

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Pada era globalisasi ini persaingan semakin ketat sehingga tidak dapat dihindari oleh siapapun. Apalagi produk luar negeri saat ini semakin membanjiri pasar lokal sehingga produk domestik mendapatkan banyak persaingan. Keadaan tersebut menekan perusahaan untuk mampu menciptakan suatu strategi bersaing yang tepat dengan mempertahankan bahkan meningkatkan keunggulannya.

Agar perusahaan dapat mempertahankan posisinya di pangsa pasar maka perlu adanya perubahan dan pertumbuhan yang bersifat dinamis dengan menyesuaikan diri terhadap perkembangan pasar. Salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan yaitu dengan memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkannya. Apabila perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas berarti perusahaan telah berhasil dalam memenuhi permintaan konsumen karena pada masa sekarang ini sebagian besar konsumen mengharapkan produk dengan kualitas tinggi namun harganya yang terjangkau.

Pengukuran suatu kualitas dapat dilakukan melalui biaya kualitas karena untuk menentukan apakah suatu produk berkualitas, tidak hanya ditentukan berdasarkan hasil akhir dari bentuk fisik atau gambaran visual produk yang dihasilkan saja. Melalui biaya kualitas, akan terlihat biaya-biaya apa saja yang didistribusikan sehingga perusahaan dapat menghasilkan produk yang berkualitas. Biaya kualitas merupakan biaya-biaya yang timbul sehubungan dengan aktivitas mencegah, meningkatkan dan menangani masalah kualitas produk. Produk yang

tidak memenuhi standar dapat memicu perusahaan untuk mengeluarkan biaya kualitas karena produk tersebut gagal dalam mencapai kepuasan konsumen. Menurut Gasperz (2006), biaya kualitas terbagi atas 4 bagian yaitu biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal. Biaya pencegahan merupakan biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk. Biaya penilaian terjadi untuk memastikan bahwa produk yang rusak pada saat dibuat tidak pernah dikirimkan ke pelanggan. Biaya kegagalan internal terjadi sebagai konsekuensi dari pemeriksaan barang rusak sebelum barang dikirimkan kepada pelanggan. Biaya kegagalan eksternal terjadi karena konsekuensi dari pengiriman barang rusak ke pelanggan (Hansen&Mowen, 2009). Pengendalian biaya kualitas yang dilakukan perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas produk. Manajemen harus bertanggungjawab supaya kualitas dapat dipertahankan dan ditingkatkan.

Setiap perusahaan memiliki tujuan agar dapat mempertahankan kelangsungan hidupnya. Perusahaan harus dapat menciptakan strategi agar dapat menghasilkan produk atau jasa berkualitas sehingga dapat memberikan nilai lebih untuk konsumen. Indikator yang berperan untuk mempertahankan posisi perusahaan persaingan yang ketat yaitu :

#### 1. Biaya

Dalam menjalankan usahanya, perusahaan harus mengeluarkan biaya agar mampu terus berkualitas. Biaya merupakan pengorbanan sumber ekonomis yang perlu dilakukan untuk memperoleh barang atau jasa yang diharapkan dapat memberikan manfaat di masa mendatang. Melalui biaya, perusahaan dapat menentukan perencanaan dan pengambilan keputusan yang tepat

## 2. Promosi

Promosi merupakan upaya komunikasi yang menyebarkan informasi mengenai produk atau jasa dan bersifat membujuk masyarakat luas untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Konsumen dapat terpengaruh menggunakan produk atau jasa apabila promosi yang dilakukan berhasil sehingga dapat mendorong perusahaan bertahan di pangsa pasar. Media cetak dan media elektronik merupakan alat yang baik untuk melakukan kegiatan promosi.

## 3. Penjualan

Penjualan memiliki efek terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Salah satu indikator yang paling penting adalah penjualan, perusahaan akan mendapatkan laba yang besar apabila tingkat penjualan yang dicapainya berhasil melebihi target dan terus mengalami peningkatan sehingga perusahaan tetap bisa menguasai pasar penjualan. Peningkatan kualitas menjadi tanggungjawab dari pelaku bisnis sehingga perusahaan dapat meningkatkan volume penjualannya.

Industri hilir merupakan industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Saat ini, pemerintah Indonesia berupaya mendorong kembali pengembangan di sisi hilir untuk menghasilkan komoditas yang berkualitas tinggi. Menurut Menteri Koordinator Bidang Perekonomian, Darmin Nasution, komoditas dari industri hilir sangat berpeluang untuk menciptakan lapangan usaha dan membangun sektor industri perkebunan secara jangka panjang. Perubahan tersebut diharapkan dapat bermanfaat, sehingga menimbulkan kesejahteraan bagi rakyat Indonesia. Pemanfaatan sumber alam apabila melalui cara pengolahan yang baik dalam memproduksi produk komoditas yang berkualitas maka akan menghasilkan nilai tambah bagi konsumennya.

PT Perkebunan Nusantara VIII merupakan perusahaan Badan Usaha Milik yang mengelola agroindustri di Jawa Barat. Komoditas yang diusahakan dan dikelola yaitu sawit, teh, karet, dan kopi. Dalam proses produksinya, PT Perkebunan Nusantara VIII memperhatikan langkah-langkah perbaikan yang harus dilakukan guna mendorong transformasi perusahaan menghasilkan produk yang berkualitas. Dalam penelitian ini, komoditas difokuskan terhadap produk teh mulai dari proses penanaman, pengolahan di pabrik sampai pada tahap penjualan. Selama ini PT Perkebunan Nusantara VIII sudah menetapkan biaya-biaya yang dikeluarkan untuk mendorong proses produksi teh yang berkualitas. Kelancaran perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan akan berlangsung dengan baik, jika disertai dengan seperangkat penunjang yang mendukung perusahaan menghasilkan produk berkualitas. Namun, jika perusahaan tidak dapat melakukan perbaikan mutu produk dan berdampak terhadap menurunnya kualitas dari produk tersebut, maka kepuasan konsumen akan menurun. Apabila kepuasan konsumen menurun maka perusahaan sulit untuk bertahan di pangsa pasar.

Dengan melihat uraian diatas, maka penulis mencoba untuk mengemukakan tentang bagaimana biaya kualitas dapat berpengaruh terhadap volume penjualan. Maka dari itu, judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah **“Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Volume Penjualan (Studi Kasus pada Produk Komoditas Teh PT Perkebunan Nusantara VIII)”**.

## 1.2. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini penulis ingin mengidentifikasi masalah, sebagai berikut: Bila perusahaan kurang memperhatikan kualitas dari produk yang dihasilkannya dengan tidak melakukan perubahan dan pertumbuhan secara dinamis maka akibatnya perusahaan tersebut akan mengalami berbagai kesulitan/kerugian, antara lain sebagai berikut :

1. Reputasi perusahaan akan menurun karena kalah bersaing dengan produk dari perusahaan lain
2. Bertambahnya waktu yang tidak produktif.
3. Menurunnya tingkat konsumsi dari pelanggan.

## 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah penelitian tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini, antara lain:

1. Apakah PT Perkebunan Nusantara VIII telah menerapkan perhitungan biaya kualitas dalam menjalankan usahanya.
2. Bagaimana PT Perkebunan Nusantara VIII mengidentifikasi dan menggolongkan biaya kualitas.
3. Bagaimana perkembangan volume penjualan pada PT Perkebunan Nusantara VIII.
4. Apakah biaya kualitas berpengaruh terhadap volume penjualan PT Perkebunan Nusantara VIII.

5. Berapa besar pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap volume penjualan pada PT Perkebunan Nusantara VIII.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui :

1. PT Perkebunan Nusantara VIII telah menerapkan atau belum perhitungan biaya kualitas dalam menjalankan usahanya.
2. Cara PT Perkebunan Nusantara VIII dalam mengidentifikasi dan menggolongkan biaya kualitas.
3. Perkembangan volume penjualan pada PT Perkebunan Nusantara VIII.
4. Pengaruh biaya kualitas terhadap volume penjualan pada PT Perkebunan Nusantara VIII.
5. Besarnya pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal terhadap volume penjualan pada PT Perkebunan Nusantara VIII.

#### **1.5. Manfaat Penelitian**

Penulis mengharapkan bahwa penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya :

1. Secara Akademis

a. Bagi Penulis Sendiri

Sebagai bahan pembelajaran dan menambah pengetahuan mengenai penerapan akuntansi biaya kualitas dalam proses produksi barang berkualitas yang mempengaruhi volume penjualan dari perusahaan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut bahwa biaya kualitas berpengaruh terhadap volume penjualan.

c. Bagi Universitas Kristen Maranatha

Penulis berharap penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan menjadi referensi bagi pihak-pihak di Universitas Kristen Maranatha karena penelitian telah dituangkan dalam bentuk karya ilmiah.

2. Secara Operasional

a. Bagi Perusahaan

Membantu perusahaan dalam memahami implementasi dari konsep akuntansi biaya kualitas dan menghasilkan saran untuk mengurangi kelemahan-kelemahan yang terdapat di dalam kegiatan produksi perusahaan sehingga aktivitas yang dilakukan semakin baik dan efisien.

b. Bagi Pemerintah

Memberikan masukan dalam menetapkan strategi yang tepat untuk menghadapi persaingan antar perusahaan domestik dengan lebih mendorong perusahaan agar menghasilkan produk yang berkualitas dan meningkatkan ekspor Indonesia.

c. Bagi Konsumen atau Masyarakat Umum

Penulis mengharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi bagi konsumen bahwa perusahaan perlu mendistribusikan biaya-biaya agar produk yang dihasilkan berkualitas baik sehingga konsumen merasa terpenuhi kebutuhan dan kepuasannya karena telah paham produk yang memiliki kualitas tinggi.

