

## ***ABSTRACT***

*National milk needs in Indonesia is currently not sufficient, whereas public health can be further enhanced through the consumption of high quality milk. Not many parties interested to solve this problem, however KPSBU would like to take part with their commitment to producing high-quality milk for the community. Good quality can be achieved if the company is able to optimize their quality cost. Therefore, the quality cost control is expected to help the company to focus on prevention activities and assessment activities than for the event that caused by failure. Controlling the quality cost will not have any meaning if the company did not aware to improve the quality. The decision to improve the quality of milk that is based on considerations of quality cost control will herd the company to capture higher profits. The possibility to get a higher profit can arise from a decrease in the quality cost and an increase in the selling price of high-quality products.*

*Keywords: Quality, Quality Cost, Quality Improvement, Profits.*

## **ABSTRAK**

Kebutuhan susu nasional di Indonesia saat ini belum memadai, padahal kesehatan masyarakat dapat ditunjang melalui konsumsi susu yang berkualitas. Tidak banyak pihak yang tertarik untuk memecahkan masalah ini, namun Koperasi Perternak Susu Bandung Utara (KPSBU) Jawa Barat ingin mengambil bagian dengan berkomitmen untuk menghasilkan susu berkualitas tinggi bagi masyarakat. Kualitas yang baik dapat tercapai apabila perusahaan mampu mengoptimalkan pengeluaran untuk biaya kualitasnya. Oleh karena itu, pengendalian biaya kualitas diharapkan mampu membantu perusahaan untuk berfokus pada aktivitas-aktivitas pencegahan dan penilaian daripada untuk aktivitas yang disebabkan kegagalan. Pengendalian biaya kualitas tidak akan memiliki arti apapun jika perusahaan tidak mengiringinya dengan upaya untuk meningkatkan kualitas. Keputusan untuk meningkatkan kualitas susu yang didasari pertimbangan pengendalian biaya kualitas akan menggiring perusahaan untuk mendapatkan profit yang lebih tinggi. Kemungkinan untuk mendapat profit yang lebih tinggi dapat muncul dari penurunan biaya kualitas secara tepat dan dari peningkatan harga jual produk yang berkualitas tinggi.

Kata-kata kunci: Kualitas, Biaya Kualitas, Peningkatan Kualitas, Profit.

# DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN RERANGKA PEMIKIRAN.....</b>	<b>6</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	6
2.1.1 Kualitas.....	6
(1) Pengertian Kualitas.....	6
(2) Dimensi Kualitas.....	8

(3) Sumber Kualitas.....	10
(4) Karakteristik Kualitas Produk.....	10
2.1.2 Biaya.....	12
(1) Pengertian Biaya.....	12
(2) Klasifikasi Biaya.....	12
2.1.3 Biaya Kualitas.....	15
(1) Pengertian Biaya Kualitas.....	15
(2) Perilaku Biaya Kualitas.....	16
(3) Klasifikasi Biaya Kualitas.....	17
(4) Pandangan terhadap Biaya Kualitas.....	20
(5) Pengukuran Biaya Kualitas.....	21
(6) Manfaat dan Kelemahan Informasi Biaya Kualitas.....	23
2.1.4 Peningkatan Kualitas secara Berkelanjutan.....	24
2.1.5 Pengambilan Keputusan.....	29
(1) Pengertian Pengambilan Keputusan.....	29
(2) Proses Pengambilan Keputusan.....	30
2.1.6 Profit.....	33
(1) Pengertian Profit.....	33
(2) Perhitungan Profit.....	34
2.1.7 Manajemen Kualitas Total.....	35
2.2 Rerangka Pemikiran.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
3.1 Metode Penelitian.....	39

3.2 Jenis Penelitian dan Data.....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	43
4.1.1 Gambara Umum Mengenai Subjek Penelitian.....	43
4.1.2 Data Akuntansi.....	55
4.2 Pembahasan.....	58
4.2.1 Kualitas.....	58
4.2.2 Biaya Kualitas.....	58
4.2.3 Peningkatan Profit.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Simpulan.....	70
5.2 Saran.....	72
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>74</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Konseptual.....	38
Gambar 4.1 Logo KPSBU Jawa Barat.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KPSBU Jawa Barat.....	53
Gambar 4.3 Alur Proses Produksi KPSBU Jawa Barat.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Penjualan, Biaya Produksi, dan Biaya Non Produksi .....	55
Tabel 4.2 Data Biaya Kualitas dari Tahun 2008 sampai 2010.....	56
Tabel 4.3 Biaya Kualitas Sebagai Persentase dari Penjualan tahun 2008.....	60
Tabel 4.4 Biaya Kualitas Sebagai Persentase dari Penjualan tahun 2009.....	61
Tabel 4.5 Biaya Kualitas Sebagai Persentase dari Penjualan tahun 2010.....	62
Tabel 4.6 Total Biaya Tahun 2008 – 2010.....	67
Tabel 4.7 Total Biaya Tahun 2008 – 2010.....	68
Tabel 4.8 Persentase Peningkatan Profit.....	68

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Biaya Kualitas per Tahun .....	57
Grafik 4.2 Persentase Total Biaya Kualitas dari Penjualan .....	63
Grafik 4.3 Persentase Kategori Biaya Kualitas dari Penjualan .....	66



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Surat Ijin Penelitian.....	76
Lampiran B Foto Mesin Pendukung Aktivitas Produksi.....	77
Lampiran C Foto <i>Storage</i> Susu .....	78
Lampiran D Foto Peralatan Kerja <i>Tester</i> .....	79
Lampiran E Foto Pengambilan Sampel untuk Uji Laboratorium.....	81
Lampiran F Foto Sanitasi Peralatan Produksi.....	82