



Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan.....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi
Abstrak.....	xii
Abstract.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Motivasi Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Kontribusi Penelitian.....	13
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	14
1.9 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Definisi dan Konsep Umum Biaya Kualitas.....	18
2.1.1 Definisi Kualitas.....	18
2.1.2 Definisi Pengendalian Kualitas.....	19
2.1.3 Definisi Biaya Kualitas.....	20
2.1.4 Dimensi Kualitas.....	20



2.1.5 Konsep Kualitas: Pandangan Tradisional dan Modern	21
2.1.6 Biaya Kualitas Variabel dan Biaya Kualitas Tetap	22
2.2 Model Umum Klasifikasi Biaya Kualitas	23
2.3 Komponen Biaya Kualitas	27
2.4 Manajemen Biaya Kualitas	29
2.5 Biaya Kualitas Tersembunyi (Hidden Quality Cost)	30
2.5.1 Metode Pengukuran Biaya Kualitas Tersembunyi (<i>Hidden Quality Cost</i>)	32
2.6 Efisiensi Siklus Proses (Process Cycle Efficiency/PCE)	33
2.6.1 Definisi Efisiensi Siklus Proses	33
2.6.2 Evaluasi Efisiensi Siklus Proses	34
2.7 Pendekatan Teori Stakeholder	35
2.8 Ciri-Ciri Daging yang Baik	37
2.9 Sifat Bisnis Perusahaan Manufaktur	39
2.10 Tinjauan Pustaka	42
2.9.1 Penelitian oleh Hans van der Bij dan Jeroen H.W. van Ekert (1999): <i>Interaction Between Production Control and Quality Control</i>	42
2.9.2 Penelitian oleh Hung-Che Wu, Ching-Chan Cheng, Yi-Chang Chen, Wien Hong, (2018): <i>Towards Green Experiential Loyalty: Driving From Experiential Quality, Green Relationship Quality, Environmental Friendliness, Green Support and Green Desire</i>	43
2.9.3 Penelitian oleh Soo-Jin Cheah, et. Al (2011): <i>Tracking Hidden Quality Costs in A Manufacturing Company: An Action Research</i>	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.2 Rasionalitas Objek Penelitian	47
3.3 Sumber Data	47
3.4 Bias Penelitian	48
3.5 Konsep Validitas dan Reliabilitas Metode Kualitatif	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data	53
3.6.1 Dokumentasi	53
3.6.2 Observasi	54



3.6.3 Wawancara.....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	57
3.7.1 Penghitungan Biaya Kualitas	57
3.7.2 Penghitungan Efisiensi Siklus Proses	59
3.7.3 Teknik Analisis dan Penyajian Hasil Wawancara	61
3.7.4 Teknik Penelusuran dan Penyajian <i>Hidden Quality Costs</i>	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Gambaran Umum Perusahaan: CV Dwi Boga Utama	65
4.1.1 Kegiatan dan Kondisi Pasar	65
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3 Dokumentasi Struktur Organisasi	67
4.2 Identifikasi dan Reklasifikasi Biaya Kualitas Terekam	69
4.2.1 Identifikasi Biaya Kualitas Terekam (<i>Recorded Quality Costs</i>).....	69
4.2.2 Klasifikasi Biaya Kualitas Terekam (<i>Recorded Quality Costs</i>).....	78
4.3 Penilaian Efisiensi Siklus Proses Produksi	81
4.3.1 Data Hasil Observasi Siklus Proses Produksi	81
4.3.2 Analisis Hasil Observasi Siklus Proses Produksi.....	88
4.3.3 <i>Non Value Added Activities Cost</i>	90
4.4 Penelusuran Hidden Quality Costs	92
4.4.1 Hasil Wawancara Kepada <i>Stakeholders</i>	92
4.4.2 <i>Rework and Repair Cost</i>	94
4.4.3 Evaluasi <i>Hidden Quality Costs</i>	98
4.5 Analisis Biaya Kualitas Total (Total Quality Costs/TQC)	110
4.6 Analisis Manajemen Biaya Kualitas CV Dwi Boga Utama.....	117
BAB V SIMPULAN	122
5.1 Simpulan Penelitian	122
5.2 Rekomendasi Penerapan Manajemen Biaya Kualitas.....	123
5.2.1 <i>Value Added Analysis</i>	124



5.2.2 <i>Quality Improvement Teams</i>	125
5.2.3 <i>Getting Closer to The Customer</i>	126
5.2.4 ISO 9001:2015	126
5.2.5 <i>Business Process Reengineering</i>	128
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	129
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya.....	131
Daftar Pustaka.....	132