

**ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA BENGKEL MOBIL BMW
MERCY DS ANUGRAH CBU**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana

Akuntansi (S1)

Pada Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh:

Hansen Donovan Hutajulu

NPM: 20 04 25399

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2024**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Skripsi

**ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA BENGKEL MOBIL BMW
MERCY DS ANUGRAH CBU**

Disusun oleh:

Hansen Donovan Hutajulu

NPM: 200425399

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing Utama

15 Juli 2024



Endang Raino W., SE., M.Si.

SKRIPSI

**ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA BENGKEL MOBIL BMW MERCY DS
ANUGRAH CBU**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Hansen Donovan Hutajulu

NPM: 20 04 25399

Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji pada tanggal 12 Agustus 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar sarjana (S1) Program Studi Akuntansi

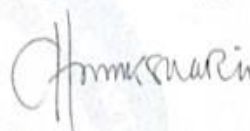
SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Dr. Anastasia Susty A., M.Si., Ak., C.A., CRP., AMA

Anggota Panitia Penguji



**Dra. Ch. Wiwik Sunarni, MSA,
Ak., CA., AMA**



**Endang Raino W. SE., M.Si.,
AMA., CRP**

Yogyakarta, 12 Agustus 2024

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Wenefrida Mahestu N. Krisjanti, MSc. Ph.D

DINA EKSTRAORDINER
REKTOREKAT ATMA JAYA YOGYAKARTA

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA BENGKEL MOBIL BMW MERCY DS ANUGRAH CBU

Benar-benar hasil karya saya sendiri, pernyataan ide, kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan dan daftar pustaka. Apabila kemudian terbukti bahwa saya melakukan plagiaris sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 15 Juni 2024

Yang menyatakan,



Hansen Donovan Hutajulu

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Analisis Pengendalian Mutu Pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU". Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikatkan berkat dan karunia-Nya dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan semangat.
3. Ibu Endang Raino W., SE., M.Si., selaku dosen pembimbing atas segala waktu, tenaga, pikiran, dan dukungan yang telah dicurahkan untuk memberikan penulis bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Jodi Tulus Parasean Doloksaribu selaku pemilik Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU yang telah memberikan izin,

kebaikan, dan kesabaran dalam membantu penulis dalam menyusun skripsi ini.

5. Teman-teman seperjuangan saya yang selalu memberikan dukungan kepada penulis selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan serta dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 15 Juli 2024

Yang menyatakan,



Hansen Donovan Hutajulu

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Metode Penelitian	7
1.6.1 Objek Penelitian.....	7
1.6.2 Jenis Penelitian.....	7
1.6.3 Data	8
1.6.4 Sumber Data.....	8
1.6.5 Teknik Pengumpulan Data	8
1.6.6 Analisis Data	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II BIAYA MUTU	11
2.1 Pengertian Biaya	11
2.1.1 Penggolongan Biaya	12
2.2 Pengertian Mutu.....	16
2.2.1 Jenis-jenis Mutu	16
2.2.2 Dimensi Mutu	17
2.3 Pengertian Biaya Mutu	19
2.3.1 Penggolongan Biaya Mutu	20
2.4 Pengukuran Biaya Mutu	22
2.4.1 Pandangan Biaya Mutu	24
2.5 Pelaporan Biaya Mutu.....	26

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	30
3.1 Profil Perusahaan	30
3.2 Struktur Organisasi	31
3.2.1 Tugas dan Wewenang	32
3.3 Bidang Usaha Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU	34
3.3.1 Penjualan.....	34
3.3.2 Jasa	34
3.4 Personalia	35
3.5 Tahapan Servis.....	36
3.6 Aktivitas Mutu	37
3.7 Pengendalian Biaya Mutu	39
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Klasifikasi Biaya Mutu Pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU	40
4.2 Identifikasi Biaya Mutu Pada Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU	42
4.2.1 Biaya Pencegahan	42
4.2.2 Biaya Penilaian	52
4.2.3 Biaya Kegagalan Internal.....	56
4.2.4 Biaya Kegagalan Eksternal	63
4.3 Laporan Biaya Mutu Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU.....	64
4.4 Analisis Efektivitas Biaya Mutu	67
BAB V KESIMPULAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Manajerial	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Kesalahan Mekanik	5
Tabel 2.1. Contoh Laporan Biaya Mutu.....	26
Tabel 4.1. Biaya Pembelian Mesin dan Alat 2022.....	43
Tabel 4.2. Biaya Pembelian Mesin dan Alat 2023.....	44
Tabel 4.3. Biaya Pemeliharaan Mesin dan Alat 2022	45
Tabel 4.4. Biaya Pemeliharaan Mesin dan Alat 2023	47
Tabel 4.5. Biaya Perbaikan Mesin dan Alat 2022.....	49
Tabel 4.6. Biaya Perbaikan Mesin Dan Alat 2023.....	49
Tabel 4.7. Biaya Pelatihan Untuk Mekanik Baru	51
Tabel 4.8. Waktu Inspeksi Saat Proses Pengerjaan	52
Tabel 4.9. Biaya Inspeksi Saat Pengerjaan 2022 & 2023	53
Tabel 4.10. Waktu Inspeksi Akhir	54
Tabel 4.11. Biaya Inspeksi Akhir 2022 & 2023	55
Tabel 4.12. Waktu Pengerjaan Ulang 2022	56
Tabel 4.13. Waktu Pengerjaan Ulang 2023	57
Tabel 4.14. Waktu Inspeksi Ulang 2022 & 2023.....	58
Tabel 4.15. Biaya Mekanik Untuk Pengerjaan Ulang 2022 & 2023.....	58
Tabel 4.16. Biaya Kepala Mekanik Untuk Inspeksi Ulang 2022 & 2023	59
Tabel 4.17. Biaya Pengerjaan Ulang 2022 & 2023	60
Tabel 4.18. Biaya Kerusakan Yang Disebabkan Oleh Mekanik 2022	61
Tabel 4.19. Biaya Kerusakan Yang Disebabkan Oleh Mekanik 2023.....	62
Tabel 4.20. Laporan Biaya Mutu	65
Tabel 4.21. Analisis efektifitas Biaya Mutu	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Pandangan Mutu Tradisional	25
Gambar 2.2. Pandangan Kontemporer	26
Gambar 3.1. Struktur Organisasi.....	32

ANALISIS PENGENDALIAN MUTU PADA BENGKEL MOBIL BMW MERCY DS ANUGRAH CBU

Disusun oleh:

Hansen Donovan Hutajulu

NPM: 200425399

Dosen Pembimbing

Endang Raino Wirjono., SE., M.Si.

ABSTRAK

Di era globalisasi saat ini, perusahaan diharapkan untuk memiliki strategi yang baik agar perusahaan unggul dalam persaingan dengan kompetitornya dan memperoleh laba yang diharapkan. Mutu merupakan aspek yang penting dalam industri modern karena memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan kinerja keseluruhan organisasi. Analisis biaya mutu memungkinkan perusahaan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dalam mengalokasikan sumber daya secara optimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui biaya mutu pada perusahaan. Objek dari penelitian ini adalah Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU dengan jenis penelitian yaitu studi kasus.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengendalian mutu Bengkel Mobil BMW Mercy DS Anugrah CBU tidak efektif karena biaya pengendalian tahun 2023 lebih rendah sebesar Rp 1.514.086,00 atau 4% dari tahun 2022 diikuti dengan kenaikan biaya kegagalan pada tahun 2023 sebesar Rp 5.324.370,00 atau 129% dari tahun 2022.

Kata kunci: Biaya, Pengendalian Mutu, Analisis Pengendalian Mutu