

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan di PT “X”, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk yang dihasilkan oleh PT “X”, yaitu:

- Bahan baku

Bahan baku utama pada PT “X” adalah makanan. Bahan baku adalah faktor yang sangat mempengaruhi kualitas produk perusahaan karena bila bahan baku yang digunakan berkualitas baik maka produk yang dihasilkan akan berkualitas baik juga. Oleh karena itu, sangat penting bagi perusahaan untuk dapat memilih *supplier* yang berkualitas agar bahan baku yang diperoleh sesuai dengan standar.

- Sumber Daya Manusia (SDM)

Sikap dan tingkah laku SDM dalam suatu perusahaan secara tidak langsung mencerminkan citra perusahaan. Pada usaha restoran, pelayanan yang diberikan oleh para pegawai adalah faktor lain yang mendukung kualitas perusahaan. Karena itu, PT “X” menyadari akan pentingnya suatu program pelatihan bagi para pegawainya untuk meningkatkan kemampuan dan profesionalisme kerja.

- Proses Produksi

PT “X” dalam melakukan kegiatan produksinya berdasarkan atas pesanan dan permintaan konsumen.

- Fasilitas dan Peralatan

Fasilitas dan peralatan dibutuhkan untuk memperlancar kegiatan produksi perusahaan. Oleh karena itu, fasilitas dan peralatan yang digunakan harus dirawat dengan baik agar proses produksi dapat berjalan dengan lancar dan mendukung dihasilkannya produk yang berkualitas.

- Desain Produk

Dalam usaha restoran, desain produk yang ditampilkan akan menambah rasa ketertarikan konsumen dan mendorong konsumen untuk mencoba produk tersebut.

- Konsumen

Kepuasan konsumen adalah suatu indikator yang penting yang menentukan keinginan akan kembali atau tidaknya konsumen tersebut. PT “X” harus selalu memperhatikan kualitas produk yang dihasilkannya agar dapat mempertahankan kesetiaan konsumennya.

2. Selama ini perusahaan telah melakukan kegiatan pengendalian kualitas sepanjang aktivitas perusahaan. Kegiatan pengendalian kualitas yang telah dilakukan antara lain: menjalankan program pelatihan bagi para pegawai, melakukan pemeriksaan atas spesifikasi bahan baku, melakukan pengelompokan bahan baku, melakukan pengawasan terhadap persediaan

bahan baku, melakukan pemeriksaan atas perlengkapan restoran (*daily checking*), melakukan pengawasan atas kegiatan operasional perusahaan, melakukan penilaian atas kelayakan dan *quality control* makanan yang disajikan, melakukan *rework* untuk salah penyajian yang terjadi, melakukan pemeliharaan peralatan yang digunakan dalam kegiatan operasional.

Dengan dilakukannya kegiatan pengendalian kualitas tersebut, PT “X” mengeluarkan biaya-biaya sebagai berikut:

- Biaya pelatihan pegawai
- Biaya perencanaan kualitas
- Biaya pemasaran dan *entertainment*
- Biaya dekorasi
- Biaya pemeliharaan peralatan
- Biaya pengawasan persediaan bahan baku
- Biaya pemeriksaan dan pengelompokkan bahan baku
- Biaya penilaian produk
- Biaya pengawasan operasional
- Biaya estimasi bahan yang terbuang
- Biaya pengerjaan kembali (*rework*)
- Biaya estimasi penanganan keluhan pelanggan
- Biaya potongan penjualan

3. PT “X” belum melakukan analisis biaya kualitas. Meskipun perusahaan telah menyadari akan pentingnya masalah kualitas dan mengeluarkan biaya kualitas,

namun perusahaan belum melakukan pengidentifikasian dan penggolongan terhadap biaya kualitas yang terjadi. Sehingga, kegiatan pengendalian kualitas yang telah dilakukan menjadi kurang efektif.

4. Kualitas pelayanan yang terjadi di PT “X” sudah cukup baik. Para pegawai dalam melayani konsumen bersikap ramah dan selalu siap untuk membantu kebutuhan konsumen sehingga tercapai kepuasan konsumen. Hal ini didukung dengan program pelatihan yang dijalankan di PT “X”. Namun, bila dilihat dari biaya kualitas yang terjadi, biaya yang timbul karena mungkin atau telah terdapat kualitas yang buruk cukup tinggi. Hal ini menandakan perusahaan harus lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.
5. Dengan dilakukannya penelitian terhadap biaya kualitas di PT “X”, penulis menyimpulkan bahwa penerapan analisis biaya kualitas berperan penting dalam mengarahkan kegiatan pengendalian kualitas untuk membantu tercapainya kepuasan konsumen. Dengan mengidentifikasi, menggolongkan, dan menganalisis biaya kualitas yang terjadi, perusahaan dapat mengetahui besarnya biaya kualitas tiap kategori, sehingga perusahaan dapat melihat kategori biaya kualitas mana yang paling besar dan paling membutuhkan perhatian khusus. Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, ditemukan bahwa biaya pencegahan merupakan kategori biaya kualitas yang terbesar, terutama biaya pemasaran dan *entertainment*. Namun, unsur biaya kualitas

terbesar kedua yang terjadi di PT “X” adalah biaya potongan penjualan dari kategori biaya kegagalan eksternal. Biaya kualitas dapat semakin menurun bila perusahaan terus-menerus melakukan perbaikan terhadap kinerjanya. Biaya ini dapat dikurangi dengan meningkatkan kegiatan pengendalian yang bersifat mencegah terjadinya kualitas produk (makanan dan pelayanan) yang buruk, terutama biaya pelatihan pegawai. Melalui kegiatan pengendalian kualitas yang baik, diharapkan total biaya kualitas akan mengalami penurunan, kualitas produk akan semakin meningkat, dan kepuasan serta loyaliti konsumen terhadap perusahaan akan semakin meningkat juga.

