

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
INTISARI.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Motivasi Penelitian.....	9
1.6 Kontribusi Penelitian .....	9
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
1.8 Proses Penelitian.....	10
1.9 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Teori Pemangku Kepentingan ( <i>Stakeholder Theory</i> ).....	12
2.2 Sistem Pengendalian Internal .....	14
2.2.1 Definisi dan Tujuan Pengendalian Internal.....	14
2.2.2 Kerangka Pengendalian Internal COSO.....	17
2.2.3 Keterbatasan Pengendalian Internal.....	23
2.3 Distribusi Air .....	25
2.3.1 Pengertian Distribusi.....	25
2.3.2 Risiko Distribusi Air .....	26
2.3.3 Pengendalian Distribusi Air .....	28
2.4 Penelitian Terdahulu.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Teknik Pemilihan Partisipan.....	38
3.3 Sumber Data .....	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	40
3.5 Teknik Analisis Data .....	42

3.6	Validitas dan Reliabilitas Data .....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		47
4.1	PDAM Tirta Anoa Kendari .....	47
4.1.1	Informasi Umum PDAM Tirta Anoa Kendari .....	47
4.1.2	Visi dan Misi .....	48
4.1.3	Pedoman Pengendalian Internal di PDAM Tirta Anoa Kendari .....	49
4.1.4	Struktur Organisasi .....	49
4.2	Hasil Temuan dan Analisis Data .....	50
4.2.1	Evaluasi Sistem Pengendalian Internal .....	53
4.2.1.1	Lingkungan Pengendalian .....	53
4.2.1.2	Penilaian Risiko .....	66
4.2.1.3	Aktivitas Pengendalian .....	74
4.2.1.4	Informasi dan Komunikasi .....	81
4.2.1.5	Aktivitas Pengawasan .....	89
4.2.2	Pelayanan PDAM Tirta Anoa .....	92
4.2.2.1	Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas .....	92
4.2.2.2	Informasi dan Komunikasi .....	97
4.3	Faktor-Faktor yang Menjadi Kendala Penerapan SPI .....	101
4.4	Validitas dan Reliabilitas Data .....	104
4.5.1	<i>Member Checking</i> .....	104
4.5.2	Triangulasi Sumber .....	105
4.5.3	Triangulasi Teknik .....	111
BAB V KESIMPULAN .....		118
5.1	Kesimpulan .....	118
5.2	Keterbatasan .....	121
5.3	Implikasi .....	122
DAFTAR PUSTAKA .....		125
Lampiran .....		132