

**PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS BIAYA KUALITAS PADA
RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**



Skripsi Oleh :

BINTANG MARIANA SITANGGANG

NIM 01061003078

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

2011

657.2407
Bj
PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS BIAYA KUALITAS PADA

2011 RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG



Skripsi Oleh :

BINTANG MARIANA SITANGGANG

NIM 01061003078

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat

Guna Mencapai Gelar

Sarjana Ekonomi

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS EKONOMI

INDERALAYA

2011

Penerapan Pelaporan dan Analisis Biaya Kualitas pada RSUP Dr.

Mohammad Hoesin Palembang

ABSTRAKSI

Untuk memenangkan persaingan dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas bagi konsumennya. Total Quality Management (TQM) sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan konsumen menjadi salah satu solusi yang banyak dipilih untuk memenangkan persaingan. Salah satu parameter keberhasilan penerapan TQM adalah dengan menggunakan perhitungan biaya kualitas. Aplikasi umum perhitungan biaya kualitas lebih terfokus pada dunia manufaktur sedangkan. industri layanan jasa termasuk rumah sakit belum banyak menerapkan metode perhitungan biaya kualitas.

Penelitian ini bertujuan untuk 1). Mengetahui apakah telah diterapkan pelaporan terhadap biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. 2) Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaporan dan analisis biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUP telah mengeluarkan biaya-biaya yang merupakan biaya kualitas namun belum membuat pelaporannya secara khusus. Sedangkan komposisi biaya kualitas yang ada di RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang belum bisa dikatakan ideal, sesuai dengan teori.

Kata kunci : Pelaporan, Analisis, Biaya Kualitas

Application of Reporting and Analisis Cost of Quality at RSUP Dr.

Mohammad Hoesin Palembang

ABSTRACT

In a competitive environment every company must capable to deliver quality product and service to customer. Total Quality Management (TQM) should be a solution since it is a management system that has orientation to customer sataisfaction. TQM implementation needs a significant cost known as Cost of Quality. This cost is needed to conduct a series of action plan to improve quality of product and service. One parameter of TQM implementation is by using calculation of cost of quality. This research objectives is to calculate cost of quality in hospital which may different with the calculation of cost of quality in manufacturing industry.

The purpose of this research are 1) to determine whether the cost of quality reporting at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang has applied. 2)to know how the application of reporting and analysis on the cost of quality at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang. The result of this research showed that RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang has spent the cost for quality but not yet made its reporting in particular. While the composition of quality cost at RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang can not say ideal according to theory.

Keywords : *Reporting, Analisis, Cost of Quality.*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : BINTANG MARIANA SITANGGANG
NIM : 01061003078
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : MANAJEMEN BIAYA
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS
BIAYA KUALITAS PADA RSUP Dr. MOHAMMAD
HOESIN PALEMBANG

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 10/2 - 2011

Ketua :



Yulia Saftiana, SE, M.Si, Ak.
NIP 19670701 199203 2 003

Tanggal 9/2 - 2011

Anggota :



Lukluk Fuadah, SE, M.B.A, Ak.
NIP 19740511 199903 2 001

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN PANITIA UJIAN KOMPREHENSIF

NAMA : BINTANG MARIANA SITANGGANG
NIM : 01061003078
MATA KULIAH : MANAJEMEN BIAYA
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS
BIAYA KUALITAS PADA RSUP Dr.
MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG

Telah dilaksanakan ujian komprehensif pada tanggal 25 Januari 2011 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

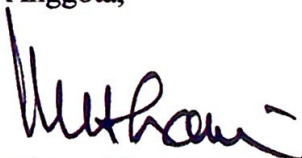
Panitia Ujian Komprehensif
Inderalaya, 25 Januari 2011

Ketua,



Yulia Saftiana, SE, M.Si, Ak
NIP 19670701 199203 2 003

Anggota,



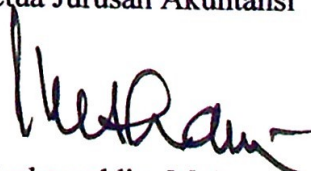
Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak
NIP 19580828 198810 1 001

Anggota,



Hj. Rina Tjandrakirana, SE., M.M., Ak
NIP 19650311 1999203 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Akuntansi



