

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah biaya kualitas, biaya pemasaran, dan volume penjualan. Penelitian ini dilakukan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis.

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

PDAM Tirta Galuh Kabupaten Ciamis baru secara resmi berdiri sejak tanggal 1 Agustus 1988 dimana dikeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 9 Tahun 1988. Perda tersebut telah beberapa kali mengalami perubahan, diantaranya dengan Perda No.1 Tahun 2004 tentang Pendirian PDAM, kemudian Perda No. 9 Tahun 2005, tentang perubahan atas Perda No.1 Tahun 2004, Perda No. 10 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis dan terakhir Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2015 tanggal 3 Nopember 2015 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Ciamis Nomor 10 Tahun 2008 tentang Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Galuh Kabupaten Ciamis.

PDAM Tirta Galuh melayani dua Kabupaten yaitu Kabupaten Ciamis dan Kabupaten Pangandaran yang merupakan dua Kabupaten di Jawa Barat. Secara geografis wilayahnya terletak antara 7°,40' ~7°, 41°,20' lintang selatan dan

108°,20°~108°, 40° Bujur Timur. Posisi wilayah kabupaten Ciamis dan Kabupaten Pangandaan berada di wilayah timur bagian selatan provinsi Jawa Barat, yang secara langsung berbatasan langsung dengan Provinsi Jawa Tengah.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Kabupaten Ciamis sampai dengan periode Desember 2017 memiliki jumlah pelanggan sebanyak 20.623 Sambungan Langganan dengan jumlah pelayanan sekitar 220.912 jiwa dari 492.768 jiwa jumlah penduduk daerah pelayanan. Dengan penduduk Kabupaten Ciamis dan kabupaten pangandaran sekitar 1,720,280 jiwa (tahun 2017), maka secara keseluruhan tingkat pelayanan baru mencapai 7,03%. Pelayanan PDAM Tirta Galuh Ciamis meliputi 16 (enam belas) kecamatan di Kabupaten Ciamis yang dibedakan dalam 6 cabang yaitu: Ciamis (Kota), Sindangkasih, Panumbangan, Kawali, Banjarsari dan Pangandaran.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

