

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut Hansen dan Mowen (2005:5)

“Kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan dalam hal ini kualitas adalah ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*)”

Dalam perusahaan industri produk yang berkualitas adalah produk yang keseluruhan bentuk dan karakteristiknya memenuhi spesifikasi dan kepuasan pelanggan pada saat dibeli dan digunakan. Kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan (*goodness*). Jadi produk atau jasa yang berkualitas adalah produk yang dapat memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Harapan pelanggan ini dapat digambarkan melalui dimensi kualitas. Oleh suatu perusahaan yang harus diperhatikan ada 8 dimensi yaitu:

- Kinerja (*performance*): mengacu pada konsistensi dan seberapa baik fungsi-fungsi sebuah produk. Dalam perusahaan jasa, prinsip yang tidak terpisahkan (*inseparability principle*) mengandung arti bahwa jasa dilakukan secara langsung di hadapan pelanggan. Jadi dimensi kinerja untuk perusahaan jasa dapat didefinisikan sebagai daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan untuk membantu pelanggan menyediakan pelayanan yang konsisten bersifat segera; kepastian (*assurance*), mengacu kepada pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan mereka membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan;

- empati (*empathy*), berarti peduli dan memberikan perhatian individual terhadap pelanggan.
- Estetika (*aesthetics*): mengacu pada penampilan wujud produk. Misalnya gaya, keindahan, serta penampilan fasilitas, peralatan, pegawai yang berkaitan dengan tingkat kemurahan merawat dan memperbaiki produk.
- Kemudahan perawatan dan perbaikan (*serviceability*) : berkaitan dengan tingkat kemudahan merawat dan memperbaiki produk.
- Fitur (*features*): karakteristik produk yang berbeda dari produk-produk sejenis yang fungsinya sama.
- Keandalan (*reliability*): probabilitas produk atau jasa menjalankan fungsi seperti yang dimaksudkan dalam jangka waktu tertentu.
- Tahan lama: jangka waktu produk dapat berfungsi.
- Kualitas kesesuaian (*quality of conformance*): ukuran mengenai apakah sebuah produk telah memenuhi spesifikasinya atau tidak.
- Kecocokan penggunaan (*fitness for use*) : kecocokan dari sebuah produk menjalankan fungsi-fungsi sebagaimana yang diiklankan.

Hansen dan Mowen (2005: 7), mengungkapkan bahwa:

“Biaya kualitas (*cost of quality*) adalah biaya-biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Biaya kualitas berhubungan dengan dua subkategori dari kegiatan-kegiatan yang terkait dengan kualitas: kegiatan pengendalian dan kegiatan karena kegagalan.”

Kualitas telah menjadi dimensi kompetitif yang penting bagi perusahaan manufaktur maupun jasa, juga usaha kecil dan usaha besar. Karena itu, perusahaan

perlu memberi perhatian yang lebih besar kepada kualitas produknya. Perhatian yang lebih besar ini dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan tersebut. Peningkatan profitabilitas ini dapat terjadi dengan 2 cara, yaitu dengan meningkatkan permintaan pelanggan dan dengan mengurangi biaya. Oleh sebab itu, maka perlu diterapkan adanya pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan.

Perusahaan yang menaruh perhatian terhadap pengendalian kualitas produknya memerlukan adanya pelaporan biaya kualitas. Ketika perusahaan menerapkan pengendalian kualitas ini, timbul kebutuhan untuk memantau dan melaporkan perkembangan dari pengendalian tersebut dan hal ini perlu dipahami para manajer. Pelaporan ini penting karena laporan ini mengungkapkan besarnya biaya kualitas dalam setiap kategori yang memungkinkan para manajer menilai dampak keuangannya. Tujuan utama dari pelaporan biaya kualitas ini adalah untuk memperbaiki, mempermudah, perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial.

Pada perusahaan sepatu yang berada di daerah Cibaduyut sering mendapat keluhan dari para pembeli bahwa sepatu kulit yang dibelinya tidak tahan lama berarti sepatu yang dibeli cepat rusak. Dari keluhan para pembeli diatas perusahaan sepatu kulit berusaha untuk membuat sepatunya lebih berkualitas yaitu tidak adanya produk yang cacat atau buruk sehingga produk sepatunya dapat memenuhi harapan pembeli (pelanggan). Untuk mencegah atau mendeteksi kualitas yang buruk terjadi maka perusahaan harus mengeluarkan dana yaitu untuk biaya pengendalian

kualitas dan biaya kegagalan kualitas.

Dari uraian diatas ini, kita mengetahui bahwa kualitas telah menjadi dimensi kompetitif bagi suatu perusahaan, maka perusahaan perlu melakukan pengendalian kualitas. Pengendalian kualitas ini perlu dibuat laporannya, sehingga dapat diketahui apakah pengendalian itu dapat berjalan dengan baik atau tidak. Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai uraian diatas, maka penulis tertarik untuk membuat skripsi yang berjudul : **“Peranan Laporan Biaya Kualitas Dalam Meningkatkan Kualitas Pengambilan Keputusan Manajerial”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Bertitik tolak dari uraian diatas maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah pengendalian kualitas yang dilakukan di perusahaan sepatu kulit Duci Shoes ?
2. Apakah perusahaan telah membuat laporan biaya kualitas?
3. Apakah laporan biaya kualitas dapat memberikan informasi bagi manajer dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan manajerial?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka tujuan dari penelitian yang dilakukan pada perusahaan sepatu kulit Duci Shoes adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui apa saja pengendalian kualitas yang dilakukan perusahaan sepatu kulit Duci Shoes ?
2. Menyusun laporan biaya kualitas agar dapat memberikan informasi bagi manajer dalam memperbaiki, perencanaan pengendalian, dan pengambilan keputusan manajerial?

1.4 Kegunaan Penelitian

Berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan, maka penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk:

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penulis, terutama mengenai biaya kualitas dan hubungannya dengan pengambilan keputusan manajerial sehingga dapat diperoleh gambaran yang jelas mengenai kesesuaian antara teori dan fakta yang terjadi dilapangan.

2. Bagi perusahaan

Sebagai suatu bahasan ilmiah yang didasarkan pada praktek yang berlaku, informasi yang diperoleh mengenai biaya kualitas diharapkan dapat menjadi masukan bagi perusahaan dalam mengendalikan biaya kualitas dan membantu manajer dalam pengambilan keputusan.

3. Bagi pembaca dan pihak lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat lebih lanjut dan dapat menjadi masukan bagi pembaca dan pihak lain dalam pembuatan laporan-laporan ilmiah yang memiliki topik yang sama.