

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikannya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.

Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS PENGENDALIAN BIAYA MUTU TERHADAP PENJUALAN PADA PT. IDW” ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu Universitas Pelita Harapan, Tangerang.

Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

- 1) Bapak Dr. Kim Sung Suk selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
- 2) Bapak Dr. Antonius Herusetya N., Ak., MM., selaku Kepala Jurusan Akuntansi.
- 3) Bapak Sahat Simajuntak, MBA., selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan banyak masukan kepada penulis.
- 4) Bapak Dr. Tanggor Sihombing., BBA., MBA., selaku Dosen Pembimbing Akademik penulis.
- 5) Semua dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan.

- 6) Staf Karyawan Fakultas Ekonomi yang telah membantu penulis dalam kegiatan administrative.
- 7) Staf Karyawan perpustakaan yang telah membantu penulis hingga lulus kuliah.
- 8) Papa, Mama dan Adik-adik yang telah memberikan dukungan moril. Doa, dan kasih sayang.
- 9) Teman-teman seperjuangan Penny, Eveline Hartono, Evelin Maxentia, Deane, Ratna, Della, Marlene, Alexandra, Stephanie, Carrisa Jesslyn, Elfina, Patrick, dan Evin yang telah memberikan semangat dan bantuan kepada penulis.
- 10) Juga kepada teman-teman akrab Luna, Ingke, Penny, Indra dan Lina yang selalu mendukung, membantu dan memberikan perhatian kepada penulis.
- 11) Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dan pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Karawaci, November 2012

Louise Samantha

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Produk	9
2.2 Mutu	9
2.2.1 Mutu Produk	11
2.2.2 Produk Cacat	11
2.3 Biaya Mutu.....	12
2.3.1 Hubungan Antara Mutu dan Biaya	13
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Mutu.....	14
2.4 Total Manajemen Kualitas	15
2.4.1 Alat dan Teknik Pengendalian Mutu.....	17
2.5 Pengertian dan Tujuan Pengendalian Mutu	18
2.6 Laporan Biaya Mutu	19
2.7 ISO	21
2.8 Penjualan	23
2.8.1 Hubungan Mutu dengan Penjualan	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Latar Belakang	25
3.1.1 Masalah Penelitian	26
3.1.2 Persoalan Penelitian	27
3.2 Landasan teori	27
3.3 Obyek Penelitian	27
3.3.1 Struktur Organisasi	31
3.4 Alur Penelitian	32

3.5 Tahapan Studi Kasus.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Jenis Data	37
3.7 Teknik Analisis	37
3.8 Pembahasan.....	38
3.9 Kesimpulan dan Saran.....	38

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Data Usaha	39
4.1.2 Data Perkembangan Usaha	40
4.2 Hasil Wawancara	40
4.2.1 Penerapan Biaya Mutu Pada PT. IDW	43
4.2.2 Tren Produk Cacat Pada PT. IDW	51
4.2.3 Faktor-faktor Penyebab Kecacatan Produk.....	53
4.2.4 Usaha Menekan Produk Cacat	58
4.3 Proses Produksi	60
4.4 Hasil Analisa	61

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian	63
5.3 Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA66

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi.....	31
Gambar 3.2 Alur Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Grafik Biaya Pencegahan	45
Gambar 4.2 Grafik Biaya Penilaian	47
Gambar 4.3 Grafik Biaya Kegagalan Internal.....	48
Gambar 4.4 Grafik Biaya Kegagalan Eksternal	49
Gambar 4.5 Grafik Jumlah Produk Cacat	52
Gambar 4.6 Grafik Prosentase Produk Cacat.....	53
Gambar 4.7 <i>Fishbone</i> Cacat Penyok.....	55
Gambar 4.8 <i>Fishbone</i> Cacat Bercak Menggumpal	57

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Laporan Biaya Mutu.....	20
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara	36
Tabel 4.1 Hasil Wawancara	41
Tabel 4.2 Laporan Biaya Mutu PT. IDW.....	43
Tabel 4.3 Korelasi Biaya Mutu Dengan Penjualan.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar Bahan Baku	A-1
Gambar Proses Perforating	A-1
Gambar Hasil Dari Proses Perforating	A-1
Gambar Proses Stamping	A-2
Gambar Proses Degreasing	A-2
Gambar Proses Degreasing 2	A-2
Gambar Pengecatan Dalam Proses Degreasing	A-3
Gambar Hasil Dari Proses Degreasing	A-3
Gambar Proses Quality Control 1	A-4
Gambar Proses Quality Control 2	A-4
Gambar Hasil Produk 1	A-5
Gambar Hasil Produk 2	A-5
Gambar Hasil Produk Cacat	A-5
Gambar Tugas Setiap Staff PT.IDW Berdasarkan ISO	A-6
Gambar Laporan ISO PT.IDW	A-6
Tabel Laporan Laba Rugi PT.IDW	B-1