

Daftar Isi

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran	ix
INTISARI	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Motivasi Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	16
1.7 Kontribusi Penelitian.....	17
1.8 Ruang Lingkup Penelitian.....	17
1.9 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Mutu	20
2.2 Biaya Mutu	21
2.2.1 Pengertian Biaya Mutu.	21
2.2.2 Klasifikasi Biaya Mutu	23
2.2.3 Pelaporan dan Analisis Biaya Mutu.....	27
2.2.4 Pandangan Biaya Mutu	28
2.2.5 Pengendalian biaya mutu	31
2.3 Total Quality Management.....	33
2.3.1 Hubungan biaya mutu dan kinerja keuangan.....	34
2.3.2 Laporan Kinerja Mutu.....	35
2.3.3 Laporan kinerja keuangan PDAM	36
2.4 Analisis Rasio Profitabilitas	37
2.4.1 <i>Gross Profit</i>	38
2.4.2 <i>Net Profit Margin</i>	39
2.5 Penelitian Terdahulu	39

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Desain Penelitian	41
3.2 Objek Penelitian	42
3.3 Prosedur Penelitian	42
3.4 Jenis Data	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.6 Teknik Analisis Data	45
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Raya Kabupaten Kubu Raya	49
4.1.1 Profil Perusahaan	49
4.1.2 Struktur Organisasi dan Fungsi	51
4.2 Deskripsi Data	55
4.2.1 Analisis Dokumen	56
4.2.2 Wawancara/ <i>in-depth interview</i>	58
4.2.3 Observasi	58
4.2.4 Aktivitas Pengendalian Mutu di PDAM Tirta Raya	61
4.3 Identifikasi Komponen Biaya Mutu di PDAM Tirta Raya	67
4.3.1 Biaya Pencegahan	68
4.3.2 Biaya Penilaian	70
4.3.3 Biaya Kegagalan Internal	74
4.3.4 Biaya Kegagalan Eksternal	76
4.4 Analisis Efektivitas Biaya Mutu di PDAM Tirta Raya	78
4.4.1 Distribusi Relatif Biaya Mutu	83
4.4.2 Analisis Perhitungan Biaya Kualitas terhadap Penjualan	88
4.4.3 Analisis Tren	89
4.4.4 Analisis Diagram Sebab dan Akibat	95
4.5 Tingkat Kinerja Keuangan PDAM Tirta Raya	100
4.5.1 Profitabilitas	101
4.5.2 Analisis Kinerja Keuangan PDAM berdasarkan BPPSPAM	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
5.3 Keterbatasan	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	112

Daftar Tabel

Tabel 1.1 Tingkat Kehilangan Air dan Laba PDAM Wilayah III	4
Tabel 1. 2 Tingkat Kehilangan Air Distribusi PDAM Tirta Raya	8
Tabel 1.3 Tingkat Kehilangan Air, HPP Standar, dan HPP Riil PDAM Tirta Raya	11
Tabel 1. 4 Pendapatan Air, Beban Usaha dan Laba/Rugi PDAM Tirta Raya	12
Tabel 2.1 Klasifikasi biaya mutu	26
Tabel 4. 1 Biaya Kegagalan Internal NRW Produksi	76
Tabel 4. 2 Biaya Kegagalan Eksternal NRW Distribusi	78
Tabel 4. 3 Laporan Biaya Mutu 2013	79
Tabel 4. 4 Laporan Biaya Mutu 2014	80
Tabel 4. 5 Laporan Biaya Mutu 2015	81
Tabel 4. 6 Laporan Biaya Mutu 2016	82
Tabel 4. 7 Distribusi Relatif Biaya Mutu pada PDAM Tirta Raya Tahun 2013-2016	83
Tabel 4. 8 Laporan Penjualan Air PDAM Tirta Raya tahun 2013-2016	88
Tabel 4. 9 Analisis Biaya Mutu terhadap Penjualan	89
Tabel 4. 10 Perbandingan Antara Biaya Kesesuaian dengan NRW	93
Tabel 4. 11 Perhitungan Profitabilitas PDAM Tirta Raya	101
Tabel 4. 12 Aspek Keuangan berdasarkan penilaian BPPSPAM	103

Daftar Gambar

Gambar 1.1 “Lingkaran Setan” NRW	5
Gambar 1.2 Tingkat NRW PDAM Tirta Raya	10
Gambar 1. 4 Bagan Kerangka Berpikir	14
Gambar 2. 1 Model COQ Tradisional Juran	29
Gambar 2.2 Pandangan Kontemporer Cacat Nol (Zero Defect View)	30
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PDAM Tirta Raya	52
Gambar 4. 2 Analisis Biaya Mutu terhadap Penjualan	91
Gambar 4. 3 Fish bone diagram	95

Daftar Lampiran

Lampiran 1	112
Lampiran 2	113
Lampiran 3	114