

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Kontribusi Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan Karya Ilmiah	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	 9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori agensi.....	9
2.1.2 <i>Corporate sustainability</i>	10
2.1.3 <i>Environmental innovation</i>	12
2.1.4 Akuntansi manajemen.....	14
2.1.5 Sistem akuntansi manajemen	15
2.1.6 <i>Quality control</i>	16
2.1.7 <i>Quality manajemen system (QMS)</i>	19
2.1.8 Kinerja karyawan	23
2.1.9 <i>Telemarketing</i>	24
2.1.10 Pengukuran kompetensi	25
2.1.11 <i>COSO framework</i>	26
2.2 Peneliti Terdahulu	30
2.3 Pengembangan Kerangka Penelitian	34
 BAB III METODE PENELITIAN	 36
3.1 Rancangan Penelitian.....	36
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	37
3.2.1 Lokasi penelitian	37
3.2.2 Waktu penelitian	39
3.3 Instrumen penelitian	39

3.4 Subjek Penelitian	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.6 Keabsahan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Profil Perusahaan	49
4.1.1 Visi Perusahaan.....	50
4.1.2 Misi perusahaan	51
4.1.3 Nilai-nilai perusahaan	51
4.1.4 Budaya perusahaan	53
4.1.5 Struktur organisasi dan deskripsi jabatan.....	54
4.2 Analisis Hasil Penelitian.....	58
4.2.1 Sistem akuntansi manajemen.....	58
4.2.2 Penerapan sistem akuntansi manajemen	58
4.2.3 <i>Quality management system</i>	80
4.3 Pembahasan	99
4.3.1 Penerapan sistem akuntansi manajemen.....	99
4.3.2 Implementasi <i>quality mangement system</i>	101
BAB V SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	104
5.1 Simpulan	104
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	105
5.3 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Empat Komponen <i>Quality Management System</i>	20
Gambar 2.2	Kerangka Kerja Pengendalian Internal.....	28
Gambar 2.3	Integrasi Komponen <i>COSO Framework</i> dan <i>Quality Management System</i>	30
Gambar 2. 4	Kerangka Berpikir	34
Gambar 4.1	Logo Perusahaan Berijalan.....	49
Gambar 4.2	Value PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia	51
Gambar 4.3	Struktur Organisasi PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia	54
Gambar 4.4	Hasil Dokumentasi PDCA.....	62
Gambar 4.5	Hasil <i>Summary QC</i>	74
Gambar 4.6	Rekapan Hasil <i>Call by Quality Control</i>	76
Gambar 4.7	Kegiatan <i>Engagement</i> Mitra.....	77
Gambar 4.8	<i>Report Summary</i> Temuan <i>Quality Control</i>	80
Gambar 4.9	Kegiatan <i>Briefing</i> Tim <i>Telemarketing</i>	82
Gambar 4.10	Jadwal Periode Mitra.....	87
Gambar 4.11	Diskusi Personal <i>Team Leader</i> dan Mitra	88
Gambar 4.12	Hasil Tarikan Report C3.....	95
Gambar 4.13	Persentase Pencapaian Target Call.....	96
Gambar 4.14	Penerapan Integrasi Komponen <i>COSO Framework</i> dan <i>Quality Management System</i> di Divisi <i>Telemarketing</i> Berijalan	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian yang Relevan.....	31
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	41
Tabel 4.1 Indikator Hasil Pencapaian Target Mitra	68
Tabel 4.2 Penghargaan Best Mitra	79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Pertanyaan Wawancara Semi Terstruktur	111
Lampiran 1.2 Transkrip Hasil Wawancara	118