

BAB 3

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Berdasarkan judul penelitian “Pemetaan Profil Risiko Spekulatif PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung”, sehingga objek penelitian dalam penelitian ini adalah profil risiko spekulatif PDAM.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Raharja Kabupaten Bandung, karena PDAM tersebut merupakan salah satu PDAM yang dianggap sehat berdasarkan penilaian kinerja PDAM 2011 yang diterbitkan BPPSPAM (Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum), sementara itu di lain pihak mayoritas dari PDAM yang berada di tingkat kabupaten masuk kategori PDAM yang sakit.

Fenomena tersebut menarik perhatian peneliti untuk mengkaji mengenai apa saja risiko spekulatif yang dihadapi PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung, bagaimana pemetaan profil risiko spekulatifnya, strategi penanganan risiko spekulatif yang dapat diterapkan, serta yang paling utama apakah penilaian kinerja PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung yang dikategorikan sehat berhubungan dengan pengelolaan risiko yang telah dilakukan PDAM tersebut.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

“Metode penelitian adalah alat atau cara menjawab pertanyaan penelitian” (Alwasilah, 2009: 149). Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai, maka penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai fenomena yang terjadi pada masa sekarang, serta untuk menggambarkan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau sifat-sifat dan hubungan antara fenomena yang diteliti. Penelitian yang dilakukan meliputi kegiatan pengumpulan, penyusunan, analisis dan interpretasi data.

“Metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini berguna dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa pada masa sekarang” (Nazir, 1993: 63). Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, peneliti berupaya mencari pemahaman mendalam tentang kenyataan dari segi perspektif orang-orang yang memang ahli di bidangnya.

Metode penelitian analisis kualitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis manajemen risiko spekulatif PDAM. Analisis kualitatif deskriptif juga dilakukan untuk mengetahui sumber-sumber yang menjadi penyebab terjadinya risiko yang muncul.

3.2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

“Data adalah sekumpulan informasi” (Mudrajad Kuncoro, 2003: 124). Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2010: 157) ‘sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain’. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

“Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data” (Sugiyono, 2010: 308). Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung melalui wawancara mendalam (*in depth interview*) terhadap para informan dan observasi langsung.

Sedangkan data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan. Sugiyono (2006:129) menyatakan bahwa “data sekunder adalah data yang sumbernya tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.” Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data historis PDAM berupa data tarif harga, data produksi PDAM, data tunggakan pelanggan PDAM, laporan operasional PDAM, laporan keuangan PDAM serta data yang diperoleh dari literatur-literatur dan instansi yang terkait dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, pemilihan individu-individu yang menjadi informan dilakukan secara sengaja, berdasarkan kriteria yang dijelaskan oleh Bungin (2003: 54), bahwa :

Informan merupakan individu yang telah cukup lama dan intensif menyatu dengan kegiatan atau medan aktivitas yang menjadi sasaran penelitian. Mereka tidak hanya sekedar tahu dan dapat memberikan informasi, tetapi juga telah menghayati secara sungguh-sungguh sebagai akibat dari keterlibatannya yang cukup lama dengan lingkungan atau kegiatan yang bersangkutan.

Individu-individu yang menjadi informan dalam penelitian ini dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama Informan	Jabatan
1	Pihak Internal PDAM	Direksi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung
2	Pengelola Air	Praktisi
3	Dewan Legislatif	Anggota DPRD Kabupaten Bandung

Alasan pemilihan informan-informan tersebut, dikarenakan terkait tahapan pengukuran risiko operasional, pihak PDAM mewakili kecenderungan orang yang merepresentasikan pendapat optimis, pihak DPD Perpamsi Provinsi Jawa Barat dan akademisi mewakili kecenderungan orang yang merepresentasikan pendapat *most likely*, sedangkan Anggota DPRD Kabupaten Bandung dan LSM mewakili kecenderungan orang yang merepresentasikan pendapat pesimis.

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan metode kualitatif dimana menurut Sugiyono (2009: 1),

Metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimer), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Sedangkan menurut Moleong (2010: 9), "penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen".

