BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi di bidang industri akhir-akhir ini menuntut perusahaan untuk berpikir bagaimana caranya agar dapat bertahan di tengah pesatnya persaingan. Oleh karena itu, perusahaan harus menjalankan strategi bisnis yang sangat tepat untuk dapat bertahan dalam menghadapi persaingan yang ada. Strategi bisnis yang tepat untuk tetap dapat bersaing dengan para kompetitor yang lain adalah dengan peningkatan kualitas. Salah satu usaha yang dapat dilakukan perusahaan adalah dengan cara meningkatkan kualitas produksinya. Dengan hasil produk yang berkualitas, maka konsumen akan tertarik untuk membeli barang yang ditawarkan oleh perusahaan.

Konsumen memiliki banyak kriteria untuk memuaskan kebutuhannya sehingga konsumen lebih selektif dalam memilih produk mana yang sesuai dengan selera maupun kebutuhan konsumen. Produk yang terbaik lah yang akan dipilih oleh konsumen dari berbagai produk yang lainnya. Harga juga menjadi pertimbangan khusus bagi konsumen dalam memilih suatu produk, jadi harga harus sesuai dengan kualitas produk tersebut. Harga dan kualitas merupakan faktor pembentuk persepsi konsumen, yang pada akhirnya membuat konsumen loyal atau tidak terhadap produk tersebut. Oleh karena itu, harga dan kualitas menjadi faktor utama penentu kepuasan pelanggan.

Perusahaan yang menjadikan kualitas sebagai alat strategi akan mempunyai keunggulan di banding perusahaan yang lain. Berarti perusahaan tersebut memiliki tujuan yaitu rute biaya dimana biaya-biaya yang dikeluarkan harus sesuai dengan apa yang perusahaan hasilkan. Untuk mencapai produk yang berkualitas, perusahaan harus selalu melakukan dan peningkatan terhadap kualitas produknya, sehingga dapat memperoleh hasil yang optimal yaitu menghasilkan produk yang berkualitas tanpa adanya cacat. Kualitas yang meningkat akan mengurangi biaya-biaya yang terus menurun akibat terjadinya produk cacat maupun kegagalan yang terjadi pada saat sebelum dan sesudah proses produksi. Dan hal ini dapat berpengaruh terhadap laba yang didapatkan oleh perusahaan.

Salah satu tujuan perusahaan adalah meningkatkan laba. Sehingga hal itu dapat meningkatkan pangsa pasar maupun nilai penjualan. Nilai penjualan yang tinggi maupun biaya yang rendah dapat meningkatkan tingkat profitabilitas perusahaan. Sehingga para manajemen harus mengambil keputusan yang tepat untuk menentukan biaya-biaya yang berpengaruh terhadap laba perusahaan. Biaya yang dikeluarkan dalam usaha untuk meningkatkan kualitas produk disebut dengan 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 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 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.

Dengan demikian biaya kualitas dapat dipakai oleh perusahaan sebagai pengukur keberhasilan program perbaikan kualitas. Hal ini berkaitan dengan kebutuhan perusahaan yang harus selalu memantau dan melaporkan kemajuan dari program perbaikan tersebut. Apabila suatu perusahaan ingin melakukan perbaikan kualitas, maka perusahaan harus mengidentifikasi biaya-biaya yang dikeluarkan pada masing-masing dari keempat kategori biaya dalam sistem pengendalian kualitas **(Gasperz, 2005:172)**.

Jadi, perusahaan perlu membuat laporan biaya kualitas. Informasi yang ada dalam laporan biaya kualitas secara garis besar memberikan manfaat (1) sebagai alat untuk mengukur kinerja (2) sebagai alat analisis mutu proses (3) sebagai alat pemrograman (4) sebagai alat penganggaran yaitu untuk membuat anggaran pengeluaran dalam mencapai program pengendalian mutu (5) sebagai alat peramal yaitu untuk mengevaluasi dan menjamin prestasi produk dalam memenuhi persaingan pasar (**Feigenbaum, 1992:119**).

Menurut (**Garrison, Noreen, dan Brewer, 2008:82**) produk yang memenuhi atau melebihi spesifikasi desain dan bebas dari cacat yang mungkin memengaruhi penampilan atau mengurangi kinerjanya disebut memiliki **kualitas kesesuaian** (*quality of conformance*) yang tinggi.

Peningkatan kualitas dapat dilakukan dengan melakukan pengendalian terhadap kualitas produk. Sehingga hasil produksi dapat terhindar dari barang cacat atau kegagalan yang terjadi saat proses produksi. Hal ini dapat merugikan perusahaan jika terjadi angka produk cacat yang tinggi, maka biaya yang dikeluarkan pun akan membengkak karena perusahaan harus mengeluarkan biaya untuk memperbaiki atau melakukan pengerjaan ulang untuk memperbaiki produk yang cacat yang terjadi pada saat proses produksi berlangsung.

Produk yang berkualitas adalah produk yang bebas dari cacat. Produk yang bebas dari cacat akan mampu menarik para pelanggan untuk membeli sehingga dapat menambah pendapatan perusahaan. Peningkatan kualitas tidak berarti peningkatan biaya. Produk dengan kualitas rendah justru akan meningkatkan biaya yang dikeluarkan perusahaan. Biaya-biaya yang dikeluarkan yang berhubungan dengan kualitas.

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. 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.

Biaya kualitas sangat diperlukan oleh perusahaan untuk mendapatkan informasi yang berguna bagi perusahaan yaitu agar perusahaan dapat mengetahui berapa besar tingkat yang dapat meningkatkan profitabilitas. Sehingga kualitas yang dihasilkan dapat diterima oleh pasar dan dapat dengan mudah menarik hati konsumen sehingga dapat mempengaruhi pendapatan perusahaan.

Pentingnya biaya kualitas dalam rangka perbaikan profitabilitas, maka hal-hal yang dapat mempengaruhi kualitas produk bagi suatu perusahaan sangat diperlukan. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai biaya kualitas di Aswi Perkasa karena perusahaan yang memproduksi berbagai macam jenis dompet dan tas ini belum sama sekali menggunakan biaya kualitas sebagai salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi profitabilitas perusahaan.

Aswi Perkasa hanya menggunakan perhitungan secara manual dalam menghitung biaya kualitas perusahaan. Padahal hal ini sangat penting untuk memperbaiki kualitas produk yang ada di perusahaan tersebut. Aswi Perkasa juga tidak menganggarkan secara khusus untuk biaya kualitas.

Masalah yang biasanya terjadi dalam industri pembuatan dompet dan tas biasanya terjadi karena banyaknya permintaan dalam pembuatan dompet dan tas sehingga perusahaan kewalahan dalam proses produksi karena untuk memenuhi permintaan tersebut perusahaan sering kali memaksakan kapasitas yang seharusnya. Misalnya, kapasitas mesin dalam sehari 15.000 buah. Namun karena permintaan yang banyak dan waktu yang singkat. Perusahaan memproduksi lebih dari kemampuan kapasitas mesin menjadi 20.000 buah misalnya. Hal itu dapat berpengaruh terhadap kualitas barang itu sendiri. Bisa saja jahitan pada dompet dan tas tidak rapih karena harus segera dikirim untuk dijual.

Masalah yang sering timbul dapat berpengaruh besar terhadap kualitas. Dan kualitas tersebut akan berdampak pada bagaimana perusahaan dapat memproduksi sebuah produk yang berkualitas tanpa cacat. Sehingga perusahaan harus benar-benar cermat dalam proses produksi. Estimasi jumlah produk yang akan diproduksi setiap periode nya dapat menjadi suatu informasi yang terpenting untuk menghitung berapa jumlah bahan baku yang diperlukan untuk kelancaran produksi maupun kapasitas mesin yang dimiliki perusahaan juga harus diperhatikan.

Melihat fenomena dan isu-isu yang terpapar diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana perusahaan sudah menerapkan biaya kualitas sebagai pengukuran kualitas yang dapat berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas serta untuk mengetahui apakah dengan adanya biaya kualitas yang dikeluarkan oleh perusahaan akan memberikan andil terhadap peningkatan profitabilitas perusahaan atau tidak.

Sehingga dari masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang akan ditulis di skripsi yang berjudul **“PENGARUH BIAYA KUALITAS TERHADAP TINGKAT PROFITABILITAS PERUSAHAAN. (Studi Kasus Pada Aswi Perkasa)”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah biaya kualitas (biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal) berpengaruh terhadap tingkat profitabilitas perusahaan pada Aswi Perkasa.

1.3 Maksud & Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh biaya kualitas yang terdiri dari biaya pencegahan, biaya penilaian, biaya kegagalan internal, dan biaya kegagalan eksternal terhadap tingkat profitabilitas perusahaan pada Aswi Perkasa.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penelitian di harapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dengan permasalahan ini. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Sebagai wujud aplikasi teori dan apresiasi minat pada pokok kajian Akuntansi dengan mengadakan penelitian tentang pengaruh biaya kualitas terhadap tingkat profitabilitas perusahaan pada Aswi Perkasa.

2. Bagi Perusahaan

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengarahannya dalam menyusun perencanaan dan pengendalian biaya kualitas, agar dapat membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan untuk manajemen perusahaan.
- b. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat praktis salah satunya sebagai bahan masukan untuk Aswi Perkasa. Dalam rangka menjaga agar produk tetap sesuai dengan standar, sehingga dapat meningkatkan laba yang timbul dari produk yang berkualitas.

3. Bagi Pembaca

Dapat menambah ilmu pengetahuan maupun wawasan yang lebih luas mengenai biaya kualitas.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat membantu sebagai referensi maupun bahan masukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan terkait dengan biaya kualitas dan tingkat profitabilitas sehingga mampu memunculkan konsep dan ide baru dalam pengembangan penelitian sejenis.