

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Saat ini persaingan antar perusahaan semakin ketat. Hal ini disebabkan banyaknya perusahaan yang beroperasi di pasar. Oleh sebab itu perusahaan harus dapat menjalankan strategi bisnis yang tepat agar mampu bertahan dalam menghadapi persaingan yang terjadi. Salah satu strategi yang dapat diterapkan adalah dengan menghasilkan produk yang berguna bagi konsumen dari segi manfaat maupun kualitas. Penyediaan kualitas produk merupakan suatu keharusan bagi setiap perusahaan. Perusahaan dapat bersaing dengan meningkatkan kualitas dari hasil produksinya. Dengan hasil produksi yang berkualitas disertai manfaat yang sesuai diharapkan konsumen akan tertarik dengan produk perusahaan dan pada akhirnya akan membeli hasil produksi yang ditawarkan perusahaan.

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu. Menurut Hansen dan Mowen (2005:5) kualitas adalah derajat atau tingkat kesempurnaan, dalam hal ini kualitas merupakan ukuran relatif dari kebaikan. Secara operasional, produk atau jasa yang berkualitas adalah yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dengan kata lain, kualitas adalah kepuasan pelanggan. Untuk memenuhi harapan pelanggan tersebut dapat melalui atribut-atribut kualitas atau sering disebut dengan dimensi kualitas. Ada delapan dimensi kualitas, yaitu kinerja, estetika, kemudahan perawatan dan perbaikan, fitur, keandalan, tahan lama, kualitas kesesuaian dan kecocokan penggunaan.

Oleh sebab itu , agar jumlah produk yang beredar di masyarakat meningkat perlu dilakukan pengawasan terhadap kualitas produk, supaya hasil akhir produk menjadi maksimal. Dengan adanya peningkatan kualitas, maka risiko terjadinya produk cacat dapat dikurangi . Biaya yang dikeluarkan dalam kaitannya dengan usaha peningkatan kualitas produk disebut biaya kualitas.

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:34) biaya kualitas adalah biaya yang terjadi atau mungkin akan terjadi karena kualitas yang buruk. Jadi, biaya kualitas adalah biaya yang berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasian, perbaikan dan pencegahan kerusakan. Biaya kualitas dapat dikelompokkan menjadi empat golongan, yaitu biaya pencegahan, biaya deteksi/penilaian, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal.

Biaya pencegahan adalah biaya yang terjadi untuk mencegah kerusakan produk yang dihasilkan. Biaya penilaian adalah biaya yang terjadi untuk menentukan apakah produk dan jasa sesuai dengan persyaratan-persyaratan kualitas. Biaya kegagalan internal adalah biaya yang terjadi karena ada ketidaksesuaian dengan persyaratan dan terdeteksi sebelum barang dan jasa tersebut dikirimkan ke pihak luar (pelanggan). Biaya kegagalan eksternal adalah biaya yang terjadi karena produk atau jasa gagal memenuhi persyaratan-persyaratan yang diketahui setelah produk tersebut dikirimkan kepada para pelanggan. (Tjiptono dan Diana , 2003:36)

Jadi pada dasarnya biaya kualitas yang dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan adalah biaya pencegahan dan biaya penilaian, sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal tidak dikeluarkan untuk mencegah produk dari kerusakan karena biaya kegagalan dikeluarkan setelah produk itu jadi dan untuk memperbaharui produk yang rusak.

Menurut Hansen dan Mowen (2005: 13) biaya pencegahan dan biaya penilaian meningkat berarti menunjukkan jumlah unit produk rusak menurun dan sebaliknya jika biaya pencegahan dan biaya penilaian menurun menunjukkan jumlah unit produk rusak meningkat. Di lain pihak, biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal naik jika jumlah unit produk rusak meningkat dan sebaliknya biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal turun jika jumlah unit produk rusak turun. Hal ini menunjukkan bahwa biaya pencegahan dan biaya penilaian berpengaruh terhadap produk rusak sedangkan biaya kegagalan internal dan biaya kegagalan eksternal dipengaruhi oleh unit produk rusak.

