

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<i>ABSTRACT</i>	
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.4.1 Manfaat Akademis .....	7
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b> .....	<b>9</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	9
2.1.1 Teori Perusahaan.....	9
2.1.2 Teori Probabilitas .....	10
2.1.3 Hukum Pareto .....	12
2.1.4 Definisi dan Konsep Risiko .....	12
2.1.5 Risiko Spekulatif.....	14
2.1.5.1 Risiko Operasional .....	15

2.1.5.2 Risiko Kredit .....	20
2.1.5.3 Risiko Likuiditas .....	27
2.1.6 Manajemen Risiko .....	32
2.1.7 Siklus Manajemen Risiko .....	35
2.1.7.1 Identifikasi Risiko .....	36
2.1.7.2 Pengukuran Risiko.....	40
2.1.7.2.1 Pengukuran Risiko Operasional .....	40
2.1.7.2.2 Pengukuran Risiko Kredit .....	43
2.1.7.2.3 Pengukuran Risiko Likuiditas .....	44
2.1.7.3 Pemetaan Risiko .....	47
2.1.7.4 Penanganan Risiko .....	51
2.1.7.5 Monitor dan Pengendalian.....	56
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan .....	56
2.3 Kerangka Pemikiran.....	57
<b>BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>60</b>
3.1 Objek Penelitian .....	60
3.2 Metode Penelitian.....	61
3.2.1 Desain Penelitian .....	61
3.2.2 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.2.3 Instrumen Penelitian .....	68
3.2.4 Teknik Analisis Data .....	70
3.2.5 Pengujian Kredibilitas Data.....	73
3.2.6 Pertanyaan Penelitian .....	75
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	78
4.1.1 Profil Perusahaan PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	79
4.1.1.1 Sejarah PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung.....	79
4.1.1.2 Wilayah Pelayanan PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung	
.....	79

4.1.1.3	Visi dan Misi PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	80
4.1.1.4	Kapasitas Produksi PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	81
4.1.1.5	Struktur Organisasi PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	82
4.1.2	Deskripsi Masalah Penelitian .....	83
4.1.2.1	Risiko Operasional .....	85
4.1.2.2	Risiko Kredit .....	103
4.1.2.3	Risiko Likuiditas .....	104
4.2	Pembahasan.....	107
4.2.1	Risiko Operasional .....	107
4.2.2.1	Identifikasi Risiko Operasional.....	109
4.1.2.2	Pemetaan Risiko Operasional .....	115
4.2.2	Risiko Kredit .....	129
4.2.2	Risiko Likuiditas .....	131
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>135</b>
5.1	Simpulan .....	135
5.2	Saran .....	136
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.1</b> Tingkat Kehilangan Air PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung ...	3
<b>Tabel 3.1</b> Informan Penelitian .....	63
<b>Tabel 3.2</b> Daftar Pertanyaan Penelitian .....	75
<b>Tabel 4.1</b> Informan Penelitian .....	78
<b>Tabel 4.2</b> Hasil Reduksi Catatab Lapangan Kategori “Risiko SDM” .....	85
<b>Tabel 4.3</b> Hasil Reduksi Catatab Lapangan Kategori “Risiko Teknologi” .....	90
<b>Tabel 4.4</b> Hasil Reduksi Catatab Lapangan Kategori “Risiko Proses” .....	97
<b>Tabel 4.5</b> Hasil Reduksi Catatab Lapangan Kategori “Risiko Eksternal” .....	100
<b>Tabel 4.6</b> Piutang Usaha PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Periode 2008-2012 .....	103
<b>Tabel 4.7</b> <i>Cash ratio</i> PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Periode 2009-2012 .....	104
<b>Tabel 4.8</b> <i>Quick ratio</i> PDAM Tirta Raharja Kabupaten Bandung Periode 2009-2012 .....	106
<b>Tabel 4.9</b> Perbandingan Hasil Penelitian dengan Teori Risiko Operasional.....	108
<b>Tabel 4.10</b> Daftar Risiko SDM PDAM Tirta Raharja Kab.Bandung.....	111
<b>Tabel 4.11</b> Daftar Risiko Teknologi PDAM Tirta Raharja Kab.Bandung .....	112
<b>Tabel 4.12</b> Daftar Risiko Proses PDAM Tirta Raharja Kab.Bandung .....	114
<b>Tabel 4.13</b> Daftar Risiko Eksternal PDAM Tirta Raharja Kab.Bandung .....	115
<b>Tabel 4.14</b> Status Risiko PDAM Tirta Raharja Kab.Bandung.....	116

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 2.1</b> Dimensi Risiko .....	23
<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Risiko Kredit .....	24
<b>Gambar 2.2</b> Siklus Manajemen Risiko Perusahaan.....	36
<b>Gambar 2.3</b> Sekuen Risiko .....	36
<b>Gambar 2.4</b> Pemetaan Risiko Operasional .....	49
<b>Gambar 2.5</b> Diagram Pemetaan Risiko .....	51
<b>Gambar 2.6</b> Peta Preventif Risiko .....	52
<b>Gambar 2.7</b> Peta Mitigasi Risiko.....	53
<b>Gambar 2.9</b> Bagan Kerangka Pemikiran .....	59
<b>Gambar 3.1</b> Flowchart Teknik Pengumpulan Data .....	66
<b>Gambar 3.2</b> Model Interaksi Analisis Data .....	73
<b>Gambar 3.3</b> Triangulasi dengan Sumber .....	74
<b>Gambar 4.1</b> Sistematika Proses Pengolahan Air Minum .....	113
<b>Gambar 4.2</b> Grafik Probabilitas dan Dampak Risiko Operasional PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	118
<b>Gambar 4.3</b> Diagram Status Risiko Operasional PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung .....	119
<b>Gambar 4.4</b> Peta Risiko SDM .....	120
<b>Gambar 4.5</b> Peta Risiko Teknologi .....	122
<b>Gambar 4.6</b> Peta Risiko Proses .....	125
<b>Gambar 4.7</b> Peta Risiko Eksternal .....	128

**Gambar 4.8** Grafik Persentase Kenaikan Piutang Usaha PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung Periode 2009-2012..... 131

**Gambar 4.9** Grafik Perkembangan *Cash Ratio* PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung ..... 132

**Gambar 4.10** Grafik Perkembangan *Quick Ratio* PDAM Tirta Raharja Kab. Bandung ..... 133

