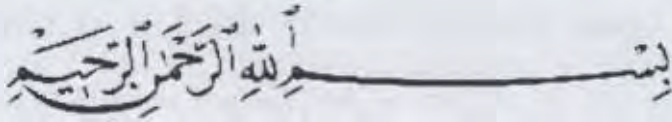


## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dengan judul : “Analisis Perbandingan Biaya Mutu Sebelum Dan Sesudah Manajemen Mutu ISO 9001:2000 Pada PT. Perkebunan Nusantara IV Medan” dalam rangka menempuh salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area. Selawat beriringkan salam penulis hantarkan ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang selalu menjadi panutan penulis dalam menjalani kehidupan ini.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak menerima bantuan dari berbagai pihak dan sebagai rasa syukur penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Teristimewa kepada kedua orang tua, Ayahanda Doman Sembiring dan Ibunda Mariani terkasih yang selalu memberi motivasi serta Do'a dan atas perjuangan serta pengorbanan moril maupun materil demi keberhasilan ananda. Semoga apa yang ayahanda dan ibunda berikan kepada ananda berguna bagi keluarga, agama dan ananda kelak.

2. Bapak Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA, sebagai Rektor Universitas Medan Area.
3. Bapak Prof. Dr. H. Sya'ad Afifuddin, SE, MEc, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
4. Bapak Hery Syahrinal SE, MSi, sebagai P. Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
5. Ibu Linda Lores, SE, MSi, sebagai Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
6. Bapak M. Idris Dalimunthe, SE, MSi, sebagai Sekretaris Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area.
7. Ibu Dra Hj. Retnawati Siregar, MSi, sebagai Pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak H. Marzuki Ibrahim, MM, sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan staf pegawai di lingkungan Fakultas Ekonomi Universitas Medan Area yang telah membekali penulis dengan ilmu pengetahuan selama di bangku perkuliahan.
10. Bapak Pimpinan beserta segenap Staf dan Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan yang telah memberikan izin dan waktu serta data yang diperlukan dalam penulisan skripsi ini.
11. Buat Adinda Mita, Lina, Rina serta keluarga besar terimakasih setulusnya buat dukungan, semangat serta do'a yang diberikan.

12. Buat ~~sahabat~~-sahabatku, Icut, Rini, Merida, Popy, Novi, Riza terimakasih buat dukungan, bantuan dan do'anya semoga ~~kebersamaan~~ ini tidak pernah berakhir.

13. Buat rekan-rekan seperjuangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi khususnya akuntansi stambuk 2007 pagi dan sore serta teman-teman lainnya yang tidak mungkin disebutkan semua.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi isi maupun sistematika penulisan. Oleh karena itu, dengan senang hati menerima kritik dan saran yang bersifat membangun, untuk perbaikan skripsi ini dimasa yang akan datang. Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 2011

Penulis

Artika Juliana Sembiring

Nim 078330065

## DAFTAR ISI

|                                                                              | halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| ABSTRAK .....                                                                | i       |
| KATA PENGANTAR .....                                                         | ii      |
| DAFTAR ISI .....                                                             | v       |
| DAFTAR TABEL .....                                                           | viii    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                          | ix      |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                                                    |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                                               | 1       |
| B. Rumusan Masalah .....                                                     | 3       |
| C. Tujuan Penelitian.....                                                    | 3       |
| D. Manfaat Penelitian.....                                                   | 3       |
| <b>BAB II. LANDASAN TEORITIS</b>                                             |         |
| A. Pengertian Biaya Mutu.....                                                | 4       |
| 1. Definisi Biaya Mutu .....                                                 | 4       |
| 2. Hubungan Mutu Dengan Biaya .....                                          | 4       |
| 3. Jenis biaya Mutu.....                                                     | 6       |
| B. Manajemen Mutu ISO 9001: 2000 .....                                       | 14      |
| C. Hubungan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000<br>Dengan Biaya Mutu ..... | 20      |
| D. Kerangka Konseptual .....                                                 | 21      |
| E. Hipotesis .....                                                           | 23      |

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| A. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 24 |
| B. Populasi dan Sampel .....               | 25 |
| C. Defenisi Operasional .....              | 26 |
| D. Jenis dan Sumber Data .....             | 26 |
| E. Teknik Pengumpulan Data.....            | 27 |
| F. Teknik Analisis Data .....              | 27 |

### **BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                                                                                |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| A. Hasil .....                                                                                 | 28 |
| 1. Gambaran Umum Perusahaan .....                                                              | 28 |
| 2. Strategi perusahaan.....                                                                    | 33 |
| 3. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Perusahaan.....                                        | 33 |
| 4. Wilayah Kerja PTPN IV Medan .....                                                           | 40 |
| 5. Kegiatan Perusahaan.....                                                                    | 42 |
| 6. Penerapan Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000.....                                               | 45 |
| 7. Biaya Mutu Crude Palm Oil Pada PTPN IV Medan .....                                          | 45 |
| B. Pembahasan .....                                                                            | 52 |
| 1. Perbandingan Biaya Mutu PTPN IV Sebelum dan Sesudah<br>Manajemen Mutu ISO 9001 : 2000 ..... | 52 |
| 2. Perbandingan Penjualan Crude Palm Oil dengan<br>Biaya Mutu .....                            | 55 |

### **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan ..... | 57 |
|---------------------|----|

## DAFTAR PUSTAKA



## DAFTAR TABEL

| <b>Nomor</b> | <b>Judul</b>                                                                 | <b>Halaman</b> |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Tabel 2.1    | Contoh Laporan Biaya Mutu.....                                               | 13             |
| Tabel 3.1    | Rencana Jadwal Penelitian .....                                              | 25             |
| Tabel 4.1    | Penjualan Crude Palm Oil PTPN IV .....                                       | 44             |
| Tabel 4.2    | Biaya Pemeliharaan Mesin Crude palm Oil PTPN IV .....                        | 47             |
| Tabel 4.3    | Biaya Pemeliharaan Perabot Crude Palm Oil PTPN IV .....                      | 48             |
| Tabel 4.4    | Biaya Inspeksi Bahan Baku dan Bahan Pembantu<br>Crude Palm Oil PTPN IV ..... | 49             |
| Tabel 4.5    | Biaya Inspeksi Proses Produksi Crude Palm Oil PTPN IV.....                   | 50             |
| Tabel 4.6    | Biaya Pengepakan Crude Palm Oil PTPN IV .....                                | 50             |
| Tabel 4.7    | Biaya Laboratorium Crude Palm Oil PTPN IV .....                              | 51             |
| Tabel 4.8    | Biaya Klaim Penjualan PTPN IV .....                                          | 52             |
| Tabel 4.9    | Biaya Jasa lapangan Crude Palm Oil PTPN IV .....                             | 52             |
| Tabel 4.10   | Laporan Biaya Mutu Sebelum Manajemen Mutu<br>ISO 9001: 2000 PTPN IV .....    | 53             |
| Tabel 4.11   | Laporan Biaya Mutu Sesudah Manajemen Mutu<br>ISO 9001 : 2000 PTPN IV .....   | 54             |
| Tabel 4.12   | Perbandingan Penjualan Crude Palm Oil Dengan Biaya Mutu<br>PTPN IV .....     | 55             |

## DAFTAR GAMBAR

| Nomor      | Judul                                                         | Halaman |
|------------|---------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 | Model Proses Sistem Manajemen Kualitas<br>ISO 9001:2000 ..... | 19      |
| Gambar 2.2 | Kerangka Konseptual.....                                      | 22      |
| Gambar 4.1 | Struktur Organisasi PT. Perkebunan Nusantara IV .....         | 35      |

