

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era yang semakin maju ini kompetisi dalam bidang bisnis semakin pesat perkembangannya, yang memaksa para pelaku bisnis untuk bersaing dalam menguasai pasar sehingga bisa menjadi lebih maju dibanding dengan pesaing lain. Globalisasi merupakan tantangan namun sekaligus memberikan peluang pada pelaku bisnis untuk tumbuh dan berkembang sehingga memiliki daya saing yang makin kuat. Tuntutan yang dihadapi oleh sektor dunia usaha saat ini semakin berat, hal tersebut dipicu dengan perkembangan perusahaan-perusahaan yang menyediakan pelayanan atau produksi yang semakin baik. Perusahaan berlomba-lomba untuk menarik minat pembeli untuk menikmati produk atau jasa yang dihasilkan.

Perusahaan merupakan organisasi yang mempunyai berbagai tujuan baik jangka panjang maupun jangka pendek. Salah satu tujuan yang penting untuk dicapai oleh perusahaan adalah pencapaian laba optimum. Perusahaan semakin berlomba-lomba untuk menguasai pasar untuk meningkatkan laba dengan cara memberikan kepuasan pelanggan sebagai salah satu perantaranya. Apabila perusahaan memproduksi tanpa memperhatikan kualitas produknya, maka sama saja perusahaan tersebut menghilangkan kesempatan untuk menguasai pasar. Karena salah satu cara perusahaan dapat menguasai pasar yaitu dengan memberikan kualitas produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Konsumen saat ini lebih kritis dalam menentukan produk mana yang akan dibelinya dengan melihat kualitas produk tersebut. Kepuasan konsumen diciptakan oleh produsen dengan membuat produk yang berkualitas baik atau sesuai dengan harapan konsumen. Apabila kepuasan konsumen terbentuk maka perusahaan akan semakin lama untuk tetap bertahan dalam pangsa pasar karena kemungkinan konsumen akan secara terus menerus mengonsumsi barang yang dihasilkan.

Banyak konsumen yang menginginkan kualitas yang baik pada suatu produk dengan harga yang cukup terjangkau. Apabila perusahaan dapat memberikan produk yang berkualitas baik sesuai yang diharapkan konsumen maka konsumen akan tertarik untuk mengonsumsi produk yang diproduksi secara berkala. Untuk menghasilkan kualitas yang terbaik diperlukan upaya perbaikan berkesinambungan terhadap manusia, proses dan lingkungan. Perusahaan harus melakukan inovasi dan evaluasi terhadap barang hasil produksinya agar tetap dapat mengikuti kondisi pasar saat ini.

Menurut Tjiptono (dalam Saputro, 2010 : 24) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Juran, (2004: 40), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Tunggal (2009 : 786) mendefinisikan bahwa biaya kualitas adalah biaya yang muncul karena produk dapat atau pada kenyataannya gagal memenuhi spesifikasi desain (dan karenanya berkaitan dengan kesesuaian kualitas). Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian,

perbaikan, dan pencegahan produk cacat. Sedangkan menurut Hansen dan Mowen (2004:443) biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat produk yang buruk kualitasnya. Dalam melakukan proses perbaikan kualitas diperlukan biaya-biaya yang dibutuhkan agar produk yang dihasilkan tidak cacat atau sesuai dengan yang diharapkan. Biaya-biaya tersebut dikeluarkan sebelum proses produksi dilakukan hingga proses produksi selesai dilakukan. Komponen dalam biaya kualitas meliputi biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian Maidin, Sudirman, dan Immanuel (2011), biaya kualitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap profitabilitas secara simultan. Secara parsial, biaya pencegahan dan penilaian memiliki pengaruh yang signifikan untuk meningkatkan profitabilitas, sedangkan biaya kegagalan eksternal memiliki hubungan yang signifikan untuk menurunkan profitabilitas. Biaya kegagalan internal tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap profitabilitas unit perawatan VIP Rumah Sakit Stella Maris.

Menurut hasil penelitian Tandiontong, Sitanggang, dan Carolina (2010) dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap tingkat profitabilitas perusahaan. Selain itu berdasarkan hasil penelitian Sandag, Tinangon, dan Walandaouw (2014) menunjukkan bahwa biaya kualitas yang dikeluarkan untuk menghasilkan produk yang berkualitas, memiliki efek yang cukup besar terhadap profitabilitas.

Produk yang berkualitas tentu saja membutuhkan biaya untuk mendukung proses inovasi dan perbaikan pada produknya untuk memenuhi kesesuaian yang

diharapkan konsumen. Hal ini juga merupakan salah satu cara yang dilakukan *Favorite Pieces* untuk meningkatkan kualitas produk yang dimilikinya secara terus menerus untuk mencapai kepuasan pelanggan dan meningkatkan laba perusahaan.

Favorite Pieces merupakan salah satu perusahaan *home industry* yang bergerak dalam pembuatan *bed cover*. *Favorite Pieces* ini bertempat di Jalan Bengawan No 77 Bandung. Perusahaan ini sudah berdiri sejak tahun 1978. Perusahaan memperkerjakan hingga saat ini memperkerjakan 10 orang karyawan. *Favorite Pieces* biasanya memproduksi kurang lebih 10 buah *bed cover* per bulan yang di pasarkan di tokonya sendiri. Selain itu perusahaan juga sering mendapatkan pesanan dari pelanggan dalam jumlah banyak dengan memberikan harga yang lebih rendah dibandingkan dengan harga biasanya dan memberikan kualitas yang baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Biaya Kualitas terhadap Profitabilitas *Favorite Pieces*”. Penelitian ini dilakukan untuk menguji seberapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap profitabilitas pada *Favorite Pieces*.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan konteks penelitian diatas, berikut diuraikan pertanyaan pokok yang akan dicari jawabannya melalui penelitian ini, yaitu:

1. Seberapa besar biaya minimum, biaya maksimum, dan biaya rata-rata untuk biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal pada *Favorite Pieces* periode 2011-2013?

2. Seberapa besar profitabilitas minimum, profitabilitas maksimum, dan profitabilitas rata-rata dengan menggunakan *Net Profit Margin* pada *Favorite Pieces* periode 2011-2013?
3. Seberapa besar pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal terhadap profitabilitas secara simultan pada *Favorite Pieces*?
4. Seberapa besar pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal terhadap profitabilitas secara parsial pada *Favorite Pieces*?

1.3. Tujuan Penelitian

Secara spesifik, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa besar biaya minimum, biaya maksimum, dan biaya rata-rata untuk biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal pada *Favorite Pieces* periode 2011-2013.
2. Untuk mengetahui seberapa besar profitabilitas minimum, profitabilitas maksimum, dan profitabilitas rata-rata dengan menggunakan *Net Profit Margin* pada *Favorite Pieces* periode 2011-2013.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal terhadap profitabilitas secara simultan pada *Favorite Pieces*.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan kegagalan eksternal terhadap profitabilitas secara simultan pada *Favorite Pieces*.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan berguna dan bermanfaat bagi:

a. Bagi Penulis

Dapat membandingkan antara teori yang selama ini peneliti dapatkan dengan pelaksanaan yang sebenarnya di lapangan (perusahaan).

b. Perusahaan

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi perusahaan mengenai kaitan antara biaya kualitas dan profitabilitas.

c. Akademisi

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian selanjutnya.