

**ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS
TERHADAP PENJUALAN**

Studi Kasus pada PT Java Gloves Perdana Yogyakarta

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

Riana Dini Novianti

NIM : 052114146

PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2010

**ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS
TERHADAP PENJUALAN**

Studi Kasus pada PT Java Gloves Perdana Yogyakarta

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akuntansi**



Oleh :

Riana Dini Novianti

NIM : 052114146

PROGRAM STUDI AKUNTANSI JURUSAN AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS SANATA DHARMA

YOGYAKARTA

2010

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS
TERHADAP PENJUALAN

Studi Kasus pada PT. Java Gloves Perdana Yogyakarta

Oleh :

Riana Dini Novianti

NIM : 052114146



Telah Disetujui oleh :

Pembimbing

Drs. Edi Kustanto, M.M

Tanggal : 7 November 2010

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS
TERHADAP PENJUALAN

Studi Kasus pada PT. Java Gloves Perdana Yogyakarta

Dipersiapkan dan ditulis oleh:

Riana Dini Novianti

NIM: 052114146

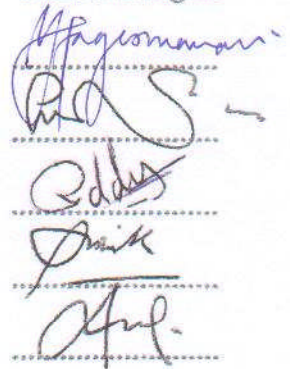
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 30 November 2010
dan dinyatakan memenuhi syarat

Susunan Dewan Penguji

Nama Lengkap

Ketua : Dra. YFM. Gien Agustinawansari, M.M., Akt
Sekretaris : Lisia Apriani, S.E., M.Si., Akt., QIA
Anggota : Drs. Edi Kustanto, M.M
Anggota : Dr. Fr. Ninik Yudianti, M.Acc., QIA
Anggota : A. Diksa Kuntara, S.E., MFA., QIA

Tanda Tangan



Yogyakarta, 30 November 2010

Fakultas Ekonomi

Universitas Sanata Dharma

Dekan




Drs. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA

HALAMAN PERSEMBAHAN

*”Dasar dari segala sesuatu adalah kasih.
Hanya kasihlah yang sanggup bertahan karena kasih tidak
berkesudahan; kasih tidak pernah gagal”*

*”Bersyukurlah untuk setiap tantangan baru
karena itulah yang akan
membangun kekuatan dan karaktermu”*

*”Memberikan yang terbaik untuk orang-orang yang kita cintai
Itulah indahnya hidup”*

Skripsi ini aku persembahkan untuk :

- 1. Tuhan Yesus Kristus*
- 2. Papa dan Mama Tercinta*
- 3. Kakakku (Echaterina) dan Bulek Ririn*
- 4. Sahabat – sahabatku yang baik :*

Kim, Adri, Angel, Achy, Merry, Yosef,

Riri, Fafa, Yen-yen, Hanung, Tika,

Lisa, Tina, Asty, Riska, Harvy, Indah,

Jury, Made, Anggres, Bunga, Ocha.

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya mahasiswa Universitas Sanata Dharma:

Nama : Riana Dini Novianti

Nomor Mahasiswa : 052114146

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan kepada Perpustakaan Universitas Sanata Dharma karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Total Biaya Kualitas Terhadap Penjualan (Studi Kasus di PT Java Gloves Perdana Yogyakarta).

Dengan demikian saya memberikan kepada Universitas Sanata Dharma hak untuk menyimpan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya maupun memberikan royalti kepada saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Yogyakarta

Pada tanggal 20 desember 2010

Yang menyatakan



(Riana Dini Novianti)



UNIVERSITAS SANATA DHARMA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI-PROGRAM STUDI AKUNTANSI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

"ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS TERHADAP PENJUALAN". Studi kasus pada PT Java Gloves Perdana Yogyakarta. Dan dimajukan untuk di uji pada tanggal 30 November 2010 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini tidak memuat karya atau bagian karya orang lain, kecuali yang telah disebutkan dalam kutipan dan daftar pustaka, sebagaimana layaknya karya ilmiah.

Yogyakarta, 30 – 10 – 2010

Yang membuat pernyataan

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Riana Dini Novianti".

Riana Dini Novianti

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **”Analisis Pengaruh Total Biaya Kualitas Terhadap Penjualan”**. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta.

Proses penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik karena banyak mendapatkan bimbingan, bantuan, dan arahan dari berbagai pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs. YP. Supardiyono, M.Si., Akt., QIA sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma.
2. Drs. Yusef Widya Karsana, M.Si, Akt, QIA sebagai Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Sanata Dharma.
3. Drs. Edi Kustanto, M.M sebagai dosen pembimbing dan dosen MPT yang dengan sabar senantiasa memberikan bimbingan, saran, serta arahan agar penulis dapat memahami skripsi ini, dan terima kasih juga atas waktu yang telah disediakan.
4. M. Trisnawati R, S.E., M.Si., Akt., QIA sebagai dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan masukan dan pengarahan kepada penulis.

5. Seluruh dosen dan karyawan FE USD atas segala bimbingan selama di bangku kuliah.
6. Pimpinan, seluruh staf dan karyawan PT Java Gloves Perdana yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian, dan membantu menyediakan data yang diperlukan.
7. Papa dan Mamaku tercinta yang dengan sabar menanti kelulusanku, terimakasih atas doa dan semangat yang selalu menyertai selama saya menuntut ilmu.
8. Kakakku (Echaterina) dan saudaraku (bulek Ririn) yang selalu memberikan perhatian, semangat dan mendoakan penulis.
9. Sahabat – sahabatku yang baik : Angel, Achy, Kim, Adry, Merry, Yosef, Riri, Fafa, Yen-yen, Tika, Lisa, Tina, Asty, Ayiks, Riska, Anggres, Bobby, Bunga, Jury, Indah, Hanung, Made, Ocha, Siska, Josh, Mas Ifan. yang selalu setia menemani, membantu, mendoakan, dan memberikan semangat kepada penulis.
10. Teman-teman MPT : Muty, Renta, Topan, Tya, Yuge, Kresna, Berta, Cindy, terima kasih telah memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua teman-teman Akuntansi seangkatan 2005, teman-teman KKP, teman-teman kos.
12. Semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

13. Yogyakarta sebagai kota pelajar dan budaya, terima kasih atas semua suka dan duka, serta kenangan, yang telah menjadikan aku seperti sekarang ini.

Semoga segala bentuk dukungan, doa, dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat rahmat dan balasan, serta diberkati oleh Tuhan Yesus Kristus. Amin. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhirnya harapan dari penulis, semoga skripsi ini dapat berguna bagi pembaca, semua pihak, dan dapat dijadikan sebagai bahan kajian lebih lanjut.

Penulis

(Riana Dini Novianti)

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK.....	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Kualitas	6
1. Pengertian Kualitas	6
2. Pentingnya Kualitas	9

3. Kaitan antara Kualitas, Volume Penjualan, dan Kinerja	
Perusahaan.....	11
4. Dimensi Kualitas	13
5. Pemilihan Standar Kualitas	14
6. Tokoh-tokoh yang Berperan Dalam Konsep Kualitas	15
B. Biaya Kualitas	18
1. Pengertian Biaya Kualitas	18
2. Alasan Diperhatikannya Biaya Kualitas	19
3. Komponen Biaya Kualitas	
a. Biaya Pengendalian	20
b. Biaya Penilaian	21
c. Biaya Kegagalan Pengendalian	22
4. Pengukuran Biaya Kualitas.....	23
C. Pandangan Biaya Kualitas	26
1. Pandangan Tradisional	26
2. Pandangan Kontemporer.....	28
D. Perilaku Masing-masing Biaya Kualitas	29
E. Pelaporan Biaya Kualitas.....	30
F. Analisis <i>Trend</i> Biaya Kualitas.....	32
G. Penjualan	35
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Penelitian	38

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
1. Lokasi Penelitian	38
2. Waktu Penelitian	38
C. Subyek dan Obyek Penelitian	38
1. Subyek Penelitian	38
2. Obyek Penelitian	38
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Data yang Dicari	39
F. Teknik Analisis Data	39
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	45
A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan	45
B. Struktur Organisasi.....	45
C. Personalia	52
D. Produksi	54
BAB V ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	55
A. Deskripsi Data.....	55
B. Identifikasi Komponen-komponen Biaya yang Dikategorikan sebagai Biaya Pembentuk Biaya Kualitas	55
C. Komponen Biaya Kualitas	65
D. Data Penjualan	69
E. Analisis Data dan Pembahasan	69

1. Menghitung Komposisi Biaya Kualitas	69
2. <i>Trend</i> Biaya Kualitas Terhadap Penjualan.....	75
3. Analisis Regresi	81
BAB VI PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	86
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel	2.1	Laporan Biaya Kualitas 32
Tabel	2.2	Laporan Trend Biaya Kualitas 34
Tabel	5.1	Biaya Pencegahan Tahun 2005-2009 65
Tabel	5.2	Biaya Penilaian Tahun 2005-2009 66
Tabel	5.3	Biaya Kegagalan Internal Tahun 2005-2009 66
Tabel	5.4	Biaya Kegagalan Eksternal Tahun 2005-2009 68
Tabel	5.5	Data Penjualan Tahun 2005-2009 69
Tabel	5.6	Biaya Kualitas Tahun 2005-2009 70
Tabel	5.7	Persentase Masing-masing Biaya Kualitas terhadap Total Biaya Kualitas..... 71
Tabel	5.8	Persentase Biaya Kualitas terhadap Penjualan..... 76
Tabel	5.9	Persentase Biaya Pencegahan terhadap Total Penjualan..... 77
Tabel	5.10	Persentase Biaya Penilaian terhadap Total Penjualan..... 78
Tabel	5.11	Persentase Biaya Kegagalan Internal terhadap Total Penjualan..... 79
Tabel	5.12	Persentase Biaya Kegagalan Eksternal terhadap Total Penjualan..... 80

Tabel	5.13	Biaya Kualitas dan Penjualan	81
Tabel	5.14	Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan	81

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1	Kaitan Kualitas dan Volume Penjualan 11
Gambar 2.2	TQC Metodologi Key Links 12
Gambar 2.3	Fungsi kerugian kualitas Taguchi 24
Gambar 2.4	Pandangan AQL (Acceptable Quality Level) 27
Gambar 2.5	Pandangan Kontemporer 29
Gambar 4.1	Bagan Struktur Organisasi 47
Gambar 5.1	Grafik Persentase Biaya Pencegahan Terhadap Biaya Kualitas..... 72
Gambar 5.2	Grafik Persentase Biaya Penilaian Terhadap Biaya Kualitas 73
Gambar 5.3	Grafik Persentase Biaya Kegagalan Internal Terhadap Biaya Kualitas 74
Gambar 5.4	Grafik Persentase Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Biaya Kualitas 75
Gambar 5.5	Grafik Persentase Biaya Kualitas Terhadap Penjualan 76
Gambar 5.6	Grafik Persentase Biaya Pencegahan Terhadap Penjualan 77
Gambar 5.7	Grafik Persentase Biaya Penilaian Terhadap Penjualan 78
Gambar 5.8	Grafik Persentase Biaya Kegagalan Internal Terhadap

	Penjualan	79
Gambar 5.9	Grafik Persentase Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap	
	Penjualan	80

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH TOTAL BIAYA KUALITAS TERHADAP PERNJUALAN

Studi Kasus pada PT Java Gloves Perdana Yogyakarta

Riana Dini Novianti

NIM: 052114146

Universitas Sanata Dharma

Yogyakarta

2010

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana komposisi biaya kualitas pada PT Java Gloves Perdana, *trend* biaya kualitas PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 - 2009 dan mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan di PT Java Gloves Perdana tahun 2005 - 2009. Latar belakang penelitian ini adalah bahwa untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan ekonomis, perusahaan perlu memperhatikan biaya yang menjadi faktor penting dalam mencapai tujuannya, biaya yang dimaksud adalah biaya kualitas.

Penelitian ini adalah dilaksanakan di PT Java Gloves Perdana, di Jl. Solo KM. 11 Kadirojo II Purwomartani Kalasan Sleman Yogyakarta 55531. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis biaya kualitas dan analisis regresi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komposisi biaya kualitas PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 sampai tahun 2009 semakin mengalami penurunan, trend biaya kualitas terhadap penjualan PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 sampai tahun 2009 selalu mengalami penurunan dan Biaya kualitas berpengaruh signifikan terhadap penjualan, hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas $< 0,05$.

ABSTRACT

AN ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF QUALITY TOTAL COST TOWARD SALES

A Case Study at PT Java Gloves Perdana Yogyakarta

Riana Dini Novianti

NIM: 052114146

Sanata Dharma University

Yogyakarta

2010

This study aimed to find on hoe the quality cost composition at PT Java Gloves Perdana, the trend of quality cost PT Java Gloves Perdana from 2005 up to 2009 and the influence of quality cost on sales of the company. The background of this study is that in producing qualified and economical products, the company needs to pay attention to cost which becomes crucial factor in reaching its goal, that cost is quality cost.

This study was conducted at PT Java Gloves Perdana located in JL. Solo km 11, Kadirojo II, Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55531. The data gathering techniques employed here were quality cost analysis and regression analysis.

The result of the study showed that composition quality cost of PT. Java Gloves Perdana from 2005-2009 was decreased, the trend of quality cost toward sales PT Java always decrease and quality cost influenced significantly the sales, it was indicated from probability value $<0,05$.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era persaingan global dewasa ini, tuntutan konsumen atas peningkatan kualitas produk dan jasa bertambah. Terjadi pula peningkatan penawaran produk dan jasa dengan harga lebih bersaing dari negara dengan biaya tenaga kerja rendah seperti halnya negara-negara di kawasan timur yaitu China, Vietnam, dan India.

Satu hal yang sangat berarti dalam menghadapi tantangan persaingan tersebut adalah melalui perbaikan pada aktivitas bisnis yang terfokus pada konsumen, meliputi keseluruhan organisasi dan penekanan pada fleksibilitas dan kualitas. Oleh karena itu, kualitas dan pengelolaannya dilakukan oleh banyak perusahaan agar dapat mendorong peningkatan pasar dan memenangkan persaingan. Perusahaan yang tidak mengelola perubahan tersebut akan ketinggalan. Sejalan dengan pergeseran paradigma organisasi dari *market oriented* ke *resources oriented*, maka salah satu cara yang bisa ditempuh oleh perusahaan adalah dengan membenahi sumber daya yang dimilikinya agar bisa bertahan dalam persaingan jangka panjang. Sumber daya yang berkualitas baik dipastikan akan dapat menghasilkan terjadinya peningkatan kualitas.

Dalam menciptakan produk, terjadinya kerusakan merupakan sesuatu hal yang tidak dapat dihindari, sehingga akan mengakibatkan biaya yang

mahal untuk memperbaikinya. Oleh karena itu, untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan ekonomis, perusahaan perlu memperhatikan biaya yang menjadi faktor penting dalam mencapai tujuannya, biaya yang dimaksud adalah biaya kualitas. Biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk, menilai kualitas, dan mengatasi terjadinya kualitas yang buruk. Pandangan modern lebih mengarah kepada penghilangan produk cacat (*zero defect*), artinya produk-produk yang rusak dapat dikurangi sampai tingkat nol. Menurut pandangan modern, perusahaan perlu meningkatkan biaya pencegahan dan penilaian untuk mengurangi biaya kegagalan internal maupun eksternal. Peningkatan biaya ini berkaitan dengan program peningkatan kualitas yang dilakukan oleh perusahaan untuk mencegah terjadinya kegagalan proses produksi.

Pada akhirnya, kualitas produk yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, mempengaruhi usaha peningkatan dalam sumber daya, sehingga perusahaan dapat berproduksi dengan biaya yang lebih rendah dan akan meningkatkan penjualan serta *market share*.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana komposisi biaya kualitas PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 s/d tahun 2009?
2. Bagaimana *trend* biaya kualitas di PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 s/d tahun 2009?

3. Apakah biaya kualitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penjualan di PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 s/d tahun

C. Batasan Masalah

1. Komponen biaya kualitas yang dimaksud adalah komponen biaya kualitas yang terdapat di PT Java Gloves Perdana. Adapun yang termasuk biaya kualitas adalah :
 - a. Biaya pengendalian :
 - 1) Biaya Pencegahan
 - 2) Biaya Penilaian
 - b. Biaya Kegagalan :
 - 1) Biaya Kegagalan Internal
 - 2) Biaya Kegagalan Eksternal
2. Data Penjualan dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 yang terdapat di PT Java Gloves Perdana.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Menambah pengetahuan dan pengalaman serta dapat dipakai sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang didapat dibangku kuliah dengan keadaan yang sesungguhnya.
2. Bagi Universitas Sanata Dharma
Sebagai tambahan koleksi bahan bacaan ilmiah bagi mahasiswa Universitas Sanata Dharma dan sebagai referensi bagi mahasiswa lain yang meneliti permasalahan yang sama.

3. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian dapat digunakan manajemen perusahaan sebagai masukan, terutama dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan pengaruh biaya kualitas produk terhadap penjualan.

E. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Pendahuluan ini berisi tentang latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menguraikan tentang teori-teori dari hasil studi, uraian ini akan digunakan sebagai alat untuk menganalisis data yang diperoleh di lapangan.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini akan diuraikan jenis penelitian, subjek dan lokasi penelitian, data yang dibutuhkan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Gambaran Umum Perusahaan

Bab ini berisi tentang sejarah perusahaan, lokasi perusahaan, struktur organisasi, personalia, produksi dan pemasaran.

BAB V Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini akan membahas tentang analisis data-data yang diperoleh dari perusahaan dengan menggunakan metode dan teknik yang telah diuraikan dalam landasan teori dan metode penelitian.

BAB VI Bab ini berisi kesimpulan yang diambil berdasarkan analisis data dan pembahasan masalah yang telah diuraikan dalam bab terdahulu dan saran-saran yang sekiranya dapat berguna bagi perusahaan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas

1. Pengertian

Menurut Juran (1988), kualitas didefinisikan sebagai *fitness for use*, yaitu keadaan dimana suatu barang atau jasa mampu memberikan pelayanan sesuai dengan tujuan pemakainya selama masa pemakaiannya atau dengan kata lain ketepatan pemakaian produk yang dihasilkan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Menurut David L. Goetsch dan Stanley Davis (1994), kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Menurut Feigenbaum (1991), kualitas dilihat dalam dua orientasi yang berbeda, pertama arti kualitas yang berorientasi pada konsumen, dalam hal ini kualitas tidak selalu berarti yang terbaik produksinya tetapi yang terbaik sesuai dengan kondisi konsumen sehingga konsumen merasa puas. Kondisi konsumen yang penting adalah konsumen aktual dan kecocokan konsumen dengan harga jual. Kedua, arti kualitas yang berorientasi pada kontrol pada industri, dalam hal ini kualitas sebagai cara dalam mengelola organisasi perusahaan, yaitu mengarahkan aktivitas pada suatu ukuran yang ditentukan konsumen. Feigenbaum mengartikan

kualitas produk sebagai gabungan seluruh karakteristik pemasaran, rekayasa, pabrikasi, dan pemeliharaan produk yang digunakan, agar dapat memenuhi keinginan konsumen.

Menurut Crosby (1991), kualitas adalah *conformance to requirement*, yaitu sesuai dengan apa yang diisyaratkan atau distandarkan. Suatu produk memiliki kualitas apabila sesuai dengan standar kualitas (bahan baku, proses produksi, dan produk jadi).

Menurut Garvin (1988) dalam Tjiptono & Diana (2001:24-26) mengidentifikasi adanya lima alternatif perspektif kualitas yang biasa digunakan yaitu :

a. *Transcendental Approach*

Menurut pendekatan ini kualitas produk dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan. Sudut pandang ini biasanya diterapkan dalam seni musik, drama, seni tari dan seni rupa.

b. *Product-based Approach*

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah unsur atau atribut yang dimiliki produk. Karena pandangan ini sangat objektif, maka tidak dapat menjelaskan perbedaan dalam selera, kebutuhan dan preferensi individual.

c. *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya dan produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas tinggi. Perspektif yang subjektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa pelanggan yang berbeda memiliki kebutuhan dan keinginan yang berbeda pula, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. *Manufacturing-based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan terutama memperhatikan praktik-praktik rekayasa dan pemanufakturan serta mendefinisikan kualitas sama dengan persyaratannya. Dalam sektor jasa, dapat dikatakan kualitasnya bersifat *operations-driven*. Pendekatan ini berfokus pada penyesuaian spesifikasi yang dikembangkan secara internal, yang seringkali didorong oleh tujuan peningkatan produktivitas dan penekanan biaya. Jadi, yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. *Value-based Approach*

Pendekatan ini memandang kualitas dari segi nilai dan harga. Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling tinggi belum tentu produk yang paling

bernilai. Akan tetapi yang paling bernilai adalah produk atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

2. Pentingnya Kualitas

Suatu produk dikatakan berkualitas jika produk tersebut sesuai dengan keinginan konsumen baik dari segi bentuk maupun kegunaannya. Hal ini sangat penting sekali sebab kualitas merupakan suatu keunggulan daya saing produk pada era globalisasi dewasa ini untuk merebut pangsa pasar (*market share*).

Dewasa ini terjadi perubahan pandangan mengenai kualitas. Suatu produk yang berkualitas tidak hanya merupakan produk dengan *performance* yang baik, tetapi juga harus memenuhi kriteria kepuasan konsumen. Ini merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan terutama dalam persaingan bisnis yang sangat ketat. Sehingga dalam persaingan global, dunia bisnis mencakup kemampuan suatu perusahaan (Tribus, 1991 : 1) :

- a. Untuk mengerti apa yang diinginkan konsumen dan berusaha untuk menemuinya pada tingkat biaya yang paling rendah.
- b. Untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan konsumen dengan kualitas yang tinggi dan reabilitas yang konsisten.
- c. Untuk senantiasa mengikuti perkembangan teknologi, sosial, politik, yang terjadi di lingkungan perusahaan.
- d. Untuk dapat memprediksi apa yang diinginkan konsumen untuk masa saat ini maupun masa yang akan datang.

Perusahaan yang mampu memenuhi kriteria-kriteria tersebut akan dapat mempertahankan pangsa pasarnya dan meningkatkan laba.

Menurut Hansen and Mowen (1994) merinci jenis kualitas menjadi dua yaitu :

a. Kualitas Rancangan (*Quality of Design*)

Kualitas rancangan merupakan fungsi masing-masing spesifikasi produk. Akan ada perbedaan kualitas desain jika suatu produk mempunyai fungsi yang sama, tetapi spesifikasi desainnya berbeda. Penentuan kualitas desain ini sangat dipengaruhi oleh daya beli konsumen sebab tingkat kualitas desain biasanya dicerminkan oleh tingginya biaya produksi dan harga jual produk. Kualitas desain harus ditentukan sebelum barang diproduksi, biasanya merupakan tanggung jawab engineering department dengan dukungan marketing dan operation department.

b. Kualitas kesesuaian (*Quality of Conformance*)

Kualitas kesesuaian merupakan ukuran kemampuan produk untuk memenuhi kualitas desain atau persyaratan/spesifikasi yang ditentukan.

Dari dua kriteria tersebut diatas, kualitas kesesuaian (*conformance quality*) mendapat perhatian lebih, karena terjadinya ketidaksesuaian antara produk dengan persyaratan akan menimbulkan masalah bagi perusahaan.

Beberapa unsur kualitas yang perlu diperhatikan adalah (Mizumo, 1994 : 7-9) :

a. Desain yang bagus

Desain harus orisinil dan harus memikat cita rasa konsumen seperti halnya desain yang diperhalus untuk memperoleh kesan yang berkualitas.

b. Keunggulan dalam persaingan

Sebuah produk harus unggul baik dalam kualitas maupun desainnya dibanding produk lain yang sejenis.

c. Daya tarik fisik

Produk tersebut harus memikat panca indera, harus dicap dengan baik dan harus indah.

d. Berbeda dan asli

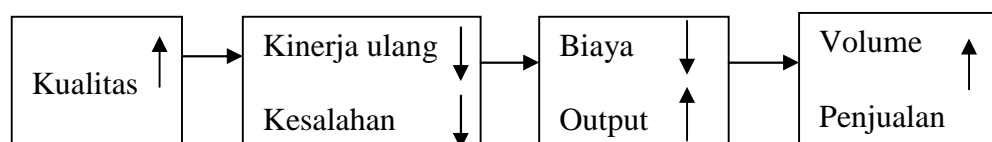
Bagi banyak produk, konsumen ingin mengetahui bahwa tidak ada orang lain yang menggunakan produk yang sama dengan produk yang dipakainya.

3. Kaitan Antara Kualitas, Volume Penjualan dan Kinerja Perusahaan

Untuk menjelaskan kaitan kualitas dan volume penjualan dijelaskan sebagai berikut (lihat gambar 2.1).

Gambar 2.1

Kaitan Kualitas dan Volume Penjualan



Sumber : Adam dan Ruch, 1998 :25

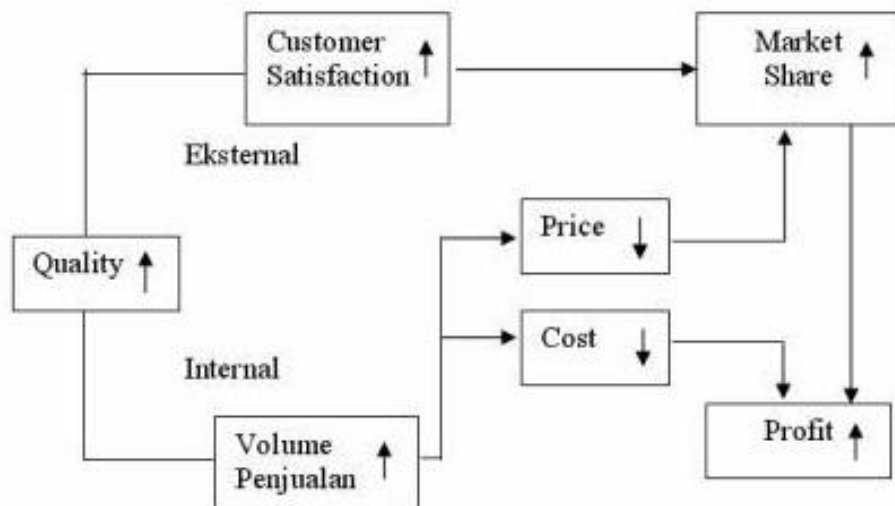
Keterangan gambar :

Suatu peningkatan kualitas berarti jumlah produk rusak dan cacat Menjadi sedikit, biaya untuk perbaikan dan pengerjaan ulang semakin kecil dan biaya kegagalan juga semakin kecil. Selanjutnya biaya total per unit yang dikeluarkan akan semakin turun dan output yang dihasilkan semakin meningkat dan pada akhirnya jumlah unit yang dijual (volume penjualan) juga semakin meningkat. (Adam, E dan Ruch, 1981 : 25-27).

Kaitan antara kualitas, volume penjualan dan kinerja perusahaan dapat dijelaskan dengan menggunakan Metodologi *Total Quality Control*.

Gambar 2.2

TQC Metodologi Key Links



Sumber : Adam dan Ruch, 1998 :26-27

Keterangan gambar :

Peningkatan kualitas produk dapat dilihat dari sudut internal dan eksternal perusahaan. Secara eksternal peningkatan kualitas produk akan meningkatkan kepuasan pelanggan karena mereka bisa mendapatkan manfaat berupa produk dengan kualitas yang lebih baik. Secara internal peningkatan kualitas mengakibatkan peningkatan produktivitas dan volume penjualan, dimana di lain pihak biaya total per unit produk yang dihasilkan dan harga jual produk per unit akan menurun. Kombinasi penurunan harga jual produk dan peningkatan kepuasan pelanggan dapat meningkatkan *market share*. *Market share* yang meningkat, sedangkan biaya total per unit mengalami penurunan menyebabkan laba perusahaan akan meningkat.

4. Dimensi Kualitas

Kualitas suatu produk atau jasa yang memenuhi pelanggan atau melampaui pelanggan memiliki delapan dimensi (Tjiptono & Diana, 2001:27) :

- a. Kinerja (*performance*), karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik-karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. Kemampuan memberi jasa (*serviceability*), meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan kebutuhan yang memuaskan.
- g. Estetika, adalah daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan.

Dari aspek-aspek tersebut dapat diukur melalui perhitungan biaya dan penelitian konsumen.

5. Pemilihan Standar Kualitas

Dalam pemilihan standar kualitas dapat digunakan dua pendekatan yaitu (Supriyono, 1994 : 395) :

a. Pendekatan Tradisional

Dalam pendekatan tradisional, standar kualitas yang dianggap tepat adalah tingkat kualitas yang dapat diterima atau AQL (*Acceptable Quality Level*). AQL merupakan standar kualitas yang sederhana yang memberikan toleransi kemungkinan terjadinya sejumlah tertentu produk rusak yang akan diproduksi dan dijual.

b. Pendekatan Kerusakan Nol

Kerusakan nol adalah standar kinerja yang mengharuskan produk dan jasa yang diproduksi dan dijual sesuai dengan persyaratan-persyaratan. Kerusakan nol mencerminkan filosofi TQC. Standar kerusakan nol merupakan standar yang mungkin saja tidak dapat dicapai sepenuhnya. Namun, banyak bukti yang menunjukkan bahwa standar tersebut dapat dicapai dengan hasil yang mendekati ke standar yang ditentukan tersebut. Kerusakan dapat disebabkan oleh kurangnya pengetahuan atau kurangnya perhatian. Dalam konsep kerusakan nol manajemen harus berusaha mengeliminasi biaya-biaya kegagalan dan terus menerus mencari cara-cara baru agar dapat meningkatkan kualitas.

6. Tokoh-tokoh yang Berperan Dalam Konsep Kualitas

Perkembangan konsep kualitas ini menjadi semakin luas dengan munculnya beberapa tokoh yang merumuskan filosofi kualitas ini ke dalam konsep-konsep teori yang dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kualitas produk dan mengembangkan kualitas produk yang dihasilkannya. Beberapa tokoh yang sangat berperan dalam konsep kualitas ini adalah :

a. Dr. W. Edwards Deming

Deming menerapkan konsep kualitas pada perusahaan industri di Jepang, dari penerapan tersebut membawa dampak yang sangat mengagumkan yaitu bahwa perusahaan - perusahaan di Jepang lebih

berhasil mencapai target pasar karena produk yang dihasilkan bisa memenuhi kepuasan konsumen, daripada perusahaan industri di negara-negara barat. Sehingga saat itu produk-produk buatan Jepang lebih unggul kualitasnya dibandingkan dengan produk-produk negara barat. Sampai sekarang, banyak perusahaan-perusahaan Jepang yang menerapkan filosofi deming dalam peningkatan kualitas produk yang dihasilkan.

Menurut pendapat Deming (Logothetis, 1991 :29), “peningkatan kualitas suatu produk bukanlah tanggung jawab bagian *Quality Control* tapi juga melibatkan peran departemen-departemen dalam organisasi secara keseluruhan termasuk top manajer”. Dalam pendekatan Deming lebih menekankan pada variasi penyimpangan produk, pengembangan kualitas produk secara kontinyu, dan optimalisasi keseluruhan sistem yang ada dalam perusahaan.

b. Dr. Joseph Juran

Metode pendekatan Dr. Juran mengenai kualitas sebenarnya tidak jauh berbeda dari Deming. Juran berpendapat bahwa kualitas suatu produk tidak terjadi secara kebetulan saja tetapi harus ada perencanaan terlebih dahulu, sehingga Juran merumuskan tiga konsep mengenai kualitas yaitu :

- 1) *Quality Planning*
- 2) *Quality Control*
- 3) *Quality Improvement*

Ketiga konsep ini yang akan mendasari peningkatan kualitas produk perusahaan dan memberikan *competitive advantage* bagi perusahaan. Juran juga memfokuskan konsep kualitasnya pada pencegahan produk yang menyimpang dari nilai target melalui peningkatan tanggung jawab manajer untuk mengawasi kualitas dari aktivitas produksi yang berlangsung.

Jika dibandingkan dengan Deming, filosofi Juran mengenai kualitas lebih bersifat spesifik, karena Juran lebih mengutamakan praktek manajemen secara keseluruhan yang terjadi sebagai titik tolaknya.

c. Crosby

Pendekatan kualitas yang diungkapkan oleh Crosby ini dikenal sebagai *Crosby Vaccination Serum*. Crosby lebih menitikberatkan pada integritas kepuasan konsumen terhadap produk yang dihasilkan serta sistem perusahaan dan operasionalnya haruslah didesain sedemikian rupa untuk menghasilkan produk yang memenuhi kepuasan konsumen.

Manajemen kualitas menurut Crosby (Logothetis, 1991 : 83) meliputi hal-hal sebagai berikut :

1) Definisi kualitas adalah *conformance* dan bukan kemewahan.

Suatu produk dikatakan sebagai produk yang berkualitas apabila produk tersebut mampu menimbulkan kepuasan konsumennya. Sehingga perusahaan harus berusaha untuk mengetahui apa yang diinginkan oleh konsumennya.

- 2) Inti dari sistem kualitas adalah *prevention* (pencegahan)

Kunci dari kesuksesan kualitas adalah menghindari adanya penyimpangan produk dari spesifikasi yang telah ditetapkan, sehingga manajemen harus berusaha untuk melakukan tindakan *prevention*.

- 3) *Standard performance* adalah konsep *zero defect*

Suatu konsep *zero defect* adalah konsep yang menyatakan tidak ada lagi kesalahan atau penyimpangan produk yang dihasilkan.

- 4) Pengukuran kualitas suatu produk adalah harga yang dikorbankan karena menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi. Dalam hal ini, Crosby (1991) menganjurkan agar perusahaan melakukan pengukuran kualitas produk yang dihasilkan dan melaporkannya. Pengukuran kualitas ini dapat diketahui dari pengukuran jumlah produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi.