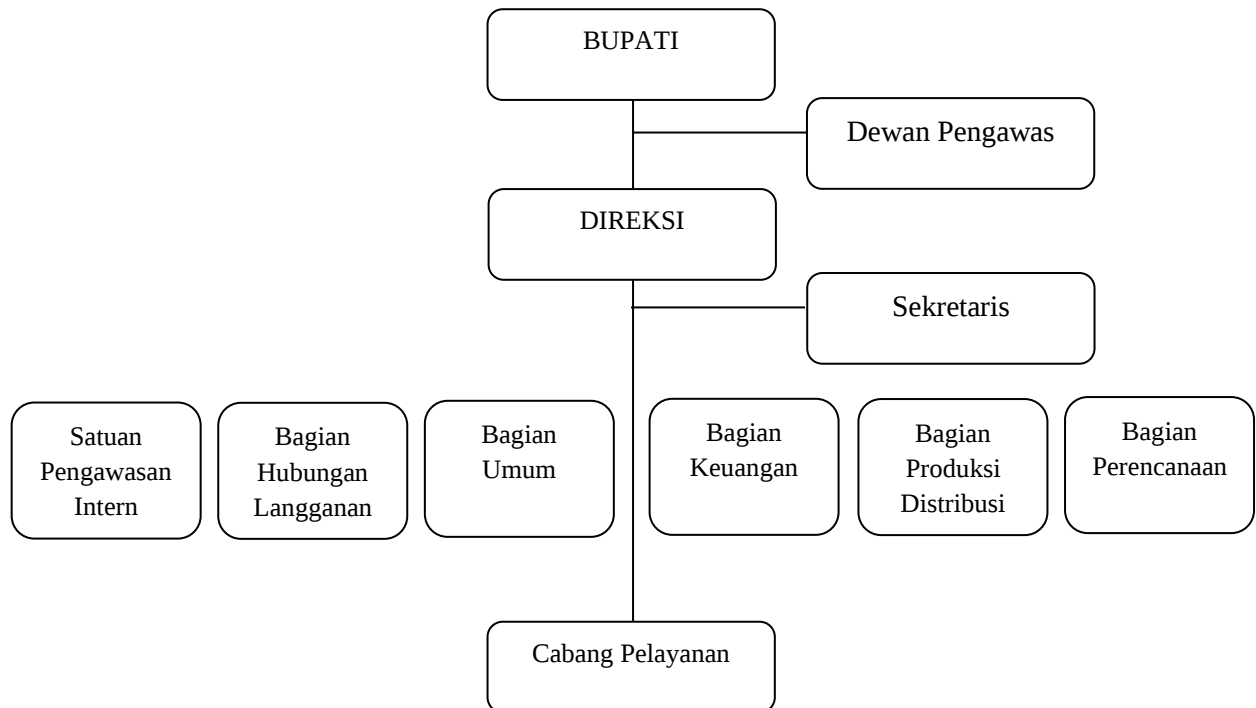
1. Visi

Menjadi Perusahaan Terpercaya Dalam Pelayanan Yang Handal Dan Profesional.

4. Misi

Memberikan pelayanan yang handal kepada pelanggan dalam hal Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas sehingga dapat meningkatkan derajat Kesehatan dan Kesejahteraan Masyarakat.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1
Struktur Organisasi PDAM Tirta Galuh Ciamis

Berdasarkan struktur organisasi diatas, tugas, wewenang dan tanggungjawab dari masing-masing bagian pada perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Bupati

Tugas, wewenang dan tanggung jawab Bupati tidak diperinci karena Bupati merupakan pemilik dari PDAM Tirta Galuh Ciamis dan memegang kekuasaan tertinggi terhadap perusahaan.

2. Dewan Pengawas

a. Melaksanakan pengawasan, pengendalian dan pembinaan terhadap

pengurusan dan pengelolaan PDAM.

- b. Memberikan pertimbangan dan saran kepada Bupati diminta atau tidak diminta guna perbaikan dan pengembangan PDAM antara lain pengangkatan Direksi, program kerja yang diajukan oleh Direksi, rencana perubahan status kekayaan PDAM, rencana pinjaman dan ikatan hukum dengan pihak lain, serta menerima, memeriksa dan/atau menandatangani Laporan Triwulan / semester dan Laporan Tahunan.
 - c. Memeriksa dan menyampaikan Rencana Strategis Bisnis (*business plan/corporate plan*), Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang dibuat Direksi kepada Bupati untuk mendapatkan pengesahan.
 - d. Dewan pengawas berkewajiban membuat laporan terhadap hasil pelaksanaan tugasnya dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan kinerja Perusahaan Daerah, yang disampaikan kepada Bupati setiap 3 (tiga) bulan.
3. Direktur
- a. Menyusun perencanaan, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional PDAM.
 - b. Membina pegawai.
 - c. Mengurus dan mengelola kekayaan PDAM.
 - d. Menyelenggarakan administrasi umum dan keuangan.
 - e. Menyusun Rencana Strategis Bisnis 5 (lima) tahunan (*business plan/corporateplan*) yang disahkan oleh Kepada Daerah melalui usul Dewan Pengawas.

- f. Menyusun dan menyampaikan Rencana Bisnis dan Anggaran Tahunan PDAM yang merupakan penjabaran tahunan dari Rencana Strategis Bisnis (*business plan/corporateplan*) kepada Bupati melalui Dewan Pengawas.
- g. Menyusun dan menyampaikan laporan seluruh kegiatan PDAM.

4. Sekretariat

- a. Membantu Direktur Utama dalam bidang tugasnya.
- b. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan kegiatan Sub Bidang Humas, Tata Usaha dan Protokol serta Sub Bidang Pengamanan.
- c. Membangun dan memelihara citra Perusahaan Daerah baik kepada pelanggan, masyarakat maupun mitra kerja media massa, media publik dan elektronik.
- d. Mengevaluasi sistem protokoler, kearsipan dan dokumentasi Perusahaan Daerah
- e. Menyusun pola produk hukum, menangani masalah-masalah hukum dan mewakili Perusahaan Daerah dalam penyelesaian hukum, baik melalui pengadilan maupun di luar pengadilan.

