

**EVALUASI PENERAPAN TQM DAN PENGARUHNYA
TERHADAP BIAYA MUTU PADA
PT. MUSTIKA RATU, Tbk**

**Skripsi
Program Studi Akuntansi**

Nama : LIDYA ANGGRAENI
Nim : 03202-066



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

**EVALUASI PENERAPAN TQM DAN PENGARUHNYA
TERHADAP BIAYA MUTU PADA
PT. MUSTIKA RATU, Tbk**

**Skripsi
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi Akutansi**

**Nama : LIDYA ANGGRAENI
Nim : 03202-066**



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Lidya Anggraeni
NIM : 03202-066
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi : Evaluasi Penerapan TQM dan Pengaruhnya Terhadap Biaya Mutu
Pada PT.Mustika Ratu
Tanggal Ujian Skripsi : April 2006

Disahkan Oleh:

Pembimbing

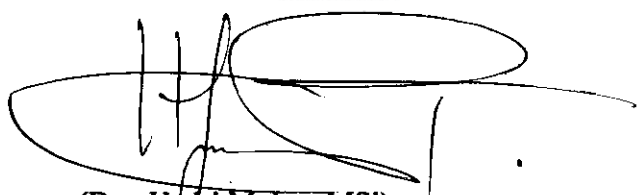


(Dra. Nurlis, Ak.,MSi)

Tanggal:

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

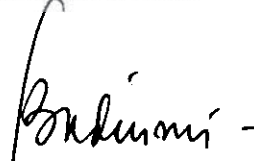
Dekan Fakultas Ekonomi



(Drs. Hadri Mulya, MSi)

Tanggal:

Ketua Jurusan Akuntansi



(Sabarudin Muslim, SE., MSi)

Tanggal: 10/5/06

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran ALLAH SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “EVALUASI PENERAPAN TQM DAN PENGARUHNYA TERHADAP BIAYA MUTU PADA PT. MUSTIKA RATU, Tbk”. Skripsi ini di susun guna memenuhi dan melengkapi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana.

Dalam menyusun Skripsi ini, penulis telah mencurahkan segala perhatian, pikiran dan semangat, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan. Oleh karena itu penulis akan menerima segala kritik dan saran yang membangun.

Skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan lancar tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan yang di berikan kepada penulis, oleh karena itu saya ucapkan terima kasih kepada :

1. ALLAH SWT, Yang telah memberikan kasih sayang, rahmat dan semua yang terbaik selama hidupku
2. Papa dan Mama yang tercinta, Kak Pram dan Adik ku Suci yang tersayang, terima kasih atas segala doa, perhatian dan kasih sayangnya yang tulus dan semua yang telah diberikan selama ini.
3. Bapak Drs. Hadri Mulya, Msi, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Sabarudin Muslim, SE.,Msi, selaku Ketua Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Mercu Buana.

5. Ibu Dra. Nurlis, Ak., Msi, selaku dosen pembimbing yang telah memberikan pengarahan sehingga terselesaikannya skripsi ini
 6. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pendidikan dan bimbingan selama perkuliahan
 7. Inga Dahlini, Mas Wisnu dan Mas Didit, terima kasih telah menjadi keluarga yang ke dua buat penulis.
 8. Kak Merry dan kak ovie, terima kasih atas bantuannya.
 9. Sulistianto, terima kasih selama ini telah menemaniku ke BEJ, PT. Mustika Ratu, Perpustakaan dan mengetik skripsi.
 10. Sahabat – sahabat ku : Irni, SE., Ayu, SE., Yossi, Selly, Inggit, Merry, Ingar, Mira, Usman dan Nurman.
 11. Pengurus DPM-FE periode 2005 – 2006 : Deni, Wirda, Firman, Iyok, Kholik, Heru, Cahyo, Rinda, Eli, Dwi, Nugie, Indra, Anjas, Aan, Tomi, Abas dan Iwan.
- Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dorongan, bantuan dan semangat yang berarti. Semoga mendapat balasan dari ALLAH SWT. Dengan segala kerendahan hati penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, April 2006

Penulis.

DAFTAR ISI

	Hal.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Mutu Produk	
1. Pengertian Mutu Produk	6
2. Unsur Mutu Produk.....	7
3. Fungsi Mutu.....	8
4. Faktor-Faktor yang mempengaruhi mutu.....	9
B. Manajemen Mutu Terpadu (TQM)	
1. Pengertian, Konsep dan Tujuan TQM	11
2. Unsur – Unsur dan Prinsip TQM.....	15
3. Sistem Delapan langkah Pemecahan Masalah.....	18
4. Alat – Alat Generik	19

C. Biaya Mutu

1. Definisi Biaya mutu	25
2. Unsur -- Unsur Biaya Mutu.....	26
3. Dasar Pengukuran Bagi Biaya Mutu.....	31
4. Analisa Biaya Mutu	32

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Singkat dan Perkembangan PT. Mustika Ratu.....	35
2. Struktur Organisasi PT. Mustika Ratu	39
3. Sumber Daya Manusia	45
4. Produk dan Bidang Usaha PT. Mustika Ratu.....	47
5. Proses Produksi, Kosmetika dan Jamu.....	53
Pengendalian Mutu dan Laboratrium	61
B. Metode Penelitian.	62
C. Definisi Operasional Variabel	62
D. Teknik Pengumpulan Data.....	63
E. Metode Analisa Data.....	64

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Evaluasi Penerapan Efektifitas Total Quality Management Pada PT. Mustika Ratu.....	65
B. Analisa TQM Terhadap Biaya Mutu Di PT. Mustika Ratu	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	88
--------------------	----

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 2.1 Manfaat TQM	14
Gambar 2.2 Siklus Perbaikan dan pengendalian	18
Gambar 2.3 Paretochart penyebab terjadinya kecelakaan	21
Gambar 2.4 Histogram	22
Gambar 2.5 Diagram Pencar	23
Gambar 2.6 Diagram Perjalanan (Run Chart)	23
Gambar 2.7 Diagram alur (Flow Chart)	24
Gambar 2.8 Diagram sebab – akibat	25
Gambar 3.1 Bagan organisasi kelompok usaha Mustika Ratu	50
Gambar 3.2 Proses produksi kosmetika tradisional	56
Gambar 3.3 Proses Produksi jamu	60
Gambar 4.1 Diagram Pareto biaya mutu tahun 2003	82
Gambar 4.2 Diagram pareto biaya mutu tahun 2004	83
Gambar 4.3 Trend analisis	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kertas periksa : Catatan gangguan kendaraan tua	Hai. 20
Tabel 4.1 Laporan biaya mutu PT. Mustika Ratu tahun 1994 – 1995 dan 2003 – 2004.	80
Tabel 4.2 Proporsi unsure – unsure biaya mutu dalam jumlah dan persentase tahun 2003 (setelah penerapan TQM).	81
Tabel 4.3 Proporsi unsure – unsure biaya mutu dalam jumlah dan Persentase tahun 2004 (setelah penerapan TQM).	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Mustika Ratu

Lampiran 2 Skema kegiatan PT. Mustika Ratu

Lampiran 3 Sertifikat ISO 9002

Lampiran 4 Perhitungan pendukung laporan biaya mutu

Lampiran 5 Data – data pendukung analisa biaya mutu

Lampiran 6 Surat keterangan riset

