

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Dewasa ini, bagi negara-negara di dunia memasuki fase baru yang membuat kehidupan di negara-negara tersebut semakin mengglobal. Hal ini terlihat di sektor ekonomi, terutama di bidang industri, dengan munculnya banyak perusahaan baru yang berdiri dan berkembang dengan pesat.

Untuk mengatasi perkembangan industri yang semakin mengglobal tersebut maka perusahaan-perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan keberadaan dan eksistensinya, dengan bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain terutama yang sejenis. Hal ini dikemukakan oleh Doug Lorimer bahwa :

“ Pusat wacana mutakhir ini adalah klaim bahwa sebuah ‘ekonomi yang benar-benar mengglobal’ telah muncul dimana keyakinan kebijakan ekonomi nasional dan negara menjadi tidak relevan. Ekonomi dunia sekarang didominasi oleh perusahaan-perusahaan yang telah menginternasionalisasikan aktivitas mereka ( perusahaan-perusahaan tersebut) untuk semacam perluasan, membawa produksi dan penjualan ke banyak negara, dimana mereka tidak mempunyai kesetiaan terhadap suatu negara secara khusus dan akan menempatkan investasi dan operasi mereka dimanapun dalam pasar ‘global’, dimana mereka bisa mendapatkan penghasilan tertinggi”.

([www.24.brinkstar.com/indomarxist/00000038.htm](http://www.24.brinkstar.com/indomarxist/00000038.htm))

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, kualitas produk perusahaan berperan penting dalam kaitannya dengan perkembangan perusahaan. Oleh sebab itu, perusahaan dituntut untuk dapat melakukan tindakan yang dapat meningkatkan

kualitas dari produk dan jasa yang dihasilkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan tindakan pengendalian kualitas produk.

Pengendalian kualitas dimaksudkan untuk menentukan standar kualitas untuk masing-masing produk yang bersangkutan dan usaha untuk dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan. Pengendalian kualitas dilakukan agar perusahaan dapat menjual suatu produk atau jasa dengan harga bersaing tetapi kualitas produk menjadi nomor satu.

Kini sudah tidak jamannya lagi perusahaan untuk mencapai keuntungan yang maksimal dengan hanya mengandalkan tingkat penjualan yang tinggi tetapi lebih terfokus pada aspek kepuasan pelanggan. Menurut Yuniarto Tri Atmojo, salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal harus mengacu pada :

“ Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukkan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan atau kepuasan pelanggan, sehingga dengan demikian produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan”.

([www.triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/pelayanan-publik-dan-konsep-tentang-kepuasan-pelanggan/](http://www.triatmojo.wordpress.com/2007/01/15/pelayanan-publik-dan-konsep-tentang-kepuasan-pelanggan/) )

Oleh karena itu, penulis ingin meneliti mengenai biaya kualitas lebih lanjut.

Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah: **“Analisis Biaya Kualitas Untuk Mengevaluasi Efektivitas Dan Efisiensi Pengendalian Kualitas”**

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah pokok yang akan mendasari penelitian ini yaitu :

1. Faktor apa yang mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan ?
2. Bagaimana mengklasifikasikan biaya kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry ?
3. Apakah Saint Women Maccor Kindale Home Industry sudah melakukan analisis biaya kualitas ?
4. Bagaimana mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian biaya kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry ?
5. Bagaimana analisis biaya kualitas untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan.
2. Untuk dapat mengklasifikasi biaya kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry.
3. Untuk mengetahui Saint Women Maccor Kindale telah melakukan analisis atas biaya kualitas.

4. Untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry.
5. Untuk mengetahui analisis biaya kualitas untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas di Saint Women Maccor Kindale Home Industry.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian skripsi ini diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak-pihak sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna untuk pengambilan keputusan dan membantu dalam menentukan strategi yang tepat di masa yang akan datang sehubungan dengan penerapan biaya kualitas.

2. Bagi Penulis

Untuk menambahkan pengetahuan dan wawasan penulis dalam penerapan teori-teori Akuntansi Manajemen yang telah dipelajari selama kuliah, khususnya tentang biaya kualitas, dan untuk memenuhi persyaratan akademis guna menempuh sidang sarjana di Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.

### 3. Bagi Pihak Lain

Sebagai sarana penerapan didunia nyata dengan belajar meneliti, menganalisa, dan menilai masalah yang terjadi sehingga dapat mengembangkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Menghadapi era perdagangan bebas di abad millennium ini, setiap perusahaan dihadapkan pada situasi persaingan yang semakin tinggi, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Oleh karena itu, tuntutan atas suatu produk yang baik dirasakan meningkat. Menurut Horngren, Foster dan Datar ( 2000 : 676 ), perusahaan dapat menggunakan program-program yang dapat meningkatkan kualitas sebagai alat untuk menghasilkan penghematan dan peningkatan pendapatan di jangka pendek. Di samping itu, peningkatan kualitas juga memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan, seperti menghasilkan produk dan proses produksi yang menurunkan biaya di masa depan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan pendapatan di masa depan.

Menurut Horngren, Foster, dan Datar (2000 : 677), kualitas terdiri dari 2 aspek dasar yaitu :

- “ 1. *Quality of design*, yaitu tingkat kesesuaian karakteristik produk atau jasa dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
2. *Comformance quality*, yaitu tingkat kesesuaian kinerja produk atau jasa dengan spesifikasi desain dan produk.”

Untuk mencapai kepuasan pelanggan, perusahaan harus memenuhi spesifikasi desain dan produksi melalui *conformance quality*, dan juga harus mendesain produknya untuk memuaskan pelanggan melalui *quality of desain*.

Oleh sebab itu, perusahaan harus melakukan pengendalian kualitas agar kualitas suatu produk dapat terjaga sehingga keinginan konsumen tercapai. Menurut ISO 9000-2000, pengertian pengendalian kualitas adalah :

*“ Quality control : part of quality management, focused on fulfilling quality requirements.”*

Berdasarkan definisi tersebut, pengendalian kualitas adalah suatu sistem untuk memastikan barang dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan tingkat kualitas yang diinginkan pelanggan atau dengan standar kualitas yang telah ditetapkan. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan tingkat kualitas barang dan jasa yang dihasilkan dengan standar kualitas yang telah ditetapkan, kemudian setelah itu melakukan tindakan koreksi atas penyimpangan yang terjadi agar terdapat perbaikan di masa akan datang.

Biaya kualitas merupakan biaya yang dikeluarkan untuk melakukan pengendalian kualitas, menjaga dan meningkatkan kualitas, dan biaya yang dikeluarkan sehubungan dengan terjadinya kegagalan atau cacat pada produk yang dihasilkan. Oleh karena itu, dengan adanya biaya kualitas, produk cacat diharapkan dapat ditekan seminimal mungkin.

Sementara itu menurut Hansen dan Mowen ( 2005 : 7 ) pengertian biaya kualitas yaitu :

“Biaya kualitas adalah biaya yang timbul karena kemungkinan dari produk yang dihasilkan berkualitas jelek atau tidak sesuai dengan keinginan konsumen”.

Menurut Hansen dan Mowen ( 2005 : 8 ), secara keseluruhan, biaya kualitas meliputi :

1. Biaya pencegahan (*prevention costs*),
2. Biaya penilaian (*appraisal costs*),
3. Biaya kegagalan internal (*internal failure costs*), dan
4. Biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*).

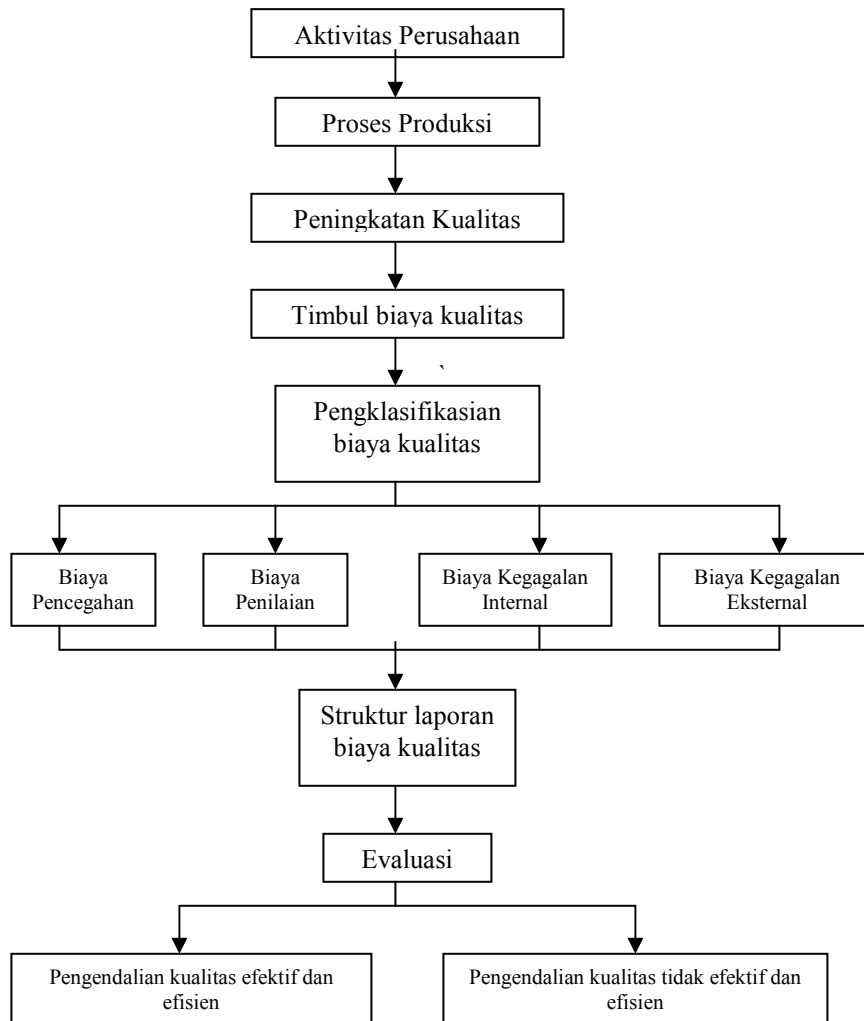
Untuk dapat melakukan evaluasi efektivitas dan efisiensi maka perusahaan harus membuat struktur laporan biaya kualitas. Langkah pertama yang harus dilakukan dalam membuat struktur laporan biaya kualitas yaitu perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan ke dalam kategori biaya kualitas. Dengan dilakukannya identifikasi biaya-biaya tersebut, perusahaan dapat melakukan usaha untuk mencegah dan mendeteksi kualitas buruk yang mungkin terjadi, serta dapat mengetahui respon terhadap produk yang dihasilkan.

Dengan adanya struktur laporan biaya kualitas ini, pihak manajemen dapat mengevaluasi kemajuan atas perbaikan kualitas, untuk menentukan efektivitas dan efisiensi pengendalian kualitas dalam perusahaan. Pengendalian kualitas dikatakan efektif dan efisien apabila biaya total kegagalan internal maupun biaya total kegagalan eksternal terus menurun, sehingga biaya total kualitas juga terus menurun. Biaya kegagalan dapat dikurangi dengan cara mengalokasikan dana yang lebih besar pada aktivitas pencegahan dan penilaian. Jadi dengan diterapkannya pengendalian biaya kualitas, perusahaan dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan

pelanggan dan selain itu perusahaan juga dapat melakukan efektivitas dan efisiensi di seluruh operasi sehingga harga produk yang dihasilkan lebih kompetitif. Dengan demikian akan terjadi peningkatan kepercayaan pelanggan, meningkatnya citra perusahaan, meningkatnya pendapatan perusahaan karena penjualan yang terus meningkat.

Adapun bagan dari rerangka pemikiran tersebut di atas sebagai berikut :

**Gambar 1.1 Bagan Kerangka Pemikiran**





## 1.6 Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian digunakan metode secara deskriptif analitis dengan pendekatan studi kasus. Metode ini merupakan suatu metode yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran, atau kelas peristiwa pada masa sekarang dengan tujuan memberikan gambaran yang sistematis dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara hal-hal yang diteliti. Sementara itu studi kasus adalah penelitian deskripsi yang berusaha mencermati individu atau suatu unit tertentu serta mencoba menentukan semua variabel penting yang melatarbelakangi timbulnya variabel tersebut.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah :

### 1. Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Dalam data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini orang secara individu ataupun kelompok, hasil observasi terhadap benda ( fisik ), kejadian, dan hasil pengujian.

### 2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data sumber penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara.( diperoleh dan dicatat dari pihak lain ). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis dalam bentuk arsip ( data dokumenter ),yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan.

### **1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di sebuah home industri yaitu Saint Women Maccor Kindale yang berlokasi di daerah Leuwi Sari, Bandung. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2008 sampai selesai.