5. Satuan Pengawasan Intern

- a. Membantu Direktur Umum dalam bidang tugasnya.
- b. Merencanakan, mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan kegiatan para auditor; Bagian Keuangan Seksi Verifikasi & Biaya Seksi Anggaran Seksi Pembukuan Umum Seksi Kas 16.
- c. Menyusun rencana untuk pengujian keuangan dan pembukuan secara berkala untuk mendapatkan persetujuan dari Direktur Utama.

- d. Melaksanakan pengujian pada semua bagian/unit operasional Perusahaan Daerah untuk memastikan kebenaran pembukuan yang sesuai dengan program kerja yang telah disahkan oleh Direktur Utama.
- e. Memberikan pendapat dan saran/rekomendasi untuk perbaikan sistem dan prosedur Perusahaan Daerah.

6. Bagian Hubungan Langgan

- a. Melakukan penyaluran meter air dan menarik data penggunaan air berdasarkan meter.
- b. Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan pelanggan dan mengurus penagihan rekening pelanggan.
- c. Menyelenggarakan fungsi-fungsi pelayanan dari pelanggan, pengolahan rekening data pelanggan.
- d. Menyelenggarakan fungsi pengawasan meter air dan administrasi meter air.
- e. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- f. Dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

7. Bagian Umum

- a. Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan dibidang administrasi, kepegawaian/personalia serta kesekretariatan.
- b. Menyelenggarakan kegiatan dibidang kerumah-tanggaan, peralatan kantor dan perundang-undangan.
- c. Mengurus persediaan material dan peralatan teknik.

- d. Mengadakan pembelian barang-barang yang diperlukan perusahaan.
- e. Membuat laporan kegiatan Bagian Umum
- f. Memberikan informasi kepada masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan Perusahaan.
- g. Dalam melaksanakan tugasnya, bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

8. Bagian Keuangan

- a. Mengendalikan kegiatan-kegiatan Bidang Keuangan.
- b. Mengendalikan program dan pendapatan pengeluaran keuangan.
- c. Merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- e. Dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab kepada Direktur Umum.

9. Bagian Produksi Distribusi

- a. Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan pipa-pipa distribusi dalam rangka pemberian air secara merata serta melayani gangguan.
- b. Mengatur, distribusi air secara merata kepada pelanggan dan menyelesaikan angsuran dibagian distribusi.
- c. Membuat peta jaringan pipa dan perlengkapannya.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- e. Membuat laporan kegiatan Bagian Distribusi

10. Bagian Perencanaan

- a. Merencanakan Pembangunan Instalasi pengolahan air bersih pada lokasi yang belum tersedia pengolahan air bersih.
- b. Merencanakan Pengembangan instalasi pengolahan air bersih dan jaringan perpipaan serta sarana atau prasarana penunjang lainnya.
- c. Mengevaluasi pelaksanaan sambungan rumah.
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
- e. Membuat laporan kegiatan Bagian Perencanaan Teknik.

11. Cabang Pelayanan

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis yaitu metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara variabel satu dengan yang lain. (Sugiyono, 2012:35).

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan fakta yang ada dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus kemudian diteliti untuk dipecahkan permasalahannya dan ditarik kesimpulan secara umum. (Erlina Hasan, 2011:174).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan gejala yang menjadi fokus penelitian untuk diamati. Variabel adalah apapun yang membedakan atau membawa variasi pada nilai. Nilai bias berbeda pada berbagai waktu untuk objek atau orang yang sama, atau pada waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda (Uma Sekaran, 2006:115).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan tiga variabel yang disesuaikan dengan judul, yaitu **“Pengaruh Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran Terhadap Volume Penjualan”**. Dalam hal ini variabel tersebut akan dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). (Sugiyono, 2009:59). Berdasarkan judul diatas, maka dzalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Biaya Kualitas (X1) dan Biaya Pemasaran (X2).

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. (Sugiyono, 2009:59) Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (Y) adalah Volume Penjualan.

