

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perekonomian Indonesia sekarang telah masuk era pasar bebas. Perekonomian tidak lagi dibatasi oleh jarak dan waktu. Persaingan pada saat ini lebih kompetitif dibanding beberapa tahun yang lalu, dimana dengan adanya perkembangan transportasi, komunikasi serta informasi dan teknologi membuat batas-batas antar negara menjadi samar. Pesaing perusahaan tidak hanya datang dari pemain dalam negeri saja tapi juga datang dari pemain luar negeri. Perusahaan dituntut untuk dapat mempertahankan dan bahkan meningkatkan keunggulan yang dimilikinya agar dapat bersaing.

Perusahaan dapat terus berjalan dan bertahan di tengah persaingan yang ketat ini apabila memperhatikan kualitas produk yang dihasilkan. Pada saat ini, konsumen menginginkan produk yang berkualitas baik namun dengan harga yang terjangkau. Perusahaan harus terus meningkatkan kualitas produknya jika ingin mempertahankan dan memperluas pangsa pasarnya. Perusahaan-perusahaan asing telah menjual produk-produk dengan kualitas lebih tinggi pada harga yang lebih rendah untuk mendapatkan pangsa pasar.

Kenyataannya, meningkatkan kualitas dapat menjadi kunci perjuangan hidup banyak perusahaan. Banyak yang percaya bahwa meningkatkan kualitas dapat memperbaiki keuangan perusahaan dan posisi persaingan. Pertanyaannya adalah dalam rangka berupaya meningkatkan kualitas ini, apakah biaya yang dikeluarkan akan sebanding nilainya dengan profitabilitas yang diperoleh? Berapa biaya yang harus dikeluarkan perusahaan jika meningkatkan kualitas produk mereka?

Dengan mengetahui biaya kualitas maka perusahaan berusaha untuk mengefektifkan biaya tersebut untuk mencapai laba operasional.

Masalah pengaruh biaya kualitas terhadap laba operasional inilah yang menjadi inspirasi dan motivasi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **”Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Laba Operasional Suatu Perusahaan”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan dalam latar belakang penelitian maka penulis tertarik untuk membahas masalah-masalah yang secara rinci dapat dijelaskan dalam bentuk pertanyaan seperti dibawah ini:

- a. Bagaimana perusahaan menggolongkan biaya-biaya menurut perilaku aktivitasnya?
- b. Berapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap laba operasional perusahaan?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana perusahaan menggolongkan biaya-biaya yang ada di dalam perusahaan.
- b. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh biaya kualitas terhadap laba operasional perusahaan.

1.4 Manfaat Penelitian

Setiap penelitian berguna untuk penulis maupun pihak lain baik secara langsung maupun tidak langsung yang akan menggunakan penelitian. Semua informasi yang akan diperoleh dan hasil penelitian diharapkan berguna bagi:

1. Bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan penulis mengenai biaya kualitas serta laba operasional perusahaan dan memberikan gambaran yang lebih jelas dan nyata.

2. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, alternatif dan informasi bagi perusahaan dalam menyusun program dan kebijakan utama yang berkaitan dengan kualitas produk yang dihasilkan agar di masa yang akan datang perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat mengenai biaya kualitas sehingga dapat meningkatkan laba operasional perusahaan.

3. Bagi pihak lain

Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan untuk mengubah wawasan bagi semua pihak yang membutuhkan informasi mengenai biaya kualitas dalam meningkatkan laba operasional perusahaan.

1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

1.5.1 Rerangka Pemikiran

Akhir-akhir ini perkembangan dunia usaha maupun tingkat persaingan dalam usaha semakin meningkat, baik persaingan dari dalam maupun luar negeri. Oleh karena itu tuntutan atas kualitas produk maupun jasa amatlah penting.

Dalam pengambilan keputusan pembelian produk atau jasa tertentu, kualitas menjadi faktor utama yang dipertimbangkan oleh konsumen.

Pada perusahaan industri, kualitas yang baik dari produk yang dihasilkan sangat diperlukan. Hal ini merupakan salah satu faktor untuk menarik minat calon konsumen untuk membeli produk tersebut. Proses produksi yang tidak efektif dan efisien akan menghasilkan produk yang tidak sesuai dengan spesifikasi atau standar yang ditetapkan oleh perusahaan (produk cacat) sehingga lebih jauh lagi, akan mengakibatkan kerugian yang mengancam keberlangsungan hidup perusahaan.

