

## **ABSTRACT**

*The cost of quality refer to the costs incurred to prevent, or costs arising as a result of, producing a low-quality product, by allocating cost of quality with good quality and selective, companies can increase sales but without prejudice to profit disproportionately. However, in practice many companies in Indonesia, especially on small medium enterprises which have not yet implemented the cost of quality, and although they already implementing the cost of quality system, they have not yet allocate cost of quality ideally and measurable.*

*This study aims to analyze the effect of cost of quality on sales at PT X. The method used is descriptive method with quantitative approach. Data collected from field research and literature study.*

*The results showed that there are an effect of cost of quality on sales which is marked by the increase in sales. In 2012, the cost of quality is Rp 581.024.161 generated sales of Rp 2.449.734.194. In 2013, a decrease in the cost of quality is Rp 111.769.631 and generated sales of Rp 11.782.300.818. In 2014, an increase in the cost of quality is Rp 162.684.587 and generated sales of Rp 7.511.472.096.*

*Keywords : cost of quality, sales, descriptive method*

## **ABSTRAK**

Biaya kualitas dirujuk sebagai biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mencegah timbulnya biaya yang lebih besar yang ditimbulkan oleh produk berkualitas rendah, dengan mengalokasikan biaya kualitas dengan baik dan selektif tentu saja perusahaan dapat meningkatkan penjualan namun dengan tidak mengurangi laba secara tidak proporsional. Namun, pada praktiknya banyak perusahaan di Indonesia khususnya pada usaha kecil menengah yang belum menerapkan biaya kualitas, dan walaupun sudah menerapkan sistem biaya kualitas, mereka belum mengalokasikan biaya kualitas secara ideal dan terukur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan pada PT X. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dari penelitian lapangan dan studi kepustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan yang ditandai dengan kenaikan penjualan. Pada tahun 2012, biaya kualitas sebesar Rp 581.024.161 menghasilkan penjualan sebesar Rp 2.449.734.194. Tahun 2013, terjadi penurunan biaya kualitas sebesar Rp 111.769.631 dan menghasilkan penjualan sebesar Rp 11.782.300.818. Tahun 2014, terjadi peningkatan biaya kualitas sebesar Rp 162.684.587 dan menghasilkan penjualan sebesar Rp 7.511.472.096.

Kata-kata kunci : biaya kualitas, penjualan, metode deskriptif

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
PERNYATAAN PUBLIKASI LAPORAN PENELITIAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN .....	9
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Biaya .....	9
2.1.1.1 Definisi Biaya .....	9

2.1.1.2	Penggolongan Biaya .....	10
2.1.2	Kualitas .....	14
2.1.2.1	Definisi Kualitas.....	14
2.1.2.2	Dimensi Kualitas .....	15
2.1.3	Biaya Kualitas .....	17
2.1.3.1	Definisi Biaya Kualitas .....	17
2.1.3.2	Pengelompokkan Biaya Kualitas .....	18
2.1.3.3	Hubungan antar Jenis Biaya Kualitas .....	22
2.1.3.4	Perilaku Biaya Kualitas .....	23
2.1.4	Penjualan .....	25
2.1.4.1	Definisi Penjualan .....	25
2.2	Kerangka Pemikiran .....	26
2.3	Penelitian Terdahulu .....	28
 BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Objek Penelitian.....	30
3.1.1	Struktur Organisasi .....	30
3.1.2	Tugas dan Wewenang.....	31
3.1.2.1	Jajaran Direktur .....	31
3.1.2.2	Jajaran Manajer Utama .....	35
3.2	Metode Penelitian .....	36
3.2.1	Jenis Penelitian .....	36
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	37
3.2.3	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	39

3.2.4 Teknik Analisis Data .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	42
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	42
4.1.1.1 Sejarah Perusahaan .....	42
4.1.1.2 Bidang Usaha .....	43
4.1.2 Proses Produksi .....	43
4.1.3 Kebijakan Perusahaan dalam Penjualan dan Pengawasan Kualitas .....	47
4.1.3.1 Kebijakan Perusahaan terhadap Kualitas Produk.....	47
4.1.3.2 Kebijakan Perusahaan terhadap Produk Dikembalikan ( <i>Returned Product</i> ) .....	48
4.1.4 Identifikasi Biaya Kualitas pada PT X.....	49
4.1.5 Penjualan pada PT X.....	52
4.2 Pembahasan .....	53
4.2.1 Analisis Variabel Biaya Kualitas .....	53
4.2.2 Analisis Variabel Penjualan .....	58
4.2.3 Pengaruh Nilai Retur Penjualan terhadap Penjualan .....	58
4.2.4 Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Penjualan .....	60
4.3 Analisis Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Penjualan .....	66
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Simpulan .....	67
5.2 Saran .....	68

5.1.1 Saran Bagi Perusahaan.....	69
5.1.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	71
LAMPIRAN .....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	78

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Kerangka Penelitian .....	28
Gambar 2 Proses Alur Kerja.....	45

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Operasionalisasi Variabel ..... 38
Tabel II	Daftar Toko Resmi PT X..... 43
Tabel III	Daftar Pemasok dan Makloon PT X..... 44
Tabel IV	Biaya Kualitas PT X Tahun 2012-2014..... 53
Tabel V	Total Biaya Kualitas PT X Tahun 2012-2014 ..... 57
Tabel VI	Penjualan PT X Tahun 2012-2014..... 58
Tabel VII	Retur Penjualan dan Penjualan PT X Tahun 2012-2014..... 59
Tabel VIII	Persentase Total Retur dan Penjualan Tahun 2012-2014 ..... 59
Tabel IX	Laporan Biaya Mutu PT X Tahun 2012-2014 ..... 60
Tabel X	Persentase Biaya Kualitas PT X Tahun 2012-2014 ..... 61
Tabel XI	Persentase Biaya Kesesuaian dan Biaya Ketidaksesuaian PT X Tahun 2012-2014 ..... 62
Tabel XII	Perbandingan Biaya Kualitas terhadap Penjualan PT X Tahun 2012-2014 ..... 64
Tabel XIII	Persentase Biaya Kualitas terhadap Penjualan PT X Tahun 2012-2014 ..... 65



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Struktur Organisasi PT X ..... 73
Lampiran B	<i>Products Family</i> PT X ..... 74
Lampiran C	<i>Quality Control Specification</i> PT X ..... 75
Lampiran D	<i>Check List Quality Control</i> PT X ..... 77