B. Biaya Kualitas

1. Pengertian Biaya Kualitas

Biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan (Supriyono, 1994:379). Definisi biaya kualitas lainnya adalah “ biaya yang terjadi atau mungkin terjadi karena kualitas produk yang buruk “ (Tjiptono dan Diana, 1996 : 34). Menurut Morse, Roth, dan Poston, biaya kualitas

adalah biaya yang terjadi karena kualitas yang buruk yang akan atau telah terjadi (Hansen and Mowen, 1994). Maka biaya kualitas adalah biaya yang dihubungkan dengan kreasi, identifikasi, perbaikan, dan pencegahan terhadap *defects*. Biaya kualitas digunakan sebagai register keuangan dari pencapaian kualitas perusahaan karena itu manajemen harus hati-hati dalam menilai apakah investasi untuk usaha-usaha peningkatan kualitas menghasilkan manfaat yang cukup atau tidak.

2. Alasan Diperhatikannya Biaya Kualitas

Mont Gomery (1990 : 6) mengemukakan bahwa ada beberapa alasan mengapa biaya kualitas harus diperhatikan secara tegas dalam suatu organisasi, yaitu :

- a. Kenaikan biaya kualitas karena makin rumitnya hasil produksi bertalian dengan kemajuan teknologi.
- b. Meningkatnya kesadaran akan biaya perputaran hidup termasuk pemeliharaan, tenaga kerja, suku cadang, dan biaya kegagalan medan.
- c. Kebutuhan akan insinyur dan pengelola kualitas untuk secara efektif membeberkan biaya produksi dalam bahasa manajemen umum, yakni uang.

3. Komponen Biaya Kualitas

Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu biaya untuk mencapai kualitas yang baik atau biaya yang timbul karena kualitas yang buruk. Biaya untuk mencapai kualitas yang baik, meliputi biaya

pencegahan (*prevention cost*) dan biaya deteksi/penilaian (*detection/appraisal cost*), sedangkan biaya yang timbul karena kualitas yang buruk, meliputi : biaya kegagalan internal (*internal failure cost*) dan biaya kegagalan eksternal (*external failure cost*).

Pengelompokkan biaya-biaya tersebut menurut Feigenbaum (1991) adalah sebagai berikut :

a. *Cost of Control (Biaya Pengendalian)*

1) *Biaya Pencegahan (Prevention Costs)*

Adalah biaya yang terjadi oleh aktivitas untuk mengurangi atau menghilangkan produksi yang menghasilkan produk yang tidak sesuai spesifikasi. Biaya pencegahan meliputi:

a) Teknik dan perencanaan kualitas

Biaya-biaya yang dikeluarkan untuk aktivitas yang berkaitan dengan patokan kualitas produk, rencana kehandalan, rencana pemeriksaan dan rencana khusus kualitas.

b) Tinjauan produk baru

Biaya yang dikeluarkan untuk penyiapan usutan tawaran, penilaian produk baru dari segi kualitas.

c) Rancangan proses atau produk

Biaya yang dikeluarkan pada waktu perancangan produk atau pemilihan proses produksi untuk meningkatkan kualitas produk.

d) Pengendalian proses

Biaya yang dikeluarkan untuk tehnik pengendalian proses.

e) Pelatihan

Biaya yang dikeluarkan untuk pengembangan kualitas karyawan.

b. Biaya Penilaian (*Appraisal Costs*)

Adalah biaya yang terjadi oleh aktivitas untuk memelihara tingkatan kualitas-kualitas produk dengan cara evaluasi formal terhadap produk.

- 1) Pemeriksaan dan pengujian bahan baku yang dibeli agar sesuai dengan kualifikasi yang ditentukan perusahaan.
- 2) Pemeriksaan dan pengujian produk
- 3) Pemeriksaan kualitas produk yang meliputi pemeriksaan produk jadi dan produk dalam proses agar sesuai dengan kualifikasi yang ditetapkan perusahaan.
- 4) Evaluasi yang mencakup pengujian produk di gudang dengan tujuan untuk mendeteksi penurunan kualitas produk.

c. Biaya Kegagalan Pengendalian (*Costs of Failure of Control*)

- 1) Biaya Kegagalan Internal (*Internal Failure Costs*) adalah biaya kualitas yang tidak memuaskan di dalam perusahaan atau dengan kata lain biaya yang terjadi akibat adanya produk cacat sebelum biaya tersebut sampai ke tangan konsumen. Biaya kerusakan internal meliputi:

- a) Sisa bahan (*scrap*) adalah kerugian akibat sisa bahan baku yang tidak terpakai yang diakibatkan oleh inefisiensi yang terjadi dalam proses produksi.
 - b) Pengerjaan ulang akibat ketidaksempurnaan dalam proses produksi.
 - c) Biaya untuk memperoleh bahan baku, yaitu biaya tambahan untuk menangani penolakan-penolakan atau komplain dari bahan baku yang telah dibeli.
 - d) *Factory Contact Engineering* adalah biaya yang berkaitan dengan waktu yang digunakan oleh para ahli dalam menangani ketidaksempurnaan dalam proses produksi.
- 2) Biaya Kegagalan Eksternal (*Eksternal Failure Costs*) Merupakan biaya yang dikeluarkan akibat adanya produk yang cacat setelah produk tersebut sampai ke tangan konsumen. Meliputi :
- a) Biaya keluhan selama masa garansi yang meliputi keluhan dan permintaan perbaikan dari konsumen pada masa garansi.
 - b) Biaya keluhan diluar masa garansi
 - c) Servis Produk, adalah biaya yang timbul sehubungan dengan usaha mengatasi ketidaksempurnaan atas dasar keluhan pelanggan.
 - d) Kewajiban produk, meliputi kewajiban jaminan pertanggungjawaban atas kegagalan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.

4. Pengukuran Biaya Kualitas

Dari segi akuntansi, Pengukuran Biaya kualitas dapat diklasifikasikan menjadi 2 (Hansen & Mowen, 1997 : 912-914), Yaitu :

a. Biaya Kualitas yang Terlihat (*Observable Quality Costs*)

Merupakan biaya-biaya yang tersedia dari pencatatan akuntansi organisasi.

b. Biaya Kualitas yang Tersembunyi (*Hidden Quality Costs*)

Merupakan biaya kesempatan yang terjadi karena kualitas yang buruk dan sukar untuk diperhitungkan secara kuantitatif.

Terdapat berbagai metode untuk mengukur biaya kualitas tersembunyi, antara lain :

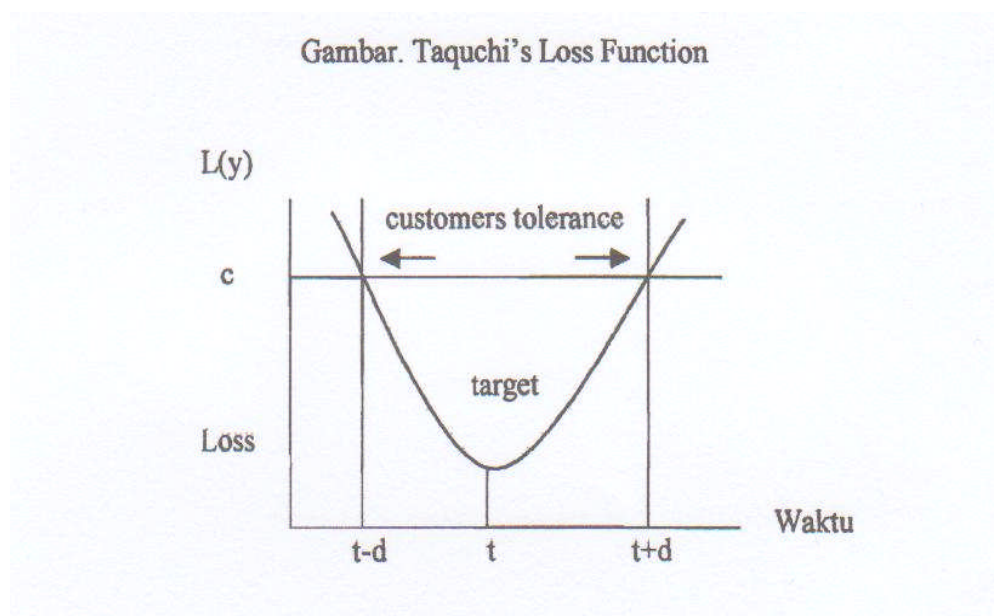
1) Metode Multiplikasi, mengasumsikan bahwa total biaya gagal hanya merupakan multiplikasi biaya-biaya gagal yang diukur.

Total Biaya gagal Eksternal = k (Biaya Gagal Eksternal yang Diukur)

Contoh = nilai k , efek multiplikasi, berdasarkan pengalaman sebesar antara 3 dan 4, jika biaya kegagalan eksternal yang terukur adalah \$ 2 juta, maka biaya kegagalan eksternal yang aktual antara \$ 6 juta sampai \$ 8 juta. Dengan memasukkan biaya kualitas yang tersembunyi dalam perhitungan jumlah biaya produk gagal eksternal, maka manajemen dapat secara lebih akurat menetapkan tingkat pengeluaran sumber daya untuk kegiatan pencegahan dan penilaian.

- 2) Metode Penelitian Pasar, digunakan untuk menilai pengaruh kualitas yang buruk terhadap penjualan dan pangsa pasar. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan survey konsumen dan wawancara dengan bagian penjualan. Hasil penelitian pasar dapat digunakan untuk memperkirakan hilangnya laba di masa depan akibat kualitas yang buruk
- 3) Fungsi kerugian kualitas Taguchi, metode ini mengasumsikan bahwa setiap variasi nilai target dari karakteristik kualitas akan menimbulkan biaya kualitas yang tersembunyi dan akan meningkat secara kuadrat pada saat nilai aktual menyimpang dari nilai target.

Gambar 2.3



Dijelaskan dalam persamaan :

$$L(y) = k \cdot (y - t)^2$$

Dimana :

k = konstanta proporsional yang besarnya tergantung pada struktur biaya produk gagal eksternal.

y = nilai aktual dari karakteristik kualitas.

t = nilai yang ditargetkan dari karakteristik kualitas.

L = rugi kualitas.

Untuk menggunakan fungsi rugi kualitas taguchi, nilai k harus diestimasi. Nilai k dihitung dengan membagi estimasi biaya pada suatu spesifikasi tertentu dengan kuadrat deviasi dari batas nilai target ;

$$K = c/d^2$$

Dimana :

c = kerugian pada batas spesifikasi atas atau bawah.

d = jarak batas dari nilai target.

Ini berarti kerugian yang ada harus diestimasi untuk deviasi dari nilai sasaran dua metode yang pertama, metode multiplikasi dan metode penelitian pasar, dapat digunakan untuk membantu estimasi ini. Sekali dapat diketahui, biaya kualitas tersembunyi dapat diestimasi untuk setiap tingkat variasi dari nilai sasaran.

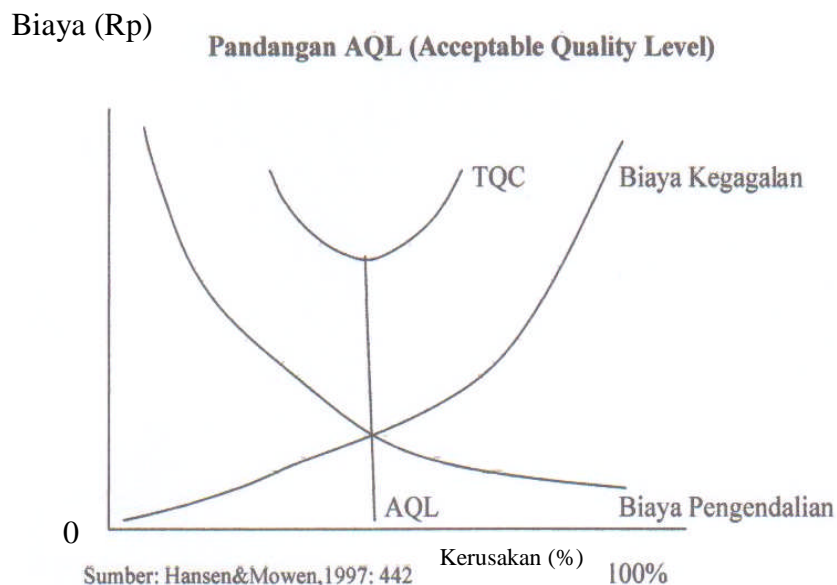
C. Pandangan Biaya Kualitas

Ada beberapa pandangan mengenai biaya kualitas, yaitu pandangan tradisional yang sering disebut dengan *Acceptable Quality Level* (AQL) dan pandangan kontemporer. Kedua pandangan tersebut bisa dijelaskan sebagai berikut, yaitu :

1. Pandangan Tradisional

Batas tertentu atau dapat dikatakan titik optimal akan tercapai apabila antara biaya pencegahan dan biaya penilaian dengan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal bertemu dalam satu titik. Biaya pencegahan dan biaya penilaian naik maka biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal akan turun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar daripada kenaikan biaya pencegahan dan biaya penilaian, untuk perusahaan masih dapat meningkatkan usaha-usaha untuk mencegah atau mendeteksi (unit barang yang rusak). Bila telah dicapai suatu titik dimana penurunan biaya pencegahan dan biaya penilaian lebih besar daripada penurunan biaya kegagalan maka titik optimal akan tercapai. Titik itulah yang disebut dengan *Acceptable Quality Level* (AQL). Menurut pandangan tradisional suatu produk yang dihasilkan perusahaan dikatakan sebagai produk cacat atau rusak apabila produk tersebut mengalami kerusakan diluar batas-batas toleransi syarat-syarat kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan sehingga dapat dikatakan bahwa biaya kualitas terjadi karena produk rusak atau cacat memenuhi syarat-syarat yang ditetapkan oleh perusahaan.

Gambar 2.4

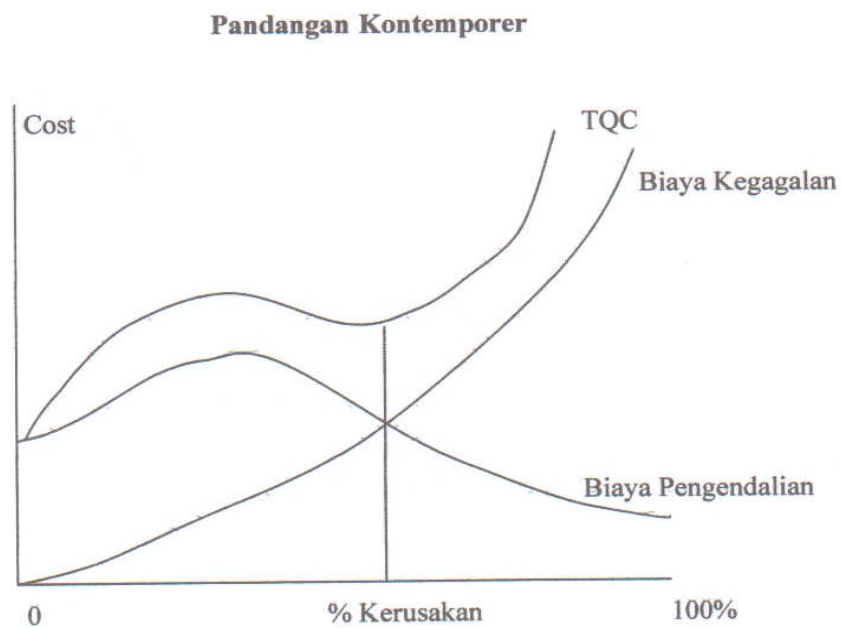


2. Pandangan Kontemporer

Di dalam pandangan ini kualitas merupakan suatu keuntungan atau keunggulan kompetitif. Selama penurunan jumlah unit yang rusak, maka secara bersamaan akan menurunkan TQC (Total Biaya Kualitas). Titik optimal untuk biaya kualitas yaitu *zero defect*, yaitu suatu konsep pengendalian kualitas modern yang mengharapkan perusahaan cepat menghasilkan kerusakan produk mendekati atau sama dengan nol. Menurut pandangan *zero defect*, dalam usahanya perusahaan untuk menurunkan jumlah produk cacat atau rusak (produk gagal memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan oleh perusahaan), maka perusahaan perlu meningkatkan biaya pengendalian. Peningkatan pada biaya pengendalian ini berhubungan dengan program perusahaan dalam rangka peningkatan kualitas produk yang dihasilkan perusahaan dengan

menitikberatkan pada usaha-usaha pencegahan supaya produk rusak atau gagal dapat ditekan. Pada dasarnya apabila perusahaan telah meningkatkan biaya pengendalian, sebenarnya perusahaan dapat mengetahui bahwa biaya kualitas tersebut dapat dikurangi sehingga penurunan yang tetap pada seluruh kategori biaya kualitas dapat mungkin terjadi.

Gambar 2.5



Sumber: Hansen&Mowen, 1997: 443

D. Perilaku Masing-masing Biaya Kualitas

Juran, Master, Crosby dan Feigenbaum (Hansen and Mowen, 1994: 54) menjelaskan perilaku masing-masing biaya kualitas sebagai berikut :

1. Biaya pencegahan dan biaya penilaian akan berhubungan positif dengan unit produk kualitas yang dihasilkan.
2. Biaya kegagalan internal dan eksternal akan berhubungan negatif dengan unit produk yang berkualitas yang dihasilkan atau dengan kata lain biaya penilaian dan biaya pencegahan akan berhubungan negatif terhadap produk rusak atau cacat. jika perusahaan menginginkan produk yang berkualitas tinggi maka ia harus lebih banyak mengeluarkan untuk biaya pencegahan dan biaya penilaian, dengan demikian biaya kegagalan internal dan eksternal akan menurun. Jadi dapat dikatakan ada hubungan negatif antara biaya pencegahan dan biaya penilaian terhadap biaya kegagalan internal maupun biaya kegagalan eksternal.

