

**PERAN LAPORAN BIAYA KUALITAS SEBAGAI ALAT BANTU
PENERAPAN *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS)
PADA PT 'X' DI SURABAYA**

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



**DIAJUKAN OLEH :
DWI NINA PUSPITA SARI
No. Pokok : 040016909**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2004**

SKRIPSI

**PERAN LAPORAN BIAYA KUALITAS SEBAGAI ALAT BANTU
PENERAPAN *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS)
PADA PT 'X' DI SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

DWI NINA PUSPITA SARI

No. Pokok : 040016909

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

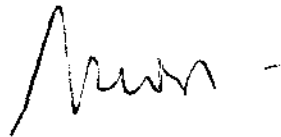
DOSEN PEMBIMBING,



Dra. ELIA MUSTIKASARI, M.Si., Ak

TANGGAL.....¹⁰/6/2004

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. MOHAMMAD SUYUNUS, MAFIS., Ak

TANGGAL.....¹⁴⁻⁶⁻⁰⁴

ABSTRAK

Dewasa ini setiap perusahaan dihadapkan pada situasi persaingan yang sangat ketat. Agar dapat memenangkan kompetisi dalam pasar, selain harga jual yang murah, perusahaan juga harus memberikan perhatian pada peningkatan kualitas produk atau jasanya. Pada dasarnya PT 'X' telah melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas, hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Namun biaya-biaya kualitas tersebut masih tercampur dengan biaya produksi dan biaya periode. Biaya-biaya tersebut belum diidentifikasi dan diklasifikasikan untuk diproses menjadi laporan biaya kualitas. Oleh karena itu penulisan skripsi ini mengambil tema tentang peran laporan biaya kualitas sebagai alat bantu penerapan *Total Quality Service* (TQS).

Pendekatan yang digunakan dalam skripsi ini adalah kualitatif dengan metode analisis deskriptif. Data yang dibutuhkan adalah data kualitatif dan data kuantitatif mulai dari tahun 2000 sampai 2002. Data yang diperoleh tersebut disusun menjadi laporan biaya kualitas. Pelaporan biaya kualitas merupakan salah satu alat bantu bagi pihak manajer dalam melakukan perencanaan dan pengendalian kualitas. Selain itu berdasarkan laporan biaya kualitas, maka dapat diketahui gambaran keberhasilan usaha perbaikan kualitas yang dilakukan perusahaan. Skripsi ini berusaha untuk memberikan gambaran mengenai peran laporan biaya kualitas dalam penerapan TQS, yang dapat digunakan oleh perusahaan untuk mendukung usaha perbaikan kualitas yang telah dijalankan oleh perusahaan.

Hasil analisa menunjukkan bahwa persentase biaya kualitas perusahaan terhadap pendapatan jasa aktual mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Penurunan persentase biaya kualitas yang diikuti dengan kenaikan pada jumlah pendapatan jasa menunjukkan bahwa usaha perbaikan kualitas yang dilakukan dapat dikatakan cukup berhasil. Hasil analisa juga menunjukkan bahwa dengan menggunakan laporan biaya kualitas, maka pihak manajemen akan lebih mudah dalam menerapkan TQS. Dengan mempertimbangkan untung rugi serta manfaat yang diperoleh perusahaan, maka sebaiknya PT 'X' mulai menerapkan laporan biaya kualitas secara khusus sebagai alat bantu untuk menerapkan TQS dalam mendukung usaha perbaikan kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan.

Keywords : laporan biaya kualitas dan *Total Quality Service* (TQS).