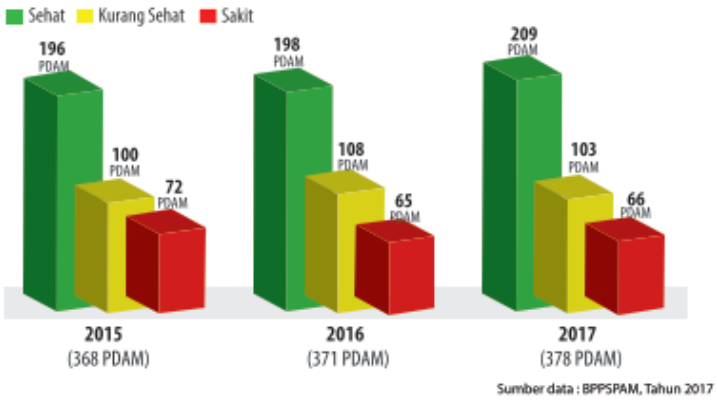
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

PDAM sebagai salah satu BUMN memiliki kewajiban untuk menerapkan *good corpotate governance* (GCG) sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Negara BUMN Nomor Per- *01/MBU/2011* tentang penerapan GCG pada BUMN (Ardianto & Riskarini, 2017). Perusahaan Daerah Air Minum di Indonesia telah mengalami perkembangan yang cukup pesat selama dua tahun terakhir. Menurut data BPPSPAM, pada tahun 2015 jumlah PDAM berjumlah 368 PDAM, tahun 2016 berjumlah 371 PDAM, dan tahun 2017 berjumlah 378 PDAM. Perkembangan tersebut juga di iringi dengan pertambahan kebutuhan air bersih.



Gambar 1. 1. Grafik pertumbuhan PDAM di Indonesia
(sumber: BPPSPAM)

Banyumas merupakan Kabupaten di Jawa Tengah yang mempunyai luas wilayah secara keseluruhan sebesar 1.327,59 km2. Berdasarkan laporan Badan Pusat Statistik (2017) laju pertumbuhan penduduk di Banyumas sebesar 0.04% dari tahun 2016, bertingkatnya laju pertumbuhan penduduk ini diikuti dengan meningkatnya kebutuhan air bersih pula. Menurut data Perusahaan Daerah Air

Mimun (PDAM) Banyumas jumlah pelanggan aktif Oktober 2018 dari total 5 wilayah PDAM Tirta Satri Banyumas sebanyak ±73.300 pelanggan.



Gambar 1. 2. Grafik pertambahan jumlah pelanggan PDAM

(Sumber : PDAM Tirta Satria Banyumas)

Hal ini juga akan berdampak terhadap kinerja dan operasional PDAM dalam memenuhi kebutuhan pelanggan serta kepuasan pelayanan perusahaan. Meningkatnya kebutuhan air bersih akibat peningkatan jumlah penduduk dan peningkatan kegiatan pembangunan seperti industri dan pertanian (Purba *et al.,* 2015). Namun, kondisi yang dihadapi dalam penyediaan air minum saat ini antara lain masih rendahnya cakupan pelayanan air minum dan ketersediaan sumber air baku. Sehingga banyaknya keluhan atau komplain yang diterima oleh perusahaan. Jika keluhan ini terus dibiarkan maka akan terus banyak pengaduan. Loyalitas pelanggan merupakan aset dan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan serta kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan (Sawitri *et al.,* 2013). Rendahnya cakupan pelayanan tersebut secara operasional merupakan refleksi dari pengelolaan yang kurang efisien dalam pengembangan sistem yang ada. Kenaikan harga beberapa komponen biaya seperti bahan bakar minyak, bahan kimia, dan pendataan teknik juga sangat mempengaruhi operasional penyediaan air minum sehingga harus di ikuti dengan kanaikan tarif. Salah satu masalah umum yang menjadi risiko pada proyek Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yaitu tingkat kebocoran pipa (Purba *et al.,* 2015). Ada 4 (empat) faktor yang mempengaruhi menurunnya kinerja PDAM antara lain yaitu, tingkat kehilangan air, efisiensi produksi, konsumsi air domestik, penggantian

meter air (BPPSPAM, 2017). Sehingga perusahaan terus dituntut untuk terus berbenah.

Kompleksitas masalah yang dihadapi perusahaan membutuhakan sistem yang dapat mengelola masalah atau risiko yang dihadapi. Dalam setiap kegiatan operasional yang dilakukan perusahaan memiliki risiko karena perusahaan akan selalu berada pada lingkungan kerja yang tidak pasti. Maka, perlu dilakukannya manajemen risiko agar perusahaan dapat menjalankan sesuai tugas pokoknya menyediakan air minum dengan kualitas, kuantitas dan kontinuitas sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Keputusan perusahaan melakukan tindakan perbaikan pelayanan yang sistematis merupakan payung yang menentukan dalam menindaklanjuti komplain konsumen dari suatu kegagalan sehingga pada akhirnya mampu mengikat loyalitasi konsumen (Aryani, 2010).

Metode yang digunakan untuk manajemen risiko pada operasional yaitu metode *Analytic network process* (ANP). ANP mampu merepresentasikan tingkat kepentingan berbagai pihak dengan mempertimbangkan hubungan ketergantungan baik antar kriteria maupun subkriteria berdasarkan bobot dari pengambil keputusan terhadapat tingkat keberpengaruhan. Hasil yang diharapkan dari ANP berupa identifikasi risiko yang paling berpengaruh dalam operasional PDAM. Sehingga dapat memberikan keputusan yang tepat untuk segera dilakukannya mitigasi dari masalah kompleks yang dihadapi. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, manajemen risiko sangat penting untuk diterapkan pada operasional PDAM Banyumas. Garis besar pada penelitian ini sendiri adalah mengidentifikasi risiko, menentukan hubungan antar risiko, dilakukan manajemen risiko untuk mengurangi risiko pada operasional PDAM.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi permasalahan yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Satria Banyumas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana hasil identifikasi risiko operasional pada di PDAM Banyumas?

2. Bagaimana prioritas risiko hasil *Analytic network process* dalam operasional di Perusahaan Daerah Air Minum?
3. Bagaimana saran mitigasi yang dilakukan untuk mengurangi risiko yang terjadi dalam operasional?

1.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, mudah dipahami dan topik yang dibahas tidak meluas, maka perlu adanya pembatasan lingkup penelitian. Batasan masalah yang diambil adalah sebagai berikut.

1. Penelitian dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Satri Kabupaten Banyumas.
2. Identifikasi dilakukan pada departemen Penelitian dan Pengembangan (LITBANG) dan Bidang Internal BIP.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi risiko yang mempengaruhi operasional dan distribusi.
2. Menentukan prioritas risiko untuk dilakukan mitigasi.
3. Menentukan saran mitigasi risiko.

1.4 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), perumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan laporan yang dibuat.

BAB II KAJIAN LITERATUR

Bab ini menguraikan tentang tinjauan kepustakaan mengenai teori-teori serta pemikiran yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan serta penyelesaian masalah.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Merupakan kerangka dalam pemecahan masalah, penjelasan secara garis besar mengenai bagaimana cara memecahkan masalah menggunakan metode yang digunakan. Obyek yang digunakan dalam penelitian, metode pengumpulan data, alur penelitian serta penerapan metode.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Berisi data yang dikumpulkan selama penelitian, baik data primer maupun data sekunder sebagai bahan untuk pengolahan data. Pengolahan data akan digunakan sebagai dasar untuk menganalisis hasil penelitian.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi analisis dari hasil pengolahan data yang telah didapatkan untuk mendapatkan hasil penelitian.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diambil penulis dari hasil penelitian serta saran yang dapat diberikan penulis kepada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM).