

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Alasan Pemilihan Judul

Pengawasan pada dasarnya adalah sebagai suatu proses untuk menjamin bahwa tujuan-tujuan organisasi dan manajemen tercapai ini bekenaan dengan cara-cara memhuat kegiatan yang direncanakan. Pengertian ini menunjukkan adanya hubungan yang erat antara peningkatan dan pengawasan.

Pengawasan sebagai salah satu fungsi manajemen diperlukan untuk mencegah kemungkinan-kemungkinan penyimpangan dari pada rencana-rencana, instruksi-instruksi, sasaran dan sebagainya yang telah ditetapkan. Dengan pengawasan diharapkan penyimpangan-penyimpangan yang mungkin dapat menimbulkan kerugian yang besar dapat dihilangkan atau setidaknya diperkecil. Hal ini berarti dengan adanya pengawasan yang baik, tujuan yang telah ditetapkan akan dapat tercapai dengan cara efektif dan efisien.

Dalam rangka melaksanakan suatu kegiatan perusahaan maka diperlukan suatu tingkatan manajemen tertentu, oleh karena itu perlu diketahui dan dihayati pentingnya manajemen itu. dalam proses pembangunan nasional yang dilaksanakan dewasa ini tidak hanya diperlukan modal, teknologi dan keahlian dibidang ekonomi yang memadai, tetapi juga perlu ditunjang dengan kemampuan pemimpin organisasi di dalam pengelolaan manajemen perusahaan.

Dalam pelaksanaan manajemen sebuah perusahaan yang berorientasi kepada masyarakat seperti halnya PDAM TIRTASARI BINJAI harus dilakukan secara sistematis melalui pendekatan yang harus dipertimbangkan secara hati-hati, dengan bekerjanya perangkat organisasi dibantu pemimpin dan para pegawai lainnya sehingga satu kesatuan dalam mencapai tujuan khususnya dalam hal pemberian pelayanan yang terbaik kepada para konsumen.

Dengan dasar demikian dalam penelitian ini penulis merasa sanga tertarik untuk memajukan judul “ **FUNGSI PENGAWASAN DALAM PENINGKATAN PELAYANAN PADA PDAM TIRTASARI BINJAI** ”

#### **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan hasil para penelitian pada PDAM TIRTASARI BINJAI maka dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut :  
Pelaksanaan pengawasan yang diterapkan oleh perusahaan belum efektif. Sehingga tingkat pelayanan belum mencapai target

#### **C. Hipotesis**

Menurut Winarno Surahmad, hipotesis adalah “ Perumusan jawaban sementara terhadap sesuatu soal, yang di maksud sebagai tuntutan sementara dalam menyelidiki untuk mencari jawaban yang sebenarnya ”<sup>1</sup> Jadi secara garis

---

<sup>1</sup> Winarno Surahmad, *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode, dan Teknik* Edisi VIII, Pustaka Bani, Bandung, 1995, hal 39.