5.2. Saran

Setelah dilakukan penelitian mengenai penerapan analisis biaya kualitas untuk mengukur kegiatan pengendalian kualitas dalam memberikan kepuasan kepada konsumen di PT “X”, penulis mengemukakan saran-saran yang diharapkan dapat memberi masukan pada PT “X” sebagai berikut:

1. Perusahaan sebaiknya menerapkan analisis biaya kualitas dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - Mengidentifikasi unsur-unsur biaya kualitas yang terjadi pada kegiatan pengendalian kualitas perusahaan.
 - Menggolongkan biaya kualitas ke dalam empat kategori biaya kualitas, yaitu: biaya pencegahan (*prevention costs*), biaya penilaian (*appraisal costs*), biaya kegagalan internal (*internal failure costs*), dan biaya kegagalan eksternal (*external failure costs*).

- Mengukur besarnya biaya kualitas masing-masing kategori maupun secara keseluruhan.
 - Membuat laporan biaya kualitas secara teratur dan berkala.
 - Menganalisis laporan biaya kualitas tiap periode dan membandingkannya dengan periode sebelumnya untuk mengetahui dan mengevaluasi perkembangan biaya kualitas yang terjadi
2. Sebaiknya perusahaan menerapkan untuk mencatat semua biaya-biaya yang terjadi (dikeluarkan) seperti:
- Biaya bahan yang terbuang → biaya bahan baku dan biaya-biaya lainnya yang telah dikeluarkan untuk menghasilkan produk.
 - Biaya pengerjaan kembali (*rework*) → biaya bahan baku dan biaya-biaya lainnya yang dikeluarkan untuk menghasilkan kembali pesanan konsumen akibat adanya salah penyajian / kegagalan dalam proses produksi.
 - Biaya penanganan keluhan pelanggan → seperti: layanan suara konsumen, slogan yang digunakan perusahaan yang berorientasi pada kepuasan konsumen.
 - Dan lain-lain.

Hal ini berguna untuk mengetahui arus kas yang terjadi secara lebih detail dan memudahkan dalam membuat laporan biaya kualitas.

3. Untuk dapat menekan biaya kualitas dan meningkatkan kualitas produk, perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan lagi hal-hal yang bersifat mencegah terjadinya kualitas buruk, seperti:

- Meningkatkan program pelatihan pegawai

Pelatihan yang diberikan kepada para pegawai perusahaan sebaiknya dilakukan secara rutin karena selain meningkatkan kemampuan dan profesionalisme kerja mereka, pelatihan ini juga berguna untuk mengevaluasi hasil kerja para pegawai sehingga dapat mengetahui perkembangan yang telah dicapai oleh para pegawai, pelayanan yang diberikan kepada konsumen semakin baik, dan kepuasan konsumen pun tercapai.

- Melakukan pemeliharaan peralatan secara rutin

Peralatan yang digunakan dalam kegiatan proses produksi perusahaan sangat menunjang kelancaran produksi. Oleh karena itu, pemeliharaan (perawatan) terhadap peralatan yang digunakan dalam kegiatan proses produksi sebaiknya dilakukan secara rutin atau berkala agar kondisi peralatan tetap terjaga dengan baik, dan jangan biarkan peralatan mengalami kerusakan terlebih dahulu baru kemudian dilakukan reparasi (perbaikan).

- Memperhatikan keinginan atau permintaan konsumen dengan seksama

Dari segi pelayanan, sebaiknya pegawai yang bertugas untuk melayani konsumen lebih memperhatikan dan mendengarkan keinginan / permintaan atas pesanan konsumen untuk mengurangi terjadinya salah

penyajian. Sehingga biaya yang dikeluarkan karena bahan yang terbuang, pengerjaan kembali (*rework*), biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan, atau potongan penjualan dapat ditekan.

4. Biaya kegagalan yang tinggi dapat ditekan hingga menuju titik nol dengan melakukan investasi pada kegiatan pencegahan yang tepat untuk menghasilkan perbaikan, setelah itu mengurangi biaya penilaian sesuai dengan hasil yang dicapai, dan terakhir melakukan evaluasi secara berkelanjutan dan mengarahkan kembali upaya pencegahan untuk mendapatkan perbaikan lebih lanjut.

Contoh: Perusahaan memutuskan untuk memperbaiki kualitas produk (makanan dan pelayanan) yang buruk melalui peningkatan program pelatihan pegawai. Tujuannya adalah mengidentifikasi terjadinya kualitas produk yang buruk dan meningkatkan profesionalisme para pegawai agar memenuhi standar kualitas tertentu. Ketika perusahaan mulai menjalankan program tersebut, biaya tambahan mungkin terjadi (misalnya peninjauan data-data *trainer* yang akan digunakan, negosiasi kontrak, dan lain-lain). Dan sejak awal melaksanakan program, biaya pencegahan dan penilaian lainnya tetap dianggarkan dalam jumlah yang tetap sama dengan sebelumnya. Akan tetapi, ketika program telah dijalankan secara penuh dan bukti telah menunjukkan bahwa biaya kegagalan turun (misalnya karena berkurangnya biaya bahan yang terbuang,

pengerjaan kembali (*rework*), biaya untuk mengatasi keluhan pelanggan, dan potongan penjualan), maka perusahaan dapat memutuskan untuk mengurangi tingkat kegiatan penilaian produk dan pengawasan operasional, dan seterusnya. Efeknya adalah pengurangan pada seluruh kategori biaya kualitas. Dan kualitas telah meningkat.