Drs. Burhanuddin, M.Acc, Ak
NIP 19580828 198810 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

*“ Janganlah takut, sebab Aku menyertai engkau,
Janganlah bimbang, sebab Aku ini Allahmu,
Aku akan meneguhkan, bahkan akan menolong engkau
Aku akan memegang engkau dengan tangan kanan-Ku
yang membawa kemenangan” (Yesaya 41 : 10)*

Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Tuhanku, Yesus Kristus*
- ❖ Kedua Orang Tuaku*
- ❖ Kakak Lelaki dan perempuanku*
- ❖ Teman-temanku*
- ❖ Almamaterku*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas atas seijinNya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagaimana mestinya.

Penulisan skripsi ini mengambil judul “PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS BIAYA KUALITA PADA RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG”. Penulisan skripsi ini terdiri atas lima bab, terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Landasan Teori, Bab III Gambaran Umum RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, Bab IV Analisis Perencanaan, Pengendalian dan Pelaporan Biaya Kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, Bab V Kesimpulan dan Saran.

Data utama yang digunakan dalam skripsi ini adalah data sekunder yang diperoleh dari RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang telah mengeluarkan biaya-biaya yang merupakan biaya kualitas namun belum membuat laporannya secara khusus.

Penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan kontribusi bagi perbaikan manajemen RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang dan bahan masukan akademisi bagi penelitian selanjutnya.

Penulis,

Bintang Mariana Sitanggung

UCAPAN TRIMAKASIH

Dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Prof. Dr. Badia Perizade, MBA selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Syamsurijal A.K. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Drs. Burhanuddin, M.Acc., Ak, selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Sriwijaya.
4. Ibu Yulia Saftiana, SE., M.Si., Ak selaku Ketua Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Lukluk Fuadah, SE., Ak., MBA selaku Anggota Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Hj. Rina Tjandrakirana, SE., M.M., Ak, selaku Anggota Tim Penguji ujian komprehensif yang telah memberikan masukan kepada penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis kuliah di Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

8. Pimpinan dan Staf karyawan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kedua Orang tuaku tercinta yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil.
10. Teman-teman seangkatan di Fakultas Ekonomi dan di lingkungan tempat tinggal yang telah memberikan doa dan dukungan.

I just wanna say thanks to anyone who helping me to create this script :

1. **First of All.. My SavioR, Jesus Crist... ^_^**

Banyak kerikil dalam penulisan skripsiku.... keluh kesah bahkan airmata mengiringiku dalam penulisan skripsiku..namun pada akhirnya.... hanya ada rasa BANGGA didalam hatiku..bangga mempunyai BAPA sepertiMU.. trimakasih BAPA telah mengajarkanku satu lagi makna hidup....
Luv u more and MoRe... ☺

2. **My Parents.... S.Sitanggang and L. Br. Aritonang**

kalian memang orangtua terhebat dalam hidupku..Thank you sooo muchhh pak'e.... mak'e..bwt perhatian.. materi terutama doa-doa yang telah diberikan buatku. I'm proud to be ur girl.... no doubt, u're the best ☺

3. **My past bRother, Ramli Sitanggang..**

Finally.... kuliahku selesai bang.... walaupun gak sempat kutunjukkan sama abang.. mudah2an bisa jadi kado terindahku buat abang disurga.. still and always luv u my bRo ☺

4. **My sister. Vera Sitanggang**

Thank you yaaah jenk atas dukungan, doa plus "hefeng"nya.. ☺ semoga karirnya semakin sukses kedepannya.

5. **My bRother. Franky Sitanggang**

Thank you buat "repetan"nya selama ini.... walaupun agak kesal tapi tetap membangun
Laaaaahhh.... hehe
Smoga cepat dapat kerja....biar bisa Langsung mangoli.. ☺

6. **Inanguda+uda Ando dan adek2ku (Ando, Josua, Maria and my Luvly agoel)**

Makasihh uda... inanguda, adek2ku atas dukungan serta doa yang diberikan untukku..tak ada yg lebih berharga dari doa kalian...i luv u all ☺

7. My Chibu

Thanks yaaahh onengku buat dukungannya slama ini.... trimakasih karna udah ngertiin segala tingkah dan amarahku... skali lagi thanks buat doa, dukungan, perhatian dan kasih sayangnya.... sukses jg buatmu yaah oneng 😊

