

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Perusahaan jasa merupakan perusahaan yang tidak mudah untuk mengukur biaya kualitas yang dikeluarkan perusahaan. Hal ini tentunya disebabkan adanya kesulitan dalam pengukuran hasil dari kinerja jika dibandingkan dengan perusahaan manufaktur. PT. Kereta Api Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa terkemuka di Indonesia. Berikut adalah hasil analisis dari penelitian yang telah dilakukan, yaitu:

1. Penggolongan biaya kualitas, profitabilitas perusahaan sampai pada pengendalian biaya kualitas dalam perusahaan jasa PT. KAI. Pada perusahaan jasa PT. KAI terdapat penggolongan-penggolongan biaya kualitas sebagai berikut:

- 1) Biaya Pencegahan

- Biaya Pendidikan
- Biaya K3
- Biaya Asuransi
- Biaya Perawatan Sarana Perkeretaapian

- 2) Biaya Penilaian

- Biaya Rapat/Akomodasi/Perjalanan Dinas
- Biaya Litbang

- Biaya Pemeriksaan
- 3) Biaya Kegagalan Internal
- Biaya Perawatan Prasarana Perkeretaapian
  - Biaya Perawatan dan Operasi Prasarana Perkeretaapian
- 4) Biaya Kegagalan Eksternal
- Biaya Keterlambatan KA Penumpang
  - Biaya Keterlambatan KA Barang

Penggolongan biaya kualitas tersebut berdasarkan data *annual report* PT. Kereta Api Indonesia tahun 2011 dan tahun 2012.

2. Pengendalian biaya yang dilakukan oleh perusahaan cukup baik. Hal ini dapat tercermin dari hasil laporan biaya kualitas yang telah diolah oleh penulis. Biaya pencegahan yang memiliki nilai tertinggi dibanding komponen biaya lainnya, mengindikasikan PT. KAI cukup memperhatikan kualitas jasa yang akan diterima oleh konsumen. Sehingga, perlu ada pencegahan terlebih dahulu agar kualitas yang diberikan bagi konsumen dapat maksimal dan tidak mengecewakan.

Dengan adanya pengendalian biaya kualitas tersebut, maka dapat dikatakan wajar jika pendapatan yang diterima PT. KAI juga dapat terus meningkat. PT. KAI merupakan perusahaan jasa, maka kualitas dari pemberian jasa sangat diperhatikan. Dengan adanya pengendalian kualitas, kualitas yang diberikan kepada konsumen tetap baik tetapi biaya juga tidak melambung tinggi saat dibandingkan dengan total penjualan. Hal cermat inilah yang membuat

profitabilitas PT. Kereta Api Indonesia meningkat dan PT. KAI layak untuk mendapatkan penghargaan bergengsi sebagai BUMN Terbaik pada tahun 2012.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan di atas, maka penulis mengajukan beberapa saran yang dapat diterapkan oleh PT. KAI, yaitu:

1. Waktu merupakan hal yang perlu diperhatikan bagi perusahaan jasa yang bergerak dalam transportasi. Mulai pembenahan terus menerus agar keterlambatan terus menurun dan pada akhirnya dapat tepat waktu. Meskipun, jika dihitung biaya keterlambatan sangatlah kecil persentasenya tetapi adanya keterlambatan merupakan hal yang dapat memberikan citra yang buruk bagi PT. KAI.
2. Selain waktu dan keselamatan, yang perlu diperhatikan adalah kualitas pemberian jasanya. Memberikan pelatihan kepada para petugas kereta api yang lebih konkret sesuai dengan kejadian-kejadian yang mungkin terjadi dalam perjalanan menggunakan kereta api, agar para petugas pelayanan di kereta api dapat lebih cekatan, gesit dan memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi para pengguna jasa PT. Kereta Api Indonesia.
3. Pengendalian biaya kualitas yang dilakukan oleh PT. KAI sudah cukup baik tetapi pengendalian biaya kualitas perlu terus ditinjau agar jangan sampai biaya pencegahan tinggi tetapi hasilnya tidak sepadan dengan biaya yang dikeluarkan. Jadi, setiap poin yang ada pada biaya kualitas perlu diperhatikan juga outputnya

agar seimbang pengeluaran yang dikeluarkan dengan hasil yang diharapkan oleh PT. KAI.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan penulis memiliki beberapa penelitian, yaitu:

1. Penelitian berdasarkan data sekunder dan ilmu-ilmu dari beberapa literatur yang berhubungan dengan penelitian.
2. Penulis tidak dapat observasi lebih jauh di lapangan. Penulis hanya menggunakan fenomena-fenomena yang menjadi *gossip* miring bagi perusahaan.

Dengan adanya keterbatasan dalam penelitian tersebut penulis mohon maaf. Lebih baik penelitian yang dilakukan peneliti selanjutnya di masa akan datang dilakukan dengan langsung observasi ke kantor PT. Kereta Api Indonesia.