Untuk lebih memperjelas variabel penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Biaya Kualitas (X1)	Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi untuk mencegah produk cacat sampai ke tangan konsumen atau yang terjadi sebagai akibat adanya produk cacat. Garrison Noreen dan Brewer (2006:82)	1. Biaya Pencegahan 2. Biaya Penilaian 3. Biaya Kegagalan Internal 4. Biaya Kegagalan Eksternal	Rupiah	Rasio
Biaya Pemasaran (X2)	Biaya pemasaran adalah biaya yang sejak saat produksi selesai diproduksi dan disimpan dalam gudang sampai dengan produk tersebut berubah kembali dalam bentuk uang tunai. Mulyadi (2003:529)	1. Biaya untuk mendapatkan pesanan 2. Biaya untuk memenuhi pesanan	Rupiah	Rasio
Volume Penjualan (Y)	Volume penjualan adalah pencapaian yang dinyatakan secara kuantitatif dari segi fisik atau volume atau unit suatu produk. Volume penjualan merupakan suatu yang menandakan naik turunnya penjualan dan dapat dinyatakan dalam bentuk unit, kilo, ton atau liter. Swastha dan Irawan (2008:132)	Total produk terjual	m ³	

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

3.2.3.1 Jenis Data

Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan maka dibutuhkan data dan informasi yang akan mendukung penelitian ini. Dalam memperoleh data dan

informasi yang akan mendukung penelitian ini, maka penulis mengumpulkan data berupa:

1. Data Primer

Yaitu penelitian yang dilakukan melalui penelitian langsung ke lapangan dengan sumber data melalui:

a. Observasi

Penulis mengadakan pengamatan langsung ke lapangan dengan cara merekam kejadian, mengukur, menghitung, dan mencatat kegiatan objek yang diteliti.

b. Wawancara

Penulis mengadakan tanya jawab langsung dengan berbagai pihak yang berkompeten untuk memperoleh penjelasan-penjelasan yang diperlukan yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

c. Dokumentasi

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mencatat, melihat, dan mengamati laporan-laporan serta formulir yang terdapat di perpustakaan.

2. Data Sekunder

Teknik ini dilakukan untuk memperoleh data guna mendukung data-data primer yang diperoleh dari kegiatan penelitian, yaitu dengan mempelajari data-data sebagai landasan teori dari berbagai buku, literatur, laporan tulisan atau sumber lain sebagai penunjang informasi yang ada hubungannya dengan topik yang sedang diteliti.

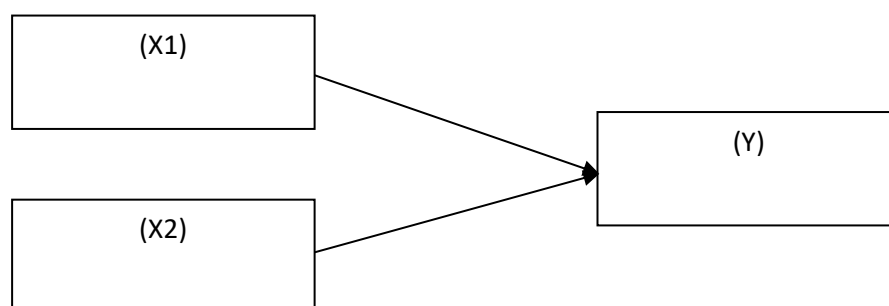
3.2.3.2 Periode yang Diteliti

Data yang digunakan menunjukkan biaya kualitas, biaya pemasaran, dan volume penjualan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Galuh Ciamis. Digunakan data selama 10 tahun terakhir yaitu dari tahun 2009-2018.

3.3 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis, dan jumlah hipotesis serta teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2004:36).

Adapun gambaran pengaruh biaya kualitas dan biaya pemasaran terhadap volume penjualan, maka disajikan paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.2
Paradigma Penelitian

Keterangan:

X1 : Biaya Kualitas

X2 : Biaya Pemasaran

Y : Volume Penjualan

3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel, dimana dua variabel bebas (*independent variabel*) yakni Biaya Kualitas (X1) dan Biaya Pemasaran (X2), sedangkan untuk variabel terikat (*dependent variabel*) adalah Volume Penjualan (Y).