1. Observasi Berperan Serta (*Participation Observation*)

Pengamatan (observasi) dilakukan untuk melihat dan mengamati objek secara langsung terhadap hal-hal yang berhubungan dengan penelitian. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data yang belum terungkap melalui metode dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2012 : 405) observasi berperan serta ini dapat digolongkan menjadi empat, yaitu : partisipasi pasif (*passive participation*), partisipasi moderat (*moderate participation*), partisipasi aktif (*active participation*) dan partisipasi lengkap (*complete participation*).

Dalam hal ini peneliti akan melakukan partisipasi pasif (*passive participation*), yaitu peneliti akan datang ke tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Observasi akan dilakukan di kantor pusat PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung dan pada saat observasi peneliti akan membuat catatan.

2. Wawancara

”Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*)” (Moleong, 2010: 186).

Menurut Esterbeg (dalam Sugiyono, 2012 : 412) ada tiga macam wawancara teknik pengumpulan data yaitu : wawancara terstruktur (*structured interview*), semi terstruktur (*semistructure interview*) dan tidak terstruktur (*unstructured interview*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, wawancara dengan metode ini diperlukan agar peneliti dapat leluasa melacak berbagai segi dan arah untuk mendapatkan informasi yang selengkapya dan secara mendalam. Peneliti telah menyiapkan pertanyaan-pertanyaan wawancara yang relevan dan dianggap dapat menggali informasi yang dibutuhkan serta berkaitan dengan tujuan penelitian.

Wawancara akan dilakukan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan antara peneliti dengan para informan terkait. Tempat pelaksanaan wawancara dapat menyesuaikan, baik di tempat kerja atau di tempat-tempat lain yang kondusif untuk pelaksanaan wawancara.

Dari informan-infoman yang telah disebutkan sebelumnya, peneliti akan menggali risiko operasional apa saja yang dihadapi oleh PDAM Tirta

Raharja Kabupaten Bandung sebagai langkah awal dalam pengidentifikasian risiko, baik dari segi sumber daya manusia (SDM), teknologi, proses, maupun eksternal.

Setelah itu, peneliti akan menggali terhadap para informan tentang berapa besar kemungkinan (probabilitas) dan berapa besar dampak yang terjadi dari suatu risiko dan dapat merepresentasikan pendapat mengenai kemungkinan (probabilitas) atau dampaknya.

Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan wawancara yang dilakukan oleh peneliti:

