

## INTISARI

Tujuan penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas manajemen biaya mutu dengan perhitungan biaya mutu sebagai alat ukur program kegiatan peningkatan mutu pelayanan air pada PDAM Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya. Penelitian ini menelusuri kegiatan pencapaian mutu yang dilakukan oleh PDAM Tirta Raya guna mencapai sasaran mutu berupa 3K (Kualitas, Kuantitas, dan Kontinuitas) dengan metode *prevention, appraisal, failure cost* (P-A-F) pada PDAM Tirta Raya. Pendekatan yang peneliti gunakan ialah penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. PDAM Tirta Raya menjadi objek penelitian karena merupakan PDAM baru akibat pemekaran wilayah dengan status kinerja “cukup” selama empat tahun terakhir dan memiliki keinginan untuk meningkatkan status kinerjanya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa PDAM Tirta Raya telah mengeluarkan biaya mutu untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Biaya mutu yang dikeluarkan oleh perusahaan masih tidak efektif akibat tingginya nilai kegagalan eksternal perusahaan. Tingginya nilai kegagalan eksternal disebabkan oleh besarnya nilai kehilangan pendapatan akibat tingginya tingkat NRW (*Non Revenue Water*) yang terjadi. Kelemahan model P-A-F dan penelitian ini adalah tidak dilakukan perhitungan terkait biaya yang tidak terlihat (*hidden cost*).

Kata Kunci: analisis biaya mutu, biaya mutu, biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan, PDAM.

## ABSTRACT

This research aims to analyze the effectiveness of quality cost management with the calculation of quality cost as a gauge for water service quality improvement program at 'Tirta Raya' water company, Kubu Raya Regency. This research traces the quality achievement activities performed by 'Tirta Raya' water company in order to accomplish the quality targets in the form of 3-K (quality, quantity, and continuity) using a prevention - appraisal - failure-cost method (P-A-F) on 'Tirta Raya' water company. The approach used by the researcher is qualitative research with a descriptive analysis approach. 'Tirta Raya' water company is chosen as the research object because it is a new water company as the result of regional expansion which has achieved 'satisfactory' performance status for the last four years, and which is consistently working on to improve its performance status.

The research results show that 'Tirta Raya' water company has spent quality cost in order to improve its service quality. The quality cost spent by the company is still ineffective due to the high rate external failures of the company. The high rate of external failures is caused by the high revenue loss due to the high rate of NRW (Non-Revenue Water) incidence. The weakness of the P-A-F model and this research is the fact that there is no calculation made regarding the hidden costs).

Keyword: analysis of quality cost, cost of quality, PDAM