8. K'ekwanto

Thanks yaah k atas bantuannya selama Bintang ngambil data di RS... maaf k kl Bintang agak "bawel" and ngerepotin kk.. sukses deehh bwt kk.. 😊

9. B'mean

Tengkyuuu yaaah njel udah bantuin diriku ngetik.. bliin makan, nganterin kmana2..., hhhmmmm pokok'e trimakasih banyak bang Mean.. moga sukses dalam pekerjaan.. 😊

10. Sahabat2ku, pipsi, wani, erna, ike, maria, rina, gustina

Thanks yaaahh woouiiii atas dukungan doanya.... sukses buat kita semuaaa. Buat erna tetap semangat, moga cepat nyusul, amiiin 😊

11. My Little famz., KTB BIG (kTari, Ira, sRi)

Thanks mommy.... buat semua dukungan dan doa yang diberikan buatku... makaseeh juga "duit sepatu"nya..whehehe.. sukses buat karirnya yaah k.. 😊

Thanks jg buat sri atas dukungannya selama ini. sukses buatmu yaah ndut 😊

Especially foR iRa... thanks yaah Ra atas kebersamaan kita... dukungan serta "masakan2"nya yang muanntap and maknyooosshh.... smoga TA-nya cepat selesai...amin

12. ALL the people in luvLy bedeng (bedeng ARTiizzzz)

(ari, jepri, aki, dion, enri, desy, santa, ferlin, heri, frisca, titin, fran, firman, erin, erlius, boyke, ira)

thanks atas kebersamaan kita selama hampir 5 tahun... banyak cerita yang kita lewati bersama... smoga kebersamaan itu gak akan pernah hilang dari bedeng uvi..FOREVER!!!!
special buat ferlin teman begadanku... whahaha..cepat2 nyusul ceq.. perusahaan hebat menantimu... prikitiwwwww ☺

13. Adek2 tingkatku di FE (Ak D7,08,09,10)

thanks yaahh adek2Q buat bantuannya selama ini.. special buat jelita, dina, bela, darman, semangat buat skripsinya.. smoga sukses yaah ☺

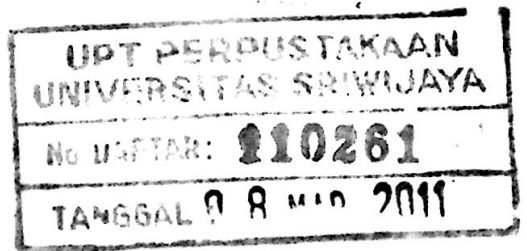
14. Teman2ku di FE... wati, Yalen, Kerin, Diana

thanks yaaahh buat canda tawa yang pernah kita lewati bersama..... senang bisa kenal dengan anda-anda sekalian.... whehehe
sukses buat komprenya nanti...!

15. Teman2 seperjuangan ujian kompre (pipsi, wani, oni, iren, ari, jiba, dani, frans, ridwan, febri, redo, k'soneng)

thanks buat segala informasi, bantuan dan dukungannya. Sukses buat kita semuanya... ☺

Dan buat semua pihak yang tak dapat saya sebutkan satu per satu, thanks buat segala bantuannya. Smoga Tuhan membalas semua budi baiknya... Gbu all guys



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAKSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN KOMPREHENSIF.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.3.1. Tujuan.....	4
1.3.2. Manfaat.....	4
1.4. Metodologi Penelitian	5
1.4.1. Objek Penelitian	5
1.4.2. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.4.3. Jenis Data	6
1.4.4. Metode Pengumpulan Data	6
1.4.5. Teknik Analisis	7

1.5	Sistematika Pembahasan	8
BAB II LANDASAN TEORI		10
2.1.	Konsep Kualitas	10
2.1.1.	Pengertian Kualitas	10
2.1.2.	Karakteristik dan Dimensi Kualitas	12
2.1.3	Jenis Kualitas.....	14
2.2	Konsep Biaya Kualitas	15
2.2.1	Definisi Biaya.....	15
2.2.2.	Definisi Biaya Kualitas	17
2.2.3.	Klasifikasi Biaya Kualitas	19
2.2.4	Mengukur Biaya Kualitas.....	20
2.2.5	Implikasi Konsep Biaya Kualitas Bagi Manajemen	23
2.2.6	Sifat Dinamis Biaya Kualitas	24
2.2.7	Perencanaan, Pengendalian dan Pelaporan Biaya Kualitas.....	25
2.2.8	Analisis Tren	29
2.2.9	Keunggulan Sistem Biaya Kualitas.....	31
2.2.10	Fungsi Biaya Kualitas	32
BAB III GAMBARAN UMUM RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN		
	PALEMBANG	35
3.1.	Sejarah Singkat RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	35
3.2.	Posisi, Luas dan Kapasitas RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.....	37
3.3	Kondisi Sumber Daya Manusia RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	37
3.4	Profil RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	38

3.4.1	Visi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.....	39
3.4.2	Misi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	39
3.4.3	Maksud dan Tujuan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	39
3.4.4	Budaya RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	39
3.5	Kegiatan RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.....	40
3.5.1	Pelayanan Rawat Jalan	40
3.5.2	Pelayanan Rawat Inap	41
3.5.3	Pelayanan Rawat Darurat	41
3.5.4	Pelayanan Penunjang.....	42
3.6	Struktur Organisasi RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	43
3.6.1	Susunan Direksi.....	43
3.6.2	Susunan Dewan Pengawas	44
3.6.3	Uraian Tugas Dewan Pengawas	44
3.6.4	Uraian Tugas Direksi	45
3.7	Kebijakan Mutu pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.....	47
3.8	Perencanaan, Pengendalian dan Pelaporan Biaya Kualitas.....	48
BAB IV PEMBAHASAN.....		49
4.1.	Komponen Biaya Kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	49
4.2.	Pelaporan dan Analisis Biaya Kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.....	53
4.3.	Analisis Komposisi Biaya Kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	64

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ilustrasi Laporan Biaya Mutu.....	28
Tabel 2.2 Ilustrasi Laporan Tren Kualitas Multi Periode.....	29
Tabel 2.3 Ilustrasi Laporan Tren untuk Masing-masing kategori biaya Kualitas	30
Tabel 3.1 Rincian Sumber Daya Manusia (SDM)	36
Tabel 4.1 Biaya-Biaya Kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang	52
Tabel 4.2 Laporan Biaya Kualitas RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (2007)	53
Tabel 4.3 Laporan Biaya Kualitas RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (2008)	54
Tabel 4.4 Laporan Biaya Kualitas RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang (2009)	55

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TIDAK PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Bintang Mariana Sitanggung

NIM : 01061003078

Jurusan : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul :

**PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS BIAYA KUALITAS PADA
RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG**

Pembimbing

Ketua : Yulia Saftiana, SE., M.Si., Ak

Anggota : Luk luk Fuadah, SE., M.B.A., Ak

Tanggal diuji : 25 Januari 2011

Adalah benar-benar hasil karya saya dibawah bimbingan tim pembimbing.

Isi skripsi ini tidak ada hasil karya orang lain yang saya salin keseluruhan atau sebagian tanpa menyebutkan sumber aslinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan, termasuk pembatalan gelar kesarjanaan saya.

Inderalaya, 8 Pebruari 2011

Yang memberi pernyataan,



(Bintang Mariana Sitanggung)

NIM 01061003078

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI I

NAMA : BINTANG MARIANA SITANGGANG
NIM : 01061003078
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : MANAJEMEN BIAYA
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS
BIAYA KUALITAS PADA RSUP Dr. MOHAMMAD
HOESIN PALEMBANG


PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 10/2 - 2011


Ketua :



Yulia Saftiana, SE, M.Si, Ak.
NIP 19670701 199203 2 003

Tanggal 9/2 - 2011

Anggota :



Luk luk Fuadah, SE, M.B.A, Ak.
NIP 19740511 199903 2 001

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk memenangkan persaingan dalam era perdagangan bebas setiap perusahaan dituntut untuk mampu menghasilkan produk dan layanan yang berkualitas bagi konsumennya. Kualitas harus menjadi orientasi utama dari perusahaan agar dapat bertahan dan memenangkan persaingan.