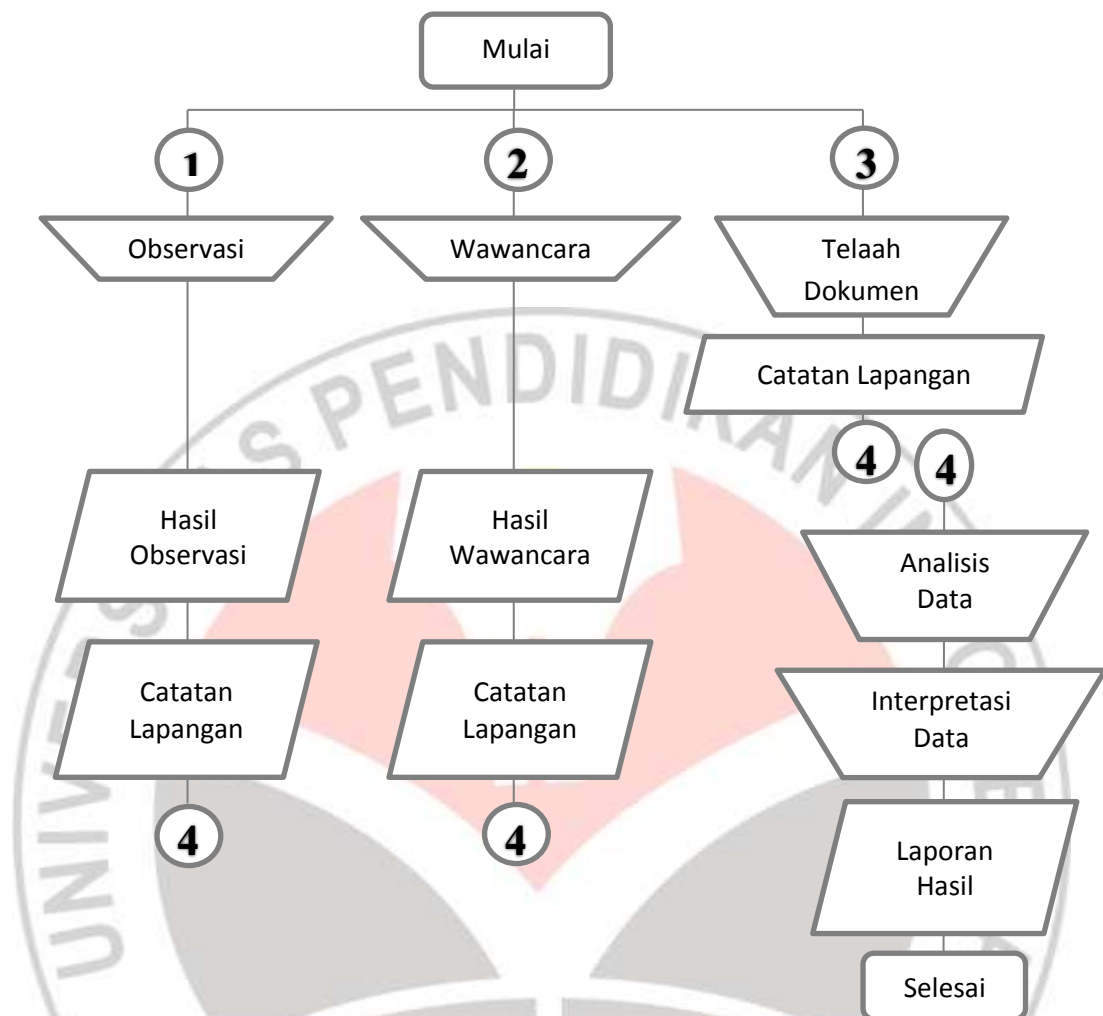
1. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak PDAM terkait mengenai risiko operasional apa saja yang dihadapi oleh PDAM Kabupaten Bandung sebagai langkah awal pengidentifikasian risiko.
2. Selanjutnya peneliti akan melakukan wawancara kepada seluruh informan terkait probabilitas serta dampak risiko operasional tersebut.
3. Saat melakukan wawancara, peneliti melakukan pencatatan wawancara dengan menggunakan *tape recorder* dan catatan manual.
4. Pelaksanaan wawancara terhadap subjek penelitian yang sama dapat dilakukan lebih dari satu kali tergantung dari kelengkapan data yang diperoleh serta untuk mengecek kebenaran datanya.

3. Penelaahan dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain (Sugiyono, 2012 : 422).

Penelaahan dokumen yang dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan objek dan masalah penelitian, di antaranya data historis PDAM berupa data tarif harga, data produksi PDAM, laporan operasional PDAM, laporan keuangan PDAM serta data yang diperoleh dari literatur-literatur dan instansi yang terkait dengan penelitian.

Gambaran dari alur proses teknik pengumpulan data yang akan dilakukan oleh peneliti dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1
Flowchart Teknik Pengumpulan Data

3.2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang akan digunakan dalam rangka mengumpulkan data. Instrument penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai instrument (*human instrument*), *tape recorder*, dan catatan lapangan.

Peneliti sebagai instrument utama dalam penelitian akan menjadi pihak yang terjun langsung ke lapangan serta harus berinteraksi dengan orang-orang yang berkaitan langsung dengan tujuan dari penelitian ini dan sebagai alat pengumpul data. Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan alat perekam atau *tape recorder* juga catatan lapangan berupa catatan tertulis, “catatan lapangan adalah catatan lengkap dan sebenarnya dari catatan sehari-hari yang disusun saat peneliti sampai di rumah” (Moleong, 2010: 208).

Peneliti akan memilih informan dari orang-orang atau pihak-pihak yang mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Interaksi peneliti dengan informan dari pihak yang mampu memberikan informasi sesuai dengan tujuan penelitian adalah bentuk interaksi peneliti dengan pegawai PDAM Kabupaten Bandung terkait berkaitan identifikasi risiko operasional yang dihadapi PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung, serta ditambah pihak luar yang berkaitan baik secara langsung maupun tidak langsung dengan kegiatan operasional PDAM berkaitan probabilitas dan dampak risiko operasional tersebut dan pengelolaannya.