Hal ini seperti yang diungkapkan oleh Besterfield (1998, 420), yaitu *”When the cost of poor quality is too great, it is sign of management ineffectiveness, which can affect the company’s competitive position.”*

Kualitas produk yang rendah ini akan mempengaruhi kepercayaan konsumen terhadap produk-produk yang dihasilkan oleh perusahaan tersebut, sehingga konsumen cenderung beralih kepada perusahaan-perusahaan lain sejenis yang dapat menghasilkan produk dengan kualitas yang lebih baik. Selain itu, dengan kualitas produk yang rendah (cacat), akan menyebabkan perusahaan harus memperbaiki produk tersebut, dijual langsung (walau berkualitas rendah), atau dibuang, seperti yang dikemukakan oleh Horngren, Foster, dan Datar (2000, 648) *“Unacceptable unit of production that discarded or are sold for reduces prices. Partially completed or fully completed units of output.”*

Program pengendalian kualitas yang dilakukan oleh perusahaan memerlukan usaha yang tidak mudah serta biaya yang tidak sedikit. Dalam hal ini terdapat hubungan yang kuat antara biaya dan kualitas. Untuk menjaga kualitas produk, perlu ada biaya yang dikeluarkan. Yang dimaksud dengan biaya kualitas menurut Horngren, Foster, dan Datar (2000,13) adalah biaya yang timbul untuk mencegah terjadinya mutu yang rendah atau biaya-biaya yang timbul karena terjadinya biaya yang rendah. Biaya-biaya kualitas meliputi biaya-biaya yang terjadi di perusahaan secara keseluruhan.

Biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen (2001, 966) adalah biaya-biaya yang timbul karena kualitas buruk mungkin dan memang ada. Implikasi definisi ini adalah bahwa biaya kualitas berkaitan dengan dua subkategori dari aktivitas yang berkaitan dengan kualitas: aktivitas kontrol dan aktivitas gagal.

Aktivitas kontrol adalah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi untuk menghindari atau mendeteksi kualitas buruk (karena kualitas buruk mungkin ada). Jadi, aktivitas kontrol terdiri dari aktivitas pencegahan dan penilaian. Biaya kontrol adalah biaya dari dilakukannya aktivitas kontrol.

Aktivitas gagal adalah aktivitas yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau pelanggannya dalam menanggapi kualitas buruk (kualitas buruk memang ada). Dalam menanggapi kualitas buruk yang muncul sebelum pengiriman suatu produk yang jelek (tidak sesuai kualitasnya, tidak berdaya tahan, tidak dapat diandalkan, dan lain-lain) ke pelanggan, aktivitas ini diklasifikasikan sebagai aktivitas gagal internal; jika tidak demikian, mereka diklasifikasikan sebagai aktivitas gagal eksternal.

Biaya kegagalan adalah biaya yang dimunculkan oleh sebuah organisasi karena dilakukannya aktivitas gagal. Perhatikan bahwa definisi aktivitas gagal dan biaya kegagalan mengimplikasikan bahwa tanggapan pelanggan pada kualitas buruk dapat menimbulkan biaya bagi sebuah perusahaan. Definisi-definisi aktivitas yang berkaitan dengan kualitas ini juga mengimplikasikan empat kategori dari biaya kualitas, dengan klasifikasi biaya kualitas menurut Hansen dan Mowen (2001, 966) sebagai berikut:

1. Biaya pencegahan (*prevention cost*)

Yaitu biaya yang muncul untuk mencegah terjadinya kualitas buruk dalam produk atau jasa yang dihasilkan. Biaya ini meliputi biaya engineering kualitas, program pelatihan kualitas, pelaporan kualitas, perencanaan kualitas, evaluasi supplier, dan seleksi supplier, audit kualitas, lingkaran kualitas, lading uji coba, dan penilaian kembali desain.

2. Biaya penilaian (*appraisal cost*)

Yaitu biaya yang muncul untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau spesifikasi mereka. Termasuk dalam contoh ini adalah inspeksi dan pengujian bahan baku, pengemasan, inspeksi, supervisi aktivitas penilaian, penerimaan produk, penerimaan proses, pengukuran (inspeksi dan tes) peralatan, dan pengesahan dari pihak luar. Dua dari istilah-istilah ini memerlukan penjelasan lebih lanjut.