Menurut pakar kualitas, suatu perusahaan dengan program pengelolaan kualitas yang berjalan dengan baik, standar biaya kualitas tidak lebih besar dari 2,5% dari penjualan. Agar standar tersebut dapat tercapai maka perusahaan harus dapat mengidentifikasi perilaku setiap elemen kualitas secara individual.

Biaya kualitas dievaluasi dengan membandingkan biaya sesungguhnya dan biaya yang dianggarkan. Pembagian biaya kualitas tetap menggunakan jumlah absolut biaya yang sesungguhnya dibelanjakan yang dianggarkan.

E. Pelaporan Biaya Kualitas

Informasi biaya kualitas menjadi sangat penting jika perusahaan benar-benar serius terhadap peningkatan kualitas produknya. Langkah pertama dan sederhana dalam menerapkan sistem ini adalah dengan melaporkan biaya-biaya kualitas yang sesungguhnya pada saat ini. Dalam menyajikannya, biaya kualitas harus terinci dan dijelaskan dengan baik sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh para manajer perusahaan. Laporan biaya kualitas merupakan informasi biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk menjaga kualitas produk yang dihasilkan. Laporan ini menunjukkan besarnya biaya kualitas yang ada dan pengalokasiannya diantara empat komponen biaya kualitas. Tujuannya adalah meningkatkan dan memungkinkan perencanaan dan pengendalian serta pembuatan keputusan manajerial. Pelaporan ini dapat memberikan dua manfaat penting yaitu laporan biaya kualitas untuk setiap kategori dan memungkinkan para manajer menilai kepentingan dari masing-masing biaya kualitas (Hansen & Mowen, 1997 : 440). Dasar yang terinci dari biaya kualitas sesungguhnya untuk setiap kelompok dapat memberikan pandangan penting yaitu :

1. Daftar ini menunjukkan biaya kualitas untuk masing-masing kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk memperkirakan dampak keuangannya.
2. Daftar ini menunjukkan distribusi biaya kualitas setiap kelompok sehingga memungkinkan para manajer untuk menafsir biaya relatif setiap kelompok.

Tabel 2.1 Contoh Laporan Biaya Kualitas.

PT X Laporan Biaya Kualitas Untuk Tahun yang Berakhir 200X			
No	Elemen Biaya Kualitas	Biaya aktual (dalam ribuan)	Persentase
1.	Biaya Pencegahan		
	a. Desain dan operasi sistem kualitas	Rp xxx	
	b. Pelatihan dan kualitas bagi karyawan	Rp xxx	
	c. Pelatihan dan evaluasi pemasok	Rp xxx	
	Total Biaya Pencegahan	Rp xxx	xxx %
2.	Biaya Penilaian		
	a. Prosedur pengendalian proses statistical (SPC)	Rp xxx	
	b. Inspeksi	Rp xxx	
	c. Pengujian	Rp xxx	
	Total Biaya Penilaian	Rp xxx	xxx %
3.	Biaya Kegagalan Internal		
	a. Pengerjaan ulang	Rp xxx	
	b. Downtime	Rp xxx	
	Total Biaya Kegagalan Internal	Rp xxx	xxx %
4.	Biaya Kegagalan Eksternal		
	a. Warranty repairs	Rp xxx	
	b. Penanganan keluhan pelanggan	Rp xxx	
	c. Repacking & Freight	Rp xxx	
	Total Biaya Kegagalan Eksternal	Rp xxx	xxx %
	Total Biaya Kualitas	Rp xxx	xxx %

F. Analisis *Trend* Biaya Kualitas

Laporan biaya kualitas menunjukkan jumlah dan distribusi biaya kualitas diantara keempat kategori. Hal yang penting bagi perusahaan adalah

menentukan apakah biaya kualitas telah berkurang sebagaimana yang direncanakan. Laporan biaya kualitas tidak akan memperlihatkan apakah perbaikan telah terjadi atau tidak.

Hal yang berguna bagi perusahaan adalah mendapatkan gambaran mengenai bagaimana keberhasilan program perbaikan kualitas sejak diterapkan. Apakah *trend multiperiod* perubahan keseluruhan dalam biaya kualitas bergerak ke arah yang tepat? apakah peningkatan kualitas yang dihasilkan dari waktu ke waktu cukup signifikan? jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat diketahui dengan menggunakan grafik trend yang menggambarkan perubahan biaya kualitas dari waktu ke waktu.

Dengan mempelajari *trend* kita dapat mengetahui pola data masa lampau, apakah polanya naik turun atau tetap. Dengan *trend* kita dapat mengadakan proyeksi masa mendatang. Dengan metode ini kita juga dapat memisahkan *trend* dari komponen *time series* (harga, biaya, persediaan dan sebagainya) yang lain, sehingga dengan demikian kita akan mudah mempelajari komponen-komponen *time series* yang lain (Boedijoewono,2001:223).

Analisis *trend* biaya kualitas digunakan untuk memperoleh informasi yang berhubungan dengan perubahan relatif dari periode sebelumnya. Analisis ini memberikan gambaran bagaimana program peningkatan kualitas telah berjalan serta memberikan informasi mengenai :

1. Apakah perubahan biaya kualitas telah menunjukkan hasil yang diharapkan.

2. Apakah peningkatan kualitas yang dijalankan telah menghasilkan sesuatu yang cukup berarti.

Analisis ini ditampilkan dalam bentuk grafik yang menggambarkan perubahan biaya kualitas tersebut dari beberapa periode. Grafik ini disebut sebagai laporan *trend* kualitas multiperioda (*multiple-period quality report*), sumbu tegak menggambarkan biaya kualitas dalam persentase yang dihitung dari penjualan dan sumbu mendatar menunjukkan periode yang digunakan dalam melakukan peningkatan kualitas. Grafik ini dapat digambarkan berdasar persentase biaya kualitas total dari penjualan yang secara sistematis dapat dirumuskan:

$$\frac{\text{Biaya Kualitas Total}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Sebelum digambarkan dalam grafik *trend* biaya kualitas terlebih dahulu dibuat di dalam tabel laporan trend biaya kualitas

Tabel 2.2

Contoh Laporan Trend Biaya Kualitas

Tahun	Biaya Kualitas Total	Penjualan	Biaya Kualitas sebagai persentase (%) dari penjualan
20X1	XXX	XXX	X%
20X2	XXX	XXX	X%
20X3	XXX	XXX	X%

Sumber : (Hansen dan Mowen, 2005:18)

Grafik *trend* menyajikan perubahan dari biaya kualitas, grafik tersebut dapat menunjukkan terjadinya penurunan pada biaya kualitas yang dinyatakan sebagai persentase dari penjualan, jika grafik tersebut menunjukkan target

biaya kualitas yang belum terpenuhi maka perusahaan harus berusaha dalam peningkatan kualitas.

G. Penjualan

1. Pengertian

Penjualan adalah seni mempengaruhi atau merangsang orang-orang untuk mengikuti apa yang diinginkan oleh para bidang wakil penjualan (Sutojo, 1981 : 45). Pendapat yang lain bahwa penjualan adalah usaha-usaha perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen dengan jalan menyediakan atau menjual barang atau jasa yang paling baik dengan harga yang layak.

Di dalam menyusun perkiraan penjualan hasil produksi, seorang pengusaha tidak hanya memikirkan faktor apa yang mempengaruhi naik turunnya penjualan hasil produksi di masa lampau saja, melainkan juga memikirkan faktor-faktor apa yang diperkirakan dapat mempengaruhi kelancaran penjualan hasil produksi di masa mendatang. Ada dua kelompok faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan penjualan hasil produksi (Sutojo, 1981 : 47-51), yaitu sebagai berikut :

a. Pengaruh dari luar perusahaan.

Berbagai macam faktor di luar perusahaan yang dapat mempengaruhi perkembangan penjualan hasil produksi :

1) Kebijakan Pemerintah.

Kebijakan pemerintah terutama dalam bidang ekonomi moneter dan perdagangan dapat mempengaruhi situasi penanaman dan

permintaan barang dan jasa di pasar (*market*). Akibat selanjutnya ialah sudah barang tentu akan mempengaruhi penjualan hasil produksi.

Misalnya : krisis moneter yang mengakibatkan nilai tukar mata uang dollar amerika naik terhadap rupiah, hal ini akan mendorong para eksportir untuk meningkatkan penjualan.

2) Perkembangan ekonomi dunia.

Struktur ekonomi terbuka dewasa ini, dimana perkembangan ekonomi

dalam negeri tidak dapat terlepas dari perkembangan ekonomi dunia.

Misalnya: perkembangan harga minyak internasional akan mempengaruhi situasi pemasaran berbagai barang dan jasa dalam negeri.

3) Perkembangan sosial ekonomi masyarakat.

Perubahan sosial ekonomi yang terjadi di masyarakat seringkali membawa perubahan pola konsumsi masyarakat. Hal ini akan menyebabkan perubahan pola permintaan atas berbagai macam barang dan jasa.

4) Situasi persaingan perkembangan.

Besar atau kecil, situasi persaingan di pasar akan mempengaruhi kedudukan persaingan maupun permintaan barang dan jasa.

5) Kesan pembeli terhadap hasil produksi.

Kesan pembeli terhadap barang dan jasa sangat besar pengaruhnya terhadap kelancaran penjualan hasil produksi di masa yang akan datang. Kesan pembeli ini tidak saja menimbulkan harapan mereka untuk membeli lagi di masa yang akan datang, melainkan besar kemungkinan mereka akan mengajak saudara atau kawan-kawannya supaya membeli barang dan jasa di saat mereka membutuhkannya.

b. Pengaruh dari dalam perusahaan.

Banyak faktor dari dalam perusahaan yang dapat mempengaruhi perkembangan hasil produksi (Sutojo, 1981 : 50) :

1) Kapasitas produksi dan pengadaan dana modal kerja.

Kapasitas produksi dan dengan modal kerja yang terbatas pada suatu perusahaan akan membatasi kemampuan dalam memproduksi barang dan jasa dalam jumlah besar. Keterbatasan kemampuan produksi dan penjualan tidak hanya dalam hal jumlah saja tetapi juga jenis barang dan jasa yang dihasilkan.

2) Kebijakan harga jual.

Harga jual hasil produksi dapat menentukan kedudukan perusahaan dalam persaingan. Kemampuan perusahaan untuk bersaing akan mempengaruhi besar kecilnya jumlah penjualan barang dan jasa. Hasil produksi dengan harga yang bersaing, banyak menarik para pedagang untuk memperdagangkan barang dagangannya.

H. Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara atau jawaban sementara atas permasalahan penelitian dimana memerlukan data untuk menguji kebenaran

dugaan tersebut. Data-data yang dikumpulkan dalam penelitian adalah untuk menguji hipotesis. Hasil analisis terhadap data-data yang dikumpulkan tersebut akan menentukan apakah hipotesis yang telah dibuat akan diterima atau ditolak.

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

⇒ **Total biaya kualitas berpengaruh negatif signifikan terhadap total penjualan.**

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus, yaitu penelitian yang dilakukan pada obyek (perusahaan) tertentu dan kesimpulan data berdasarkan obyek penelitian. Hasil penelitian hanya berlaku pada perusahaan yang diteliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan pada perusahaan PT Java Gloves Perdana Yogyakarta

2. Waktu Penelitian : Mei

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

- a. Manajer Produksi
- b. Manajer Administrasi dan Keuangan
- c. Manajer Pemasaran
- d. Manajer Umum

2. Objek penelitian

- a. Biaya pencegahan, Biaya penilaian, Biaya kegagalan internal, Biaya kegagalan eksternal (dari tahun 2005 s/d tahun 2009).
- b. Data penjualan (dari tahun 2005 s/d tahun 2009).

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan data dan mempelajari dokumen-dokumen perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dilakukan untuk mengetahui tentang gambaran umum perusahaan, lokasi perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

2. Wawancara

Wawancara adalah pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung dengan pegawai yang mengetahui hal-hal yang menyangkut proses produksi dan pengawasan kualitas.

E. Data Yang Dicari

- a. Gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah berdirinya perusahaan, produksi, pemasaran, personalia, struktur organisasi perusahaan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan perusahaan.
- b. Biaya Pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal pada tahun 2005 s/d tahun 2009.
- c. Data Penjualan pada tahun 2005 s/d tahun 2009.

F. Teknik Analisis Data

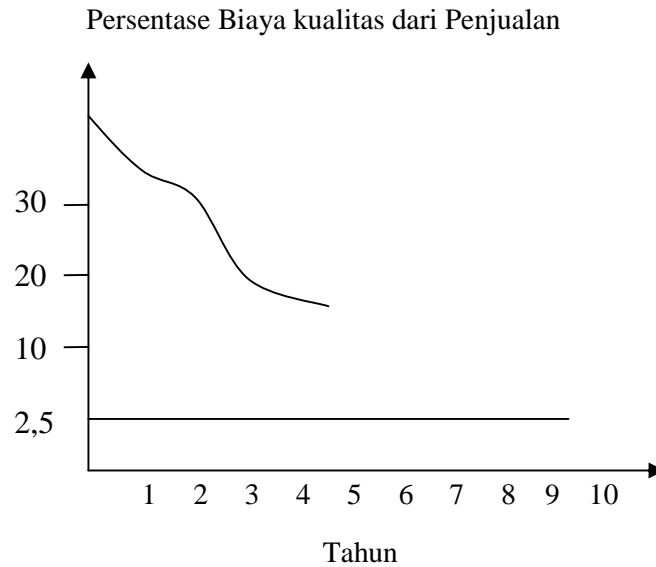
Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan mengikuti komposisi masing-masing biaya kualitas, untuk mencari hubungan antara biaya kualitas dengan penjualan.

1. Langkah-langkah analisis untuk mengetahui bagaimana komposisi biaya kualitas yang terdapat di perusahaan.
 - a. Menghitung total biaya kualitas
 - b. Menghitung persentase setiap elemen biaya kualitas dengan total biaya kualitas.

2. Untuk menjawab permasalahan yang kedua yaitu bagaimana *trend* biaya kualitas pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2009. masalah kedua ini akan dijawab dengan beberapa langkah yaitu :
 - a. Mengitung persentase dengan membandingkan biaya kualitas total setiap periode (periode tahun 2005 sampai dengan tahun 2009) dengan penjualan sesungguhnya setiap periode. Perhitungannya Sebagai Berikut :

$$\frac{\textit{Biaya Kualitas Total}}{\textit{Penjualan}} \times 100\%$$

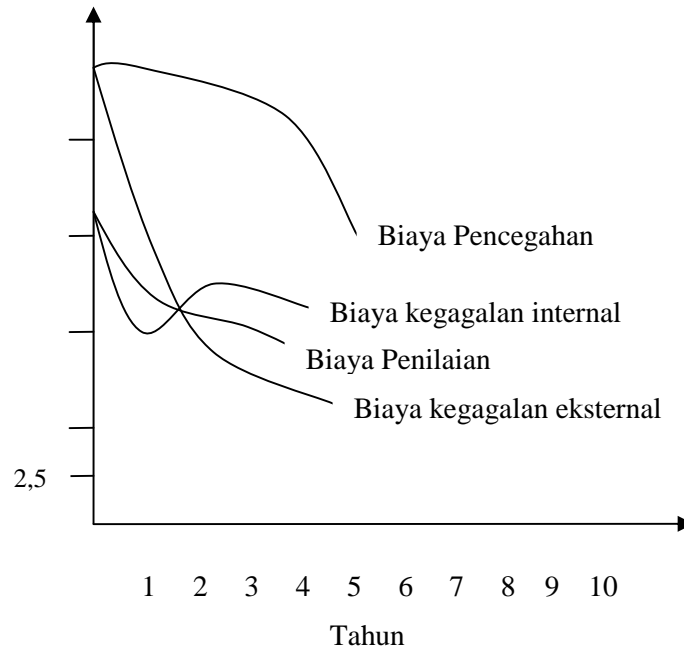
- b. Hasil perbandingan di atas ditampilkan dalam bentuk grafik *trend*. Grafik tersebut digunakan untuk melihat *trend* dari biaya kualitas pada tahun 2005 sampai dengan tahun 2009 .



Dari Hasil grafik tersebut, selanjutnya dianalisis apabila terjadi penurunan biaya kualitas dari tahun ke tahun secara terus-menerus menuju pada target biaya kualitas 2,5% maka perubahan biaya kualitas sesuai dengan arah yang benar.

- c. Dalam permasalahan kedua juga akan dihitung persentase dengan membandingkan masing-masing elemen biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal) setiap periode dengan penjualan sesungguhnya di setiap periode.
- d. Hasil perhitungan di atas ditampilkan dalam grafik *trend multiperide*

Persentase Biaya kualitas dari Penjualan



Dari hasil grafik di atas selanjutnya dianalisis penurunan atau peningkatan masing-masing elemen biaya kualitas tersebut.

