

**ANALISIS BIAYA KUALITAS ATAS PENERIMAAN
KARYAWAN KASIR PADA BANK DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu Prasyarat
Dalam Menyusun Skripsi**



OLEH :

JEAN LITA PAUMA SULISTIYO

14126046

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI

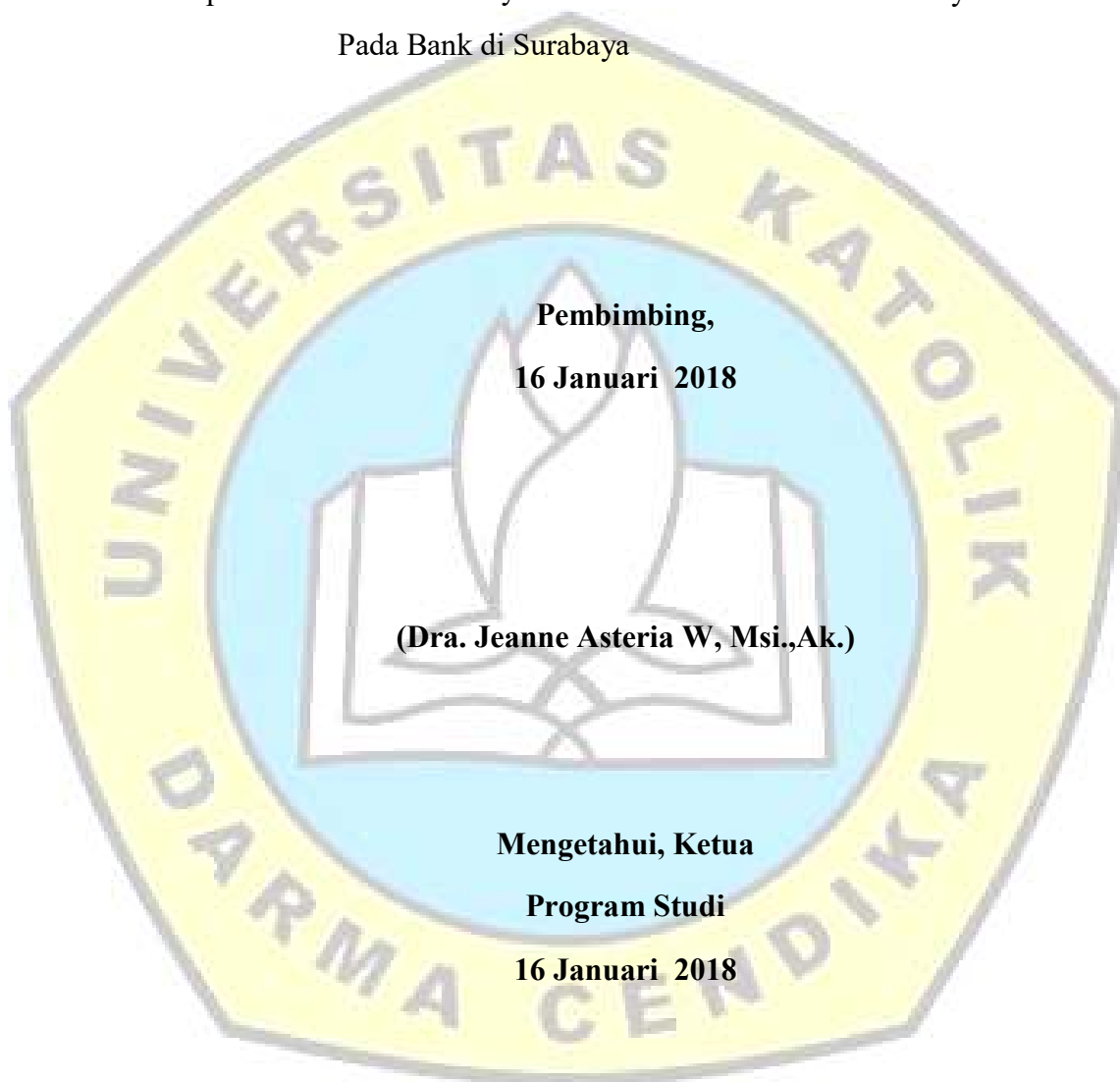
UNIVERSITAS KATOLIK DARMA CENDIKA

SURABAYA

2018

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Jean Lita Pauma Sulistiyo
NPM : 14126046
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Biaya Kualitas Atas Penerimaan Karyawan Kasir
Pada Bank di Surabaya



