

ABSTRACT

Indonesia is a wide country with many population. In this condition, Indonesia need transportation which could carry many people with the affordable price. Train is the answer for requirement of the transportation. PT. Kereta Api Indonesia is the one and only organizer of the railways in Indonesia. PT. KAI as organizer in service bussiness need to notice quality of the service compared with profitability of the company. This research use secondary data which direct related with PT. KAI. Quality cost of PT. KAI classified by the characteristics of quality cost. That is prevention cost, appraisal cost, intern failure cost, and extern failure cost. The result from this research in PT. Kereta Api Indonesia is good enough for quality cost control. Quality cost control visible from extern failure cost is not signifikan compared by the profitability, is 0,02%. In another side, quality cost control visible from total quality cost have decreased from 2011 into 2012 and persentase of extern failure cost fixed 0,01% compare by profitability of the year. When quality cost in control have impact to increase of the quality and finally this company have some profit from it.

Key words: Quality, Quality Cost, Cost Control

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang luas dengan jumlah penduduk yang banyak. Tentunya perlu untuk memiliki alat transportasi yang dapat memuat banyak orang dengan harga yang terjangkau. Kereta api merupakan salah satu jawaban dari kebutuhan transportasi tersebut. PT. Kereta Api Indonesia merupakan pengelola perkeretaapian satu-satunya di Indonesia. PT. KAI sebagai pengelola usaha jasa perlu memperhatikan kualitas dari jasa yang akan dihasilkan dengan menggunakan perbandingan profitabilitas perusahaan. Penelitian ini dilakukan berdasarkan data sekunder yang berkaitan langsung dengan PT. KAI. Biaya kualitas yang dikeluarkan PT. KAI digolongkan terlebih dahulu sesuai dengan karakteristik biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Hasil dari studi kasus di PT. KAI sudah cukup baik dalam pengendalian biaya kualitas. Pengendalian biaya kualitas ini tercermin dalam biaya kegagalan eksternal yang sangat rendah dibandingkan dengan profit, yaitu 0,01%. Selain itu, pengendalian biaya kualitas tercermin dengan total biaya kualitas yang semakin menurun dari tahun 2011 sampai tahun 2012 dan persentase biaya kegagalan eksternal juga tetap 0,01% dibandingkan dengan profit tahun yang bersangkutan.

Kata Kunci: Kualitas, Biaya Kualitas, Pengendalian Biaya

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN 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 GRAFIK	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Pengendalian.....	7
2.1.1.1 Pengertian Pengendalian.....	7
2.1.1.2 Elemen Sistem Pengendalian.....	7
2.1.1.3 Proses Pengendalian.....	9
2.1.2 Biaya.....	10
2.1.2.1 Pengertian Biaya.....	10
2.1.2.2 Penggolongan Biaya.....	10
2.1.3 Kualitas.....	11
2.1.3.1 Pengertian Kualitas.....	11
2.1.3.2 Aspek Dasar Kualitas.....	12
2.1.4 Biaya Kualitas.....	13
2.1.4.1 Pengertian Biaya Kualitas.....	13
2.1.4.2 Penggolongan Biaya Kualitas.....	13
2.1.4.3 Sumber Data Biaya Kualitas.....	17
2.1.4.4 Tujuan Pelaporan Biaya Kualitas.....	17
2.1.5 Pengendalian Biaya.....	18
2.1.5.1 Langkah Pengendalian Biaya.....	18
2.1.5.2 Teknik Pengendalian Biaya.....	19
2.1.6 Pengendalian Biaya Kualitas.....	19
2.1.6.1 Tujuan Pengendalian Biaya Kualitas.....	19

2.1.7 Profitabilitas.....	20
2.1.7.1 Pengertian Profitabilitas.....	20
2.1.7.2 Perhitungan Profit.....	21
2.1.8 Hubungan Biaya Kualitas Dengan Profitabilitas.....	22
2.1.9 Jasa.....	23
2.1.9.1 Pengertian Jasa.....	23
2.1.9.2 Klasifikasi Jasa.....	23
2.1.9.3 Karakteristik Jasa.....	25
2.1.9.4 Kualitas Jasa.....	25
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 31
3.1 Objek Penelitian.....	31
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3.1 Jenis Data.....	47
3.3.2 Sumber Data.....	47
3.4 Jenis Penelitian.....	48
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 49
4.1 Hasil Penelitian	49
4.1.1 Gambaran Umum PT. Kereta Api Indonesia	49

4.1.1.1 Sejarah PT. Kereta Api Indonesia	49
4.1.1.2 Visi dan Misi PT. Kereta Api Indonesia	51
4.1.1.3 Nilai Utama PT. Kereta Api Indonesia	52
4.1.1.4 Logo Baru PT. Kereta Api Indonesia	53
4.1.2 Data Akuntansi	54
4.1.2.1 Data Penjualan dan Biaya	55
4.1.2.2 Data Biaya Kualitas	56
4.2 Pembahasan	58
4.2.1 Biaya Kualitas	58
4.2.1.1 Pengklasifikasian Biaya Kualitas	58
4.2.1.2 Analisis Biaya Kualitas	59
4.2.2 Analisis Peningkatan Profit	64
4.3 Peranan Pengendalian Biaya Kualitas Dalam Peningkatan Kualitas Untuk Profitabilitas Dalam Perusahaan Jasa PT. KAI ...	66
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN	68
5.1 Simpulan	68
5.2 Saran	70
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	74
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>)	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Sistem Pengendalian.....	8
Gambar 2 Rantai Profit Jasa.....	28
Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	29

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel I	Klasifikasi Jasa.....	24
Tabel II	Data Penjualan dan Biaya.....	55
Tabel III	Pencapaian Volume Angkutan.....	55
Tabel IV	Data Biaya Kualitas 2011-2012.....	57
Tabel V	Laporan Biaya Kualitas Tahun 2011.....	59
Tabel VI	Laporan Biaya Kualitas Tahun 2012.....	60
Tabel VII	Profit Tahun 2011 dan 2012.....	64
Tabel VIII	Persentase Peningkatan Profit.....	65

DAFTAR GRAFIK

		Halaman
Grafik I	Kontribusi Kategori Biaya Kualitas Tahun 2011.....	61
Grafik II	Kontribusi Kategori Biaya Kualitas Tahun 2012.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Struktur Organisasi PT. Kereta Api Indonesia	73
------------	--	----