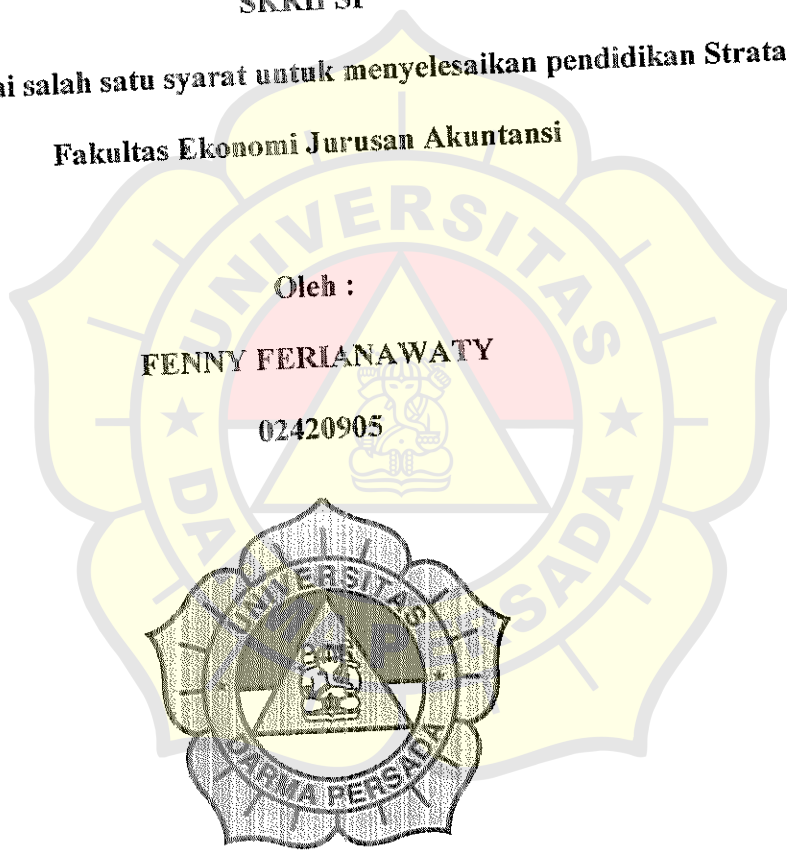
Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi

Oleh :

FENNY FERLANAWATY

02420905



UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2009

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

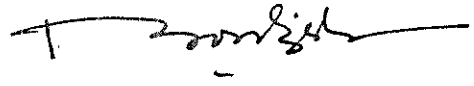
Nama : Fenny Ferianawaty
NIM : 02420905
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1
Judul Skripsi : Audit Intrnal Terhadap Kinerja Perusahaan Guna
Meningkatkan Pelayanan Air Minum Pada PAM JAYA

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana.

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi

Menyetujui,
Pembimbing


(Drs. Boedi Setyo Hartono, Ak. MM.)

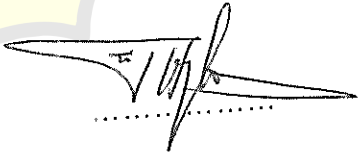
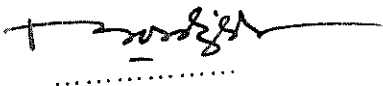
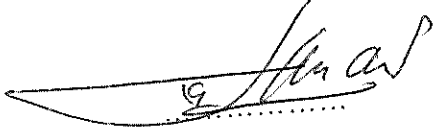

(Drs. Boedi Setyo Hartono, Ak. MM.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fenny Ferianawaty
NIM : 02420905
Jurusan : Akuntansi
Program Studi : S1
Judul Skripsi : Audit Intrnal Terhadap Kinerja Perusahaan Guna
Meningkatkan Pelayanan Air Minum Pada PAM JAYA

Telah diperiksa, dikaji dan diujikan dihadapan panitia penguji skripsi sarjana pada
Senin, 30 Maret 2009