Penerimaan produk melibatkan pengumpulan sampel dari batch-batch barang jadi untuk menentukan apakah mereka memenuhi tingkat kualitas yang dapat diterima; jika ya, barang itu diterima. Penerimaan proses melibatkan pengumpulan sampel barang-barang ketika dalam proses untuk melihat apakah proses tersebut berjalan dalam kontrol dan memproduksi barang-barang yang tidak cacat; jika tidak, proses itu dihentikan sampai tindakan perbaikan dilakukan. Tujuan utama dari fungsi penilaian adalah untuk menghindari dikirimnya barang-barang yang tidak sesuai dengan kualitas kepada para pelanggan.

3. Biaya kegagalan internal (*internal failure cost*)

Yaitu biaya yang terjadi karena produk dan jasa tidak sesuai dengan spesifikasi atau kebutuhan pelanggan. Ketidaksiesuaian ini dideteksi sebelum produk dan jasa dikirimkan ke pihak luar. Ini adalah kegagalan yang dideteksi oleh aktivitas penilaian. Contoh dari biaya gagal internal ini adalah bahan sisa, pengerjaan kembali, waktu tunda (berkaitan dengan barang cacat), penginspeksian kembali, pengujian kembali, dan perubahan desain. Biaya-biaya ini tidak ada jika barang cacat tidak ada.

4. Biaya gagal eksternal (*eksternal failure cost*)

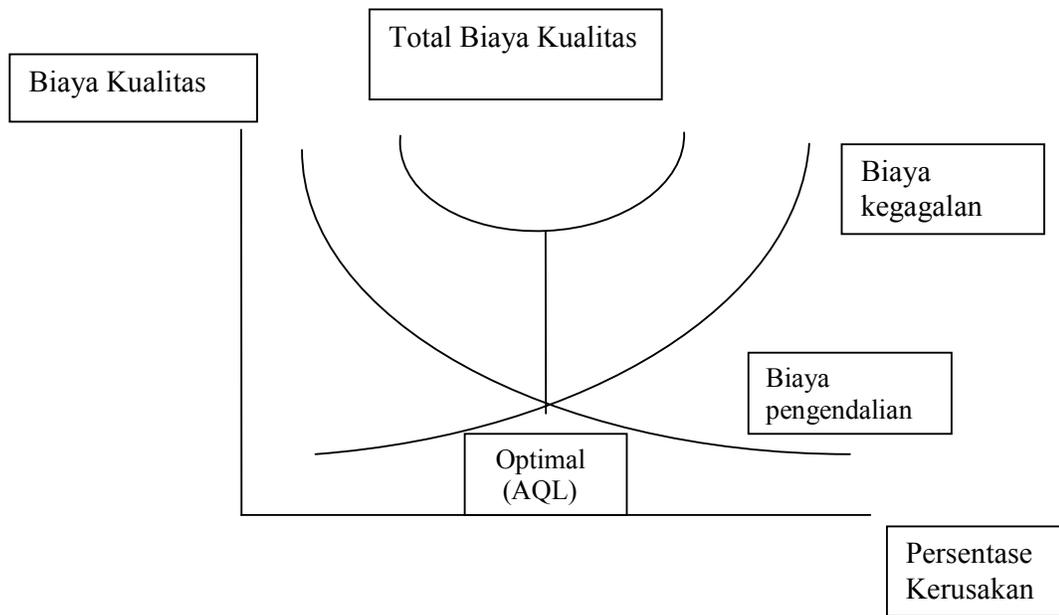
Biaya yang timbul karena produk dan jasa gagal memenuhi persyaratan atau memenuhi kebutuhan pelanggan setelah dikirim ke pelanggan. Dari semua

biaya, kategori ini adalah yang paling menghancurkan perusahaan. Biaya penarikan kembali barang-barang misalnya, dapat menjadi jutaan dolar. Contoh-contoh lain adalah kehilangan penjualan karena kinerja produk yang buruk, retur dan pengurangan harga karena kualitas yang buruk, jaminan, perbaikan, utang produk, ketidakpuasan pelanggan, hilangnya pangsa pasar, dan penyesuaian keluhan. Biaya gagal eksternal, seperti biaya gagal internal, tidak ada jika barang cacat tidak ada.