3. Untuk menjawab permasalahan yang ketiga yaitu untuk mengetahui apakah biaya kualitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penjualan (dengan menggunakan tingkat keyakinan minimal 95%) dengan menggunakan regresi sederhana dan perhitungannya menggunakan spss. dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Menggunakan rumus regresi :

$$Y' = a + bx$$

Dimana, a dan b konstanta/parameter yang nilainya harus diestimasi, dicari dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum x \cdot y - (\sum x) \cdot (\sum y)}{n \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{\sum y}{n} - b \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan :

y = Penjualan

x = Biaya Kualitas

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

n = Jumlah sampel

b. Pendugaan dan pengujian parameter b

1) Merumuskan hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a).

a) $H_0 : \beta = 0$: Berarti total biaya kualitas tidak berpengaruh negatif signifikan terhadap penjualan.

b) $H_a : \beta < 0$: Berarti total biaya kualitas berpengaruh negatif signifikan terhadap penjualan.

2) Menentukan taraf nyata (*Significant level*)

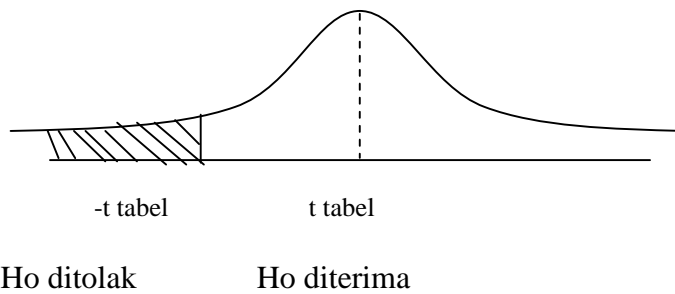
Di dalam pengujian ini digunakan taraf signifikansi 5% yang artinya kemungkinan penulis salah dalam penerimaan hipotesis sebesar 0,05 atau benar dalam pengambilan kesimpulan dengan taraf kepercayaan 95%.

3) Membuat keputusan dan kesimpulan

- a) H_0 diterima dan H_a ditolak jika $-t_{\alpha/2 \text{ tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\alpha/2 \text{ tabel}}$
- b) H_0 ditolak dan H_a diterima jika $t_{\text{hitung}} < -t_{\alpha/2 \text{ tabel}}$ atau $t_{\text{hitung}} > t_{\alpha/2 \text{ tabel}}$

Nilai t_{α} dapat diperoleh dari tabel t dengan menggunakan nilai $\alpha = 5\%$ dengan nilai derajat kebebasan $(n-k-1)$.

Diagram Uji Hipotesis



BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

PT Java Gloves Perdana merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur sarung tangan. Perusahaan yang terletak di Jl. Solo KM. 11 Kadirojo II Purwomartani Kalasan Sleman Yogyakarta 55531 ini berdiri pada tahun 1998 dengan nama PT Java Gloves, namun pada tahun 2000 berganti nama menjadi PT Java Gloves Perdana.

PT Java Gloves Perdana dibangun diatas tanah seluas $\pm 3000M^2$ dengan jumlah karyawan sebanyak 361 karyawan. Volume penjualan sarung tangan yang dihasilkan tiap tahunnya rata-rata sebesar \$ 2.000.000. Produksi sarung tangan per hari ± 16.500 pcs. Produksi sarung tangan yang dihasilkan dipasarkan ke Amerika, negara-negara Asia dan Eropa.

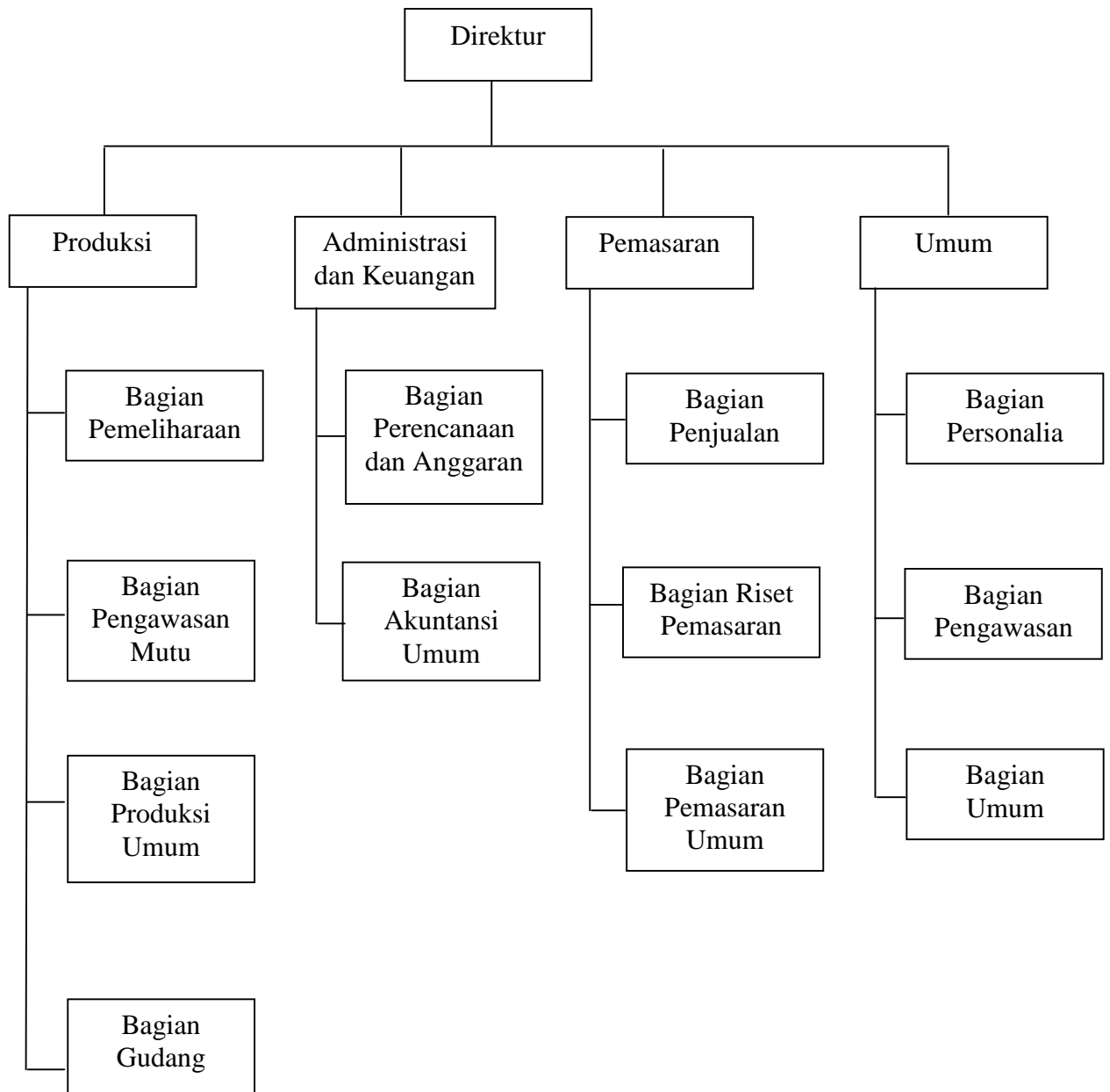
B. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan kerangka atau bagan yang menunjukkan suatu proses penetapan dan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab unsur-unsur yang ada dalam organisasi. Struktur organisasi yang jelas akan membantu perusahaan untuk membagi tugas-tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Adanya struktur organisasi, masing-masing pihak dapat mengetahui dengan jelas apa yang menjadi tugas dan kewajibannya serta harus melapor dan bertanggung jawab

kepada siapa. Sebaliknya, struktur organisasi yang tidak jelas akan mengakibatkan kesimpangsiuran dalam melaksanakan pekerjaan, karena tidak ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan tegas.

Dengan melihat bentuknya, struktur organisasi perusahaan pada dasarnya dapat digolongkan sebagai struktur organisasi garis. Hal ini didasarkan pada ciri utamanya, yaitu atasan mempunyai sejumlah bawahan tertentu yang masing-masing memberikan pertanggungjawaban pelaksanaan pada atasannya, serta tidak seorangpun dalam organisasi itu mempunyai lebih dari satu atasan.

Perusahaan dipimpin oleh seorang direktur, yang statusnya adalah pemilik perusahaan. Direktur membawahi secara langsung bagian produksi, bagian administrasi dan keuangan, bagian pemasaran dan bagian umum. Berikut ini adalah struktur organisasi PT Java Gloves Perdana:



Gambar 4.1.

Bagan Struktur Organisasi PT Java Gloves Perdana

Tugas dari masing-masing bagian dalam struktur organisasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Direktur

Direktur sebagai perencana di dalam menentukan garis-garis besar kebijaksanaan untuk dapat memulai usaha, dengan cara:

- a. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan kebijaksanaan perusahaan untuk melaksanakan peraturan pemerintah yang berlaku. Hal ini berkaitan dengan kelangsungan hidup perusahaan.
- b. Memimpin dan mengkoordinir seluruh kegiatan perusahaan.
- c. Merencanakan, merumuskan dan menetapkan kebijaksanaan perusahaan dalam bidang produksi, administrasi dan keuangan, pemasaran dan umum.
- d. Memberikan bimbingan, pengarahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas yang didelegasikan kepada kepala bagian produksi, administrasi dan keuangan, pemasaran dan umum.
- e. Mengusahakan hubungan dan kerja sama yang sebaik-baiknya dengan instansi pemerintah, lembaga-lembaga swasta, perusahaan lain dan juga terhadap masyarakat.

2. Produksi

a. Kepala Bagian Produksi

- 1) Kasubag Pemeliharaan

- a) Memelihara kelancaran kerja mesin-mesin produksi dan peralatan-peralatan yang dimiliki perusahaan.
 - b) Memelihara dan memperbaiki mesin-mesin dan peralatan yang rusak.
- 2) Kasubag Pengawasan Mutu
Menentukan standar kualitas dan komposisi pemakaian bahan baku dalam pelaksanaan proses produksi.
 - 3) Kasubag Produksi Umum
Bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan proses produksi dan memberikan laporan periodik kepada pimpinan perusahaan dalam pelaksanaan tugas memimpin bagian produksi.
- b. Karyawan Bagian Produksi
Pelaksana dari kegiatan proses produksi yang telah mempunyai tugas sendiri-sendiri sesuai bidangnya.
3. Administrasi dan Keuangan
 - a. Kepala Bagian Administrasi dan Keuangan
 - 1) Kasubag Perencanaan dan Anggaran
Melakukan perencanaan dan anggaran dalam penyediaan dana yang berhubungan dengan kelancaran kegiatan dalam perusahaan.
 - 2) Kasubag Akuntansi Umum
 - a) Mengatur semua kegiatan pembukuan dalam perusahaan.
 - b) Mengatur jalannya keuangan dalam perusahaan, terutama dalam melakukan pembayaran kepada karyawan.

- c) Membantu pimpinan perusahaan dalam merumuskan segala kebijaksanaan yang berkaitan dengan bidang administrasi dan keuangan.
 - d) Bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan proses produksi dan memberikan laporan periodik kepada pimpinan perusahaan mengenai hutang piutang perusahaan, aktivitas penjualan dan pelaksanaan tugas memimpin bagian administrasi dan keuangan.
 - b. Karyawan Bagian Administrasi dan Keuangan
 - Pelaksana dari kegiatan yang ada di dalam bagian administrasi dan keuangan.
- 4. Pemasaran
 - a. Kepala Bagian Pemasaran
 - 1) Kasubag Penjualan
 - a) Membantu pimpinan perusahaan dalam merumuskan segala kebijaksanaan yang berkaitan dengan pemasaran hasil-hasil produksi dan pelaksanaannya.
 - b) Mencatat dan melayani penjualan hasil produksi perusahaan.
 - c) Memberikan bimbingan dan pengarahan terhadap pelaksanaan tugas yang didelegasikan kepada tenaga penjualan.
 - 2) Kasubag Riset Pemasaran
 - Melakukan penelitian dan juga riset pemasaran sebagai usaha perusahaan untuk memperluas pasar.

3) Kasubag Pemasaran Umum

Bertanggung jawab atas keseluruhan pemasaran hasil produksi perusahaan dan memberikan laporan periodik kepada pimpinan perusahaan dalam pelaksanaan tugas memimpin bagian pemasaran

b. Karyawan Bagian Pemasaran

Pelaksana dari kegiatan yang ada di dalam bagian pemasaran.

5. Umum

a. Kepala Bagian Umum

1) Kasubag Personalia

a) Membantu pimpinan perusahaan dalam memutuskan dan melaksanakan kebijaksanaan mengenai kepegawaian dan administrasi dalam perusahaan.

b) Mencari dan mengetahui sumber-sumber tenaga kerja serta mempelajari cara-cara penarikan tenaga kerja yang menentukan standar kualitas dan komposisi pemakaian bahan baku dalam pelaksanaan proses produksi.

c) Membantu pimpinan perusahaan dalam merumuskan dan merencanakan kebijaksanaan yang berkaitan dengan bidang personalia dan pelaksanaannya.

2) Kasubag Pengawasan

Memberikan bimbingan dan melaksanakan pengawasan dalam pelaksanaan wewenang dan tanggung jawab yang telah didelegasikan kepada tiap bagian dalam perusahaan.

3) Kasubag Umum

Bertanggung jawab atas keseluruhan pembukuan yang menyangkut pencatatan volume produksi, penjualan, persediaan dalam gudang dan lain-lain.

b. Karyawan Bagian Umum

Pelaksana dari kegiatan yang ada di bagian umum.

C. Personalia

1. Jumlah dan Identifikasi Tenaga Kerja

PT Java Gloves mempunyai 2 kelompok karyawan yaitu karyawan tetap dan karyawan tidak tetap. Karyawan tetap adalah karyawan yang mempunyai kedudukan tetap dalam struktur organisasi sedangkan karyawan tidak tetap adalah karyawan yang sedang melaksanakan training. Training ini dilakukan selama 1 bulan untuk melihat kemampuan pegawai bekerja dalam perusahaan. Jumlah tenaga kerja PT Java Gloves Perdana yaitu 361 orang, dengan identifikasi sebagai berikut:

Manajer (produksi, keuangan, pemasaran, umum)	= 4 orang
Karyawan administrasi dan umum	= 5 orang
Bagian personalia	= 4 orang
Bagian pemasaran	= 12 orang
Karyawan bagian produksi	= 300 orang
Karyawan bagian gudang	= 3 orang

Karyawan bagian pemeliharaan mesin	= 10 orang
Karyawan bagian inspeksi bahan baku	= 6 orang
Karyawan bagian inspeksi produk jadi	= 10 orang
Karyawan bagian inspeksi kemasan	= 7 orang

2. Sistem Penggajian

Pelaksanaan penggajian PT Java Gloves, menentukan besarnya gaji karyawan berdasarkan prestasi kerja dan keahliannya. Tetapi disamping tingkat prestasi kerja dan keahlian, pengalaman juga merupakan faktor yang ikut diperhitungkan dalam penentuan besarnya gaji karyawan.

3. Jam Karyawan

Pelaksanaan jam karyawan yang diberlakukan PT Java Gloves Perdana setiap harinya adalah sebagai berikut:

- a. Jam Kerja I jam 08.00 – 12.00 WIB
- b. Jam Istirahat jam 12.00 – 13.00 WIB
- c. Jam Kerja II jam 13.00 – 16.00 WIB

4. Jaminan Karyawan

Jaminan yang diberikan perusahaan pada karyawan baik karyawan tetap maupun tidak tetap yaitu pelatihan. Untuk menambah kemajuan perusahaan maka perusahaan memberikan pelatihan kepada karyawan-karyawan. Selain pelatihan karyawan, karyawan memperoleh Tunjangan hari raya.

D. Produksi

Proses pembuatan sarung tangan adalah sebagai berikut:

1. Bahan baku yaitu kulit dari gudang disiapkan untuk dilakukan pemotongan sesuai dengan desain sarung tangan. Desain sarung tangan digambar oleh pemilik perusahaan.
2. Melakukan inspeksi bahan baku untuk menghindari penggunaan bahan baku yang jelek yaitu terdapat bintik-bintik atau kulit kotor.
3. Setelah kulit dipotong kemudian dijahit masing-masing bagian, misalkan bagian ibu jari, dan bagian jari tangan yang lain, pemasangan karet, aksesoris (kancing), dan lain-lain.
4. Setelah sarung tangan selesai dijahit lalu dirapikan (*finishing*).
5. Melakukan inspeksi produk jadi untuk menjaga kualitas sarung tangan (jangan sampai produk yang dihasilkan ternyata cacat namun tetap dikemas dan diberikan kepada pelanggan).
6. Sarung tangan yang telah dikemas kemudian dilakukan pengepakan.

BAB V

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

PT Java Gloves Perdana merupakan perusahaan yang bergerak di bidang pembuatan sarung tangan. Agar penjualan semakin meningkat perusahaan menerapkan peningkatan kualitas yang secara terus menerus. Kualitas yang diperhatikan bukan hanya dari produk yang dihasilkan namun juga bahan baku yang digunakan, bahan penolong, peralatan yang dibutuhkan dan juga tenaga kerja. Sehubungan dengan tujuan penelitian yaitu pengaruh total biaya kualitas terhadap penjualan di PT Java Gloves Perdana, maka data-data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data-data yang relevan. Biaya kualitas terdiri dari biaya pencegahan, biaya pengendalian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

B. Identifikasi Komponen-Komponen Biaya yang Dikategorikan Sebagai Biaya Pembentuk Biaya Kualitas

Biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya (Hansen dan Mowen, 2005). Biaya kualitas terdiri dari empat kategori yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya-biaya yang telah dikeluarkan oleh PT Java Gloves Perdana guna meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

1. Biaya Pencegahan

Biaya pencegahan yang terjadi pada PT Java Gloves Perdana yaitu biaya pemeliharaan mesin dan biaya pelatihan karyawan.

a. Biaya Pemeliharaan Mesin

Biaya pemeliharaan mesin dikeluarkan guna memelihara mesin-mesin produksi. Biaya pemeliharaan mesin meliputi biaya pembelian *sparepart* mesin-mesin dan biaya gaji mekanik. Mesin yang digunakan oleh PT Java Gloves Perdana yaitu alat pemotong kulit dan mesin jahit untuk menjahit sarung tangan. Pemeliharaan mesin pemotong kulit dilakukan untuk mengecek apakah mata pisau pada mesin masih bisa digunakan atau tidak artinya masih tajam atau tidak. Apabila mata pisau sudah tumpul hasil pemotongan yang dilakukan akan kurang baik yaitu tepi kulit yang dipotong menjadi kasar dan tidak rapi. Selain pengecekan mata pisau juga dilakukan pengecekan pada onderdil-*onderdil* (*sparepart*) yang ada agar pada saat melakukan pemotongan, mesin tidak macet.

Pemeliharaan mesin jahit dilakukan untuk mengetahui apakah jarum mesin jahit sudah tumpul atau belum, sebab jika jarum tumpul maka waktu yang dibutuhkan untuk menjahit sarung tangan menjadi lebih lama selain itu sarung tangan dapat rusak dan jahitan menjadi tidak rapi. Selain melihat jarum juga dilakukan pengecekan *sparepart* mesin jahit, apakah *sparepart-sparepart* masih layak digunakan atau harus diganti.

Pemeliharaan mesin dilakukan oleh 10 orang karyawan, gaji karyawan bagian pemeliharaan mesin tiap bulan yaitu sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 675.000,00
Tahun 2006	:	Rp 700.000,00
Tahun 2007	:	Rp 715.000,00
Tahun 2008	:	Rp 730.000,00
Tahun 2009	:	Rp 750.000,00

b. Biaya Pelatihan Karyawan

Biaya pelatihan karyawan yang dikeluarkan perusahaan meliputi biaya pelatih (pemberi pelatihan), biaya makan, biaya transportasi dan perlengkapan pelatihan. Pelatihan yang diberikan kepada karyawan yaitu cara memotong kulit menjadi pola sarung tangan, cara membuat sarung tangan yang benar, cara menjahit sarung tangan yang benar, cara melepas jahitan bila jahitan pada sarung tangan jelek atau tidak rapi, cara memasang asesoris-asesoris sarung tangan yang rapi, memberikan pengarahan mengenai bahan baku yang layak digunakan, dan memberikan pengarahan mengenai kualitas sarung tangan yang baik. Pelatihan karyawan dilakukan agar karyawan terampil sehingga sarung tangan yang dihasilkan memiliki kualitas yang baik atau tidak mengalami penurunan kualitas. Pelatihan tidak hanya diberikan kepada karyawan lama tetapi juga kepada karyawan baru. Pelatihan karyawan dilakukan setiap enam bulan sekali yaitu pada bulan Maret dan bulan September.

2. Biaya Penilaian

a. Biaya Inspeksi Bahan Baku

Biaya inspeksi bahan baku yaitu biaya gaji karyawan inspeksi bahan baku. Inspeksi dilakukan untuk melihat apakah bahan baku yaitu kulit dalam keadaan baik atau tidak. Bahan baku yang baik yaitu kulit melar atau elastis, dan tidak terdapat bintik-bintik. Inspeksi produk jadi dilakukan oleh 6 orang karyawan, gaji per bulan karyawan inspeksi bahan baku adalah sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 625.000,00
Tahun 2006	:	Rp 650.000,00
Tahun 2007	:	Rp 665.000,00
Tahun 2008	:	Rp 680.000,00
Tahun 2009	:	Rp 700.000,00

b. Biaya Inspeksi Produk Jadi

Biaya inspeksi produk jadi yaitu biaya gaji karyawan inspeksi sarung tangan yang sudah jadi. Inspeksi produk jadi dilakukan untuk melihat apakah sarung tangan yang dihasilkan baik atau tidak. Inspeksi produk jadi dilakukan agar jangan sampai sarung tangan yang akan dikemas robek karena tergantung atau jahitan tidak rapi. Inspeksi produk jadi dilakukan oleh 10 karyawan, gaji karyawan inspeksi produk jadi per bulan tahun 2005 sampai tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 625.000,00
Tahun 2006	:	Rp 650.000,00
Tahun 2007	:	Rp 665.000,00
Tahun 2008	:	Rp 680.000,00
Tahun 2009	:	Rp 700.000,00

Biaya yang digunakan untuk melakukan inspeksi produk jadi yaitu biaya gaji karyawan inspeksi produk jadi dikurangi biaya inspeksi produk jadi kegagalan internal dan eksternal.

c. Biaya Inspeksi Kemasan

Biaya inspeksi kemasan yang dikeluarkan oleh PT Java Gloves yaitu gaji karyawan inspeksi kemasan. Inspeksi kemasan dilakukan agar kemasan sarung tangan yang akan dikirim ke pelanggan dalam keadaan baik. Sebab bila kemasan sarung tangan rusak dikhawatirkan sarung tangan menjadi kotor atau robek. Jumlah karyawan yang melakukan inspeksi kemasan sebanyak 7 orang, gaji karyawan inspeksi kemasan PT Java Gloves Perdana tahun 2005 sampai tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 625.000,00
Tahun 2006	:	Rp 650.000,00
Tahun 2007	:	Rp 665.000,00
Tahun 2008	:	Rp 680.000,00
Tahun 2009	:	Rp 700.000,00

Biaya yang digunakan untuk melakukan inspeksi kemasan yaitu biaya gaji karyawan inspeksi kemasan dikurangi biaya inspeksi kemasan kegagalan internal dan eksternal.

3. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal meliputi biaya inspeksi produk jadi, biaya pengerjaan ulang, biaya inspeksi kemasan, kerugian produk rusak, kerugian kemasan rusak, biaya listrik, biaya pencacahan (penghancuran produk gagal atau tidak dapat diperbaiki), biaya pengemasan ulang dan sisa bahan (kulit yang tidak digunakan karena berbintik atau kotor).

a. Biaya Inspeksi Produk Jadi

Biaya inspeksi produk jadi yaitu gaji bagi karyawan yang melakukan inspeksi sarung tangan. Inspeksi produk jadi dilakukan pada sarung tangan yang rusak, produk yang rusak tetap diperiksa untuk mengetahui apakah kerusakan yang terjadi dapat dilakukan pengerjaan ulang atau dibuang. Bila sarung tangan dapat diperbaiki maka dilakukan pengerjaan ulang, namun jika sarung tangan yang dihasilkan tidak dapat diperbaiki maka sarung tangan tersebut dibuang. Selain inspeksi pada sarung tangan yang rusak tersebut, inspeksi dilakukan pada sarung tangan yang telah diperbaiki. Walaupun sarung tangan tersebut telah diperbaiki namun tetap dilakukan inspeksi, jangan sampai sarung tangan yang telah diperbaiki tidak sesuai dengan standar kualitas perusahaan atau sarung tangan tersebut masih rusak walaupun telah diperbaiki.

Lama waktu inspeksi sarung tangan rata-rata membutuhkan waktu 5 detik. Gaji karyawan inspeksi produk jadi per bulan pada tahun 2005 sampai tahun 2009 yaitu Rp 625.000, Rp 650.000, Rp

665.000, Rp 680.000 dan Rp 700.000. Biaya inspeksi produk jadi per jam yaitu sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 3.125,00 (Rp 625.000 / 200 jam)
Tahun 2006	:	Rp 3.250,00 (Rp 650.000 / 200 jam)
Tahun 2007	:	Rp 3.325,00 (Rp 665.000 / 200 jam)
Tahun 2008	:	Rp 3.400,00 (Rp 680.000 / 200 jam)
Tahun 2009	:	Rp 3.500,00 (Rp 700.000 / 200 jam)

b. Biaya Pengerjaan Ulang

Biaya pengerjaan ulang yaitu biaya gaji bagi karyawan melakukan pengerjaan ulang atas sarung tangan yang rusak namun masih bisa diperbaiki misalnya jahitan tidak rapi atau benang jahitan putus. Dengan dilakukannya pengerjaan ulang maka sarung tangan tersebut dapat dijual. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan ulang rata-rata 2 menit. Waktu 2 menit tersebut dikerjakan oleh satu line atau satu kelompok kerja, satu line terdiri dari 10 orang karyawan. Gaji 10 orang karyawan pada tahun 2005 yaitu sebesar Rp 5.000.000, tahun 2006 sebesar Rp 5.250.000, tahun 2007 sebesar Rp 5.400.000, tahun 2008 sebesar Rp 5.550.000, dan gaji tahun 2009 yaitu sebesar Rp 5.750.000. Biaya pengerjaan ulang per jam pada tahun 2005 sampai tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tahun 2005	:	Rp 25.000,00 (Rp 5.000.000 / 200 jam)
Tahun 2006	:	Rp 26.250,00 (Rp 5.250.000 / 200 jam)
Tahun 2007	:	Rp 27.000,00 (Rp 5.400.000 / 200 jam)

Tahun 2008 : Rp 27.750,00 (Rp 5.550.000 / 200 jam)

Tahun 2009 : Rp 28.750,00 (Rp 5.750.000 / 200 jam)

c. Biaya Inspeksi Kemasan

Biaya inspeksi kemasan yang dikeluarkan oleh perusahaan adalah gaji bagi karyawan yang melakukan inspeksi kemasan sarung tangan. Kemasan yang telah diganti dengan kemasan yang baru tetap diperiksa untuk mengetahui apakah kemasan sarung tangan baik atau tidak. Waktu yang dibutuhkan untuk melakukan inspeksi kemasan sarung tangan rata-rata 2 detik. Gaji karyawan inspeksi kemasan pada tahun 2005 sampai tahun 2009 yaitu Rp 625.000, Rp 650.000, Rp 665.000, Rp 680.000 dan Rp 700.000. Biaya inspeksi kemasan per jam yaitu sebagai berikut:

Tahun 2005 : Rp 3.125,00 (Rp 625.000 / 200 jam)

Tahun 2006 : Rp 3.250,00 (Rp 650.000 / 200 jam)

Tahun 2007 : Rp 3.325,00 (Rp 665.000 / 200 jam)

Tahun 2008 : Rp 3.400,00 (Rp 680.000 / 200 jam)

Tahun 2009 : Rp 3.500,00 (Rp 700.000 / 200 jam)

d. Kerugian Produk Rusak

Kerugian produk rusak yaitu biaya yang dikeluarkan karena sarung tangan yang rusak tidak dapat diperbaiki. Sarung tangan yang tidak dapat diperbaiki akan dihancurkan. Besarnya kerugian produk rusak diperoleh dari jumlah sarung tangan yang tidak dapat diperbaiki dikalikan dengan biaya produksi sarung tangan.

e. Biaya Listrik

Biaya listrik adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan karena penggunaan listrik akibat dilakukannya pengerjaan ulang atas produk yang diperbaiki. Biaya listrik yang dikeluarkan oleh PT Java Gloves Perdana adalah biaya listrik untuk 30 line atau kelompok kerja. Sarung tangan yang diperbaiki membutuhkan waktu 2 menit dimana waktu 2 menit tersebut dikerjakan oleh satu line/kelompok kerja.

4. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal dikeluarkan perusahaan jika kerusakan terjadi karena kesalahan perusahaan yaitu akibat pengiriman.

a. Biaya Inspeksi Produk Jadi

Biaya inspeksi produk jadi yaitu gaji bagi karyawan yang melakukan inspeksi sarung tangan akibat kegagalan eksternal. Produk rusak yang diakibatkan karena kegagalan eksternal misalnya karena pengiriman, akan diinspeksi untuk mengetahui apakah sarung tangan dapat diperbaiki atau tidak. Sarung tangan yang dapat diperbaiki akan diperbaiki sedangkan sarung tangan yang tidak diperbaiki akan dihancurkan / dicacah. Setelah sarung tangan yang rusak diperbaiki, dilakukan inspeksi ulang pada sarung tangan tersebut agar sarung tangan yang telah diperbaiki sesuai dengan standar mutu perusahaan.

b. Biaya Pengerjaan Ulang

Sarung tangan yang rusak akibat proses pengiriman namun masih dapat diperbaiki akan menimbulkan biaya pengerjaan ulang.

Biaya pengerjaan ulang yaitu biaya gaji bagi karyawan melakukan pengerjaan ulang atas sarung tangan yang rusak namun masih bisa diperbaiki.

c. Biaya Inspeksi Kemasan

Sarung tangan yang telah diperbaiki akan dikemas ulang. Sarung tangan yang telah dikemas kembali akan diinspeksi untuk mengetahui apakah kemasan sarung tangan baik atau tidak. Aktivitas inspeksi kemasan tersebut akan menimbulkan biaya inspeksi kemasan. Biaya inspeksi kemasan yang dikeluarkan oleh perusahaan adalah gaji bagi karyawan yang melakukan inspeksi kemasan sarung tangan.

d. Kerugian Kemasan Rusak

Kemasan yang rusak akibat kegagalan eksternal akan diganti dengan kemasan yang baru. Kemasan yang rusak tersebut menyebabkan kerugian bagi perusahaan.

e. Biaya Listrik

Pengerjaan ulang atas produk akibat kegagalan eksternal akan menimbulkan biaya listrik. Biaya listrik adalah biaya yang dikeluarkan perusahaan karena penggunaan listrik akibat dilakukannya pengerjaan ulang atas produk yang diperbaiki.

f. Kerugian Produk Rusak

Sarung tangan yang tidak dapat diperbaiki akibat kegagalan eksternal akan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Kerugian

produk rusak yang dialami perusahaan diperoleh dengan mengalikan jumlah produk rusak akibat kegagalan eksternal dikalikan biaya produksi sarung tangan.

C. Komponen Biaya Kualitas

a. Biaya Pencegahan

Biaya pencegahan terdiri dari biaya pemeliharaan mesin yang terdiri dari gaji mekanik dan biaya penggantian *sparepart* dan minyak pelumas serta biaya pelatihan karyawan. Biaya pencegahan yang terjadi pada PT Java Gloves Perdana tahun 2005 sampai tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1

Biaya Pencegahan PT Java Gloves Perdana Tahun 2005 - 2009

Tahun	Biaya Gaji Mekanik (Rp)	Biaya Penggantian Sparepart (Rp)	Biaya Pembelian Minyak Pelumas (Rp)	Biaya Pelatihan Karyawan (Rp)	Total Biaya Pencegahan (Rp)
2005	81.000.000	7.347.000	4.788.000	9.250.000	102.385.000
2006	84.000.000	7.842.300	4.959.700	9.750.000	106.552.000
2007	85.800.000	7.909.000	5.610.000	10.235.000	109.554.000
2008	87.600.000	8.377.000	11.983.000	10.865.000	118.825.000
2009	90.000.000	8.738.000	11.983.000	11.400.000	122.121.000

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

b. Biaya Penilaian

Biaya penilaian pada PT Java Gloves Perdana terdiri dari biaya inspeksi bahan baku, biaya inspeksi produk jadi dan biaya inspeksi kemasan. Biaya penilaian yang terjadi pada tahun 2005 sampai tahun 2009 PT Java Gloves Perdana yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.2
Biaya Penilaian PT Java Gloves Perdana Tahun 2005-2009

Bulan	Biaya Inspeksi Bahan Baku (Rp)	Biaya Inspeksi Produk Jadi (Rp)	Biaya Inspeksi Kemasan (Rp)	Total Biaya Penilaian (Rp)
2005	45.000.000	75.000.000	52.500.000	172.500.000
2006	46.800.000	78.000.000	54.600.000	179.400.000
2007	47.880.000	79.800.000	55.860.000	183.540.000
2008	48.960.000	81.600.000	57.120.000	187.680.000
2009	50.400.000	84.000.000	58.800.000	193.200.000

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

c. Biaya Kegagalan Internal

Biaya kegagalan internal pada PT Java Gloves Perdana terdiri dari biaya inspeksi produk jadi, biaya pengerjaan ulang, biaya inspeksi kemasan, kerugian produk rusak, dan biaya listrik.