Secara umum suatu produk atau layanan dapat dikatakan berkualitas apabila produk maupun pelayanan tersebut dapat memenuhi spesifikasi yang diinginkan oleh konsumennya. Konsumen akan mengatakan produk yang digunakannya berkualitas jika ia merasa puas dengan fungsi yang diberikan oleh produk maupun pelayanan tersebut.

Melihat perkembangan pola hidup manusia yang sangat dinamis dan kompleks maka tentu diperlukan strategi pencapaian kualitas yang terarah dan berkesinambungan. *Total Quality Management (TQM)* sebagai sistem manajemen yang berorientasi pada kepuasan konsumen, perbaikan yang berkesinambungan, dan partisipasi menyeluruh dari seluruh komponen perusahaan, dapat menjadi solusi untuk memenuhi kebutuhan konsumen akan peningkatan kualitas.

Dalam pelaksanaan program-program TQM dibutuhkan biaya yang besarnya cukup signifikan apabila dibandingkan dengan pendapatan perusahaan. Biaya ini diperlukan untuk program-program kualitas yang telah direncanakan. Bila program-program ini dapat dilaksanakan secara disiplin maka peningkatan kualitas produk dan pelayanan yang diinginkan akan dapat tercapai. Selain itu



dengan mengimplementasikan biaya kualitas pada program-program kualitas diharapkan kinerja perusahaan akan lebih efisien sehingga terjadi peningkatan pendapatan dan laba perusahaan.

Dalam hal ini, kualitas akan memberikan dampak positif kepada bisnis melalui 2 cara yaitu (Vincent Gaspersz, 2003) :

1. Dampak terhadap biaya produksi

Hal ini terjadi melalui proses pembuatan produk yang memiliki derajat kesesuaian (*conformance*) yang tinggi terhadap standar-standar sehingga bebas dari tingkat kerusakan yang mungkin. Dengan demikian proses produksi yang memperhatikan kualitas akan menghasilkan produk berkualitas yang bebas dari kerusakan. Itu berarti dihindarkan pemborosan (*waste*) dan inefisiensi sehingga ongkos produksi per unit akan menjadi rendah yang pada gilirannya akan membuat harga produk menjadi lebih kompetitif.

2. Dampak terhadap peningkatan pendapatan

Hal ini terjadi melalui peningkatan penjualan atas produk berkualitas yang berharga kompetitif. Produk-produk berkualitas yang dibuat melalui proses yang berkualitas akan memiliki sejumlah keistimewaan yang mampu meningkatkan kepuasan konsumen atas penggunaan produk itu. Karena setiap konsumen pada umumnya akan memaksimalkan utilitas dalam mengkonsumsi produk, maka hanya produk-produk berkualitas tinggi pada tingkat harga yang kompetitif (karena ongkos per unit rendah) yang akan dipilih oleh konsumen. Hal ini berarti akan meningkatkan penjualan dari produk-produk itu yang

berarti pula meningkatkan pangsa pasar (*market share*) sehingga pada akhirnya akan meningkatkan pendapatan perusahaan.

Menurut Hansen dan Mowen (2005) biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah dihasilkan produk yang jelek mutunya. Jadi biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan, dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas tidak berbeda dengan yang lain, misalnya biaya produksi dan biaya administrasi. Biaya kualitas dapat dianggarkan, diukur, dan dianalisa.

Biaya kualitas ini hendaknya dilaporkan dalam suatu bentuk laporan biaya kualitas yang dapat digunakan manajemen dalam melakukan perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial. Pelaporan biaya kualitas ini juga dapat digunakan oleh manajemen dalam menilai kinerja perusahaan karena kualitas ini mempunyai dampak terhadap kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dengan adanya pelaporan biaya kualitas dapat dijadikan sebagai alat untuk pengendalian biaya kualitas yang bertujuan untuk mengurangi pemborosan yang disebabkan oleh produk yang kualitasnya rendah.

Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang merupakan Pusat Rujukan untuk Provinsi Jambi; Bengkulu, Babel, Lampung yang merupakan Rumah Sakit terbesar berlokasi di daerah Sumatera Bagian Selatan. Kegiatan utama yang diselenggarakan oleh RSMH adalah menyelenggarakan pelayanan kesehatan dengan pelayanan unggulan dibidang kegawatdaruratan dan gangguan sirkulasi darah otak (*Brain*) dan pembuluh darah- jantung (*Kardio Vaskular*).