(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A.)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul skripsi Analisis Biaya Kualitas Atas Penerimaan Karyawan Kasir Pada
Bank di Surabaya

Telah diuji dan dipertahankan dihadapan Tim penguji skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika
Jurusan Akuntansi

Pada hari Selasa, 22 Maret 2016

Disusun oleh :

Nama : Jean Lita Pauma Sulistiyo

NPM : 14126046

Fakultas : Ekonomi

Jurusan : Akuntansi

Tim Penguji :

1. Dr. Wahyudiono, MM. (Ketua) _____
2. Dra. Jeanne Asteria W, Msi.,Ak. (Anggota) _____
3. Nia Yuniarsih S.E., M.S.A. (Anggota) _____

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Jean Lita Pauma Sulistiyo dengan NPM 14126046

Telah diuji pada tanggal 16 Januari 2018

Dinyatakan LULUS oleh :



Ketua Tim,

(Dr. Wahyudiono, S.E., M.M.)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi,

Ketua Program Studi,

(Thyophoida W.S.P., S.E., M.M)

(Nia Yuniarsih, S.E., M.S.A.)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Jean Lita Pauma Sulistiyo
Fakultas / Prodi : Ekonomi / Akuntansi
Alamat asli : Gedung Gula A3-383, Semarang
No. Identitas (KTP/SIM) : 3374064706930003

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

Analisis Biaya Kualitas Atas Penerimaan Karyawan Kasir Kantor BCA KCU
Darmo di Surabaya

Adalah merupakan hasil karya saya sendiri yang belum pernah dipublikasikan baik secara keseluruhan maupun sebagian dalam bentuk jurnal, working paper atau bentuk lain yang dipublikasikan secara umum. Skripsi (Tugas akhir) ini sepenuhnya merupakan karya intelektual saya dan seluruh sumber yang menjadi rujukan dalam karya ilmiah ini telah saya sebutkan sesuai kaidah akademik yang berlaku umum, termasuk para pihak yang telah memberikan kontribusi pemikiran pada isi, kecuali yang menyangkut ekspresi kalimat dan desain penulisan.

Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika termasuk pencabutan gelar kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya nyatakan secara benar dengan penuh tanggung jawab dan integritas.

Surabaya, 22/03/2016

Hormat saya,

Jean Lita Pauma Sulistiyo

DATA MAHASISWA

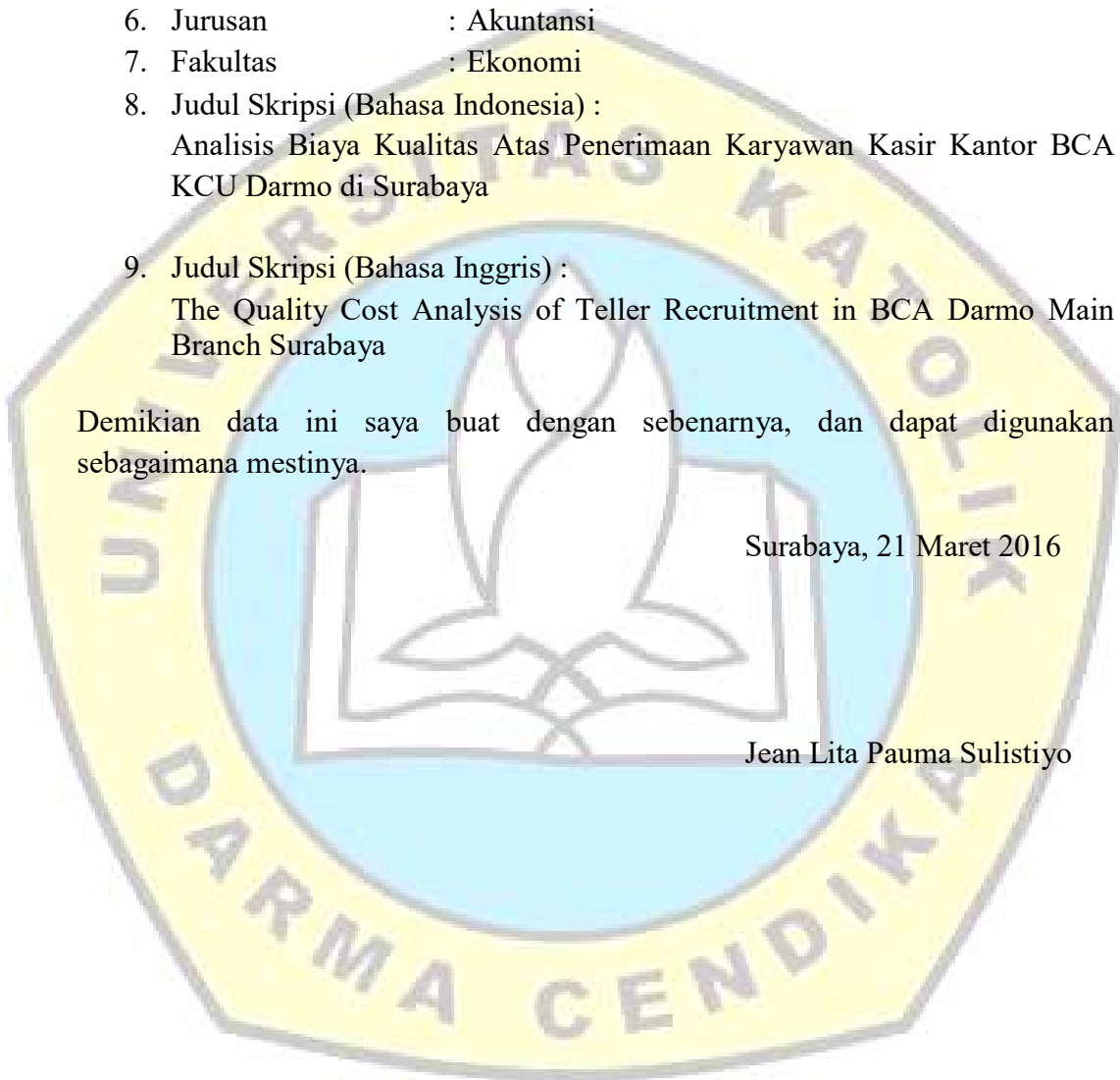
Bersama ini saya sampaikan data sebagai berikut :

1. Nama : Jean Lita Pauma Sulistiyo
2. NPM : 14126046
3. Tempat / Tgl. Lahir : Surabaya / 07 Juni 1993
4. Alamat : Gedung Gula A3-383, Semarang
5. No. Telp : 081225546663
6. Jurusan : Akuntansi
7. Fakultas : Ekonomi
8. Judul Skripsi (Bahasa Indonesia) :
Analisis Biaya Kualitas Atas Penerimaan Karyawan Kasir Kantor BCA KCU Darmo di Surabaya
9. Judul Skripsi (Bahasa Inggris) :
The Quality Cost Analysis of Teller Recruitment in BCA Darmo Main Branch Surabaya

Demikian data ini saya buat dengan sebenarnya, dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 21 Maret 2016

Jean Lita Pauma Sulistiyo



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dan skripsi yang berjudul: “Analisis Biaya Kualitas Atas Penerimaan Karyawan Kasir Kantor BCA KCU Darmo di Surabaya”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih derajat sarjana ekonomi (S.E) program Strata satu (S-1) di Jurusan Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.

Selama penelitian dan penyusunan laporan penelitian dalam skripsi ini, penulis tidak luput dari banyak kendala. Kendala tersebut dapat diatasi penulis berkat adanya bantuan, bimbingan dan dukungan, baik moril maupun materiil, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa hormat, terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Romo Dr. Yustinus Budi Hermanto, M.M, selaku Rektor Universitas Katolik Darma Cendika.
2. Ibu Dra. Maria Widyastuti, M.M, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika.
3. Ibu Dra. Jeanne A. Wawolangsi, Msi., Ak, selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika serta selaku Dosen Pembimbing yang telah mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan saran dalam menyelesaikan laporan skripsi ini. Terima kasih atas segala pengertiannya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Darma Cendika yang telah memberikan ilmu dan wawasan bagi penulis untuk melancarkan proses pendidikan selama penulis menjadi mahasiswa.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Pendidikan Akuntansi PT. Bank Central Asia, Tbk yang telah memberikan ilmu dan wawasan bagi penulis untuk melancarkan proses pendidikan selama penulis menjadi mahasiswa.
6. Orang tua dan keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan moril dan materiil dalam penulis menyelesaikan skripsi ini.

7. Ev. Arief Yap Min Lu dan rekan-rekan persekutuan Pemuda Disciples yang selama ini telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-teman PPA angkatan 27 yang selama ini telah memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan di kantor yang senantiasa memberikan toleransi, semangat dan masukan dalam proses penyelesaian skripsi ini dan perkuliahan penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala kritik, dan saran yang membangun dari pembaca agar dapat menunjang pengembangan dan perbaikan penulisan selanjutnya.

Akhir kata penulis mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan penulis dengan senang hati menerima saran dan kritik yang membangun dari pembaca.

Penulis berharap skripsi ini dapat berguna untuk menambah wawasan dan wacana bagi semua pihak yang membutuhkan.

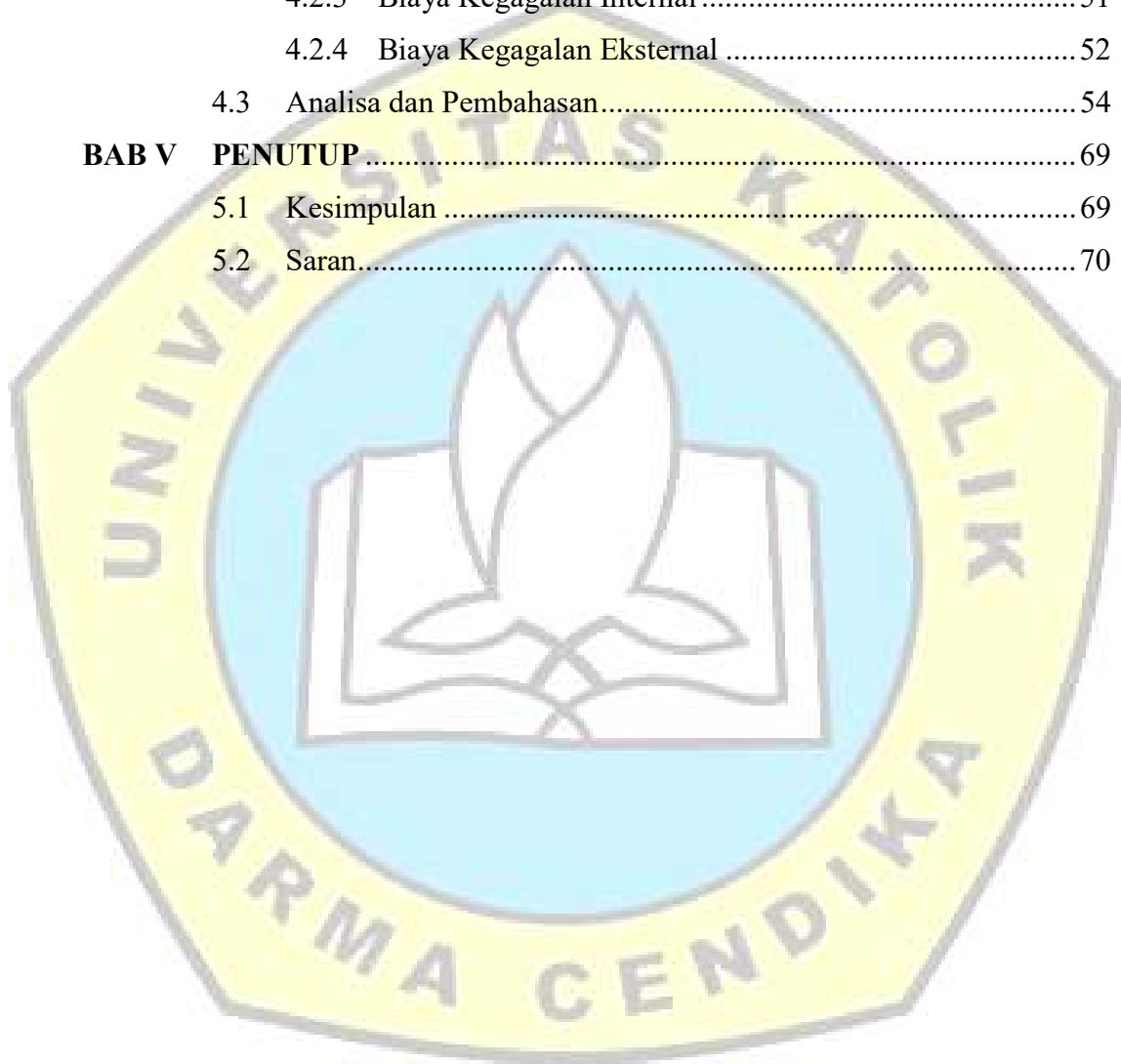
Surabaya, 21 Maret 2016

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian Biaya	8
2.3 Klasifikasi Biaya.....	9
2.4 Biaya Kualitas	15
2.5 Komponen Biaya Kualitas	17
2.5.1 Biaya Pencegahan	17
2.5.2 Biaya Penilaian.....	18
2.5.3 Biaya Kegagalan Internal	19
2.5.4 Biaya Kegagalan Eksternal	20
2.6 Laporan Biaya Kualitas.....	21
2.7 Kerangka Berpikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Obyek Penelitian	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.4.1 Jenis Data	31
3.4.2 Sumber Data	32

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	36
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	36
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Biaya Pencegahan	49
4.2.2	Biaya Penilaian.....	50
4.2.3	Biaya Kegagalan Internal.....	51
4.2.4	Biaya Kegagalan Eksternal	52
4.3	Analisa dan Pembahasan.....	54
BAB V	PENUTUP.....	69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran.....	70



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Laporan Standar Interim	22
Tabel 2.2	Laporan Kinerja Biaya Kualitas Trend Satu Tahun.....	24
Tabel 2.3	Laporan Kinerja Jangka Panjang	26
Tabel 4.1	Checklist Standar Kinerja Karyawan Kasir PT. BCA, Tbk.....	53



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Daftar Pertanyaan Wawancara



ABSTRAK

Oleh:
JEAN LITA PAUMA SULISTIYO