Pada biaya kualitas itu sendiri menurut Hansen dan Mowen (2001, 966) mempunyai dua fungsi yaitu:

- (1) *Control activities* yang meliputi biaya pencegahan dan penilaian, serta
- (2) *Failure activities* yang meliputi biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Persentase unit rusak meningkat jika jumlah biaya pencegahan dan penilaian menurun. Sebaliknya, biaya kegagalan naik jika unit rusak meningkat.



Gambar 1.1

Pandangan tradisional terhadap kualitas adalah bahwa terdapat pertukaran antara biaya kontrol (pencegahan dan penilaian) dan biaya kegagalan (kegagalan eksternal dan internal). Ketika biaya pencegahan dan penilaian meningkat, seharusnya biaya kegagalan menurun. Selama penurunan biaya kegagalan lebih besar dari kenaikan korespondensi dalam biaya kontrol, perusahaan tersebut harus terus memperluas usahanya mencegah atau mendeteksi unit-unit yang tidak sesuai kualitasnya. Sampai pada akhirnya, suatu titik dicapai, dimana setiap kenaikan biaya tambahan ini lebih banyak dari pengurangan korespondensi dari biaya-biaya kegagalan. Tanpa perubahan dalam teknologi, titik ini mewakili tingkat minimum dari total biaya kualitas.

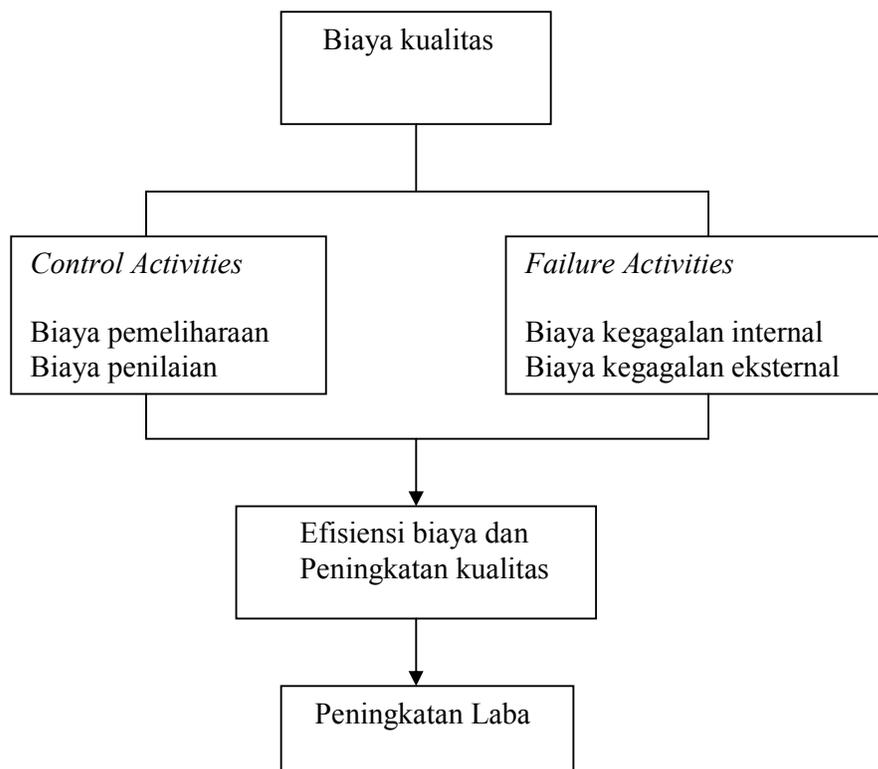
Fungsi biaya kontrol adalah kurva yang menurun ke bawah, menunjukkan persentase unit cacat yang meningkat ketika jumlah dana yang dikeluarkan untuk aktivitas pencegahan dan penilaian meningkat. Fungsi biaya kegagalan, sebaliknya, adalah kurva yang menaik ke atas, menunjukkan bahwa biaya kegagalan meningkat ketika jumlah unit barang cacat meningkat. Dari fungsi total biaya kualitas, kita melihat bahwa total biaya kualitas menurun ketika kualitas meningkat sampai pada titik tertentu. Setelah itu, perbaikan lebih lanjut tidak dimungkinkan lagi. Tingkat optimal unit yang cacat diidentifikasi, dan perusahaan bekerja untuk mencapai tingkatan tersebut. Tingkat unit cacat yang diterima ini didefinisikan sebagai tingkat kualitas yang dapat diterima (*acceptable quality level, AQL*).