Data-data hasil wawancara berupa catatan tertulis dan rekaman, serta data-data lain yang terkait akan peneliti kumpulkan serta diolah lebih lanjut dan digabungkan.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Bogdan & Biklen (dalam Lexi J. Moleong, 2007:248) mendefinisikan analisis data kualitatif sebagai berikut:

Analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, mencari dan menemukan pola, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh adalah data dengan tingkat variasi yang tinggi karena diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai macam teknik pengumpulan data. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan data secara sistematis yang disebut teknik analisis data.

“Pada penelitian kualitatif, tahap analisis data meliputi beberapa tahapan, yaitu editing data, pengkodean data, uji data dengan analisis triangulasi, proses memasukkan data, baru kemudian dilakukan analisis kasus bisnis...” (Wahyu, 2010:98).

Analisis data dalam penelitian ini seperti dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono, 2010:337) mempunyai beberapa proses, seperti diuraikan sebagai berikut:

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Miles dan Hubberman (dalam Sugiyono, 2010:338) mengungkapkan bahwa,

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Hasil data di lapangan baik berupa rekaman wawancara, catatan tertulis ataupun data-data lainnya akan disatukan serta direduksi dengan dicari tema dan polanya agar lebih sesuai dengan tujuan penelitian yang diinginkan. Mereduksi data-data yang didapat dilakukan dengan mengedit serta menyusun data hasil wawancara, catatan tertulis, dan data lainnya. Setelah itu, peneliti akan memberikan kode pada setiap data atau informasi yang diperoleh. Adapun pengkodean yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. RSDM : digunakan untuk data-data yang berkaitan dengan risiko SDM yang dihadapi
2. RT : digunakan untuk data-data yang berkaitan dengan risiko teknologi yang dihadapi
3. RP : digunakan untuk data-data yang berkaitan dengan risiko proses yang dihadapi
4. RE : digunakan untuk data-data yang berkaitan dengan risiko eksternal yang dihadapi

Pengkodean ini dapat ditambahkan apabila diperlukan selama proses penelitian. Selanjutnya, hasil pengkodean yang telah digolongkan dalam tiga kategori utama ini akan diuraikan dan dibahas ke dalam bentuk data *display* dan *concluding drawing*.

2. *Data Display*

Menurut Sugiyono (2008:249), dalam penelitian kualitatif penyajian data bias dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Bentuk teks yang bersifat naratif adalah penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif.

Maka, setelah data hasil penelitian digolongkan menjadi tiga kategori utama seperti pada penjelasan di atas, peneliti melanjutkannya dengan mengungkapkan dan menyajikan data yang didapat secara gambling melalui teks yang bersifat naratif.

Penyajian teks ini berdasarkan pemahaman peneliti sendiri dalam menafsirkan data-data yang diperoleh namun tetap berdasarkan pada teori-teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Selain itu, penyajian data berupa bagan, ataupun tabel akan peneliti sajikan apabila diperlukan dalam proses pengungkapan data.

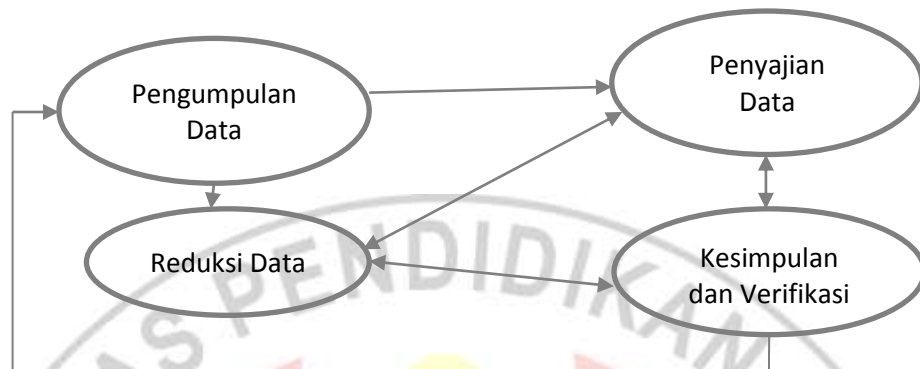
3. *Conclusion Drawing (Verification)*

Menurut Sugiyono (2008:252) mengemukakan bahwa:

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang disebutkan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak. Hal ini dikarenakan rumusan masalah ataupun masalah dalam penelitian kualitatif dapat berubah, bersifat sementara dan masih dapat berkembang setelah dilaksanakannya penelitian.