1. Regresi Linear Berganda

Teknik yang digunakan adalah regresi linear berganda. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menaksir bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen, bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 \dots + b_nX_n \text{ (Sugiyono, 2006:211)}$$

Dimana:

Y = Volume Penjualan

a = Konstanta

X₁ = Biaya Kualitas

X₂ = Biaya Pemasaran

b_{1,2} = Koefisien regresi dari masing-masing variabel independen, dimana masing-masing mempunyai interpretasi sebagai rata-rata perubahan yang diharapkan dalam respon Y (negatif / positif) per unit perubahan dalam masing-masing variabel X disebut dengan *slope*.

2. Koefisien Korelasi

Digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel bebas atau lebih yang secara bersama-sama dihubungkan dengan variabel terikatnya, guna mengetahui besarnya pengaruh seluruh variabel terhadap variabel terikatnya, pengujian hubungan ini dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$r_{yx_{1.2}} = \sqrt{r^2} = \sqrt{\frac{(b_1 \sum x_1 y) + (b_2 \sum x_2 y)}{\sum y^2}}$$

(Sumber: Sugiyono 2013:266)

Keterangan:

$r_{yx_{1.2}}$ = Korelasi antara X_1 dan X_2 secara bersama-sama terhadap variabel Y

$b_1 x_1 y$ = Korelasi sederhana antara X_1 (Biaya Kualitas) dengan Y

$b_2 x_2 y$ = Korelasi sederhana antara X_2 (Biaya Pemasaran) dengan Y

Y = Variabel dependen (Volume Penjualan)

Nilai “r” berkisar antara 0.0 yang berarti tidak ada korelasi, sampai dengan 1.0 yang berarti adanya korelasi yang sempurna. Semakin kecil nilai “r” semakin lemah korelasinya, sebaliknya semakin besar nilai “r” semakin kuat korelasi.

Menurut Sugiyono (2006:241) untuk mengetahui adanya hubungan yang tinggi atau rendah antara ketiga variabel berdasarkan nilai “r” (koefisien korelasi), digunakan penafsiran interpretasi angka dengan Skala Likert.

Tabel 3.2
Tingkat Keeratan Hubungan

Internal Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

(Sumber: Sugiyono, 2007:231)

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui tingkat ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi, hal ini ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2) antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk mencari koefisien determinasi, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

(Sumber: Sugiyono, 2003:230)

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

4. Pengujian Hipotesis

1) Penetapan Hipotesis Operasional

a. Secara Simultan

$H_o : \rho = 0$ artinya Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran tidak berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

$H_a : \rho \neq 0$ artinya Biaya Kualitas dan Biaya Pemasaran berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

b. Secara Parsial

$H_{o1} : \rho = 0$ artinya Biaya Kualitas tidak berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

$H_{a1} : \rho \neq 0$ artinya Biaya Kualitas berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

$H_{o2} : \rho = 0$ artinya Biaya Pemasaran tidak berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

$H_{a2} : \rho \neq 0$ artinya Biaya Pemasaran berpengaruh terhadap Volume Penjualan.

2) Penetapan Tingkat Signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 95% ($\alpha = 0,05$) yang merupakan tingkat signifikansi yang sering digunakan dalam ilmu sosial yang menunjukkan ketiga variabel mempunyai korelasi cukup nyata.

3) Uji Signifikansi

Untuk menguji signifikansi dilakukan dua pengujian dua arah, yaitu:

a. Secara parsial (Uji t)

Uji t ini dilakukan untuk melihat dari pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Untuk mencari t_{tabel} maka derajat kebebasan (df) untuk korelasi *product moment* yaitu $df = n - k$.

b. Secara simultan (Uji F)

Uji F ini dilakukan untuk melihat pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan. Derajat kebebasan korelasi ganda adalah $df = (n - k - 1)$.

4) Kaidah Keputusan

a. Secara Parsial (Uji t)

- Tolak H_0 jika $t_{\text{hitung}} > t_{1/2\alpha}$ atau $-t_{\text{hitung}} < -t_{1/2\alpha}$
- Terima H_0 jika $-t_{1/2\alpha} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{1/2\alpha}$

c. Secara Simultan (Uji F)

- Tolak H_0 jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$
- Terima H_0 jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

5) Penarikan Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas, penulis akan melaksanakan analisa secara kuantitatif. Dari hasil tersebut akan ditarik kesimpulan, apakah hipotesis yang telah ditetapkan itu diterima atau ditolak.