

ABSTRACT

The development of industry and business in general, lately turned to the policy of how a product can always satisfy customers. Nowadays, customers satisfaction is the company's main goal. Company as if competing to dominate the market, increase profits with customer satisfaction as a means of instrumentality. Speaking of satisfaction would be very closely related to quality. While the quality itself can be measured both quantitatively and non-quantitative. The cost of quality can be defined as the number of funds that were sacrificed to produce a quality product. Components used include the cost of quality prevention costs, appraisal costs, internal failure costs and external failure costs as the company's financial indicators of performance quality on productivity as measured by the level of company sales.

The results showed that the level of sales is influenced by the cost of quality. In 2007 the ratio of productivity by 27 times, in 2008 by 33 times, and in 2009 increase to 44 times. Companies must give significant attention to the allocation of these costs because of the results of research and is theoretically proved that quality costs incurred to produce a quality product, has a significant effect on improving productivity in the future.

Key words: quality costs, prevention costs, appraisal costs, internal failure costs, external failure costs, productivity, sales

ABSTRAK

Perkembangan dunia industri dan bisnis pada umumnya, akhir-akhir ini tertuju kepada kebijakan bagaimana suatu produk yang dihasilkan dapat senantiasa memuaskan pelanggannya. *Customer Satisfaction* merupakan tujuan utama perusahaan dewasa ini. Perusahaan seakan berlomba-lomba menguasai pasar, meningkatkan profit dengan kepuasan konsumen sebagai alat perantaranya. Berbicara mengenai kepuasan tentu akan sangat erat kaitannya dengan kualitas. Sementara kualitas itu sendiri dapat diukur baik secara kuantitatif maupun non kuantitatif. Biaya kualitas dapat diartikan sebagai sejumlah dana yang dikorbankan untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Komponen biaya kualitas yang digunakan meliputi biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal sebagai indikator finansial kinerja kualitas perusahaan terhadap produktivitas yang diukur melalui tingkat penjualan perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat penjualan cukup dipengaruhi oleh besarnya biaya kualitas. Pada tahun 2007 rasio produktivitas sebesar 27 kali, tahun 2008 sebesar 33 kali, dan tahun 2009 naik menjadi 44 kali. Perusahaan harus memberikan perhatian yang cukup besar terhadap pengalokasian biaya-biaya tersebut karena dari hasil penelitian dan secara teori membuktikan bahwa biaya kualitas yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, memiliki efek yang cukup besar terhadap peningkatan produktivitas dimasa yang akan datang.

Kata-kata kunci: biaya kualitas, biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, biaya kegagalan eksternal, produktivitas, penjualan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Sistematika Pembahasan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Pengertian Kualitas.....	8
2.2.2. Pengertian Biaya Kualitas.....	15
2.2.3. Kategori dan Elemen Biaya Kualitas.....	17
2.2.4. Pelaporan Biaya Kualitas.....	23
2.2.5. Pengendalian Biaya Kualitas.....	25
2.2.6. Analisis Data Biaya Kualitas.....	27
2.2.7. Pandangan atas Standar Kualitas.....	28

2.2.8. Pelaporan Informasi Biaya Kualitas.....	30
2.2.9. Hubungan antara Biaya Kualitas, Efisiensi, dan Produksi.....	31
2.3. Kerangka Berpikir.....	34
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 39
3.1. Pemilihan Objek Penelitian.....	39
3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.3. Teknik Analisis Data.....	41
3.4. Metode Penelitian.....	41
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 45
4.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	45
4.2. Pembahasan.....	55
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 78
5.1. Kesimpulan.....	78
5.2. Saran.....	79
 DAFTAR PUSTAKA.....	 81
LAMPIRAN.....	82
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Biaya Kualitas Tradisional.....	29
Gambar 2	Model Kontemporer TQC.....	30
Gambar 3	TQC Contribution to Profits The Generic.....	32
Gambar 4	Kerangka Pemikiran.....	38
Gambar 5	Struktur Organisasi.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Laporan Biaya Kualitas Berdasarkan Penjualan Bersih.....	61
Tabel 4.2	Laporan Produksi.....	64
Tabel 4.3	Laporan Produk Rusak Internal dan Eksternal.....	65
Tabel 4.4	Laporan Tren Biaya Kualitas Berdasarkan Penjualan Bersih (2008).....	68
Tabel 4.5	Laporan Tren Biaya Kualitas Berdasarkan Penjualan Bersih (2009).....	69
Tabel 4.6	Persentase Total Biaya Kualitas dan Rasio Produktivitas.....	73
Tabel 4.7	Persentase Biaya Kualitas Per Kategori dari Penjualan.....	75
Tabel 4.8	Persentase Biaya Kualitas Per Kategori dari Penjualan (Rupiah).....	76

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1	Laporan Produk Rusak.....	66
Grafik 4.2	Persentase Biaya Kualitas dari Penjualan.....	73
Grafik 4.3	Rasio Produktivitas.....	74
Grafik 4.4	Persentase Total Biaya Kualitas dari Penjualan.....	76
Grafik 4.5	Persentase Total Biaya Kualitas dari Penjualan (Rupiah).....	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Surat Pemberitahuan.....	82
------------	--------------------------	----