Kesimpulan dalam penelitian ini akan diungkapkan berupa gambaran atau teks secara deskripsi berdasarkan hasil penelitian di lapangan.

Berdasarkan pendapat Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:337) dapat digambarkan model analisis data interaktif sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Interaksi Analisis Data
(Sumber: Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2010:338))

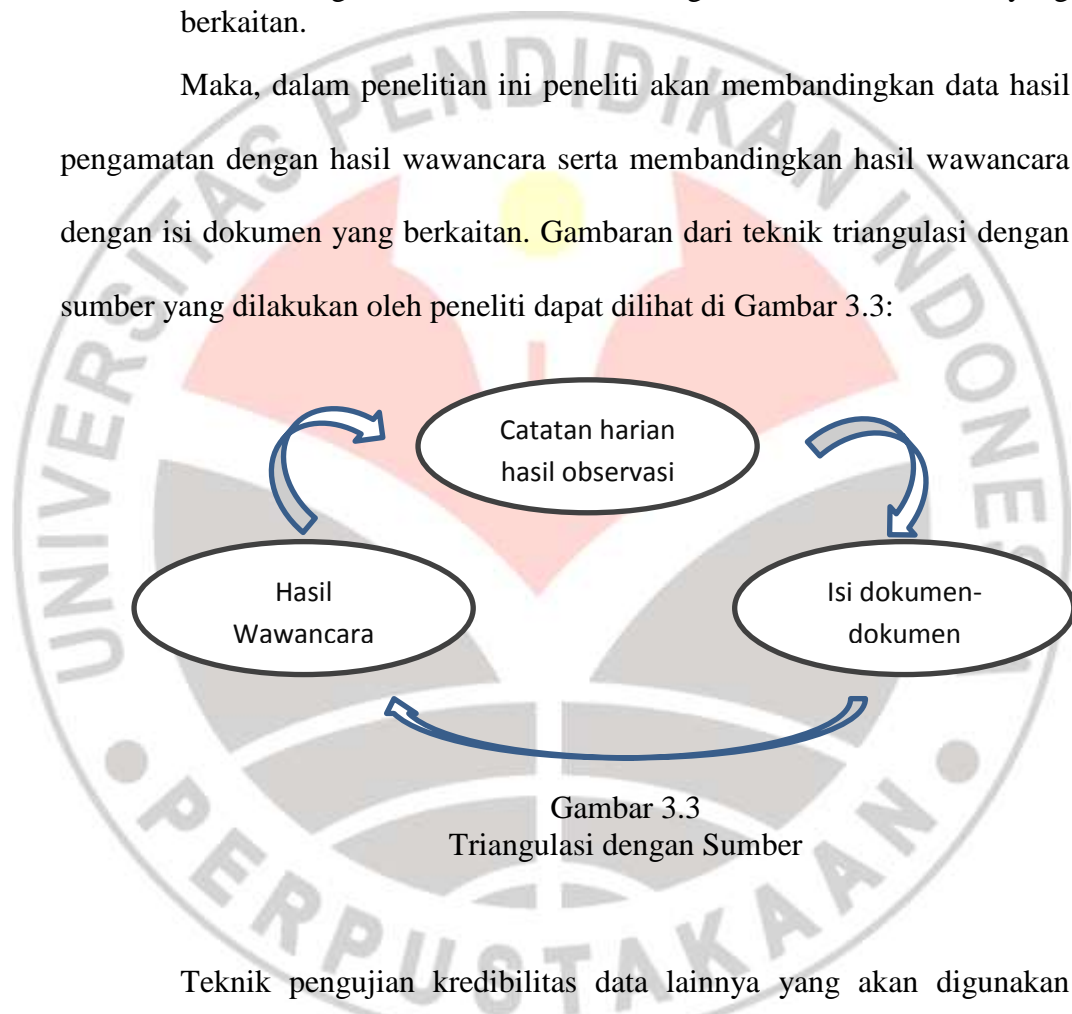
3.2.5 Pengujian Kredibilitas Data

Dalam menguji keabsahan hasil penelitian adalah dengan melakukan triangulasi, yaitu dengan triangulasi peneliti, metode, teori ataupun sumber data. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi dengan sumber data dan triangulasi dengan teori untuk menguji kredibilitas data.

”Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain” (Moleong, 2010: 330). Menurut Burhan Bungin (2007:330), triangulasi dengan sumber data dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi sumber data ini menurut Paton dalam Burhan Bungin (2010:257) dilakukan sebagai berikut:

(1) membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara, (2) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi, (3) membandingkan dengan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu, (4) membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan orang pemerintahan, (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Maka, dalam penelitian ini peneliti akan membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara serta membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Gambaran dari teknik triangulasi dengan sumber yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat di Gambar 3.3:



Gambar 3.3
Triangulasi dengan Sumber

Teknik pengujian kredibilitas data lainnya yang akan digunakan adalah triangulasi dengan teori. Triangulasi dengan teori menurut Lincoln dan Guba (1981: 307) dalam Moleong (2010: 331), "berdasarkan anggapan bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori". Sedangkan triangulasi dengan teori menurut Patton (1987; Moleong,

2010:331) yaitu, "Hal itu dapat dilaksanakan dan hal itu dinamakannya penjelasan banding (*rival explanation*)".

Triangulasi dengan teori dilakukan peneliti dengan cara membandingkan hasil wawancara dari narasumber dengan berbagai teori yang ada dan relevan dengan penelitian ini, salah satunya teori manajemen risiko. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah pengungkapan data-data yang telah diperoleh.

3.2.6 Pertanyaan Penelitian

Menurut Patton (dalam Sugiyono, 2012 : 418) pertanyaan untuk wawancara digolongkan menjadi 6 jenis pertanyaan yaitu : 'Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman, pendapat, perasaan, pengetahuan, indera dan latar belakang atau demografi'.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman, pendapat dan pengetahuan informan. Adapun pertanyaan yang akan digunakan dalam wawancara penelitian ini dapat dilihat dalam Tabel 3.2 sebagai berikut :

Tabel 3.2
Daftar Pertanyaan Penelitian

No.	Pertanyaan Utama	Pertanyaan Pendukung
1	Apa saja risiko operasional yang dihadapi oleh PDAM terkait dengan sumber daya manusia?	A. Keselamatan dan kesehatan pekerja <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan pekerja? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan pekerja? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan keselamatan dan kesehatan pekerja terjadi?

		<p>B. Pelatihan yang tidak memadai</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan pelatihan yang tidak memadai? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan pelatihan yang tidak memadai terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan pelatihan yang tidak memadai terjadi? <p>C. Aktifitas Organisasi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan aktivitas organisasi? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan aktivitas organisasi terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan aktivitas organisasi terjadi?
2	Apa saja risiko operasional yang dihadapi oleh PDAM terkait dengan proses?	<p>A. Perencanaan Produksi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan perencanaan produksi? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan perencanaan produksi terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan perencanaan produksi terjadi? <p>B. Proses Produksi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan proses produksi? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan pengendalian produksi terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan proses produksi terjadi? <p>C. Pengendalian Produksi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan pengendalian produksi? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi pengendalian produksi terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan pengendalian produksi terjadi?
3	Apa saja risiko operasional yang dihadapi oleh PDAM terkait dengan teknologi?	<p>A. Hardware</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>hardware</i>? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>hardware</i> terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>hardware</i> terjadi?

		<p>B. Software</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>software</i>? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>software</i> terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan teknologi <i>software</i> terjadi?
4	Apa saja risiko operasional yang dihadapi oleh PDAM terkait dengan eksternal?	<ol style="list-style-type: none"> 1) Apa saja risiko operasional yang berkaitan dengan eksternal? 2) Bagaimana dampak yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan eksternal terjadi? 3) Seberapa besar frekuensi yang mungkin terjadi bila risiko operasional yang berkaitan dengan eksternal terjadi?