

**ANALISIS BIAYA KUALITAS TERHADAP TINGKAT
PROFITABILITAS PADA CV. INVICTUS
DI KOTA MALANG**

SKRIPSI



Disusun oleh:

YULIANA (2016110211)

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2020

RINGKASAN

Biaya kualitas berperan penting untuk menghasilkan produk yang berkualitas terutama dalam memberikan pelayanan *service* mesin *fotocopy*, semakin efisien penerapan biaya kualitas maka akan mendukung peningkatan profitabilitas usaha. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas pada CV. Invictus Kota Malang. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif. Data penelitian menggunakan laporan keuangan tahunan dari tahun 2015 – 2019 sehingga sampel penelitian sebanyak 5 periode tahunan laporan keuangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dokumentasi berupa laporan laba rugi CV. Invictus Kota Malang. Metode analisa data yang digunakan yaitu rasio keuangan. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin tinggi biaya kualitas maka tingkat profitabilitas juga akan mengalami peningkatan pada CV. Invictus Kota Malang. Adapun yang perlu diperhatikan usaha untuk meningkatkan profitabilitas yaitu menentukan biaya kualitas sebaik mungkin.

Kata Kunci: Biaya Kualitas, Profitabilitas

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis penyewaan mesin *fotocopy* ini diindikasikan karena adanya kebutuhan seseorang yang menggunakan jasa penyewaan mesin *fotocopy* dengan tujuannya untuk memudahkan para usaha serta lebih efisien. Sehingga banyak para pelaku berminat untuk mendirikan perusahaan dalam bidang usaha jasa penyewaan mesin *fotocopy*, semakin banyaknya bisnis penyewaan mesin *fotocopy* maka semakin tinggi pula persaingan usaha jasa penyewaan mesin *fotocopy* tersebut. Supaya perusahaan jasa penyewaan mesin *fotocopy* dapat bersaing dengan baik maka suatu perusahaan tersebut harus ditingkatkan kualitas pelayanannya sehingga menimbulkan *profit* yang maksimal.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan jasa penyewaan mesin *fotocopy* harus meningkatkan kinerja perusahaan secara optimal, dengan demikian tujuan perusahaan jasa penyewaan mesin *fotocopy* tersebut akan tercapai. Bisa dilihat tercapainya perusahaan jasa penyewaan mesin *fotocopy* jika konsumen merasakan puas ketika menikmati jasa tersebut. Kepuasan konsumen akan berdampak positif terhadap perusahaan, karena ia akan memberitahukan kelebihan pelayanan jasa kepada orang lain, secara tidak langsung orang yang mengetahui informasi dari temannya itu akan tertarik atas kelebihan jasa penyewaan mesin *fotocopy* tersebut dan menjadi pelanggan setia, begitu pula sebaliknya konsumen merasa tidak puas setelah menggunakan jasa penyewaan mesin *fotocopy* tersebut maka ia akan meninggalkan dan bercerita kepada orang lain tentang ketidak puasanya terhadap pelayanan tersebut.

Dengan semakin berkembangnya dunia bisnis maka masalah yang dihadapi perusahaan ialah semakin ketatnya persaingan, oleh karena itu perusahaan dapat menjalankan strategi bisnisnya yang tepat, agar mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang terjadi, maka strategi yang tepat dalam mengembangkan bisnis jasa penyewaan mesin *fotocopy* adalah menciptakan pelayanan yang berkualitas. Agar mengetahui berkualitas atau tidaknya jasa penyewaan mesin *fotocopy* dapat diketahui dari kepuasan konsumen yang memakainya.

Berdasarkan dari uraian diatas, untuk mengetahui lebih dalam tentang analisis pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan jasa penyewaan mesin *fotocopy*, dengan judul penelitian. **“ANALISIS BIAYA KUALITAS TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PADA CV. INVICTUS DI KOTA MALANG”**

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan yaitu :

Bagaimana dengan biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas pada CV. Invictus di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian Dan Manfaat Penelitian.

1.3.1. Tujuan Penelitian.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas pada CV. Invictus di Kota Malang.

1.3.2. Manfaat Penelitian.

a) Bagi Peneliti.

Ini merupakan sarana penelitian untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama kuliah dan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman secara langsung tentang perusahaan jasa khususnya terhadap analisis biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas pada CV. Invictus di Kota Malang .

b) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mengendalikan biaya kualitas dan kualitas pelayanan jasa.

c) Bagi Pihak Lain

Sebagai masukan dan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

d) Bagi Universitas

Penelitian ini digunakan sebagai literatur dan arsip dipergustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography.
- Edvardsson, B., et al. 2011, "The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth : products versus services", *Total Quality Management*, Vol. 11 (7) : pp. 917-927.
- Ghozali, 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibie H. F dan Swantari Anita. 2015. *Analisis Biaya Kualitas Terhadap profitabilitas (Kasus PT. Pembagunan Jaya Ancol TBK)*. Dari Jurnal Ilmiah Pariwisata-STP Trisakti Vol. 20 No.3
- Hidayat, 2010. *Metode Penelitian Kesehatan Paradigma Kuantitatif*, Jakarta: Heath Books.
- Ibnu, Sutomo. 2014. *Analisis Profitabilitas Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada PT. Niagaraya Kreasi Lestari Banjarbaru* 5(10), 297-299.
- Kasmir. 2015. *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Maidin, Alimin dkk. (2011). Analisis Kualitas Terhadap Profitabilitas Unit Perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris Makassar. www.academia.edu.
- Mulyadi. 2015. *Akuntansi Biaya*, Edisi 5. Yogyakarta : Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Nasution. *Biaya Kualitas Dikelompokkan Menjadi Empat Golongan*. "Manajemen Mutu Terpadu (TQM)."
- Rilla. 2016. *Pengaruh Corporate Social Responsibility Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2014*. Jurnal Dinamika Akuntansi dan Bisnis.

- Simamora Henry. 2012. *Pengertian Biaya*. Dari Buku Akuntansi Biaya. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Siregar, dkk. 2014. *Akuntansi Biaya, Edisi 2*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2010. *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV. <https://massugiyantojambi.wordpress.com/2011/04/15/teori-motivasi/>
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sunyono. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru. http://repository.upi.edu/17628/4/S_MBS_1001311_Bibliography
- Sunyono. 2012. *Pengertian Kualitas*. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat
- Tjiptono, Fandy 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Wasilah Abdullah dan Dunia, 2012. *Akuntansi Biaya*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wiranarno 2015. *Analisis Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Tingkat Keuntungan Perusahaan (Studi CV. Meranti, Manunggal Furniture)*. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi Vol. 2 No.