

## ABSTRAK

Pada tahun 2007, di banyak negara sedang gempar membahas isu makanan berformalin atau yang mengandung zat-zat aditif berbahaya lainnya untuk dikonsumsi. Makanan berhubungan erat dengan kualitas sumber daya manusia. Oleh karena itu, penting sekali untuk menjaga kualitas makanan yang diproduksi dengan menggunakan campuran bahan makanan yang tepat. PT “X” adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang *Food and Beverage*. Pada usaha restoran, kualitas produk yang dinilai meliputi kualitas makanan dan pelayanan terhadap konsumen. Untuk mendapatkan kualitas produk yang baik, PT “X” telah melakukan kegiatan pengendalian kualitas. Namun, kegiatan ini belum diikuti dengan pengidentifikasian, penggolongan, dan pengukuran terhadap biaya kualitas yang terjadi. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif analisis. Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa biaya kualitas pada kegiatan karena kegagalan cukup besar. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan perbaikan dengan menerapkan analisis biaya kualitas untuk dapat mengevaluasi kinerja program pengendalian dan peningkatan kualitas. Melalui kegiatan pengendalian kualitas yang baik, diharapkan total biaya kualitas akan mengalami penurunan, kualitas produk akan semakin meningkat, dan kepuasan serta loyaliti konsumen terhadap perusahaan akan semakin meningkat juga.

**Kata Kunci:** Pengendalian Kualitas, Biaya Kualitas, Analisis Biaya Kualitas.

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR DIAGRAM</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	5
1.4. Kegunaan Penelitian .....	5
1.5. Rerangka Pemikiran .....	6
1.6. Metode Penelitian .....	9
1.7. Waktu dan Tempat Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1. Akuntansi Manajemen .....	12
2.1.1. Pengertian Akuntansi Manajemen .....	12
2.1.2. Karakteristik Akuntansi Manajemen.....	12
2.1.3. Sistem Informasi Akuntansi Manajemen .....	14
2.1.4. Proses Manajemen .....	15

2.1.5.	Peranan Akuntan Manajemen .....	16
2.2.	Biaya Kualitas .....	17
2.2.1.	Biaya .....	17
2.2.1.1.	Pengertian Biaya .....	17
2.2.2.	Kualitas .....	18
2.2.2.1.	Pengertian Kualitas .....	18
2.2.2.2.	Dimensi Kualitas.....	19
2.2.2.3.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	23
2.2.2.4.	Kualitas Restoran .....	23
2.2.3.	Biaya Kualitas .....	24
2.2.3.1.	Pengertian Biaya Kualitas .....	24
2.2.3.2.	Penggolongan Biaya Kualitas .....	26
2.2.4.	Analisis Biaya Kualitas .....	28
2.2.4.1.	Manfaat Analisis Biaya Kualitas.....	28
2.2.4.2.	Pelaporan Biaya Kualitas .....	29
2.3.	Pengendalian Kualitas.....	31
2.3.1.	Pengertian Pengendalian Kualitas.....	31
2.3.2.	Tujuan Pengendalian Kualitas.....	32
2.3.3.	Aktivitas Pengendalian Kualitas .....	32
2.3.4.	Proses Pengendalian Kualitas .....	33
2.3.5.	Teknik Pengendalian Kualitas.....	34
2.4.	Kepuasan Konsumen.....	36
2.4.1.	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	36
2.4.2.	Pengaruh Harapan terhadap Kepuasan Konsumen .....	36

2.4.3.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen .....	39
2.5.	Hubungan antara Analisis Biaya Kualitas untuk Mengukur Kegiatan Pengendalian Kualitas terhadap Kepuasan Konsumen .....	41
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN</b>		
3.1.	Objek Penelitian .....	43
3.1.1.	Struktur Organisasi .....	44
3.1.2.	Uraian Tugas .....	45
3.2.	Metode Penelitian .....	49
3.2.1.	Teknik Pengumpulan Data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1.	Hasil Penelitian .....	52
4.1.1.	Sejarah Perusahaan.....	52
4.1.2.	Sumber Daya Manusia .....	52
4.1.3.	Aktivitas Perusahaan.....	53
4.1.3.1.	Hasil Produksi .....	54
4.1.4.	Pengendalian Kualitas di PT “X” .....	57
4.1.5.	Biaya Kualitas di PT “X” .....	59
4.1.5.1	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas .....	59
4.1.5.2	Unsur-Unsur Biaya Kualitas .....	61
4.1.5.3	Penggolongan Biaya Kualitas .....	65
4.1.5.4	Perhitungan Biaya Kualitas.....	66
4.2.	Pembahasan.....	70
4.2.1.	Analisis Pengendalian Kualitas di PT “X” .....	70
4.2.2.	Analisis Biaya Kualitas di PT “X” .....	72

- 4.3. Penerapan Analisis Biaya Kualitas Untuk Mengukur Kegiatan  
Pengendalian Kualitas Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Konsumen 79

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

- 5.1. Kesimpulan ..... 82  
5.2. Saran..... 86

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1. Penempatan SDM PT “X” .....	53
Tabel 4.2. Hasil Produksi PT “X” .....	57
Tabel 4.3. Perhitungan Biaya Kualitas PT “X” Triwulan Pertama 2007 .....	67
Tabel 4.4. Perhitungan Biaya Kualitas PT “X” Triwulan Kedua 2007 .....	69
Tabel 4.5. Nilai Nominal dan Persentase Masing-Masing Kategori Biaya Kualitas Triwulan Pertama 2007 .....	74
Tabel 4.6. Nilai Nominal dan Persentase Masing-Masing Kategori Biaya Kualitas Triwulan Kedua 2007 .....	76
Tabel 4.7. Kenaikan atau Penurunan Biaya Kualitas PT “X” 2007 .....	77
Tabel 4.8. Persentase Biaya Kualitas terhadap Penjualan PT “X” 2007 .....	78

## DAFTAR DIAGRAM

	Halaman
Diagram 4.1. Persentase Biaya Kualitas PT “X” Triwulan Pertama 2007 .....	68
Diagram 4.2. Persentase Biaya Kualitas PT “X” Triwulan Kedua 2007 .....	70

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Struktur Organisasi PT “X”

Lampiran 2: Contoh Jenis Produk Makanan Berat (*main course*)