Panitia Penguji Skripsi

Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1. Drs. Haryanto, Ak, MM	Ketua	
2. Drs. Boedi Setyo Hartono, Ak. MM	Anggota	
3. Dra. Sri Ari Wahyuningsih, MM	Anggota	

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenny Ferianawaty

NIM : 02420905

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : S1

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul "Audit Intrnal Terhadap Kinerja Perusahaan Guna Meningkatkan Pelayanan Air Minum Pada PAM JAYA" benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan jiplakan skripsi atau karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Jakarta, Februari 2009



(Fenny Ferianawaty)

ABSTRAK

- (A) Fenny Ferianawaty : 02420905
- (B) Audit Intrnal Terhadap Kinerja Perusahaan Guna Meningkatkan Pelayanan Air Minum Pada PAM JAYA.
- (C) Jumlah Halaman xiii + 95, lampiran
- (D) Kata kunci audit internal atas kinerja dan pelayanan pelanggan
- (E) Tujuan Penelitian : Untuk menilai peranan audit internal terhadap kinerja PAM JAYA dan untuk menilai kualitas air minum serta pelayanan yang diberikan PAM JAYA kepada pelanggan.
- Hasil Penelitian : Dari audit internal yang telah dilakukan, penulis mendapatkan beberapa temuan yang diangkat dalam bahasan karya ilmiah ini diantaranya produksi air bersih, volume air terjual, sambungan baru, mengatasi kebocoran, kinerja PAM JAYA dalam merespon keluhan pelanggan dan yang terakhir kualitas air bersih, dari temuan ini menggambarkan bahwa kinerja perusahaan belum maksimal dalam memberikan pelayanan air minum kepada masyarakat.
- Kesimpulan dan saran: Kualitas pelayanan air minum yang diberikan PAM JAYA terhadap pelanggan masih jauh dari harapan, karena masih banyak keluhan dari masyarakat yang belum ditindaklanjuti, oleh karena itu perlu adanya peningkatan kinerja dan pengontrolan kualitas air yang diberikan kepada masyarakat.
- (F) Daftar Pustaka: 6 buku (2000-2005)
- (G) Dosen Pembimbing : Drs. Boedi Setyo Hartono, Ak. MM

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, atas seijin-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan sebaik-baiknya.

Penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Budi Setyo Hartono, Ak. MM, selaku Ketua Jurusan Akuntansi dan selaku pembimbing.
2. Kedua orang tua ku yang selalu memberikan do'a, dukungannya, dan sabar menunggu anaknya lulus kuliah agar tidak gagal untuk kedua kali, dan juga kedua mertuaku yang memberikan do'a.
3. Suamiku Supriyanto yang selalu memberi cinta dan kasih sayangnya, semangat, dukungan, kesabaran serta membantu menyelesaikan skripsi ini, dan (Almh) Nadira Zaviera Adara Zahra anakku yang telah mengajarkan kesabaran dan keikhlasan.
4. Kakaku Nina, adik-adikku Otie dan terutama Syifa yang banyak meluangkan waktu dan membantu menyelesaikan skripsi ini. Serta kedua keponakanku Dava dan Devi.
5. Sahabatku Poppie dan Rika yang selalu menanyakan kapan lulus kuliah.

Semoga dapat bermanfaat untuk penyusun dan untuk para pembaca. Penyusun menyadari atas kekurangan penulisan skripsi ini, untuk itu penyusun mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Jakarta, Februari 2008

Penyusun



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Perumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
1.7 Metodologi Penelitian	5
1.8 Kerangka Berfikir.....	6
1.9 Sistematika Penulisan	8

BAB II LANDASAN TEORI

2.1	Pengertian Audit	12
2.1.1	Tahap-Tahap Audit	14
2.2	Audit Internal	17
2.2.1	Definisi Pemeriksaan Intern	18
2.2.2	Tujuan Pemeriksaan Intern	19
2.2.3	Ruang Lingkup Pemeriksa Intern	21
2.2.4	Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab Serta Kebebasan Pemeriksa Intern	22
2.3	Pengendalian Intern	25
2.3.1	Definisi Pengendalian Intern	25
2.3.2	Tujuan Pengendalian Intern	26
2.3.3	Unsur-Unsur Struktur Pengendalian Intern	28
2.3.4	Keterbatasan Struktur Pengendalian Intern	39
2.4	Perencanaan Kinerja	40
2.5	Evaluasi Kinerja	41
2.5.1	Tujuan Evaluasi Kinerja	42

