

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Penelitian

Pada saat ini Negara Indonesia sedang melaksanakan pembangunan di segala bidang yang diarahkan pada sektor industri agar dapat dikembangkan industrialisasi yang semakin mantap dan kokoh. Hal ini dapat dilihat dari semakin maraknya perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri. Dalam setiap perusahaan industri terdapat aktivitas manufaktur yang dalam proses pelaksanaannya membutuhkan proses produksi dengan efisiensi yang tinggi. Proses produksi sendiri merupakan salah satu kegiatan utama dalam perusahaan manufaktur karena proses produksi adalah proses dalam menghasilkan produk yang akan dijual oleh perusahaan untuk memperoleh laba. Produksi sendiri menurut Wikipedia dapat didefinisikan sebagai:

“Produksi merupakan suatu kegiatan yang dikerjakan untuk menambah nilai guna suatu benda atau menciptakan benda baru sehingga lebih bermanfaat dalam memenuhi kebutuhan.”

(<http://id.wikipedia.org/wiki/produksi>)

Pengertian di atas menjelaskan bahwa dalam produksi akan dihasilkan barang maupun jasa yang mempunyai manfaat ataupun nilai guna bagi para penggunanya. Salah satu aspek dari segi nilai, produk yang mempunyai nilai tinggi adalah tergantung dari kualitasnya, karena dapat dipastikan semakin baik kualitas suatu produk, semakin besar nilai dari produk tersebut. Karena itu banyak perusahaan

manufaktur yang memberikan perhatian khusus pada kualitas produksinya guna menambah nilai dari produk yang dihasilkan.

Djoko sasongko dalam blognya mengatakan bahwa:

“secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas atau mutu adalah karakteristik dari suatu produk atau jasa yang ditentukan oleh pemakai atau *customer* dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (*Continuous Improvement*).”

(<http://djoko-sasongko.blogspot.com/2008/12/definisi-kualitas.html>)

Pernyataan dari Djoko Sasongko menggambarkan bahwa kualitas produk sangat berhubungan dengan konsumen, karena suatu produk yang mempunyai kualitas yang baik adalah produk yang sesuai dengan keinginan dari pemakai. Dikarenakan hal di atas sudah seharusnya perusahaan berupaya untuk membuat perbaikan yang berkelanjutan dan secara terus menerus guna menambah nilai kualitas pada produk yang dihasilkan berdasarkan apa yang diinginkan konsumen.

Dengan semakin bertambah banyaknya perusahaan yang bergerak pada sektor industri ini, maka akan menimbulkan tingkat persaingan yang tinggi dan hal ini akan mempengaruhi kualitas produk yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas produk sendiri mempunyai andil yang besar dalam menentukan besar atau tidaknya perolehan keuntungan dari perusahaan, kualitas output (baik produk maupun jasa) dari suatu perusahaan tidak dapat diabaikan, apabila perusahaan yang bersangkutan menginginkan pertumbuhan perusahaan yang pesat di masa-masa mendatang terutama dari sektor laba.

Dalam situasi seperti ini perusahaan dituntut untuk selalu dapat menghasilkan produk yang berkualitas tinggi dengan biaya yang murah, sehingga perusahaan perlu memberikan perhatian khusus pada biaya kualitas. Namun masih banyak perusahaan yang memproduksi tanpa memperhatikan kualitas produk atau jasa, dan hal tersebut

sama saja dengan menghilangkan harapan masa depan dari perusahaan, karena tidak dapat dipungkiri, saat ini konsumen semakin kritis dalam memilih dan menentukan produk atau jasa yang dibeli.

Walaupun begitu banyak manajemen perusahaan yang menganggap bahwa pengeluaran biaya untuk menjaga kualitas produk hanya memboroskan dana saja sehingga dapat mencegah perusahaan memperoleh keuntungan yang lebih besar. Dalam jangka pendek hal tersebut mungkin benar, karena jumlah uang yang dikeluarkan cukup besar. Namun jika dilihat dari segi jangka panjangnya produk atau jasa yang dihasilkan dapat berkualitas baik sehingga meningkatkan kepuasan konsumen itu sendiri.

Kepuasan konsumen sebenarnya salah satu elemen utama untuk memperoleh laba, dalam sebuah jurnal dikatakan bahwa:

“...Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut (Eangel,1995).”

Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mendapatkan laba dan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan bagi konsumen. Dengan meningkatnya kepuasan konsumen maka akan meningkatkan kesetiaan pelanggan. Saat pelanggan mempunyai kesetiaan yang tinggi pada perusahaan, maka sedikit peningkatan harga untuk perbaikan kualitas yang berkelanjutan tidak akan mengurangi minat membeli pada produk perusahaan sehingga mengakibatkan profitabilitas perusahaan juga meningkat.

Peneliti melakukan penelitian di PT Liza Christina Garment Industry yang berlokasi di Jalan Selabintana No 41 Sukabumi, Jawa Barat. Perusahaan ini

merupakan perusahaan manufaktur yang bergerak dalam bidang produksi pakaian jadi. Produk yang dihasilkan dipasarkan ke dalam dan luar negeri. Oleh karena itu PT Liza Christina Garment Industry harus berusaha memenuhi dan meningkatkan terus kualitas produk yang dihasilkannya agar dapat memenuhi keinginan konsumen. Selain itu, proses produksi yang dijalankan harus mencapai biaya seefisien mungkin, sehingga perusahaan dapat meningkatkan perolehan laba. Dengan adanya peranan biaya kualitas di dalam perusahaan diharapkan penulis dapat mengetahui seberapa besar perusahaan mengeluarkan biaya untuk mempertahankan kualitasnya. Karena biaya kualitas merupakan komponen penting bagi perusahaan dalam memproduksi barang untuk menghadapi persaingan didalam perdagangan bebas dan menjadi aspek penting dalam mendongkrak laba operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di atas, penulis merasa tertarik untuk menjadikan biaya kualitas sebagai objek penelitian. Maka dari itu penulis dalam menulis skripsi ini memilih judul **“PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP PENINGKATAN LABA OPERASIONAL”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas penulis mengidentifikasi masalah berkenaan dengan topik penelitian yang dilakukan yaitu :

1. Bagaimanakah pelaksanaan aktivitas yang menimbulkan biaya kualitas di PT Liza Christina Garment Industry?
2. Biaya apa saja yang termasuk biaya kualitas menurut PT Liza Christina Garment Industry?

3. Apakah terdapat pengaruh dari biaya kualitas terhadap peningkatan laba operasional PT Liza Christina Garment Industry?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk tujuan :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan aktivitas yang menimbulkan biaya kualitas di PT Liza Christina Garment Industry.
2. Untuk mengetahui biaya-biaya yang termasuk biaya kualitas pada PT Liza Christina Garment Industry.
3. Untuk mengetahui pengaruh dari biaya kualitas terhadap peningkatan laba operasional pada PT Liza Christina Garment Industry.

1.4 Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan yang menjadi objek penelitian.

Hasil penelitian dan saran-saran yang diberikan diharapkan dapat memberikan masukan manajemen mengenai biaya kualitas, dan sebagai bahan masukan atau pertimbangan untuk melakukan perubahan di masa yang akan datang upaya meningkatkan efektifitas dan efisiensi mengenai biaya kualitas. Selain itu penelitian diharapkan akan membantu pihak manajemen dalam menerapkan program pengendalian kualitas untuk meningkatkan perolehan laba perusahaan.

2. Bagi pihak akademisi dan pihak-pihak lainnya.

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan pembaca mengenai analisis biaya kualitas di dalam suatu perusahaan dan penerapannya. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan dan ajuan bagi pembaca yang melakukan penelitian sejenis.