

## ABSTRAK

### DAMPAK PENERAPAN ISO 9001: 2000 TERHADAP BIAYA KUALITAS DAN PENJUALAN

Studi Kasus pada PT. Sarasabhumi Indosejati

C. Tri Hastin Herwanti  
Universitas Sanata Dharma  
Yogyakarta  
2004

Kualitas merupakan salah satu elemen penting dalam memenangkan persaingan di era globalisasi. Pengelolaan kualitas atas hasil produksi barang dan jasa yang diterima konsumen secara global haruslah mempunyai standarisasi yang sama. Standarisasi dalam pengelolaan kualitas itu bernama ISO, yang dikeluarkan oleh The International Organization of Standardization.

Penelitian, yang dilakukan di PT Sarasabhumi Indosejati, bertujuan untuk melihat dampak sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2000 terhadap tingkat kualitas produk, biaya kualitas dan penjualan yang dapat dilihat dari *trend* biaya kualitas, dan pengelolaan kualitas. Jenis penelitian adalah studi kasus. Data dikumpulkan dengan metode dokumentasi dan wawancara. Analisis yang dilakukan adalah analisis deskriptif atas grafik dan hasil perhitungan sesuai teori biaya kualitas.

Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah (1) tingkat kualitas produk, yang ditunjukkan dengan persentase produk cacat, pada saat sebelum dan sesudah penerapan ISO 9001:2000 menunjukkan hasil yang berbeda yaitu terjadinya penurunan prosentase produk cacat dengan diterapkannya ISO 9001:2000. Hal ini berarti juga bahwa tingkat kualitas produk mengalami peningkatan dengan diterapkannya ISO 9001:2000. (2) Trend biaya kualitas, yang ditunjukkan dengan persentase biaya kualitas terhadap penjualan, pada masa sebelum dan sesudah penerapan menunjukkan kecenderungan yang terus menurun dan sesuai dengan target yang ditetapkan, sebesar 3%. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan ISO 9001:2000 berdampak terhadap menurunnya biaya kualitas dan meningkatnya penjualan. (3) Kecenderungan menurunnya persentase biaya kualitas terhadap penjualan dari masa sebelum hingga sesudah penerapan ISO 9001:2000, juga menunjukkan semakin baiknya pengelolaan kualitas produk dengan tercapainya target 2,5% sesuai standar yang ditetapkan secara internasional.

## **ABSTRACT**

### **THE INFLUENCE OF ISO 9001: 2000 IMPLEMENTATION ON QUALITY COST AND SELLING**

**Case Study at PT. Sarasabhumi Indosejati**

C. Tri Hastin Herwanti  
Sanata Dharma University  
Yogyakarta  
2004

The goals of this research were to know: (1) the impact of ISO 9001: 2000 implementation on product's quality. (2) The impact of ISO 9001: 2000 implementation on quality cost and selling that can be seen from the trend of quality cost. (3) The impact of ISO 9001: 2000 implementation on quality management.

The kind of this research is case study. The data were collected by documentation and interview methods. The analysis used was descriptive analysis on the graph and calculation result according to quality cost theory.

The result that were found from this research were (1) the product's quality that was showed by defect product percentage, before and after the ISO 9001: 2000 implementation show different result that is there was decreasing percentage of defect product with the implementation of ISO 9001: 2000. In this case, with ISO 9001: 2000 implementation there was also quality increase. (2) Trend of quality cost, that was showed by the percentage quality cost on selling, before and after the ISO 9001: 2000 implementation show the tendency to decrease and was suitable to target that was 3%. This meant that the usage of ISO 9001: 2000 had impact on quality cost reduction and selling increase. (3) The tendency of quality cost percentage reduction on selling before and after the usage of ISO 9001: 2000, also show the improvement on product's quality management with achievement of the target 2,5% which was suitable to international standard.