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Riwayat Pendirian dan Perkembangan PAM JAYA	45
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	48
3.3	Tugas Pokok dan Program Kerja PAM JAYA	49

3.4	Pemahaman Terhadap Pengendalian Intern perusahaan	53
3.4.1	Pelaksanaan Pengendalian.....	55
3.5	Sistem dan Organisasi.....	58
3.6	Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	59
3.7	Manajemen dan Organisasi.....	60
3.8	Kerja Sama Operasi.....	60

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	Analisa Perencanaan Kinerja PAM JAYA.....	63
4.1.1	Perencanaan Kinerja PAM JAYA dalam Memberikan Air Bersih	64
4.1.2	Kebijakan PAM JAYA	71
4.1.3	Produksi dan Kualitas Produksi	74
4.2	Analisis SWOT	75
4.3	Evaluasi Pelayanan atas Perencanaan dengan Realisasi Kinerja... ..	78
4.3.1	Produksi Air Bersih.....	79
4.3.2	Volume Air Terjual.....	81
4.3.3	Sambungan Baru.....	83
4.3.4	UFW (Kebocoran).....	85
4.3.5	Keluhan Pelanggan.....	88
4.3.6	Kualiatas Air Bersih.....	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 93

5.2 Saran 94

Daftar Pustaka

Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Rencana produksi	74
Tabel 4.2	Pemasaran dan penjualan	75
Tabel 4.3	Produksi Air Bersih	79
Tabel 4.4	Volume Air Terjual.....	81
Tabel 4.5	Sambungan Baru.....	83
Tabel 4.6	UFW (Kebocoran).....	85
Tabel 4.7	Perbaikan rutin berdasarkan waktu penyelesaian.....	88
Tabel 4.8	Kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan	88
Tabel 4.9	Kualitas Air Pada Fasilitas Produksi untuk Kualitas Fisika/Kimia....	90
Tabel 4.10	Kualitas Air Pada Fasilitas Produksi untuk kualitas Bakteriologis....	90
Tabel 4.11	Kualitas Air Pada Fasilitas Distribusi untuk kualitas Fisika/Kimia....	91
Tabel 4.12	Kualitas Air Pada Fasilitas Distribusi untuk kualitas Bakteriologis...	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Berfikir.....	8
----------	------------------------	---



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Salah satu faktor yang menentukan kelangsungan hidup manusia adalah ketersediaannya air di bumi ini. Air merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Air bersih merupakan kebutuhan pokok dalam kehidupan sehari-hari yang hingga kini belum ada dan barangkali tidak akan ditemukan substitusinya, oleh sebab itu sangat diharapkan ketersediaannya dan kemudahan dalam mendapatkannya.

Laju pertumbuhan penduduk yang begitu pesat membuat kebutuhan akan air yang terus meningkat. Namun, ketersediaan air bersih yang terus berkurang merupakan tantangan bagi pemerintah DKI Jakarta agar penyediaan kebutuhan tersebut dapat terpenuhi. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk memenuhi salah satu kebutuhan masyarakat yaitu dibidang penyediaan air minum yang memenuhi persyaratan kesehatan, maka pemerintah menunjuk PAM JAYA sebagai badan usaha yang mempunyai wewenang melakukan usaha penyediaan dan distribusi air minum kepada masyarakat dan untuk kemanfaatan umum lainnya terutama di wilayah DKI Jakarta.

Penulis tertarik ingin mengetahui kinerja PAM JAYA dalam pelayanan penyediaan air minum, dilihat dari sudut manajemen perencanaan

PAM JAYA dan realisasi kinerja PAM JAYA dalam periode satu tahunan terhadap konsumen atau masyarakat sebagai peggan, dikarenakan tingginya permintaan atas penyambungan baru oleh masyarakat namun berbanding terbalik dengan respon PAM JAYA dalam menanganinya.

Pemeriksaan intern adalah aktivitas pengujian yang memberikan keandalan/jaminan yang independent yang obketif serta aktivitas konsultasi yang dirancang untuk memberikan nilai tambah dan melakukan perbaikan terhadap operasi organisasi. Aktivitas tersebut membantu organisasi dalam mencapai tujuannya dengan pendekatan yang sistematis, disiplin untuk mengevaluasi dan melakukan perbaikan keefektifan manajemen resiko, pengendalian dan proses yang jujur, bersih dan baik.

Lingkup pekerjaan pemeriksaan intern terdiri dari:

1. Mereview keandalan dan integritas informasi.
2. Mereview kesesuaian/ketaatan terhadap kebijakan, rencana, prosedur, peraturan dan perundang-undangan.
3. Mereview alat untuk melindungi aktiva dan memverifikasi keberadaan aktiva.
4. Menilai penggunaan sumber daya apakah sudah ekonomis dan efisien.
5. Mereview operasi atau program untuk menetapkan apakah hasilnya sejalan dengan sasaran atau tujuannya dan apakah telah dilaksanakan sesuai dengan rencananya.

Berdasarkan latar belakang di atas penulis mencoba menyusun skripsi ini dengan judul “AUDIT INTERNAL TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN AIR MINUM YANG LEBIH BAIK PADA PAM JAYA”

1.2 Identifikasi Masalah

Permasalahan dalam skripsi ini dapat diidentifikasi sebagai berikut :

1. Bagaimana peranan audit internal dalam meningkatkan kinerja perusahaan?
2. Bagaimana struktur pengendalian intern PAM JAYA?
3. Bagaimana kualitas air yang di produksi PAM JAYA ?
4. Bagaimana pelayanan air bersih yang diberikan PAM JAYA kepada pelanggan?

1.3 Pembatasan Masalah

Dengan melihat luasnya cakupan permasalahan yang terjadi pada perusahaan air minum PAM JAYA maka penulis membatasi masalah pada audit internal terhadap kinerja PAM JAYA, kualitas air minum dan pelayanan yang diberikan diberikan PAM JAYA kepada pelanggan. Penulis mengangkat permasalahan ini berdasarkan data yang penulis dapatkan dari PAM JAYA..

1.4 Perumusan Masalah

Dari penelitian yang akan dilakukan dan dibahas dalam skripsi ini, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah peranan audit internal terhadap kinerja perusahaan PAM JAYA sudah memadai?
2. Apakah kualitas air minum dan pelayanan yang diberikan diberikan PAM JAYA kepada pelanggan sudah memadai?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang dilakukan penulis pada PAM JAYA antara lain :

1. Untuk menilai peranan audit internal terhadap kinerja PAM JAYA.
2. Untuk menilai kualitas air minum dan pelayanan yang diberikan PAM JAYA kepada pelanggan.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Dapat menjadikan bahan pertimbangan bagi pimpinan perusahaan dalam usahanya untuk melakukan perbaikan terhadap kinerja PAM JAYA

2. Bagi Pihak Luar

Menambah referensi khususnya terhadap seberapa baik kinerja PAM JAYA dalam memberikan pelayanan air bersih kepada masyarakat

3. Bagi penulis

Penulis dapat menambah wawasan dan mengetahui lebih banyak tentang kinerja PAM JAYA dampaknya pada pelayanan kepada masyarakat.

1.7 Metodologi Penelitian

1. Sumber Data

Dalam mencari data-data yang diperlukan sebagai bahan yang nantinya akan dapat membantu penelitian dalam menganalisa permasalahan yang ada, sumber data yang penulis gunakan adalah:

Data Sekunder :

Berupa laporan anggaran PAM JAYA tahun 2007 dan laporan realisasi tahun 2007 yang dikeluarkan pada tahun 2008, dimana penulis hanya memfokuskan pada hasil produksi air bersih, volume air terjual, sambungan baru, kebocoran, keluhan pelanggan dan kualitas air bersih yang kesemuanya itu dirangkum menjadi penilaian atas kinerja perusahaan guna meningkatkan pelayanan.

2. Teknik penelitian dalam rangka mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan data-data yang diperlukan untuk menyusun skripsi ini adalah sebagai berikut:

a Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian yang di lakukan dengan membaca mengumpulkan serta mempelajari buku-buku/literatur , makalah-makalah, catatan-catatan,

kuliah yang berhubungan dengan skripsi ini dan sumber data lainnya serta berbagai referensi dari perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

b Riset Lapangan (*Field Research*)

Penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data secara langsung dengan meneliti obyek lapangan yang menjadi sasaran.

Adapun metode yang digunakan adalah :

(a) Metode Wawancara

Penulis mengadakan tanya jawab dengan pegawai perusahaan yang menguasai bidangnya masing-masing mengenai gambaran dan proses kegiatan perusahaan guna memperoleh data dan penjelasan yang lebih lengkap, serta jawaban yang diharapkan mempunyai tingkat kualitas yang tinggi.

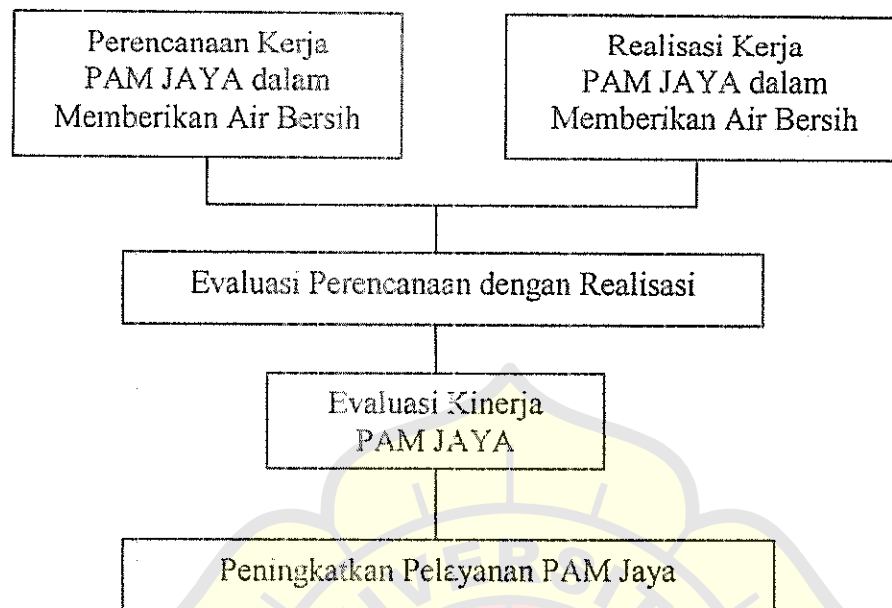
(b) Metode Observasi

Penulis melakukan pengamatan ke perusahaan untuk melihat dan mencatat secara langsung aktivitas obyek yang akan diteliti, dan wawancara sesuai dengan keadaan sebenarnya.

1.8 Kerangka Berfikir

Dalam rangka memastikan jalannya operasional yang sesuai dengan rencana, diperlukan pengawasan dan pengendalian manajemen yang memadai. Setidaknya ada empat tujuan penting yang ingin dicapai melalui

Gambar : 1



Sumber: Amin Widjaya Tunggal, diolah oleh penulis

1.8 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi di perlukan agar skripsi menjadi lebih mudah untuk di pahami. Untuk itu pembahasan topik dan permasalahan dalam skripsi ini akan di bagi dalam lima bab. Di mana masing-masing bab menjadi beberapa sub bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I **Pendahuluan**

Dalam bab ini penulis memberikan uraian singkat mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat