

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Bangsa Indonesia akan menghadapi babak sejauh mana ketahanan ekonomi bangsa dalam kancah internasional. Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA). Persaingan ekonomi antar negara semakin ketat. Setiap negara memiliki kebebasan dalam melakukan transaksi jual-beli, dengan catatan tidak menyalahi aturan perdagangan Internasional. Bangsa ini memiliki produk lokal yang harus dilestarikan. Berbagai produk inilah yang seharusnya ditopang bangsa Indonesia untuk diunggulkan dalam melalui MEA. Selama ini banyak masyarakat Indonesia merasa bangga apabila memproduksi hasil bangsa lain. Padahal, Indonesia memiliki produk lokal yang sangat beragam. (diakses dari [www.koran-sindo.com](http://www.koran-sindo.com) pada tanggal 6 Maret 2015).

Kementerian Perindustrian menilai secara kualitas produk Indonesia sebenarnya mampu bersaing dengan negara lain tetapi *brand image* atau citra *merk* masih lemah, sehingga perlu ditingkatkan. Untuk itu, pihaknya menyiapkan anggaran untuk menguatkan citra produk nasional juga bisa dengan cara diplomasi, sehingga diharapkan para duta besar Indonesia wajib menjadi bagian dari agen perubahan nasional.

Sementara itu, Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara mengatakan membangun citra produk tentunya dengan kualitas dan kepercayaan yang dibangun suatu produk. Menurut dia para pengusaha jangan lagi berfikir bagaimana cara

menjual produknya, tapi bagaimana memenuhi permintaan pasar. (diakses dari [www.antaraneews.com](http://www.antaraneews.com) pada tanggal 6 Maret 2015).

Menurut pembicara dari *Top Brand Award 2015* yang memberikan seminar singkat mengenai cara yang baik untuk meraih dan mempertahankan sukses, salah satunya adalah dengan menetapkan “*Quality before Price*”. Maksudnya disini adalah, manajemen perusahaan harus memiliki kepercayaan akan pentingnya kualitas mulai dari kualitas produk sampai dengan kualitas layanan.

Untuk menjaga kualitas produk yang prima, pihak manajemen selalu menerapkan proses *quality control* yang ketat. Proses *quality control* dilakukan dalam beberapa tahap, mulai dari kualitas bahan mentah, proses produksi, sampai dengan produk jadi. Hanya produk yang berkualitas tinggi yang telah lulus dari uji kualitas lah yang ditawarkan kepada konsumen. Karena dengan hal itu, konsumen merasa puas dan manajemen perusahaan mendapatkan *feedback* yang optimal. (diakses dari [www.usgboral.com](http://www.usgboral.com) pada tanggal 6 Maret 2015).

Di Indonesia kualitas itu berhubungan dengan bagaimana mendorong agar industri menerapkan standar dan mengisi produk-produknya untuk pasar dalam negeri dan pasar ASEAN. Sementara di sisi lain *Indonesia Quality Expo* mengajak bangsa Indonesia untuk peduli memerhatikan kualitas produk, sehingga produk dalam negeri semakin bersaing di kancah mancanegara. (diakses dari [www.indonesia-quality-expo.com](http://www.indonesia-quality-expo.com) pada tanggal 6 Maret 2015).

Permasalahan kualitas telah mengarah pada taktik dan strategi perusahaan secara menyeluruh dalam rangka untuk memiliki daya saing dan bertahan terhadap persaingan global dengan produk perusahaan lain (La Hatani, 2007).

Menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan yang berkesinambungan (*continuous improvement*) terhadap kemampuan produk, manusia, proses dan lingkungan (La Hatani, 2007). Sehingga perusahaan tidak hanya mengalokasikan biaya kualitas dalam satu periode, perusahaan harus melakukannya berulang-ulang dengan terus mengevaluasi hasil dari biaya kualitas yang dilakukan perusahaan dalam periode tersebut. Dari hasil evaluasi tersebut perusahaan akan mengetahui langkah selanjutnya yang akan dilakukan di periode selanjutnya, apa tetap melanjutkan sistem perbaikan kualitas tersebut atau merubah sistemnya.

Suatu perusahaan yang tidak memakai sistem pengawasan kualitas akan menghadapi kerugian ke dalam dan ke luar. Akibat ke dalam bagi perusahaan adalah pemborosan bahan baku, pemborosan biaya penjaminan kualitas, biaya pengerjaan kembali, sehingga harga pokok produk yang baik menjadi lebih tinggi. Akibat ke luar bagi perusahaan adalah dapat menurunkan omset penjualan baik dalam unit maupun dalam rupiah, sehingga peluang perusahaan dalam meraih keuntungan menjadi menurun. Akibat ke luar tadi dapat diatasi oleh perusahaan dengan menanggung beban kerugian yang diderita oleh konsumen (Alex, 2005).

Biaya kualitas (*cost of quality*) merupakan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk meningkatkan dan mempertahankan kualitas suatu produk atau jasa. Biaya kualitas terdiri atas biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal. Dengan semakin baiknya kualitas yang dihasilkan, secara tidak langsung dapat meningkatkan pangsa pasar dan pendapatan. Peningkatan pendapatan sebagai nilai penjualan dan efisiensi biaya yang perlu dikeluarkan dapat meningkatkan profitabilitas perusahaan (William K. Charter, 2009).

Kegiatan pengendalian kualitas dapat dilakukan mulai dari bahan baku, selama proses produksi berlangsung sampai pada produk akhir dan disesuaikan dengan standar yang ditetapkan (M.N. Nasution, 2005). Semakin ketat pengawasan kualitas ini tentunya juga menuntut biaya pengawasan kualitas yang lebih besar pula. Akan tetapi dengan semakin ketatnya pengawasan kualitas akan memperkecil jumlah produk yang cacat (*Defect Product*), sehingga total biaya kualitas dapat ditekan. Sebaliknya semakin longgarnya kegiatan pengawasan kualitas maka biaya pengawasan kualitas akan kecil tetapi jumlah barang cacat akan semakin meningkat, sehingga total biaya kualitas juga akan bertambah (Alex, 2005).

Rimadhani Martika Sari (2013) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas pada Hotel Group Dedy Jaya di Kabupaten Brebes Jawa Tengah”. Metode penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal berpengaruh terhadap profitabilitas pada Hotel Dedy Jaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, memiliki pengaruh positif terhadap profitabilitas. Sedangkan biaya kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang tidak signifikan secara parsial terhadap profitabilitas. Dan kesimpulannya biaya kualitas mampu menjelaskan profitabilitas sebesar 93%, sementara sisanya 7% dijelaskan dengan variabel lain.

H. Alimin Maidin dkk (2011) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas Unit Perawatan VIP pada Rumah Sakit Stella Maris Makassar”. Metode penelitiannya adalah deskriptif analitik. Penelitian ini bertujuan untuk menghitung dan menganalisis biaya kualitas serta tingkat

profitabilitas pada unit perawatan VIP di rumah sakit Stella Maris. Hasil penelitian menunjukkan bahwa biaya kualitas memiliki pengaruh secara simultan terhadap unit perawatan VIP rumah sakit Stella Maris dengan nilai R Square sebesar 91,4% dan sisanya oleh faktor lain.

Mathius Tandiontong dkk (2010) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Biaya Kualitas terhadap tingkat Profitabilitas perusahaan pada The Majesty Hotel and Apartment, Bandung”. Metode penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap profitabilitas perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan dan diketahui bahwa penerapan biaya kualitas pada The Majesty sudah memadai karena perusahaan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas produk maupun jasa perusahaan dan jarang sekali terjadi keluhan dari pelanggan.

Lanang Pradana (2010) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Biaya Kualitas dalam mempengaruhi profitabilitas perusahaan pada PT.Bank Jateng”. Metode penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas terhadap profitabilitas perusahaan yang terbagi dalam *Gross Profit Margin*, *Profit on Sales*, *Return on Investment*, *Return on Equity*, dan *Earning Per Share*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan, dengan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 30,3% pada *Gross Profit Margin*; 37,5% pada *Profit on Sales*; 22,7% pada *Return on Investment*; 20,8% pada *Return on Equity*; 31,6% pada *Earning Per Share*.

Nefriani Ester Sandag dkk (2014) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Biaya Kualitas dalam meningkatkan Profitabilitas perusahaan pada CV. Ake Abadi Manado”. Metode penelitiannya adalah deskriptif. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana perhitungan biaya kualitas di perusahaan dalam meningkatkan profitabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profitabilitas perusahaan yang terus meningkat dalam kurun waktu 3 tahun terakhir yang disebabkan oleh meningkatnya permintaan pelanggan dan sedikitnya produk yang rusak.

Borodino *Cakes & Cookies* ini sebuah usaha produksi kue-kue kering dan cake yang awalnya dipasarkan dari mulut ke mulut dan dibangun dengan sederhana pada tahun 1980 dengan 3 orang pegawai yang dibayar harian dan 1 orang pemilik. Pada awalnya toko kue ini berjalan dengan sistem “*made by order*” hingga tahun 1990. Mulai tahun 1990, pemilik Borodino merubah sistem dagangnya menjadi lebih rapi dengan pembukuan dan *list* harga produk-produk yang selalu ada di toko tersebut. Sejak awal berdirinya, Borodino *Cakes & Cookies* berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada semua konsumennya, sehingga pemiliknya tidak berkeinginan untuk membuka cabang Borodino lainnya, karena menurut pemilik Borodino, kualitas cita rasa Borodino akan sangat terjaga jika proses produksi hanya di lakukan di satu tempat saja.

Disebabkan oleh tanggung jawab besar yang dipikul oleh Borodino *Cakes & Cookies*, maka pemilik mengalokasikan dana khusus untuk mempertahankan kualitas dan menjaga nama baik Toko Kue Borodino *Cakes & Cookies*. Dalam memasarkan produk-produknya Borodino *Cakes & Cookies* sudah melakukan pengendalian

kualitas sejak tahun 2009, namun pelaporan biaya kualitas belum dibandingkan dengan profitabilitas perusahaan.

Kualitas yang dibangun oleh Borodino *Cakes & Cookies* berupa kualitas bahan baku yang dikontrol melalui; biaya desain kue, pelatihan calon pegawai, dan biaya pemeliharaan serta perbaikan mesin (yang masuk kedalam kelompok pencegahan), biaya pemeriksaan bahan baku yang datang & evaluasi persediaan (yang masuk kedalam kelompok penilaian), biaya mengerjakan ulang kue yang gagal & lembur pegawai akibat produk rusak (yang masuk kedalam kelompok kegagalan internal) dan biaya penggantian atas keluhan konsumen (yang masuk kedalam kelompok kegagalan eksternal).

Merujuk pada paparan sebelumnya yang menyebutkan bahwa biaya kualitas adalah sebagai ukuran kuantitatif yang dipergunakan untuk mengukur kualitas dan pengaruhnya terhadap tingkat profitabilitas perusahaan, maka penulis tertarik untuk membahas dan meneliti lebih lanjut seberapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan serta untuk mengetahui apakah dengan adanya biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan akan meningkatkan keuntungan perusahaan atau tidak.

Dari latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian tentang: “PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP TINGKAT KEUNTUNGAN PERUSAHAAN DENGAN STUDI KASUS PADA TOKO KUE BORODINO *CAKES & COOKIES*”

## 1.2 Identifikasi Masalah

Tuntutan dari para konsumen adalah adanya kualitas produk yang tinggi dari sebuah produk yang dihasilkan. Maka dari uraian diatas yang mengatakan bahwa biaya kualitas dapat berpengaruh terhadap tingkat keuntungan perusahaan, penulis mencoba merumuskan pokok permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Apakah realisasi biaya kualitas kategori pencegahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan perusahaan?
- b. Apakah realisasi biaya kualitas kategori penilaian memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan perusahaan?
- c. Apakah realisasi biaya kualitas kategori kegagalan internal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan perusahaan?
- d. Apakah realisasi biaya kualitas kategori kegagalan eksternal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keuntungan perusahaan?

## 1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud di lakukan penelitian ini adalah untuk mempelajari dan menganalisa efek dari biaya kualitas yang dialokasikan khusus dalam anggaran perusahaan untuk meningkatkan keuntungan Borodino *Cakes & Cookies*.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas kategori pencegahan terhadap keuntungan perusahaan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas kategori penilaian terhadap keuntungan perusahaan.



- c. Untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas kategori kegagalan internal terhadap keuntungan perusahaan.
- d. Untuk mengetahui pengaruh biaya kualitas kategori kegagalan eksternal terhadap keuntungan perusahaan.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penulisan skripsi ini adalah :

##### **1. Bagi perusahaan**

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan dan dapat menjadi pertimbangan perusahaan dalam mengambil keputusan untuk mengendalikan biaya kualitas dan kualitas hasil produksinya. Serta dapat memberikan informasi yang berguna untuk memperkaya referensi yang telah ada.

##### **2. Bagi Akademik**

Sebagai masukan dan bahan referensi dalam penelitian selanjutnya serta memunculkan ide dan konsep baru dalam penelitian selanjutnya yang sejenis ini, sehingga menghasilkan penelitian yang jauh lebih baik lagi.

##### **3. Bagi Penulis**

Selain untuk menambah wawasan keilmuan atas penerapan teori mengenai biaya kualitas yang dimiliki terhadap aplikasinya di lapangan juga penelitian ini secara khusus diperuntukan sebagai salah satu syarat dalam menempuh sidang sarjana jurusan akuntansi di fakultas ekonomi Universitas Kristen Maranatha.