Penelitian ini didasarkan pada semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis, termasuk dalam dunia perbankan. Kualitas kerja karyawan dapat mempengaruhi kinerja keseluruhan perusahaan. Dalam perekrutan karyawan kasir, banyak hal yang harus dipertimbangkan oleh perusahaan. Setiap tahap seleksi yang dilakukan perusahaan diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas. Analisis biaya kualitas dalam proses penerimaan karyawan kasir dilakukan untuk melihat efisiensi penerapan biaya kualitas dalam perusahaan. Biaya kualitas terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, serta kegagalan eksternal. Menganalisa tingkat efisiensi biaya kualitas dalam perusahaan dengan membandingkan biaya pencegahan dengan biaya kegagalan internal maupun eksternal yang terjadi. Apabila biaya pencegahan yang dikeluarkan oleh perusahaan lebih besar dibandingkan biaya kegagalan yang terjadi, maka biaya kualitas pada perusahaan efisien, dan karyawan yang ada di perusahaan berkualitas. Kualitas kerja karyawan dapat berpengaruh pada kelangsungan hidup perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, biaya kualitas di PT. Bank Central Asia, Tbk sudah efisien.

Kata kunci: *Biaya kualitas, Tingkat efisiensi, Biaya Pencegahan, Biaya Kegagalan.*



ABSTRACT

Oleh:
JEAN LITA PAUMA SULISTIYO

This research is based on the increase of business competition, also in the banking sector. The employee quality affects the company performance. In the teller recruitment process, there are so many things to consider by the company. Every step of the recruitment process is expected can help the company to get the good quality employees. The quality cost analysis in the teller recruitment process performed to measure the efficiency of quality cost in the company. Quality cost consists of prevention costs, appraisal costs, internal failure costs and external failure costs. Analyzing the quality cost efficiency in the company by comparing the prevention costs with the internal failure costs and external failure costs. If the prevention costs of the company greater than the failure costs occurred, then the cost of quality in the company is efficient, and the employees in the company have a good quality. The employee's quality can affect the sustainability of the company. Based on the research, the cost of quality in PT. Bank Central Asia, Tbk was efficient.

Key words: *Cost of quality, Efficiency, Prevention costs, Failure costs.*

