



MANAGEMENT ACCOUNTING

 PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR	11 JAN 2007
Surat Keputusan	2227/EA/Hd.1/2007
Isi	Rf 658.1511 C/15 DC
Sekolah/Departemen	

 PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR	
---	--

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS
PADA *SERVICE DEPARTMENT* DEALER KAWASAKI
“PRAKASA MOTOR”**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

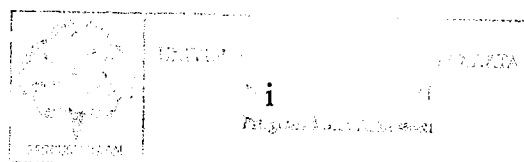
Cindy Charissa

NPM : 02 04 13854

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

FEBRUARI, 2006



SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA
KUALITAS PADA *SERVICE DEPARTMENT* DEALER
KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”**

Disusun oleh :

Cindy Charissa

NPM : 02 04 13854

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Heribertus Andre Purwanugraha, SE., MBA

Tanggal 16 Januari 2006

PERNYATAAN

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

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA
*SERVICE DEPARTMENT DEALER KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”***

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

Yogyakarta, 16 Januari 2006

Yang menyatakan



Cindy Charissa

SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA
SERVICE DEPARTMENT DEALER KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Cindy Charissa

NPM : 02 04 13854

**Telah dipertahankan di depan panitia penguji pada tanggal 10 Februari 2006
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) pada Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji

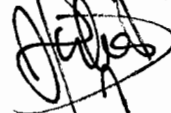


L. Suparwoto, Drs., M.SC.,AKT

Anggota Panitia Penguji



Pratiwi Budiharta, SE., MSA., AKT



H. Andre Puwanugraha, SE., MBA

Yogyakarta, 10 Februari 2006

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



R. Maryatmo, DR., MA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul “Analisis Efektivitas Pengendalian Biaya Kualitas pada *Service Department Dealer* Kawasaki “Prakasa Motor””. Dalam penulisan skripsi ini, penulis juga menerima bantuan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Seluruh staf Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan banyak ilmu, bantuan dan pengalaman berharga bagi penulis
2. Bapak H. Andre Purwanugraha, SE., MBA selaku dosen pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama proses penulisan skripsi ini.
3. Bapak Budiyanto beserta seluruh staf Dealer Kawasaki “Prakasa Motor” atas kesediaan, keramahan, kesabaran, dan bantuannya sehingga penulis dapat memperoleh data-data yang dibutuhkan.
4. Mom dan Dad yang selalu memberikan dukungan, doa, motivasi dan menjadi sumber inspirasi sehingga penulis tetap bersemangat dan dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Kedua adikku yang nakal,; terima kasih buat gangguannya yang cukup kreatif.
6. Keluarga besar Tan yang terus memberikan dukungan dan perhatian pada penulis.
7. KK yang terus memasok salah satu sumber motivasi penulis.

8. Teman-teman bimbingan yang senasib dan sepenenderitaan yang terus saling memberikan motivasi; Imel, Dewi O., Debora, Julia, Moniq.
9. Pank2 yang masih mau mendengar keluh kesah dan membantu mencarikan jalan keluar apabila penulis mengalami masalah dalam penulisan skripsi.
10. Seluruh teman-teman yang selama ini terus membantu, mendukung dan memberikan motivasi pada penulis yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan karena penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna maka kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan.

Yogyakarta, 16 Januari 2005

Penulis



Skripsi ini dipersembahkan untuk :

- Tuhan Yang Maha Esa
- Cindy Charissa
- Mom & Dad

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
INTISARI	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	
I.1. Latar Belakang Masalah	1
I.2. Rumusan Masalah	4
I.3. Batasan Masalah	4
I.4. Tujuan Penelitian	5
I.5. Manfaat Penelitian	5
I.6. Metode Penelitian	5
I.7. Sistematika Penulisan	7

BAB II : PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS

II.1. Kualitas	9
II.1.1. Definisi Kualitas	9
II.1.2. Jenis-jenis Kualitas	10
II.1.3. Dimensi Kualitas.....	10
II.1.4. Unsur-unsur Kualitas	13
II.1.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas	14
II.2. Biaya Kualitas	17
II.2.1. Pengertian dan Klasifikasi Biaya Kualitas	17
II.2.2. Informasi Biaya Kualitas	23
II.2.3. Laporan Biaya Kualitas	24
II.2.4. Pengendalian Biaya Kualitas.....	26
II.2.5. Distribusi Biaya Kualitas	27
II.3. Pengendalian Kualitas pada Perusahaan Jasa	29

