

1. COST CONTROL
2. QUALITY CONTROL

KL  
A Sa'at  
Mta  
m

**MANFAAT PENGENDALIAN  
BIAYA KUALITAS SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING  
STUDI KASUS PADA PT. ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN AKUNTANSI**



**DIAJUKAN OLEH  
RATNA SULISTYA UTAMI  
No. Pokok : 049615407**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2001**

**SKRIPSI**

**MANFAAT PENGENDALIAN  
BIAYA KUALITAS SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING**

**STUDI KASUS PADA PT.ASURANSI UMUM BUMIPUTERAMUDA 1967**

**DIAJUKAN OLEH  
RATNA SULISTYA UTAMI**

**No. Pokok. : 049615407**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

  
**Dra. Hj. SRI ISWATI, M.Si., Ak.**

**TANGGAL** 5-4-2007

**KETUA PROGRAM STUDI,**

  
**Drs. H. MUSLICH ANSHORI, M.Sc., SE., Ak.**

**TANGGAL** 5-4-2007

Surabaya, 13-02-2009

Diterima dengan baik dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing

Dra. Hj. SRI ISWATI, M.Si., Ak.

## ABSTRAKSI

Sekarang ini semakin banyak perusahaan yang bergerak di bidang asuransi kerugian yang berarti akan meningkatkan pula intensitas dan persaingan antar perusahaan. Agar perusahaan dapat tetap *survive* dan unggul dalam persaingan salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan menyediakan produk/jasa yang berkualitas tinggi guna tercapainya kepuasan pelanggan. Jika suatu produk/jasa tidak memberikan kepuasan kepada pelanggannya, maka akan menimbulkan pemborosan dan berdampak pada besarnya biaya yang dikeluarkan. Untuk mengatasinya, perusahaan dapat melakukan pengendalian kualitas yang lebih ditekankan pada aktivitas-aktivitas yang berhubungan dengan kualitas. Sedangkan pada Bumida 1967 cabang Surabaya sebenarnya sudah melakukan pengendalian kualitas tetapi hanya secara umum dalam arti bahwa biaya-biaya yang berhubungan dengan kualitas masih membaaur jadi satu dengan biaya-biaya lain secara keseluruhan sehingga tidak dapat diketahui secara tepat biaya-biaya mana saja yang termasuk dalam elemen-elemen biaya kualitas.

Oleh karena itu diperlukan suatu identifikasi terhadap elemen-elemen biaya kualitas agar dapat digunakan pihak manajemen dalam pengambilan keputusan terhadap pengendalian biaya kualitas. Dari hasil identifikasi setiap elemen biaya kualitas dapat diketahui elemen-elemen mana yang akan masuk kategori biaya pencegahan, biaya penilaian, dan biaya kegagalan internal.

Hasil analisis terhadap laporan biaya kualitas menunjukkan bahwa persentase biaya kualitas terhadap pendapatan premi cenderung turun walaupun pada tahun 1998 sempat naik 0,01% dari tahun 1997 dan persentase tersebut secara keseluruhan mulai tahun 1997 sampai tahun 1999 menunjukkan hasil yang lebih kecil dari 2,5% yang merupakan standar biaya kualitas optimal pada perusahaan manufaktur. Sedangkan untuk aktivitas kegagalan dapat diturunkan masing-masing 0,02% setiap tahunnya. Dengan mengetahui manfaat pengendalian biaya kualitas, perusahaan dapat melakukan penghematan biaya melalui eliminasi pemborosan yaitu pada aktivitas-aktivitas kegagalan internal dikurangi dan secara *continue* meningkatkan kualitas pelayanan terhadap *customernya*.

x