

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **V.1. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa biaya kualitas yang selama ini dimiliki oleh perusahaan masih belum efektif. Peningkatan biaya kegagalan lebih besar dibandingkan peningkatan biaya pengendalian. Kecenderungan yang terjadi selama tahun 2004 dan 2005 adalah terjadinya peningkatan persentase biaya pengendalian, biaya kegagalan dan biaya kualitas secara total. Selain itu komposisi biaya kualitas didominasi oleh biaya kegagalan yaitu 5,62% pada tahun 2004 dari total biaya kualitas 7,44% dan 6,15% pada tahun 2005 dari total biaya kualitas 7,91%. Biaya pengendalian hanya mendapatkan bagian yang kecil yaitu 1,82% pada tahun 2004 dan 1,76% pada tahun 2005. Rendahnya biaya pengendalian apabila dibandingkan dengan biaya kegagalan menunjukkan kurangnya perhatian terhadap aktivitas pencegahan dan penilaian dan pengendalian kualitas perusahaan masih belum optimal sehingga menyebabkan tingginya kegagalan.

#### **V.2. Saran**

Perusahaan masih belum memiliki laporan biaya kualitas dan pengendalian biaya kualitas yang selama ini terjadi dalam perusahaan masih belum efektif merupakan suatu petunjuk bahwa perusahaan masih harus

berusaha meningkatkan kualitas *service*-nya. Hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian terhadap kualitas sumber daya manusia dan peralatan.

Oleh sebab itu, perusahaan sebaiknya :

1. Membuat laporan biaya kualitas

Perusahaan seharusnya memiliki laporan biaya kualitas yang mengelompokkan biaya kualitas dalam empat komponen biaya kualitas 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 fungsi deteksi, identifikasi, 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. Selain itu perusahaan dapat memberikan pelatihan tentang pembuatan laporan biaya kualitas terhadap bagian administrasi dan meminta bagian administrasi untuk membuat laporan biaya kualitas.

2. Penyediaan peralatan yang memadai

Selama ini perusahaan telah menyediakan peralatan yang modern namun sayangnya jumlahnya tidak memadai. *Tool kit* yang jumlahnya tidak sesuai dengan jumlah mekanik menyebabkan para mekanik harus saling meminjam pada saat sedang bekerja. Hal ini menyebabkan waktu *service* menjadi lebih lama dan konsentrasi mekanik akan menurun. Lamanya

waktu *service* akan berdampak pada jumlah motor yang dapat di-*service* dan pada akhirnya akan berdampak pada pendapatan *service*. Menurunnya konsentrasi mekanik akan berdampak pada kualitas *service* yang diberikan pada konsumen.

3. Melakukan *training* bagi para mekanik

Perusahaan sebaiknya memiliki program untuk memberikan *training* bagi para mekaniknya. Selama ini perusahaan hanya bergantung pada *training* yang diberikan oleh PT. KMI dan belum pernah memberikan *training* pada para mekaniknya.

4. Melakukan evaluasi secara berkala

Pimpinan harus melakukan evaluasi secara berkala pada semua pihak; baik konsumen maupun perusahaan. Evaluasi konsumen berguna untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap *service* yang selama ini telah diberikan, keinginan konsumen, kekurangan-kekurangan yang ada, dan saran-saran dari konsumen. Evaluasi dengan seluruh bagian dalam perusahaan berguna untuk mengkomunikasikan hasil evaluasi dengan konsumen supaya kekurangan-kekurangan yang ada dapat diperbaiki, memahami permasalahan yang selama ini terjadi di lapangan yang menjadi penyebab perusahaan kesulitan dalam memenuhi keinginan konsumen sehingga dapat mencari solusinya dan sekaligus menilai kinerja perusahaan. Selain itu, evaluasi terhadap bagian-bagian dalam perusahaan berguna untuk memberikan kesadaran bahwa tanggung jawab kualitas merupakan tanggung jawab seluruh bagian dan bukan masing-masing

bagian secara individu karena masing-masing bagian akan saling mempengaruhi dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan dan memelihara kualitas. Selain itu, kesadaran akan tanggung jawab kualitas juga akan berdampak pada tingginya motivasi karyawan.



**DAFTAR PUSTAKA**

Feigenbaum, A.V, 1989, *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi Ketiga, Erlangga, Jakarta.

Hansen, Don R. and Mowen, Maryanne M., 1997, *Management Accounting*, Fourth Edition, South Western Collage Publishing. Cincinnati, Ohio

Ishikawa, Kaoru, 1992, *Pengendalian Mutu Terpadu*, PT Remaja Rasdakarya, Bandung.

Juran, J.M., 1995, *Merancang Mutu*, Edisi 1, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta.

Mizuno, Shigeru, 1994, *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh*, PT Pustaka Binaman Pressindo, Jakarta

Stebbing, Lionel, 1990, *Quality Management in The Service Industry*, Ellis Horword Limited, England

Supriyono, 1994, *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*, BPFE, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia , 1996, *Total Quality Management*, Andy Offset, Yogyakarta.

## PRAKASA MOTOR

Jl. Bhayangkara No. 7 Wonosobo 56311

Telephone : (0286) 321736, Fax : (0286) 323954

### SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Budiyanto

Alamat : Jl. Bhayangkara no. 7 Wonosobo

Jabatan : Pimpinan

Menyatakan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Cindy Charissa

No. Mhs : 02 04 13854

Jurusan : Akuntansi

PT/Universitas: Universitas Atmajaya Yogyakarta

Benar-benar telah mengadakan penelitian untuk penyusunan skripsi di Dealer Kawasaki "Prakasa Motor" Wonosobo dengan judul: "Analisis Efektifitas Pengendalian Biaya Kualitas pada Service Department Dealer Kawasaki "Prakasa Motor"

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan sebagaimana mestinya.

Wonosobo, 5 November 2005

