

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS

PADA RC CATERING DI TENGGARONG

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Ekonomi Akuntansi (S1)

Pada Program Studi Ekonomi Akuntansi

Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

CHIA INTAMI AJAKO

NPM: 16 04 22877

Fakultas Bisnis dan Ekonomika

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

YOGYAKARTA

OKTOBER 2021

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS

PADA RC CATERING DI TENGGARONG



Disusun oleh:

Chia Intami Ajako

NPM: 16 04 22877

Telah dibaca dan disetujui oleh

Pembimbing



Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt., CA.

25 Agustus 2021



SURAT KETERANGAN

No. 046/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Jumat, 10 Desember 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Dr. Anastasia Susty A, M.Si., Akt., CA., CIIQA., AMA., CRP. (Ketua Penguji)
2. Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA., Akt., CA., AMA. (Anggota)
3. Sang Ayu Putu PG, SE. M.Acc., Ak., CA., AMA. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Chia Intami Ajako
NPM : 160422877

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Chia Intami Ajakov telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Alamat

Kampus III Gedung Bonaventura
Jalan Babarsari 43 Yogyakarta 55281

URL

<https://fbe.uajy.ac.id>

Kontak

Telepon : +62-274-487711 ext. 3120, 3127
Fax : +62-274-485227
Surel : fbe@uajy.ac.id



PERNYATAAN

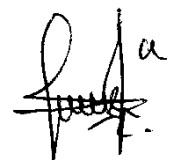
Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“ ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA RC CATERING DI TENGGARONG”**

Merupakan hasil karya sendiri. Baik pernyataan, ide, kutipan secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari ide atau tulisan orang lain, dinyatakan secara tertulis di skripsi ini dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi, baik sebagian maupun keseluruhan dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Tenggarong, 11 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Chia Intami Ajako

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Efektivitas Biaya Kualitas pada RC Catering di Tenggarong” dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik atas berkat doa dan dukungan dari berbagai Pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa bersyukur dan hormat, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, kesehatan, kekuatan, kesabaran, serta selalu menyertai di setiap langkah dalam hidup.
2. Ayah dan Ibu yang selalu mendorong penulis untuk menyelesaikan studi dengan baik, mendengarkan keluh kesah penulis dan juga saudara yang selalu memberikan dorongan, motivasi, nasihat, dan semangat untuk segera menyelesaikan skripsi ini
3. Ibu Ch. Wiwik Sunarmi, Dra., MSA., Akt., CA, selaku dosen pembimbing penulis yang senantiasa membimbing dalam pengerjaan skripsi ini dan selalu memberikan arahan dan penjelasan yang sangat baik
4. Bapak Rizky dan Ibu Sulastri selaku pemilik RC *Catering* yang bersedia untuk menjadi objek penelitian penulis dan selalu menyediakan waktu untuk

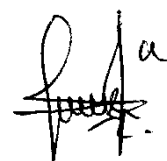
diwawancara oleh penulis dan juga telah sabar dalam membantu pengambilan data untuk penyelesaian skripsi ini

5. Kepada Riel Toding terima kasih banyak penulis ucapkan untuk semua waktunya yang tidak pernah bosan memberi dukungan, motivasi, nasihat, serta membantu penulis dari semester 1 hingga penelitian ini selesai dengan baik.
6. Tessa dan Agnes selaku teman perkuliahan yang memberikan motivasi dan semangat hingga akhir masa perkuliahan.
7. Saudara terkasih yang berada di Tenggarong yang selalu memberi arahan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih untuk semua dukungan yang diberikan kepada penulis selama ini

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran atas skripsi ini yang bersifat membangun. Penulis juga mengucapkan mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam pengetikan maupun tata bahasa yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini.

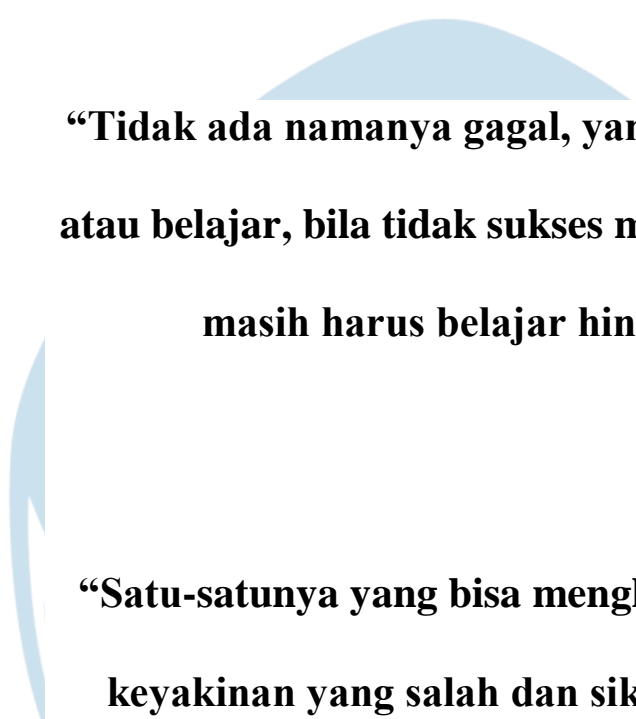
Tenggarong, 11 Oktober 2021

Penulis,



Chia Intami Ajako

Motto



“Tidak ada namanya gagal, yang ada hanya sukses atau belajar, bila tidak sukses maka itu artinya kita masih harus belajar hingga sukses.”