Tabel 5.3
Biaya Kegagalan Internal PT Java Gloves Perdana
Tahun 2005 - 2009

Bulan	Biaya Listrik (Rp)	Biaya Pengerjaan Ulang (Rp)	Biaya Inspeksi Produk Akhir (Rp)	Biaya Inspeksi Kemasan (Rp)	Kerugian Produk (Rp)	Total Biaya Kegagalan Internal (Rp)
2005	129.198.344	145.413.333	9.088.333	9.088.333	331.576.000	624.366.349
2006	128.881.230	143.249.750	8.867.842	8.867.842	310.048.000	599.916.669
2007	140.380.280	150.726.600	9.280.851	9.280.851	285.465.600	595.136.189
2008	165.542.393	164.033.950	10.048.927	10.048.927	243.372.000	593.048.205
2009	158.917.320	155.777.083	9.482.083	9.482.083	246.452.500	580.113.079

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

d. Biaya Kegagalan Eksternal

Biaya kegagalan eksternal pada PT Java Gloves Perdana terdiri dari biaya inspeksi produk jadi, biaya pengerjaan ulang, biaya inspeksi

kemasan, biaya kerugian kemasan, biaya listrik, dan kerugian produk rusak. Biaya kegagalan eksternal PT Java Gloves Perdana tahun 2005 sampai tahun 2009 adalah sebagai berikut:

Tabel 5.4
Biaya Kegagalan Eksternal PT Java Gloves Perdana Tahun 2005 - 2009

Bulan	Biaya Listrik (Rp)	Biaya Pengerjaan Ulang (Rp)	Biaya Inspeksi Produk Akhir (Rp)	Biaya Inspeksi Kemasan (Rp)	Kerugian Kemasan (Rp)	Kerugian Produk Rusak (Rp)	Total Biaya Kegagalan Eksternal (Rp)
2005	21.801.104	67.683.333	4.230.208	4.230.208	4.283.820	245.923.000	348.153.679
2006	24.010.444	79.957.500	4.949.750	4.949.750	3.587.490	212.592.000	330.048.940
2007	16.245.126	62.623.800	3.856.003	3.856.003	3.340.170	207.832.800	297.755.908
2008	10.696.473	46.560.800	2.852.373	2.852.373	2.909.520	183.192.000	249.065.548
2009	10.724.538	54.214.833	3.300.033	3.300.033	2.558.520	165.830.000	239.929.967

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

D. Data Penjualan

Tabel 5.5
Penjualan PT Java Gloves Perdana Tahun 2005 - 2009

No	Tahun	Penjualan (Rp)
1	2005	102.960.877.000
2	2006	111.955.994.500
3	2007	117.875.261.000
4	2008	124.468.292.000
5	2009	125.755.895.000

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

E. Analisis Data dan Pembahasan

1. Untuk menjawab pertanyaan pertama yaitu bagaimana komposisi biaya kualitas PT Java Gloves Perdana, dibutuhkan data sebagai berikut:

Tabel 5.6
Biaya Kualitas PT Java Gloves Perdana Tahun 2005 - 2009

Elemen Biaya	2005	2006	2007	2008	2009
Biaya Pencegahan					
Biaya Gaji Mekanik	81.000.000	84.000.000	85.800.000	87.600.000	90.000.000
Biaya Penggantian Sparepart	7.347.000	7.842.300	7.909.000	8.377.000	8.738.000
Minyak Pelumas	4.788.000	4.959.700	5.610.000	11.983.000	11.983.000
Pelatihan Karyawan	9.250.000	9.750.000	10.235.000	10.865.000	11.400.000
Jumlah	102.385.000	106.552.000	109.554.000	118.825.000	122.121.000
Biaya Penilaian					
Inspeksi Bahan Baku	45.000.000	46.800.000	47.880.000	48.960.000	50.400.000
Inspeksi Produk Jadi	75.000.000	78.000.000	79.800.000	81.600.000	84.000.000
Inspeksi kemasan	52.500.000	54.600.000	55.860.000	57.120.000	58.800.000
Jumlah	172.500.000	179.400.000	183.540.000	187.680.000	193.200.000
Biaya Kegagalan Internal					
Biaya Listrik	129.198.344	128.881.230	140.380.280	165.542.393	158.917.320
Biaya Pengerjaan Ulang	145.413.333	143.249.750	150.726.600	164.033.950	155.777.083
Inspeksi Produk Akhir	9.088.333	8.867.842	9.280.851	10.048.927	9.482.083
Inspeksi Kemasan	9.088.333	8.867.842	9.280.851	10.048.927	9.482.083
Kerugian Produk	331.576.000	310.048.000	285.465.600	243.372.000	246.452.500
Jumlah	624.364.344	599.914.663	595.134.182	593.046.197	580.111.070
Biaya Kegagalan Eksternal					
Biaya Listrik	21.801.104	24.010.444	16.245.126	10.696.473	10.724.538
Biaya Pengerjaan Ulang	67.683.333	79.957.500	62.623.800	46.560.800	54.214.833
Inspeksi Produk Akhir	4.230.208	4.949.750	3.856.003	2.852.373	3.300.033
Inspeksi Kemasan	4.230.208	4.949.750	3.856.003	2.852.373	3.300.033
Kerugian Kemasan	4.283.820	3.587.490	3.340.170	2.909.520	2.558.520
Kerugian Produk	245.923.000	212.592.000	207.832.800	183.192.000	165.830.000
Jumlah	348.151.674	330.046.934	297.753.901	249.063.540	239.927.958
Total Biaya Kualitas	1.247.401.018	1.215.913.597	1.185.982.083	1.148.614.737	1.135.360.028

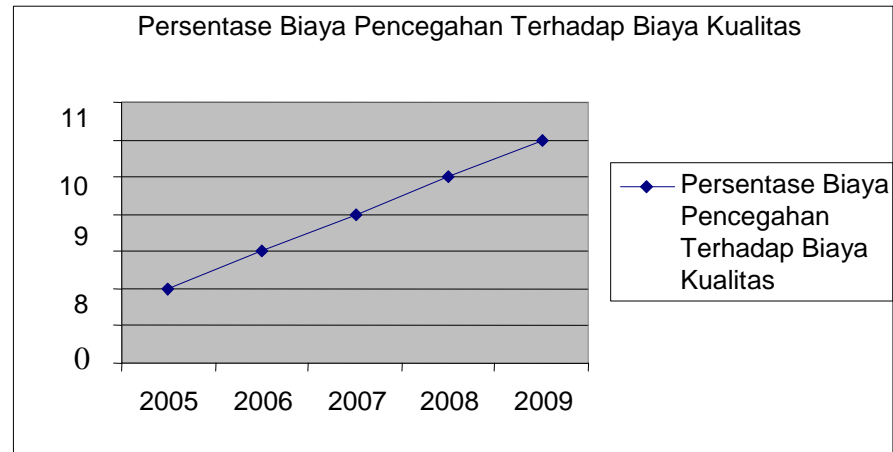
Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

Tabel 5.7
Persentase Masing-Masing Biaya Kualitas Terhadap Total Biaya Kualitas

Elemen Biaya	2005	2006	2007	2008	2009
Biaya Pencegahan					
Biaya Gaji Mekanik	6,49	6,91	7,23	7,63	7,93
Biaya Penggantian Sparepart	0,59	0,64	0,67	0,73	0,77
Minyak Pelumas	0,38	0,41	0,47	1,04	1,06
Pelatihan Karyawan	0,74	0,80	0,86	0,95	1,00
Jumlah	8,21	8,76	9,24	10,35	10,76
Biaya Penilaian					
Inspeksi Bahan Baku	3,61	3,85	4,04	4,26	4,44
Inspeksi Produk Jadi	6,01	6,41	6,73	7,10	7,40
Inspeksi kemasan	4,21	4,49	4,71	4,97	5,18
Jumlah	13,83	14,75	15,48	16,34	17,02
Biaya Kegagalan Internal					
Biaya Listrik	10,36	10,60	11,84	14,41	14,00
Biaya Pengerjaan Ulang	11,66	11,78	12,71	14,28	13,72
Inspeksi Produk Akhir	0,73	0,73	0,78	0,87	0,84
Inspeksi Kemasan	0,73	0,73	0,78	0,87	0,84
Kerugian Produk	26,58	25,50	24,07	21,19	21,71
Jumlah	50,05	49,34	50,18	51,63	51,09
Biaya Kegagalan Eksternal					
Biaya Listrik	1,75	1,97	1,37	0,93	0,94
Biaya Pengerjaan Ulang	5,43	6,58	5,28	4,05	4,78
Inspeksi Produk Akhir	0,34	0,41	0,33	0,25	0,29
Inspeksi Kemasan	0,34	0,41	0,33	0,25	0,29
Kerugian Kemasan	0,34	0,30	0,28	0,25	0,23
Kerugian Produk	19,71	17,48	17,52	15,95	14,61
Jumlah	27,91	27,14	25,11	21,68	21,13
Total Biaya Kualitas	100	100	100	100	100

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

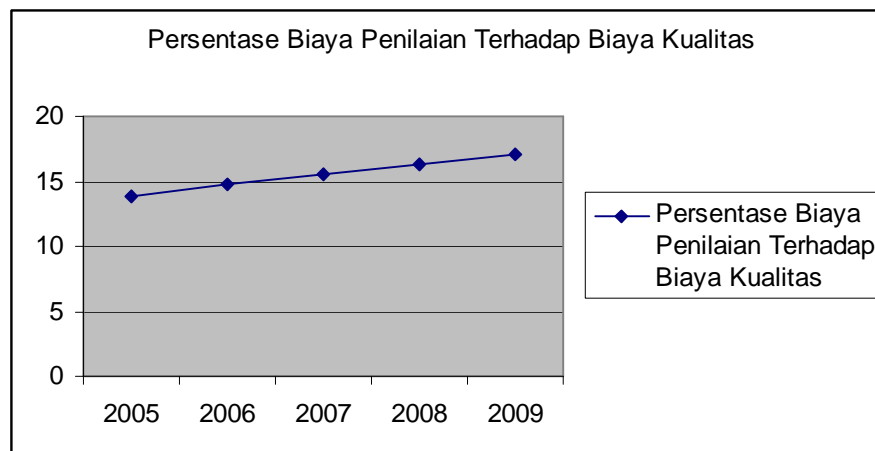
Berdasarkan tabel diatas maka dapat dibuat grafik trend komposisi biaya kualitas.



Gambar 5.1

Grafik Persentase Biaya Pencegahan Terhadap Biaya Kualitas

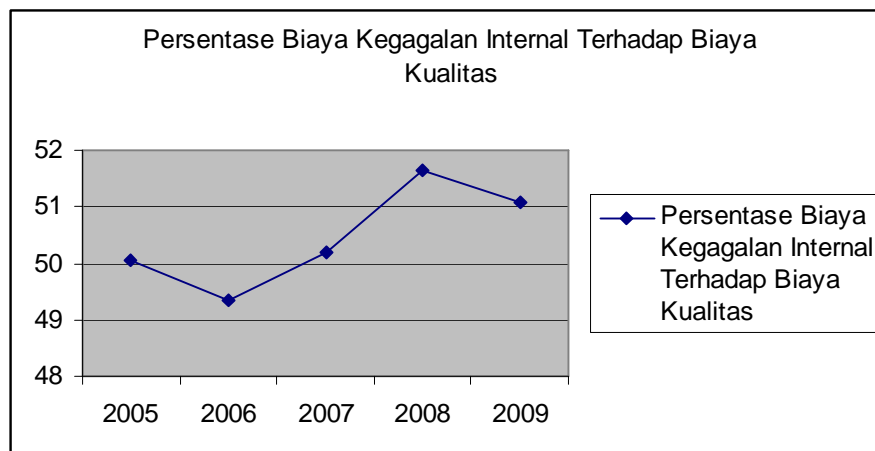
Berdasarkan gambar 5.1 dapat diketahui bahwa persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas pada tahun 2005 sebesar 8,21%, dan persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas pada tahun 2006 sebesar 8,76%. Persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas pada tahun 2007 sebesar 9,24%, persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas pada tahun 2008 sebesar 10,35% dan persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas pada tahun 2009 sebesar 10,76%. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa persentase biaya pencegahan terhadap total biaya kualitas paling besar yaitu pada tahun 2009. Kenaikan paling tinggi biaya pencegahan terjadi pada tahun 2008 yaitu dari 9,24% pada tahun 2007 menjadi 10,35% pada tahun 2009.



Gambar 5.2

Grafik Persentase Biaya Penilaian Terhadap Biaya Kualitas

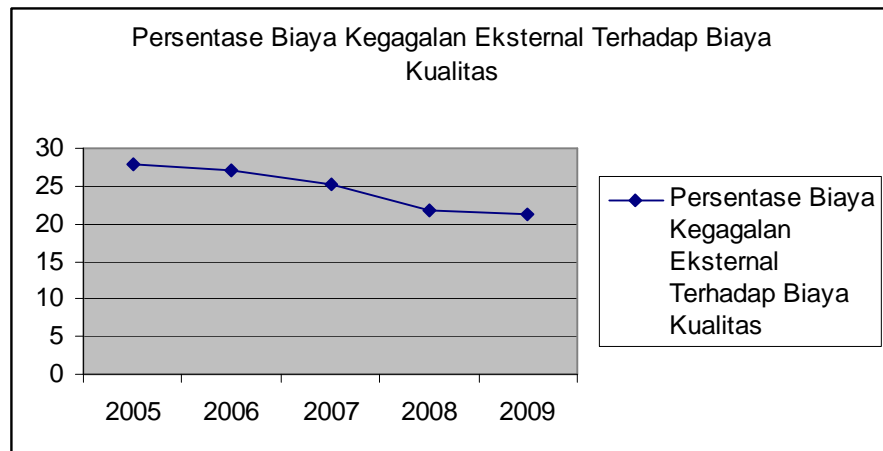
Berdasarkan gambar 5.2 dapat diketahui bahwa persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas tahun 2005 sebesar 13,83%, pada tahun 2006 persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas sebesar 14,75%, persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas tahun 2007 sebesar 15,48%, persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas tahun 2008 sebesar 16,34% dan persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas tahun 2009 sebesar 17,02. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa persentase biaya penilaian terhadap total biaya kualitas setiap tahun mengalami kenaikan. Kenaikan yang paling tinggi terjadi pada tahun 2006 yaitu dari 13,83% pada tahun 2005 menjadi 14,75% pada tahun 2006 atau mengalami kenaikan sebesar 0,93% sedangkan kenaikan pada tahun 2007 sebesar 0,72%, kenaikan pada tahun 2008 sebesar 0,86% dan kenaikan biaya penilaian pada tahun 2009 sebesar 0,68%.



Gambar 5.3

Persentase Biaya Kegagalan Internal Terhadap Biaya Kualitas

Berdasarkan gambar 5.3 dapat diketahui bahwa pada tahun 2005 persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas sebesar 50,05%, persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas tahun 2006 sebesar 49,34%, persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas tahun 2007 sebesar 50,18%, persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas tahun 2008 sebesar 51,63% dan persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas tahun 2009 sebesar 51,09%. Biaya kegagalan internal paling besar terjadi pada tahun 2008 yaitu sebesar 51,63%. Penurunan biaya kegagalan pada tahun 2006 sudah mengalami penurunan dari tahun 2005 namun pada tahun 2007 dan tahun 2008 biaya kegagalan internal mengalami kenaikan. Pada tahun 2009 biaya kegagalan internal mengalami penurunan yaitu sebesar 0,54% dibandingkan persentase biaya kegagalan internal tahun 2008.



Gambar 5.4

Persentase Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Biaya Kualitas

Berdasarkan tabel 5.4 dapat diketahui bahwa persentase biaya kegagalan eksternal terhadap total biaya kualitas pada tahun 2005 sebesar 27,91%, dan persentase biaya kegagalan internal terhadap total biaya kualitas pada tahun 2006 sebesar 27,14%. Persentase biaya kegagalan eksternal terhadap total biaya kualitas pada tahun 2007 sebesar 25,11%, persentase biaya kegagalan eksternal terhadap total biaya kualitas pada tahun 2008 sebesar 21,68% dan persentase biaya kegagalan eksternal terhadap total biaya kualitas pada tahun 2009 sebesar 21,13%. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diketahui bahwa biaya kegagalan eksternal selalu mengalami penurunan dari tahun 2006 sampai tahun 2009. Penurunan paling besar terjadi pada tahun 2008 yaitu dari 25,11% pada tahun 2007 menjadi 21,68% pada tahun 2008.

2. *Trend* biaya kualitas terhadap penjualan

Berikut ini merupakan persentase biaya kualitas terhadap penjualan pada PT Java Gloves tahun 2005 - 2009:

a. **Persentase Biaya Kualitas Terhadap Total Penjualan**

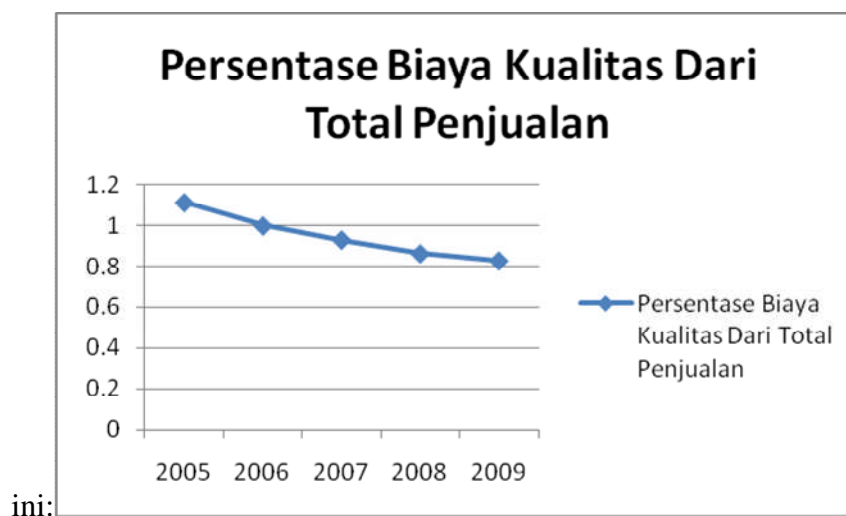
Tabel 5.8

Persentase Biaya Kualitas Terhadap Penjualan

No	Tahun	Biaya Kualitas (Rp)	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2005	1.247.401.018	102.960.877.000	1,1121
2	2006	1.215.913.597	111.955.994.500	0,9980
3	2007	1.185.982.083	117.875.261.000	0,9289
4	2008	1.148.614.737	124.468.292.000	0,8615
5	2009	1.135.360.028	125.755.895.000	0,8267

Sumber: data diolah, 2010

Berdasarkan tabel diatas dapat dibuat grafik sebagai berikut



ini:

Sumber: data diolah, 2010

Gambar 5.5

Persentase Biaya Kualitas Terhadap Penjualan

Grafik di atas menunjukkan bahwa dari tahun 2005 sampai tahun 2009 terjadi penurunan persentase biaya kualitas dari total penjualan.