Suatu perusahaan dapat menghemat biaya dengan memilih peningkatan biaya pencegahan dan penilaian karena akan menurunkan biaya kegagalan internal dan eksternal lebih besar. Apabila biaya pencegahan dan penilaian mengalami penurunan, akan menyebabkan rendahnya mutu produk, maka perusahaan harus mengeluarkan biaya produksi, pemasaran, distribusi dan pelayanan konsumen yang lebih tinggi, serta biaya-biaya kegagalan internal dan eksternal meningkat.

Kegagalan internal dan eksternal suatu produk atau jasa yang terjadi berkali-kali akan mengakibatkan rusaknya perusahaan mengenai mutu produk atau jasa, dan mengakibatkan turunnya penjualan. Konsumen pun akan beralih pada produk atau jasa perusahaan pesaing yang mempunyai kualitas yang lebih baik.

Untuk memberikan pemahaman mengenai tujuan perusahaan menetapkan biaya kualitas agar dapat meningkatkan laba operasional, maka paradigma penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar1.2
Rerangka Pemikiran



1.5.2 Hipotesis

Dari kerangka pemikiran di atas dapat dikemukakan suatu hipotesis sebagai berikut: "Biaya Kualitas berpengaruh terhadap Laba Operasional suatu perusahaan."

1.6 Metode Penelitian

1.6.1 Metode yang digunakan

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan pendekatan studi kasus. Untuk keperluan pengujian pada penelitian ini dilakukan langkah-langkah yang dimulai dari pengumpulan data, operasionalisasi variabel, pemilihan sampel, rancangan pengujian hipotesis. Teknik pengumpulan data dari sumber yang dapat dilakukan adalah:

1) Data Primer

Merupakan data yang secara langsung diperoleh secara langsung dari sumber data atau perusahaan tempat penelitian. Dimana teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara:

a. Interview (wawancara)

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara wawancara langsung dengan para staf perusahaan yang terkait dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi

Yaitu pengumpulan data dengan cara melihat langsung dokumen-dokumen perusahaan yang merupakan variabel penelitian.

2) Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari orang lain atau badan lain yang dikumpulkan dan atau belum diolah menjadi data-data yang diperlukan. Pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan mempelajari buku-buku, catatan kuliah, serta artikel-artikel lain yang ada hubungannya dengan topik penelitian.

1.6.2 Operasionalisasi Variabel

Adalah suatu cara untuk mengukur suatu konsep, dimana terdapat variabel-variabel yang saling mempengaruhi dan dipengaruhi, yaitu variabel yang dapat menyebabkan masalah yang terjadi dan atau variabel yang situasi dan kondisi tergantung pada variabel lain. Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih yaitu: "Pengaruh Biaya Kualitas Terhadap Laba Operasional Suatu Perusahaan" maka terdapat dua variabel penelitian yaitu:

1. Variabel bebas / independent (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang tidak bebas atau yang terkait. Yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah: biaya kualitas.
2. Variabel terikat / dependent (Y), yaitu variabel yang situasi dan kondisi dipengaruhi oleh variabel lain yang sifatnya independent. Yang menjadi variabel terikat dalam penelitian ini adalah: laba operasional.

1.6.3 Metode Analisis

a. Persamaan regresi linier sederhana

Teknik regresi linier yang digunakan untuk mencari bentuk persamaan antara rasio biaya kualitas dengan laba operasional perusahaan.

Bentuk persamaannya adalah:

$$Y = a + bx + e$$

Keterangan:

Y = laba operasional

X = biaya kualitas

a = parameter konstanta

b = parameter kecondongan regresi

e = faktor lain yang mempengaruhi faktor Y

b. Hipotesis

H₀ = tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel biaya kualitas dengan laba operasional

H₁ = terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel biaya kualitas dengan laba operasional

c. Penetapan tingkat signifikansi

Tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05 sesuai dengan penetapan risiko kesalahan untuk masalah yang berhubungan dengan ekonomi.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di PT. Mulia Megah Mandiri yang berlokasi di kompleks KAHA GROUP, JL. Raya Rancaekek no.389, Desa Solokan Jeruk, Majalaya, Bandung. Penelitian akan dilaksanakan antara tanggal 29 April 2008 – 24 Juni 2008.