Adapun misi Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang adalah Menjadi Rumah Sakit pusat pelayanan kesehatan yang terbaik

dan bermutu se Sumatera. Maka untuk mewujudkan misi tersebut, Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang harus menetapkan berbagai program yang menunjang peningkatan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk menulis skripsi ini dengan judul **“PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS BIAYA KUALITAS PADA RSUP Dr. MOHAMMAD HOESIN PALEMBANG”**.

1.2 Perumusan Masalah

Masalah yang dibahas dan diteliti pada skripsi ini adalah :

1. Apakah telah diterapkan pelaporan terhadap biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?
2. Bagaimana penerapan pelaporan dan analisis biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah telah diterapkan pelaporan terhadap biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.
3. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelaporan dan analisis biaya kualitas pada RSUP Dr. Mohammad Hoesin Palembang.

1.3.2 Manfaat

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi :

1. Penulis sebagai penambah pengetahuan dan pengalaman terutama mengenai biaya kualitas dan penerapannya.

2. Pihak manajemen Rumah Sakit sebagai tambahan informasi yang berguna bagi pembuatan kebijakan perusahaan terutama yang berkaitan dengan kebijakan biaya kualitas.
3. Pembaca dan peneliti berikutnya sebagai sumber informasi dan referensi.

1.4 Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah metode deskriptif yaitu mengumpulkan data yang diperoleh dari perusahaan dalam hal ini adalah Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang didapat dibangku kuliah maupun dari literatur yang dimiliki yang mempunyai hubungan yang relevan dengan masalah yang dibahas.

1.4.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah biaya kualitas (*cost of quality*) yang terbagi menjadi empat macam yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang Jl Jenderal Sudirman Km 3,5 Palembang.

1.4.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penulis membatasi penelitian ini hanya sebatas biaya kualitas yang diterapkan atau yang ada pada perusahaan selama tiga tahun yaitu tahun 2007, 2008 dan 2009. Informasi biaya kualitas tersebut didapat dari laporan keuangan dan catatan Rumah Sakit.

1.4.3 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam berdasarkan sumbernya yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis langsung dari objek penelitian maupun dari pihak-pihak yang terkait. Dalam hal ini penulis langsung terjun ke lapangan (objek penelitian) untuk melakukan observasi dan wawancara guna mendapatkan data tersebut.

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi baik yang dipublikasikan maupun tidak yang dikumpulkan oleh pihak lain. Dalam hal ini penulis memanfaatkan data yang telah ada dalam perusahaan yang berupa catatan, dokumen, laporan keuangan dan sebagainya.

1.4.4 Metode Pengumpulan Data

- Studi Lapangan (*field research*)

Yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan penulis untuk mendapatkan data dengan terjun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Penulis melakukan :

1. Survey atau wawancara (*interview*)

Yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan *interview* atau tanya jawab secara langsung dengan pimpinan dan karyawan

perusahaan yang memiliki wewenang untuk memberikan data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.

2. Observasi atau pengamatan langsung

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung kepada objek untuk melihat kegiatan operasional perusahaan dan untuk mendapatkan catatan, laporan serta dokumen yang dipakai perusahaan yang merupakan data sekunder (data penunjang) dalam proses penganalisaan masalah yang dibahas.

1.4.5 Teknik Analisis

Setelah pengumpulan data dari perusahaan selesai dilakukan maka tahap berikutnya adalah tahap analisis. Pada tahap ini penulis mengolah data yang telah dikumpulkan sehingga dapat disimpulkan satu jawaban untuk permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini. Teknik analisis yang dipakai oleh penulis adalah kuantitatif deskriptif, dalam hal ini penulis mengolah data yang ada secara kuantitatif dan hasilnya didefinisikan secara deskriptif.

Dalam proses analisis penulis menggunakan cara berpikir deduktif yaitu suatu cara berfikir yang dimulai dari pengetahuan yang bersifat umum dan bertitik tolak dari pengetahuan umum untuk menilai suatu kejadian khusus.