Persentase biaya kualitas dari total penjualan tahun 2005 sebesar 1,1121, persentase biaya kualitas dari total penjualan tahun 2006 sebesar 0,9980. Persentase biaya kualitas dari total penjualan tahun 2007, 2008 dan 2009 sebesar 0,9289, 0,8615 dan 0,8267.

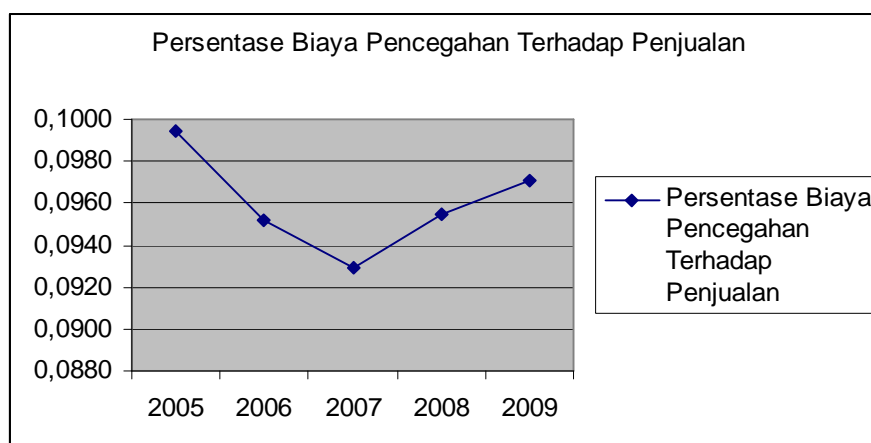
b. Biaya Pencegahan Terhadap Total Penjualan

Tabel 5.9

Persentase Biaya Pencegahan Terhadap Total Penjualan

No	Tahun	Biaya Pencegahan (Rp)	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2005	102.385.000	102.960.877.000	0,0994
2	2006	106.552.000	111.955.994.500	0,0952
3	2007	109.554.000	117.875.261.000	0,0929
4	2008	118.825.000	124.468.292.000	0,0955
5	2009	122.121.000	125.755.895.000	0,0971

Sumber: data diolah, 2010



Gambar 5.6

Persentase Biaya Pencegahan Terhadap Penjualan

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa persentase biaya pencegahan terhadap penjualan dari tahun 2005 sampai tahun 2007

selalu mengalami penurunan, namun pada tahun 2008 sampai tahun 2009 mengalami kenaikan.

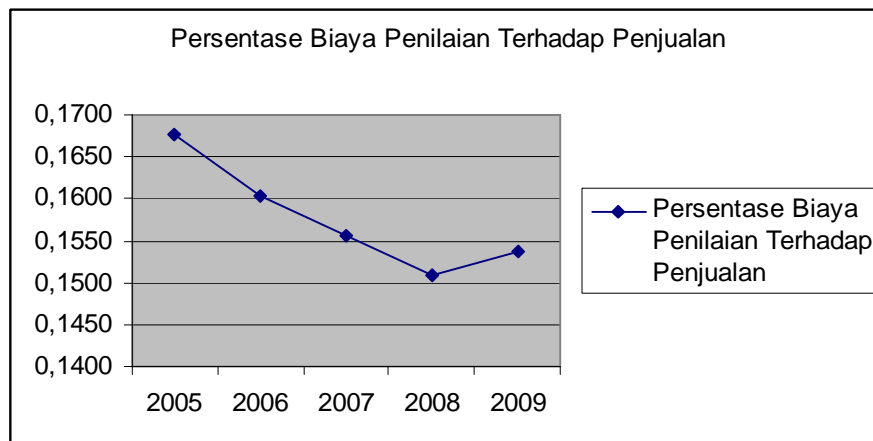
c. Biaya Penilaian Terhadap Penjualan

Tabel 5.10

Persentase Biaya Penilaian Terhadap Penjualan

No	Tahun	Biaya Penilaian (Rp)	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2005	172.500.000	102.960.877.000	0,1675
2	2006	179.400.000	111.955.994.500	0,1602
3	2007	183.540.000	117.875.261.000	0,1557
4	2008	187.680.000	124.468.292.000	0,1508
5	2009	193.200.000	125.755.895.000	0,1536

Sumber: data diolah, 2010



Gambar 5.7

Persentase Biaya Penilaian Terhadap Penjualan

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa persentase biaya penilaian terhadap penjualan dari tahun 2005 sampai tahun 2008 selalu mengalami penurunan, namun pada tahun 2009 mengalami peningkatan dibandingkan tahun 2008.

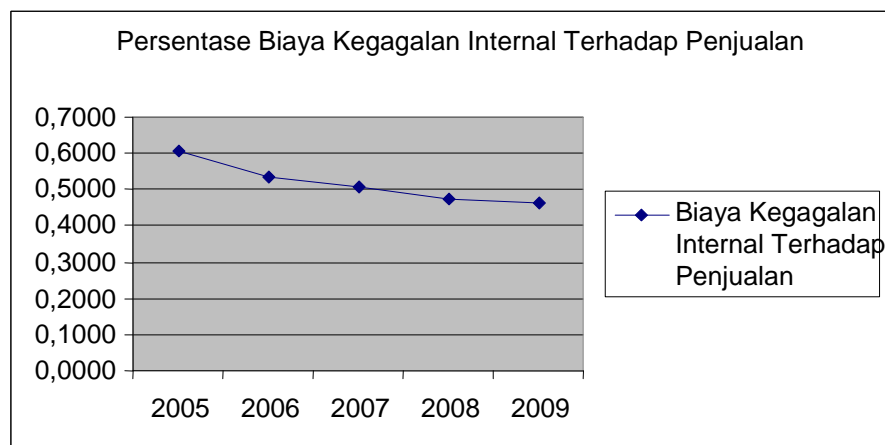
d. Biaya Kegagalan Internal Terhadap Penjualan

Tabel 5.11

Persentase Biaya Kegagalan Internal Terhadap Penjualan

No	Tahun	Biaya Kegagalan internal (Rp)	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2005	624.364.344	102.960.877.000	0,6064
2	2006	599.914.663	111.955.994.500	0,5358
3	2007	595.134.182	117.875.261.000	0,5049
4	2008	593.046.197	124.468.292.000	0,4765
5	2009	580.111.070	125.755.895.000	0,4613

Sumber: data diolah, 2010



Gambar 5.8

Persentase Biaya Kegagalan Internal Terhadap Penjualan

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa persentase biaya kegagalan internal terhadap penjualan selalu mengalami penurunan dari tahun 2005 sampai tahun 2009.

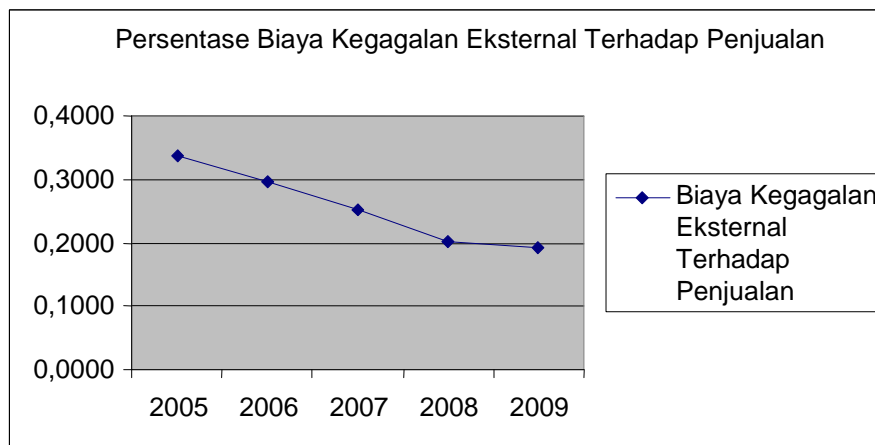
e. Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Total Penjualan

Tabel 5.12

Persentase Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Total Penjualan

No	Tahun	Biaya Kegagalan eksternal (Rp)	Penjualan (Rp)	Persentase (%)
1	2005	348.151.674	102.960.877.000	0,3381
2	2006	330.046.934	111.955.994.500	0,2948
3	2007	297.753.901	117.875.261.000	0,2526
4	2008	249.063.540	124.468.292.000	0,2001
5	2009	239.927.958	125.755.895.000	0,1908

Sumber: data diolah, 2010



Gambar 5.9

Persentase Biaya Kegagalan Eksternal Terhadap Penjualan

Berdasarkan grafik diatas dapat diketahui bahwa persentase biaya kegagalan eksternal terhadap penjualan selalu mengalami penurunan dari tahun 2005 sampai tahun 2009.

- Untuk menjawab pertanyaan pertama yaitu apakah biaya kualitas berpengaruh negatif terhadap penjualan PT Java Gloves Perdana, dibutuhkan data sebagai berikut :

Tabel 5.13
Biaya Kualitas dan Penjualan PT Java Gloves Perdana
Tahun 2005 - 2009

No	Tahun	Biaya Kualitas (Rp)	Total Penjualan (Rp)
1	2005	1.247.401.018	102.960.952.005
2	2006	1.215.913.597	114.045.994.506
3	2007	1.185.982.083	119.015.318.007
4	2008	1.148.614.737	124.468.292.008
5	2009	1.135.360.028	125.755.895.009

Sumber: PT Java Gloves Perdana, 2010

Berdasarkan tabel di atas kemudian dilakukan uji regresi untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap penjualan. Hasil analisis regresi yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.14
Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Penjualan
PT Java Gloves Perdana

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.948 ^a	.898	.864	3404982101

a. Predictors: (Constant), Biaya Kualitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	353705436375.314	45959078807.972		7.696	.005
	Biaya Kualitas	-216.169	41.993	-.948	-5.148	.014

a. Dependent Variable: Volume Penjualan

- a. Berdasarkan hasil statistik diperoleh nilai konstanta sebesar 353.705.436.375,314, hal ini menunjukkan saat tidak ada biaya kualitas, penjualan sebesar 353.705.436.375,314.

- b. Berdasarkan hasil statistik diperoleh nilai koefisien regresi (b) sebesar -216,169 hal ini menunjukkan bahwa apabila biaya kualitas naik Rp1,- maka penjualan akan turun sebesar Rp 216,169.
- c. Berdasarkan nilai konstanta dan nilai koefisien regresi, maka persamaan regresi penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 353.705.436.375,314 - 216,169X$$

Keterangan:

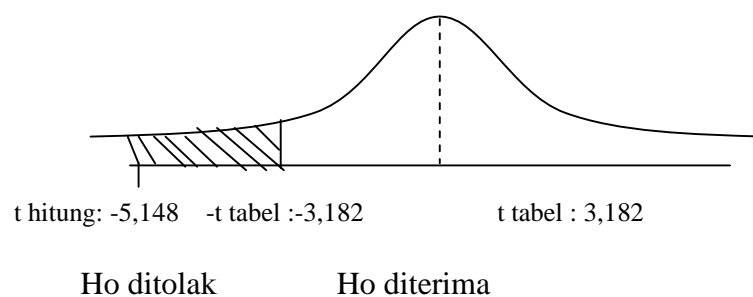
Y = Penjualan

X = Biaya Kualitas

a = Konstanta

b = koefisien regresi

- d. Dari hasil analisis data yang telah dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi $\alpha: 0,05$, diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -5,148, probabilitas (p) = 0,014. Dengan tingkat keyakinan 95% dan derajat bebas (db: $n - 1 - k$) ($5 - 1 - 1 = 3$) diperoleh nilai t_{tabel} sebesar 3,182.



Berdasarkan ketentuan analisis regresi, H_0 ditolak apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$. Hasil analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -5,148, karena nilai $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak, artinya biaya kualitas berpengaruh negatif terhadap penjualan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Komposisi biaya kualitas PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 sampai tahun 2009 semakin mengalami penurunan.
2. Trend biaya kualitas terhadap penjualan PT Java Gloves Perdana dari tahun 2005 sampai tahun 2009 selalu mengalami penurunan.
3. Biaya kualitas berpengaruh negatif terhadap penjualan, hal ini ditunjukkan dari nilai probabilitas $< 0,05$.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis data dan kesimpulan di atas maka penulis memberikan saran:

1. Pihak PT Java Gloves Perdana diharapkan tetap meningkatkan mutu produk yang dihasilkan dengan cara tetap memberikan pelatihan kepada karyawan, penambahan inspeksi baik inspeksi bahan baku, inspeksi produk jadi dan inspeksi kemasan. Jika produk yang dihasilkan bermutu dan semakin berkurangnya produk cacat maka menimbulkan kepuasan pada konsumen dan pada akhirnya perusahaan akan mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan yang sejenis.

2. Data dalam penelitian ini berasal dari PT Java Gloves Perdana dan penulis kurang bisa menelusuri kebenaran data selain itu periode penelitian ini hanya 5 tahun yaitu tahun 2005 – 2009, penelitian selanjutnya dapat memperpanjang periode pengamatan dan menelusur data yang diperoleh dari perusahaan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Everett Adam, E, Hershauer James, C. and Ruch, William A., (1981) *Productivity and Quality : Measurement as a Basis for Improvement*. Prentice Hall International
- Boedijoewono, Noegroho. (2001). *Pengantar Statistik : Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN
- Feigenbaum, A. V. (1991). *Total Quality Control*. New York : Mc. Grawhill.
- Goetch. D.L. and S, Davis. (1994). *Introduction to Total Quality, Productivity, Competitiveness*. Englewood Cliffs. N.J : Prentice Hall International, Inc.
- Hansen, R. D. & Mowen, M. M. (1994). *Management Accounting*. Ohio : South-Western College Publishing.
- Hansen, R. D. & Mowen, M. M. (1997). *Management Accounting*. Ohio : South-Western College Publishing.
- Hansen, R. D. & Mowen, M. M. (2005). *Cost Management*. Ohio : South-Western College Publishing.
- Hardjosoedarmo, S., (2002). *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi Offset.
- Logothetis, N. 1991. *Managing for Total Quality from Deming to Taguchi*. Edisi Pertama. United States of Amerika. Prentice Hall Publishing Company.
- Mizuno, Shigeru (Terjemahan, H.W. Budi Santoso) 1994. *Pengendalian Mutu Perusahaan Secara Menyeluruh*. Cetakan Pertama. Jakarta : PT Pustaka Binaman Pressindo.
- Mont Gomery, Douglas C. (1990). *Pengantar Pengendalian Kualitas Statistik*. Yogyakarta : BPF.

- Mulyadi, 1998. *Total Quality Management: Prinsip Manajemen Kontemporer Untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global*. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sudarmo, Gito, Indrio M., 1984, *Sistem Perencanaan Dan Pengendalian Produksi* , Edisi Kedua, BPFE-UGM, Yogyakarta.
- Supriyono, (1994). *Akuntansi Biaya dan Akuntansi Manajemen Untuk Teknologi Maju dan Globalisasi*. Yogyakarta : BPFE.
- Sutojo, Siswanto. (1981). *Kerangka Dasar Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Lembaga Pendidikan dan Pembinaan Manajemen.
- Tjiptono, Fandy dan Diana, Anastasia, (2001). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset

LAMPIRAN



PT. JAVA GLOVES PERDANA

Glove Manufacturer

Jl. Solo Km 11, Kadiojo 2 Purwomartani, Kalasan, Sleman, Yogyakarta 55531, Telp. (0274) 496968/496140, Fax. (0274) 497464

No. : 12/SR/JGP/X/10
Hal : Surat Keterangan

Yogyakarta, 4 Oktober 2010

SURAT RISET

Dengan hormat,

Dengan ini PT. Java Gloves Perdana,

Menyatakan bahwa mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

Nama : Riana Dini Novianti

NIM : 052114146

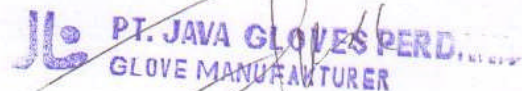
Fakultas : Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Universitas Sanata Dharma Yogyakarta

Telah melakukan penelitian untuk keperluan penyusunan skripsi di PT. Java Gloves Perdana.

Hormat kami,



A. Ricky Krisna W.

(Manajer Personalia)