Dengan demikian biaya kualitas dapat digunakan oleh perusahaan sebagai alat pengukur keberhasilan program perbaikan kualitas. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan perusahaan yang harus selalu mengawasi dan melaporkan kemajuan dari program perbaikan tersebut. Apabila suatu perusahaan ingin melakukan program perbaikan kualitas, maka perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan pada masing-masing dari keempat kategori biaya dalam sistem pengendalian kualitas.

Dalam penelitian ini perusahaan sol sepatu akan dijadikan sebagai objek penelitian, karena sol sepatu merupakan kebutuhan sandang yang sangat penting dalam pembuatan sepatu untuk kaki manusia dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari. Dalam hal ini objek penelitiannya merupakan sebuah pabrik sol sepatu bernama CV Agung Wijaya. CV Agung Wijaya merupakan unit usaha yang bergerak di bidang pembuatan sol sepatu. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1991. Dalam pertumbuhannya perusahaan ini mengalami perkembangan yang pesat. Hal ini dapat

terlihat dari bertambahnya jumlah mesin yang digunakan untuk produksi perusahaan. Volume produksi CV Agung Wijaya juga meningkat dari waktu ke waktu.

Dalam proses produksi, CV Agung Wijaya masih terdapat penyimpangan berupa produk cacat. Jumlah produk cacat yang terjadi pada CV Agung Wijaya meningkat dari waktu ke waktu. Jika jumlah produk cacat terus meningkat maka dapat berdampak pada peningkatan harga pokok produk per unit karena untuk memperbaikinya dibutuhkan tambahan biaya, seperti biaya bahan baku, biaya tenaga kerja langsung, biaya overhead pabrik. CV Agung Wijaya membebankan biaya perbaikan produk cacat kepada produk jadinya. Hal ini akan berdampak buruk pada tingkat persaingan di dunia usaha. Oleh sebab itu untuk mengatasi masalah tersebut, perusahaan harus dapat menekan jumlah produk rusak seminimal mungkin. Alternatif yang dapat digunakan perusahaan dalam mengendalikan jumlah produk rusak yaitu dengan mengeluarkan biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ *Peranan Biaya Kualitas terhadap Berkurangnya Produk Cacat pada CV Agung Wijaya* “

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang timbul dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah CV Agung Wijaya telah melakukan pengendalian terhadap biaya kualitas.
2. Apakah CV Agung Wijaya telah membuat laporan biaya kualitas.

3. Bagaimana peranan biaya kualitas dalam rangka mengurangi produk cacat.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan topik yang disebutkan di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah CV Agung Wijaya telah melakukan pengendalian terhadap biaya kualitas.
2. Untuk mengetahui apakah CV Agung Wijaya telah membuat laporan biaya kualitas.
3. Untuk mengetahui peranan biaya kualitas dalam rangka mengurangi produk cacat.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberi kegunaan :

1. Bagi praktisi bisnis.

- a. Bagi perusahaan.

Memberi masukan dalam menyusun perencanaan dan pengendalian biaya kualitas, mengetahui tingkat penyimpangan produk yang terjadi, mengetahui berapa pengaruh biaya kualitas terhadap produk yang cacat.

2. Bagi akademisi.

- a. Bagi penulis.

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang lebih luas mengenai pengaruh biaya kualitas terhadap produk cacat.

b. Bagi peneliti lebih lanjut.

Sebagai masukan dan perbandingan untuk pemecahan masalah yang terkait dengan biaya kualitas dan produk cacat. Adapun penelitian ini diharapkan bisa berguna dan dapat dijadikan sebagai referensi bagi peneliti berikutnya.

c. Bagi pembaca.

Sebagai tambahan pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan biaya kualitas.