BAB III : GAMBARAN UMUM DEALER KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”

III.1. Profil Perusahaan	31
III.2. Kedudukan Perusahaan	33
III.3. Produk dan Jasa	33
III.3.1. Produk	33
III.3.2. Jasa	36
III.4. Personalia	43
III.5. Aktivitas Kualitas Perusahaan	46

III.5. Aktivitas Kualitas Perusahaan 46

III.6. Pengendalian Biaya Kualitas Perusahaan50

BAB IV : HASIL PENELITIAN

IV.1. Identifikasi Aktivitas Kualitas dan Biaya Aktivitas Kualitas...53

IV.2. Klasifikasi Aktivitas Kualitas Dalam Elemen Biaya Kualitas..56

IV.3. Laporan Biaya Kualitas57

IV.4. Penilaian Efektivitas Biaya Kualitas59

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan63

V.2. Saran 63

DAFTAR PUSTAKA67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pandangan Tradisional Distribusi Biaya Kualitas Optimal	27
Gambar 2.2. Pandangan Kontemporer Distribusi Biaya Kualitas Optimal	28
Gambar 3.1. Struktur Organisasi Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”	44
Gambar 4.1. Biaya Kualitas <i>Service Department</i> Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”	60

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Laporan Biaya Kualitas	25
Tabel 4.1. Aktivitas Kualitas dan Biaya Aktivitas Kualitas pada <i>Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”</i> tahun 2004	55
Tabel 4.2. Aktivitas Kualitas dan Biaya Aktivitas Kualitas pada <i>Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”</i> tahun 2005	55
Tabel 4.3. Laporan Biaya Kualitas <i>Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”</i>	58
Tabel 4.4. Biaya Kualitas <i>Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”</i>	60
Tabel 4.5. Biaya Kualitas <i>Service Department Dealer Kawasaki “Prakasa Motor”</i>	60

ANALISIS EFEKTIVITAS PENGENDALIAN BIAYA KUALITAS PADA SERVICE DEPARTMENT DEALER KAWASAKI “PRAKASA MOTOR”

Disusun oleh :

Cindy Charissa

NPM : 02 04 13854

Pembimbing Utama

H. Andre Purwanugraha, SE., MBA

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk memantau perkembangan komposisi biaya kualitas pada *Service Department Dealer* Kawasaki “Prakasa Motor” dalam usaha mencapai tingkat kualitas yang efektif sekaligus menilai efektivitas pengendalian kualitas perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan wawancara dan pengamatan langsung. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan tradisional; yaitu pengendalian dikatakan efektif apabila penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pengendalian.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa selama ini pengendalian biaya kualitas yang dimiliki oleh perusahaan masih belum efektif. Peningkatan biaya pengendalian biasanya disertai oleh peningkatan biaya kegagalan. Hal ini terjadi karena aktivitas *training* yang dilakukan oleh perusahaan masih belum memadai dan jumlah peralatan yang tidak sesuai dengan jumlah mekanik. Selain itu, perusahaan masih belum memiliki laporan biaya kualitas sehingga ketidakefektifan tidak dapat segera diketahui.

Laporan biaya kualitas yang sebaiknya dimiliki oleh perusahaan adalah laporan biaya kualitas yang membagi biaya kualitas ke dalam empat komponen biaya kualitas; biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dan membuat persentase masing-masing elemen biaya kualitas dengan penjualan dan biaya kualitas secara total dengan penjualan. Pembuatan laporan biaya kualitas dengan membagi ke dalam elemen-elemen biaya kualitas dan persentase terhadap penjualan berguna untuk mendeteksi, mengidentifikasi, dan evaluasi terhadap masalah kualitas sehingga masalah yang terjadi dapat segera diatasi. Selain itu laporan biaya kualitas dapat dijadikan sebagai suatu instrumen dalam menentukan target perusahaan sekaligus sebagai instrumen penilai pencapaian target.

Kata kunci: efektivitas, pengendalian, biaya kualitas, laporan biaya kualitas