1.5 Sistematika Pembahasan

Dalam upaya memberikan gambaran yang sistematis dan terarah serta untuk mempermudah pembaca dalam memahami permasalahan dalam skripsi ini, penulis menguraikan skripsi ini dalam lima bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang penulisan skripsi ini, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan tentang teori-teori dan konsep-konsep yang mendukung penelitian ini. Teori tersebut antara lain adalah konsep kualitas, konsep biaya kualitas, komponen-komponen biaya kualitas, sifat dinamis biaya kualitas, pengukuran biaya kualitas, perencanaan, pengendalian dan pelaporan biaya kualitas, analisis tren biaya kualitas.

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini akan disajikan gambaran umum mengenai objek yang diteliti yaitu Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Mohammad Hoesin Palembang. Bab ini berisi sejarah

singkat RSUP Dr. Mohammad Hoesin, Posisi, luas, dan kapasitas RSUP Dr. Mohammad Hoesin, kondisi SDM RSUP Dr. Mohammad Hoesin, profil RSUP Dr. Mohammad Hoesin, kegiatan dan struktur organisasi RSUP Dr. Mohammad Hoesin.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bab analisis yang akan membahas komponen-komponen biaya kualitas, penyusunan laporan biaya kualitas, analisis perencanaan, pengendalian dan pelaporan biaya kualitas serta analisis komposisi biaya kualitas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis akan memberikan kesimpulan atas pembahasan dan analisis yang dilakukan pada bab-bab sebelumnya serta memberikan saran sehubungan dengan permasalahan yang dibahas.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS EKONOMI
INDERALAYA**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI II

NAMA : BINTANG MARIANA SITANGGANG
NIM : 01061003078
JURUSAN : AKUNTANSI
MATA KULIAH : MANAJEMEN BIAYA
JUDUL SKRIPSI : PENERAPAN PELAPORAN DAN ANALISIS
BIAYA KUALITAS PADA RSUP Dr. MOHAMMAD
HOESIN PALEMBANG

PEMBIMBING SKRIPSI

TANGGAL PERSETUJUAN

DOSEN PEMBIMBING

Tanggal 10/2 - 2011

Ketua :



Yulia Saftiana, SE, M.Si, Ak.
NIP 19670701 199203 2 003

Tanggal 9/2 - 2011

Anggota :



Lukluk Fuadah, SE, M.B.A, Ak.
NIP 19740511 199903 2 001

DAFTAR PUSTAKA

- Adnan, Muhammad Akhyar dan Faisal Arief Subandi. 2000. *Akuntansi Mutu Terpadu (Total Quality Accounting)*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.
- Blocher, Edward J, Kung H. Chen, Thomas W. Lin. 2000. *Manajemen Biaya*, Diterjemahkan oleh A. Susty Ambarriani, Buku 1. Jakarta : Salemba Empat
- Carter dan Usry. 2006. *Akuntansi Biaya*. Jakarta : Salemba Empat.
- Cortada, W. James. 1996. *Total Quality Management Terapan dalam Manajemen Sistem Informasi*. Yogyakarta : ANDI
- Felecia, Tessa Vanina Soetanto. 2004. *Peningkatan Daya Saing Industri Melalui Analisa Biaya Kualitas (Studi Kasus pada Perusahaan Bahan Baku Makanan)*. Jurnal Teknik Industri., Vol. 6, No 1.
- Gaspersz, Vicent. 2003. *Total Quality Management*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch. L. David dan Stanley B. Davis. 2002. *Manajemen Mutu untuk Produksi, Pengolahan dan Pelayanan*. Jakarta : PT Parenhallindo.
- Hammer and Usry. 1999. *Akuntansi Biaya. Perencanaan dan Pengendalian. Jilid 1. Edisi 10*. Jakarta : Erlangga.
- Hansen dan Mowen, 2005. *Akuntansi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat.
- Harahap, Sofyan Safri. 1997. *Teori Akuntansi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Nurchahyo, Rahmat dan Amalia Suzanti. 2007. *Perhitungan dan Analisa Biaya Kualitas pada Rumah Sakit "X"*. Jurnal Teknologi., Edisi No. 4 Tahun XXI
- Prawirasentono, Suyadi. 2002. *Filosofi Baru Tentang Manajemen Mutu Terpadu*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandi. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta : ANDI