“Satu-satunya yang bisa menghalangi kita adalah keyakinan yang salah dan sikap yang negatif.”

(Tung Desem Waringin)

DAFTAR ISI

ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS	i
HALAMAN PERSETUJUAN	i
PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
Motto	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS	x
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat penelitian	5
1.5. Batasan Masalah	6
1.6. Metode Penelitian	6
1.6.1. Jenis Penelitian	6
1.6.2. Objek Penelitian	6

1.6.3.	Jenis Data.....	7
1.6.4.	Metode Pengumpulan Data.....	7
1.6.5.	Analisis data.....	8
1.7.	Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
2.1.	Kualitas	10
2.1.1	Pengertian Kualitas.....	10
2.1.2.	Jenis Kualitas.....	10
2.1.3.	Dimensi Kualitas	11
2.2.	Biaya Kualitas	12
2.2.1.	Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas	12
2.2.2.	Laporan Biaya Kualitas.....	14
2.2.3.	Distribusi Biaya Kualitas.....	15
2.2.4.	Penggunaan Informasi Biaya Kualitas.....	17
BAB III	19
3.1.	Sejarah Perusahaan.....	19
3.2.	Struktur Organisasi.....	20
3.3.	Kegiatan Usaha dan Pengupahan	25
3.4.	Aktivitas Kualitas	27
BAB IV	31

4.1. Klasifikasi Aktivitas Kualitas dalam Elemen Biaya Kualitas	31
4.1.1. Biaya Pencegahan	31
4.1.2. Biaya Penilaian	33
4.1.3. Biaya Kegagalan Internal.....	35
4.1.4. Biaya Kegagalan Eksternal	36
4.2. Mengukur Komposisi Setiap Elemen Biaya Kualitas	37
4.3. Total dari Elemen Biaya Kualitas.....	38
4.4. Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas	38
4.5. Implikasi Managerial.....	40
BAB V.....	41
5.1. Kesimpulan	41
5.2. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan pada RF Catering tahun 2017-2019	4
Tabel 2. 1 Laporan biaya kualitas	14
Tabel 3. 1 Jumlah Pelatihan Karyawan	27
Tabel 4. 1 Jenis dan Peserta Pelatihan	32
Tabel 4. 2 Biaya Pelatihan Karyawan	32
Tabel 4. 3 Biaya perawatan dan perbaikan peralatan produksi.....	33
Tabel 4. 4 Inspeksi Bahan Baku.....	34
Tabel 4. 5 Pengawasan saat mengelola bahan makanan dan minuman	34
Tabel 4. 6 Biaya Bahan Sayuran dan Buah yang dibuang karena Busuk	35
Tabel 4. 7 Jumlah Keluhan Pelanggan.....	36
Tabel 4. 8 Biaya Penanganan Keluhan Pelanggan.....	36
Tabel 4. 9 Komposisi Elemen Biaya Kualitas	37
Tabel 4. 10 Total Elemen Biaya Kualitas Tahun 2017-2019.....	38
Tabel 4. 11 Analisis Efektivitas Biaya Kualitas.....	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas.....	16
Gambar 2. 2 Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas.....	17
Gambar 3. 1 Bagan Struktur Organisasi RC Catering	21
Gambar 3. 2 Proses Pengolahan Makanan dan minuman	26



**ANALISIS EFEKTIVITAS BIAYA KUALITAS
PADA RC CATERING DI TENGGARONG**

Disusun oleh:

Chia Intami Ajako

NPM: 16 04 22877

Pembimbing:

Ch. Wiwik Sunarni, Dra., MSA., Akt., CA.

Abstrak

Persaingan dalam dunia usaha mendorong pelaku usaha untuk menghasilkan produk yang berkualitas. Dalam meningkatkan kualitas, RC Catering melakukan berbagai macam aktivitas kualitas untuk meningkatkan pelayanan dan jumlah pelanggan pada catering tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah biaya kualitas pada RC Catering pada tahun 2018-2019 sudah efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan dari metode penelitian tersebut, maka hasil analisis pada bab IV menunjukkan bahwa biaya kualitas pada RC Catering tidak efektif dikarenakan biaya kegagalan masih mengalami kenaikan.

Kata kunci: kualitas, biaya kualitas, efektivitas