

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Kondisi globalisasi yang semakin cepat kemajuannya memicu persaingan yang ketat di antara perusahaan-perusahaan. Mutu penting artinya dan merupakan salah satu faktor keunggulan yang kompetitif. Aliran modal, sumber daya, dan produk semakin bebas menembus batas-batas antarnegara. Sehubungan dengan itu, produk dari luar negeri semakin bebas memasuki pasar domestik. Perusahaan yang mampu memproduksi dengan mutu keluaran yang tinggi, dan harga yang bersaing, cenderung akan menguasai pasar (Murdifin Haming, 2007 : 102)

Pada saat ini, sangat banyak produk dari negara-negara lain yang masuk ke Indonesia yang mengakibatkan produk lokal menjadi kalah saing dalam pasar lokal. Hal tersebut disebabkan oleh produk impor tersebut memiliki kualitas yang lebih baik dengan produk lokal, tetapi memiliki harga jual yang hampir sama dari produk lokal. Konsumen Indonesia yang masih sangat sensitif terhadap harga dan kualitas akan lebih memilih produk impor. Menurut Terry Hill (2000) mengatakan ada dua fungsi dan peran yang berbeda dalam pembuatan atau penyediaan produk dan jasa, yaitu penjaminan kualitas (*quality assurance*) dan pengendalian kualitas (*quality control*). (Murdifin Haming, 2007 : 104)

Menurut Kaoru Ishikawa melaksanakan pengendalian kualitas berarti: (1) menggunakan pengawasan kualitas sebagai landasan aktivitas produksi, (2) melaksanakan pengendalian biaya, harga, dan laba secara integrasi, dan (3)

pengendalian jumlah (jumlah produksi, penjualan, dan persediaan) serta tanggal pengiriman. (Murdifin Haming, 2007 : 105)

Dalam melakukan pengendalian kualitas, perusahaan juga perlu untuk melakukan pelaporan atas kos kualitas berdasar pada kegiatan pengendalian kualitas yang telah dilakukan oleh perusahaan. Untuk menghasilkan produk berkualitas diperlukan adanya program pengendalian kualitas yang menginginkan standar tertentu. Umumnya perusahaan menginginkan biaya kualitas yang rendah tanpa mengurangi kualitas itu sendiri. Mulyadi (2001:73-74), Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2001:36-39), dan A. V. Feigenbaum (1992:105-109) membagi biaya kualitas ke dalam empat kelompok yaitu:

1. Kos Pencegahan

Kos pencegahan terjadi untuk mencegah kualitas yang buruk pada produk atau jasa yang akan dihasilkan. Sejalan dengan peningkatan kos pencegahan diharapkan kos atas kegagalan dapat turun.

2. Kos Penilaian

Kos penilaian terjadi untuk memeriksa apakah produk dan jasa telah sesuai dengan persyaratan dan kebutuhan pelanggan.

3. Kos Kegagalan Internal

Kos kegagalan internal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Pendeteksian ketidaksesuaian atas produk dan jasa dilakukan sebelum dikirim ke pihak luar.

4. Kos Kegagalan Eksternal

Kos kegagalan eksternal terjadi karena produk dan jasa yang dihasilkan gagal memenuhi persyaratan dan tidak memuaskan kebutuhan pelanggan setelah produk disampaikan ke pelanggan. Dari semua kos kualitas, kos kegagalan eksternal merupakan kos yang paling merugikan.

Pada umumnya perusahaan-perusahaan belum menyusun kos-kos kualitas ke dalam sebuah laporan khusus yang disebut dengan Laporan kos kualitas, melainkan memasukan setiap kos yang timbul dari setiap kegiatan produksi ke dalam Laporan keuangan perusahaan sehingga sulit untuk menganalisis apakah pengendalian kualitas yang telah dilakukan perusahaan telah berhasil atau tidak juga perusahaan akan sulit untuk mengetahui letak kegagalan yang sering terjadi hingga sulit untuk mengambil tindakan perbaikan.

Dengan melakukan pelaporan atas kos kualitas dapat membantu manajer perusahaan untuk mendapatkan informasi yang sangat berguna untuk melakukan pemantauan atas kemajuan dari setiap program pengendalian kualitas, mengetahui setiap permasalahan yang dihadapi dalam aktivitas pengendalian kualitas, melakukan perbaikan, perencanaan, dan pengambilan keputusan sehubungan dengan aktivitas pengendalian kualitas, dan melakukan evaluasi sehubungan dengan aktivitas pengendalian kualitas.

PT.“X” adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang pembuatan kemasan *Cup* tutup galon air minum yang harus membuat produk yang berkualitas sesuai dengan standar perusahaan dan juga standar yang ditetapkan oleh pelanggan. Untuk menghasilkan produk yang berkualitas, perusahaan

melakukan program pengendalian kualitas mulai dari pemilihan bahan baku hingga persiapan pengiriman barang ke pelanggan. Para manajer perlu memahami apa kos kualitas yang sebenarnya dan bagaimana mereka berubah sepanjang waktu. Selama ini perusahaan belum menyusun setiap kos yang berhubungan dengan aktivitas pengendalian kualitas ke dalam laporan kos kualitas sehingga sulit untuk menganalisis kos kualitas yang terjadi untuk memberi informasi tentang kemajuan dari pengendalian kualitas.

Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kos kualitas yang dilakukan PT. X dengan mengambil judul **“IMPLEMENTASI LAPORAN KOS KUALITAS SEBAGAI ALAT UNTUK MENGEVALUASI KEBERHASILAN AKTIVITAS PENGENDALIAN KUALITAS PADA PT. “X”.**”

1.2 Identifikasi Masalah

Globalisasi menimbulkan tantangan bagi perekonomian di Indonesia yaitu mampukah perusahaan-perusahaan di Indonesia bersaing dengan perusahaan mancanegara dan pangsa pasar tidak hanya dikuasai oleh perusahaan luar negeri tetapi oleh perusahaan dalam negeri.

Usaha perusahaan yang harus dilakukan agar tetap bertahan dan menguasai pasar adalah dengan melakukan perbaikan secara terus menerus (*continuous improvement*). Salah satu perbaikan yang perlu dilakukan adalah kualitas produk yang dihasilkan, karena kualitas produk merupakan salah satu faktor daya saing di pasar global. Konsumen tidak selalu mencari produk yang

berharga murah, tetapi cenderung mencari yang bermutu baik dengan harga yang bersaing. (Murdifin Haming, 2007 : 166)

Kualitas produk yang baik dapat dicapai dengan melakukan kegiatan pengendalian kualitas, dan kegiatan tersebut membutuhkan kos yang disebut dengan kos kualitas. Kos kualitas disusun dalam laporan kos kualitas yang digunakan untuk memantau kemajuan dari setiap program pengendalian kualitas yang dilakukan dalam proses produksi perusahaan.

Dalam menyusun laporan kos kualitas, perusahaan harus melakukan pengklasifikasian atas kos yang dikeluarkan ke masing-masing kategori kos kualitas. Pengklasifikasian tersebut dapat menjadi sumber informasi bagi manajer dalam melakukan perbaikan, mempermudah perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam program, kinerja, dan kos pengendalian kualitas. Dengan adanya pengklasifikasian tersebut dapat membantu manajer untuk mengetahui program mana yang dapat mengurangi kegagalan yang terjadi.

Berkaitan dengan kos kualitas tersebut, maka penulis mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perusahaan melakukan aktivitas berkaitan dengan pengendalian kualitas.
2. Bagaimana menyusun dan menggunakan laporan kos kualitas sebagai salah satu sumber informasi manajer untuk melakukan perbaikan, perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan bagaimana cara perusahaan melakukan pengendalian kualitas.
2. Menyusun laporan kos kualitas yang digunakan sebagai salah satu informasi manajer dalam melakukan perbaikan, perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam program pengendalian kualitas.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik langsung maupun tidak langsung kepada:

1. Perusahaan
Memberi masukan-masukan informasi mengenai kos kualitas (*cost of quality*) sehingga dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menentukan strategi serta kebijakan di masa yang akan datang dalam usaha perbaikan.
2. Penulis
Penelitian ini memungkinkan diperoleh gambaran secara langsung bagaimana teori-teori yang telah dipelajari dapat diterapkan dalam dunia usaha secara nyata khususnya mengenai penyusunan dan analisis laporan kos kualitas (*cost of quality report*).
3. Pihak lain

Penulis sangat mengharapkan hasil penelitian ini bermanfaat serta dapat membantu rekan-rekan mahasiswa dan pihak lain yang membutuhkan pembahasan ini, serta dapat memberikan gambaran yang lebih baik bagi pihak lain akan pentingnya peranan analisis kos kualitas (*cost of quality*) dalam perusahaan.

1.5 Rerangka Penelitian

Agar dapat bersaing dengan pesaing baik dari dalam maupun luar negeri, perusahaan harus melakukan perbaikan secara terus menerus di segala bidang (*continuous improvment*) dan perlu menekankan pada aspek kualitas. Untuk mengefektifkan pengelolaan kualitas di Indonesia, melalui Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 15 Tahun 1991, pemerintah menetapkan Standar Nasional Indonesia (SNI) sebagai standar kualitas yang digunakan di Indonesia dan menunjuk Menteri Negara Riset dan Teknologi/Ketua Badan Pengkajian dan Penerapan Teknologi selaku Ketua Dewan Standarisasi Nasional (DSN). DSN bertugas untuk membantu Presiden untuk menyusun, menerapkan, dan melakukan pengawasan atas penggunaan SNI oleh perusahaan dan organisasi. (Murdifin Haming, 2007 : 123)

Dikarenakan persoalan kualitas menjadi faktor yang sangat kritis, khususnya untuk memberi kekuatan kepada perusahaan untuk memiliki keunggulan dalam bersaing, perusahaan perlu melakukan kegiatan pengendalian agar kualitas produk yang dihasilkan perusahaan akan meningkatkan kualitas sehingga dapat memproduksi produk yang sesuai dengan harapan konsumen dan

sesuai spesifikasi yang telah ditentukan, dan dapat mencegah dihasilkannya produk cacat sehingga pada akhirnya akan mengurangi biaya secara keseluruhan. Selain itu dengan melakukan pengendalian kualitas untuk menghasilkan produk yang berkualitas dan sesuai dengan harapan konsumen, perusahaan akan memiliki reputasi yang baik di masyarakat sehingga penjualan akan terus meningkat di masa yang akan datang.

Namun, perlu diperhatikan pula bahwa dalam melakukan kegiatan pengendalian kualitas, diperlukan usaha-usaha yang tidak mudah dan kos yang terjadi juga relatif besar. Dalam hal ini terdapat hubungan yang erat antara kos dan kualitas, yaitu untuk menjaga kualitas produk diperlukan kos.

Dalam melaksanakan pengendalian kualitas, perusahaan perlu memperhatikan beberapa kos yang harus dikeluarkan untuk melakukan kegiatan pengendalian kualitas tersebut. Kos kualitas yang dimaksud tidak hanya terdiri dari kos untuk menjaga dan mengendalikan kualitas, tetapi juga mencakup kos yang terjadi karena menghasilkan produk cacat dan untuk mencegah timbulnya kos akibat kualitas yang buruk.

Hansen dan Mowen menguraikan pengertian kos kualitas sebagai berikut:

“Kos kualitas adalah kos yang timbul karena kemungkinan dari produk yang dihasilkan berkualitas jelek atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen.” (2005:7)

Apabila terjadi kegagalan pada produk akibat pengendalian kualitas yang buruk, kos yang dikeluarkan untuk mengerjakan kembali produk cacat tersebut akan lebih besar dari pada kos yang dikeluarkan untuk mencegah kegagalan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan tindakan pengendalian

kualitas yang baik. Selain itu perusahaan perlu melakukan analisis kos kualitas untuk mengetahui berapa besar kos kualitas yang terjadi dan mendistribusikan ke dalam 4 kategori kos kualitas.

Menurut Arini, secara keseluruhan biaya kualitas tersebut meliputi:

- “1. Kos Pencegahan (*Prevention costs*),
2. Kos Penilaian (*Appraisal costs*),
3. Kos Kegagalan Internal (*Internal failure costs*), dan
4. Kos Kegagalan Eksternal (*External failure costs*).” (2003:9)

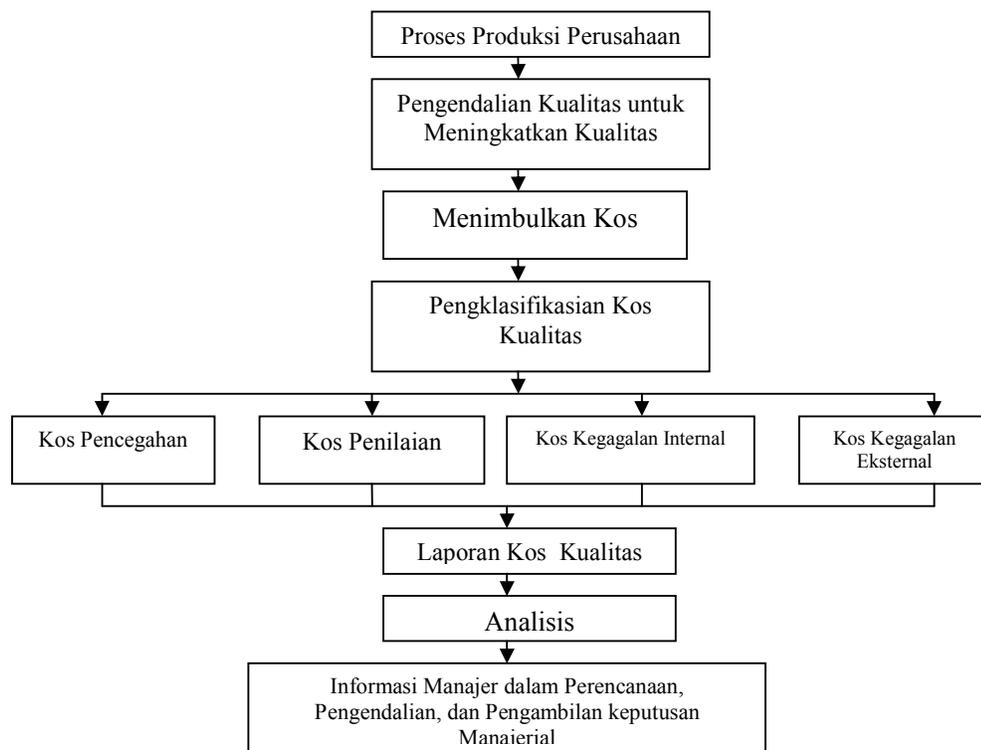
Menurut Hansen dan Mowen dari segi akuntansi, terdapat dua tipe biaya kualitas, antara lain:

- “1. Kos kualitas yang terlihat (*observable quality costs*) adalah kos yang disajikan dalam catatan akuntansi organisasi.
2. Kos kualitas yang tersembunyi (*hidden costs*) adalah kos oportunitas yang terjadi karena kualitas jelek (kos oportunitas biasanya tidak disajikan dalam catatan akuntansi). Pengecualian pada biaya penjualan, biaya ketidakpuasan pelanggan, dan biaya kehilangan pangsa pasar, semua kos kualitas adalah dapat terlihat dan dicatat dalam catatan akuntansi. Kos tersembunyi adalah semua kos yang berada dalam kategori produk gagal eksternal. Kos kualitas yang tersembunyi bisa menjadi besar dan karena itu harus diestimasi.” (2005:9)

Dengan melakukan analisis kos kualitas maka perusahaan dapat mengetahui informasi mengenai kos yang ditimbulkan akibat menghasilkan produk cacat, serta daerah terjadinya masalah tersebut. Sehingga perusahaan dapat

dengan segera melakukan tindakan perbaikan atas masalah yang terjadi berdasarkan akar penyebab masalah tersebut.

Gambar 1.1 Bagan Rerangka Pemikiran



1.6 Metoda Penelitian

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode deskriptif analitis, yaitu metode yang mendeskripsikan suatu keadaan, objek, atau peristiwa yang bertujuan untuk mengumpulkan serta menganalisis data atau informasi yang berhubungan dengan objek yang diteliti sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas serta menarik simpulan terhadap objek penelitian tersebut.

Teknik-teknik yang digunakan adalah:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data-data dari literatur-literatur dan sumber-sumber lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah suatu proses pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan wawancara langsung dengan pihak yang berwenang dan berhubungan dengan masalah yang diteliti serta melakukan observasi kepada objek penelitian guna mendapatkan data yang diperlukan, melalui teknik-teknik pengumpulan data lapangan sebagai berikut:

a. Teknik Observasi (Pengamatan)

Teknik observasi yaitu teknik yang dilakukan dengan cara pengamatan atau pencatatan yang dilakukan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang terjadi.

b. Teknik *Interview* (Wawancara)

Teknik *interview* adalah percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu yang merupakan suatu kegiatan tanya-jawab lisan antara dua orang atau lebih dengan cara berhadapan langsung.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah teknik yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari catatan-catatan dan dokumen-

dokumen perusahaan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1.7 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian atau perusahaan tempat penelitian penulis adalah PT.“X” yang berlokasi di Kampung Cimareme no. 32, Padalarang. PT.“X” adalah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri cup tutup galon air minum.

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian

| Aktivitas | September | | | | Oktober | | | | November | | | |
|--|------------------|----------|----------|----------|----------------|----------|----------|----------|-----------------|----------|----------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Penentuan Topik | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| Rancangan Skripsi | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| Penelitian ke perusahaan dan pengolahan data | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Bab 1-3 | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Bab 4-5 | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ |